



TAUX DE RETOUR AU JOUEUR (TRJ), ADDICTION ET BLANCHIMENT

mai 2012

AVANT- PROPOS DE CHARLES COPPOLANI, PRESIDENT DE L'OBSERVATOIRE DES JEUX

Cette première étude produite par l'Observatoire des jeux porte sur le Taux de retour joueur ou TRJ. Le TRJ peut se définir comme la partie des mises restituée aux joueurs par les opérateurs sur une période de temps donnée : en France, depuis la loi de mai 2010 et à la différence de la plupart des Etats, le TRJ est plafonné à une moyenne de 85% calculée sur deux trimestres consécutifs. Faut-il augmenter cette moyenne ? Faut-il augmenter la période sur laquelle la moyenne est calculée ? Ou encore faut-il augmenter les deux comme le réclament certains opérateurs au nom de la viabilité de leur entreprise ? C'est la question à laquelle l'Observatoire des Jeux était appelé à répondre.

Le sujet est complexe et mérite quelques précisions préalables

- Le plafonnement à 85 % ne s'applique que sur les jeux en ligne et en particulier sur les paris sportifs ; pour les autres jeux, il existe toujours une forme de plafonnement mais les situations sont très diverses et le chiffre de 85% de TRJ est soit rarement atteint soit largement dépassé comme c'est le cas pour le poker ou les machines à sous (le rapport propose en annexe une fiche récapitulative des différents TRJ appliqués).

- Le taux de 85% étant une moyenne, la durée sur laquelle s'applique le calcul est bien évidemment aussi déterminante que le taux proprement dit c'est dire qu'augmenter cette durée revient à augmenter les facultés offertes aux opérateurs de dépassement du plafond et revient donc à augmenter de fait le TRJ ;

-Enfin la question du TRJ ne peut se traiter sans prendre en compte le mode de calcul des prélèvements publics : actuellement en France ce sont les mises (c'est-à-dire le montant brut de sommes engagées par les joueurs) et non pas le produit brut des jeux (c'est-à-dire les mises moins les gains) qui servent d'assiette aux prélèvements et dans ces conditions à taxation équivalente le dépassement du TRJ au-delà de 85% est de toute façon économiquement risqué pour l'opérateur. En revanche si l'on passait à une assiette sur le produit brut des jeux, les marges de manœuvre sur le TRJ seraient beaucoup plus importantes et dans ces conditions le plafonnement prendrait encore plus de sens.

Le sujet est sensible avec de multiples implications – le plus souvent concurrentes

Ces implications relèvent du domaine de la santé publique avec l'addiction, du domaine de l'ordre public avec le blanchiment ; elles ont aussi une dimension économique lorsque ce plafonnement est vu par certains opérateurs en ligne comme une cause de désaffectation du marché français des opérateurs en ligne et une incitation à recourir à l'offre d'opérateurs non agréés.

Tout en prenant en compte l'ensemble de ses dimensions, l'Observatoire a tenté de répondre en priorité aux questions qui lui étaient posées : quel lien entre le TRJ et l'addiction au jeu d'une part et quel lien entre le TRJ et le blanchiment d'autre part ? Les réponses apportées sont suffisamment documentées et étayées pour conduire **l'Observatoire à présenter à l'unanimité de ses membres des recommandations fermes et sans ambiguïtés sur ces deux points.**

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

SOMMAIRE

Introduction	4
Contexte de l'étude.....	4
Définition et calcul du TRJ	4
Définition du TRJ.....	4
Calcul du TRJ selon les jeux	5
Influence du TRJ sur l'addiction : ce que dit la littérature	6
... sur le lien TRJ et comportement du joueur	6
... sur l'élasticité entre TRJ et demande de jeux.....	6
... sur les facteurs liés à l'offre de jeu influençant le comportement du joueur	7
... sur l'association entre intensité de jeu et jeu problématique.....	8
Influence du TRJ sur l'addiction : ce qui ressort des entretiens.....	8
Perception du TRJ par les joueurs	8
TRJ, fréquence des gains et temps passé à jouer	9
TRJ et addiction	9
Conséquences d'une augmentation du taux de retour sur l'addiction.....	9
Elargissement au-delà du trimestre pour le calcul du TRJ	10
Influence du TRJ sur le blanchiment	10
Jeu et blanchiment	10
Place du jeu dans le blanchiment.....	11
TRJ et blanchiment	11
Synthèse et conclusion.....	13
Les constats	13
Les recommandations	14
Contributions au rapport	15
Annexe 1 - Bibliographie	16
Annexe 2 - Grille d'entretien	17
Annexe 3 - Liste des entretiens	18
Annexe 4 - Retranscription des auditions	19
Audition de Marc Valleur le 12-10-2011	19
Audition de Jean-Luc Venisse le 21-10-2011.....	21
Audition Louise Nadeau, Sylvia Kairouz, Magali Dufour et Catherine PARADIS, Université de Montréal, Université Concordia et Université de Sherbrooke	25
Audition Emmanuel Benoit : 13 octobre 2011	29
Audition Pierre Perret : le 13 octobre 2011	31
Audition Armelle Achour, le 19 octobre 2011.....	33
Audition Eric Bouhana, le 7 novembre 2011.....	35
Audition de la FRANCAISE DES JEUX, 7 novembre 2011	36
Audition BETCLIC- AFJEL, le 23 Novembre 2011 (Céline Finon)	43
Audition Fédération française des entreprises de jeux en ligne (FFEJEL), le 23 Novembre 2011 (B. Belinguier et A. Arnaud Polailon)	48
Audition PMU, le 30 novembre 2011	52
Audition de Jean-Baptiste Carpentier, TRACFIN, le 2 novembre	61
Audition de Jean-Luc Alezra, service des jeux et courses, le 10 novembre	65
Audition de Jean-François Vilotte, ARJEL, le 30 novembre	69
Annexe 5 - modélisation du lien entre TRJ et risque de jeu problématique.....	75
Annexe 6 - La fiscalité des jeux	76
Annexe 7 - Taux Retour Joueur : modalités de calcul et de contrôle	78

INTRODUCTION

Contexte de l'étude

Le 14 mars 2011, le Ministre du Budget, dans son discours d'installation du Comité consultatif des jeux, rappelait que la préservation de l'ordre social et de l'ordre public était un des premiers objectifs de la loi de mai 2010 et ajoutait à ce propos que « *la limitation de l'offre de jeux (...) est un frein logique au risque d'addiction au même titre que le respect scrupuleux du taux de retour aux joueurs auquel s'astreignent les opérateurs* ».

Dans le premier programme de travail du Comité consultatif des jeux, l'Observatoire se voyait entre autres points confier la mission « *d'étudier le lien entre la lutte contre l'addiction et le plafonnement du taux de retour aux joueurs, le Gouvernement ayant pris l'engagement de lancer une telle étude vis-à-vis de la Commission européenne qui a indiqué être très intéressée par ses résultats* ». En effet, la France est le seul pays de la communauté européenne qui a choisi d'appliquer un plafonnement du TRJ comme facteur de prévention du risque d'addiction.

Dans le cadre de la clause de revoyure et du réexamen de la loi de mai 2010, la question du taux de retour aux joueurs est réapparue dans le débat sous deux aspects :

- Le plafonnement d'une part : une partie des nouveaux opérateurs de jeux en ligne faisant valoir que « la double contrainte » du plafonnement du taux à 85% calculé sur la base de deux trimestres consécutifs remettait en cause leur viabilité économique et risquait de favoriser le développement de l'offre illégale.
- L'assiette des prélèvements publics d'autre part : en 2010 le gouvernement a fait le choix d'asseoir les prélèvements non sur le produit brut des jeux comme cela est pratiqué dans la majorité des pays européens mais sur les mises –c'est-à-dire sur le montant brut des sommes engagées par les joueurs - avec pour conséquence pour les opérateurs de réduire un peu leur marge de manœuvre sur le TRJ. Revenir sur ce choix aurait donc des conséquences sur le niveau du TRJ.

Dans ce contexte, l'Observatoire des jeux considérant qu'il ne disposait pas des délais et des moyens financiers nécessaires pour lancer une étude approfondie sur ce sujet très complexe, considérant par ailleurs qu'il n'était pas certain qu'une telle étude permette d'obtenir des résultats scientifiques incontestables, a fait le choix d'un rapport de synthèse débouchant sur quelques conclusions étayées à partir de deux sources :

- Un examen critique de la littérature internationale portant sur lien TRJ/ addiction
- Un programme d'auditions mené en octobre/décembre 2011 auprès d'une quinzaine de personnalités représentant l'ensemble des parties prenantes du secteur.

Enfin, il est apparu que le lien entre TRJ et blanchiment constituait une dimension non négligeable du sujet et qu'il convenait de l'intégrer dans cette étude : il est donc traité en deuxième partie selon la même méthode.

Définition et calcul du TRJ

Définition du TRJ

Le TRJ est défini comme : la proportion des sommes gagnées par le(s) joueur(s) par rapport à la totalité de leur(s) mises ou dépenses (droit d'inscription par exemple pour les tournois de poker), pour une période de temps donné c'est-à-dire le pourcentage des mises des joueurs

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

redistribué aux joueurs sous forme de gain. Il s'agit donc bien de la masse d'argent qui ne revient ni à l'opérateur ni aux pouvoirs publics mais aux joueurs.

Il peut y avoir de grandes fluctuations de la valeur du TRJ à un instant donné. Dans la pratique, le TRJ est une moyenne calculée sur une période de temps donné. Le TRJ est une probabilité résultant de la loi des grands nombres (qui ne s'applique que si le nombre d'occurrences de jeu est grand). La notion de « séquence de jeu » est à souligner. Pour une séquence de jeu et pour un joueur, le TRJ peut être supérieur à 100 (quand le joueur gagne plus que sa mise) et égal à 0 (quand il perd). Si le TRJ était constant à chaque séquence, il n'y aurait plus de jeu car plus de hasard.

La problématique du TRJ ne peut pas être appréhendée sans prendre en compte sa temporalité. Cette question a été étudiée dans le cas des machines à sous ; les machines à sous anglaises ont un TRJ calculé sur une périodicité hebdomadaire ce qui entraîne une différenciation dans la perception des joueurs entre machines « pleines » et machines « vides » (PARKE, 2006). De manière plus générale, une temporalité plus longue dans le calcul du TRJ permet de multiplier au cours du temps des options de jeu à TRJ très élevé (voire égal ou supérieur à 100 %, lorsque un joueur s'inscrit et débute un nouveau jeu).

Calcul du TRJ selon les jeux

Le TRJ est variable en fonction des jeux : jeux de loteries, jeux de répartition et paris à cote, poker.

Pour le pari hippique, l'approche est globale ou par jeu. Le taux de retour est défini par jeu et en moyenne pour l'ensemble des jeux. L'échelle de variabilité est de 63 % à 84 % selon les jeux. Pour le « Simple » le TRJ est de 84 – 85 %, pour le « Quinte » de 69 % et pour le « trio » de 63 % environ. Le PMU indique « *Notre taux de retour ne bouge pas grâce à nos éléments de réglage. Cependant le taux de retour historiquement a plutôt tendance à baisser* ».

On parle de TRJ réel et théorique en particulier pour les machines à sous (avec un écart de 5 à 10 points entre les deux, différence entre le TRJ affiché ou prévu et le TRJ réalisé, qui serait alors inférieur).

Dans la plupart des pays, le TRJ permet de définir l'assiette de taxation de l'activité.

En France, en dehors des jeux de casino, la taxe porte sur les mises et non pas sur le produit brut. La législation fixe un taux de retour maximal de 85% pour les paris sportifs et hippiques ; pour les autres jeux, c'est le poids du prélèvement au profit de l'opérateur et de la fiscalité qui limite le TRJ (voir annexe 6 : fiche fiscalité). Pour le calcul, les bonus sont inclus dans le taux de retour au joueur. Pour le poker les taxes portent sur les mises. Selon les opérateurs, il y a entre 2 et 4 % de prélèvements sur ces mises ; le TRJ varie de fait entre 96 et 98%. (voir annexe 6 : fiche fiscalité).

Pour les paris sportifs et le poker en ligne, le taux de retour peut se définir à priori et correspondre soit au taux de retour au sens du jeu soit au taux de retour augmenté des bonus (bonus d'accueil ou bonus de fidélité...) qui peuvent être redistribués aux parieurs.

Pour ses jeux en ligne, le PMU souligne « *il y aura toujours une différence entre une offre qui est fiscalisée quel que soit le niveau de la fiscalité de l'assiette et une offre sur des sites situés un peu partout qui ont une fiscalité quasi nulle. La comparabilité sera toujours en défaveur des marchés réguliers fiscalisés* ».

De son côté, à propos des jeux en ligne, Betlic estime que « *tous les sites non régulés sont au-dessus de 90 % de TRJ* ».

INFLUENCE DU TRJ SUR L'ADDICTION : CE QUE DIT LA LITTÉRATURE

... sur le lien TRJ et comportement du joueur

Différentes études menées en particulier au Canada, ont permis d'appréhender le lien entre TRJ et le comportement du joueur.

En Ontario (Canada), la réglementation autorise des machines à sous avec des taux de retour différents (minimum 85%). Une étude (en simulation de jeu) a recherché les caractéristiques des séquences de jeu pour 1000 joueurs misant 100\$ jusqu'à la perte complète de leur 100\$, soit sur une machine à taux de retour de 85%, soit sur une machine à taux de retour de 98%. L'étude montre que le temps d'exposition au jeu augmente très sensiblement pour la machine à taux de retour de 98%. Il en est de même pour le nombre moyen de petits gains et surtout, le nombre moyen de gros gains. On sait que les gros gains, occupent une place centrale dans l'établissement et le renforcement des idées erronées et dans l'illusion de contrôle présente parmi les joueurs problématiques. Au seuil de 1000\$ pour un gros gain, le nombre de gros gains a décuplé, passant de 5 dans la version de 85% à 54 dans la version à 98%. L'étude conclut que « *les machines qui semblent plus 'justes' pour le joueur (car elles remboursent un pourcentage plus élevé pour le joueur), génèrent finalement davantage de problèmes aux joueurs compulsifs par la propension à exposer plus rapidement ceux-ci à de 'gros gains'* » (HARRIGAN, 2010)

Dans le cadre des travaux de rédaction de l'avis de santé publique sur l'implantation des salons de jeux au Québec, la dangerosité des appareils de loterie vidéo a été évaluée en menant une analyse structurale de ces appareils, le taux de retour en faisant partie. Ce dernier apparaît comme le paramètre le plus déterminant dans le niveau de dangerosité ; Un TRJ élevé donne plus de marge de manœuvre pour augmenter le potentiel addictogène de l'appareil. L'étude en décrit le mécanisme à partir de deux éléments :

- le nombre de lots (ou taux de récompense si on calcule le % entre le nombre de lots et le nombre de mises pour une même séquence de jeu) qui doivent survenir assez souvent afin de réduire la capacité d'abandonner le jeu,
- la taille des lots, plus celle-ci étant grande, plus la motivation à jouer devenant forte.

Ainsi, un taux de retour élevé est une manière efficace de renforcer la persistance à jouer (LEBLOND, 2004).

... sur l'élasticité entre TRJ et demande de jeux

Des économistes ont étudié la question du jeu sous l'angle de l'étude de l'élasticité¹ entre la demande de jeu et le prix, en l'occurrence le niveau (et son évolution) de taxation de l'offre

¹ En économie, l'élasticité-prix de la demande est le rapport entre la variation relative de la demande d'un bien et la variation relative du prix de ce bien. Ce rapport est généralement négatif car lorsque le prix augmente, la quantité demandée diminue et réciproquement. Mais il est usuel d'analyser ce rapport en valeur absolue : quand elle est supérieure à 1, on dira que la demande est relativement élastique au prix (ou très sensible au prix, une augmentation de celui-ci entraînant une plus forte diminution de celle là) ; quand elle est inférieure à 1, on dira que la demande est relativement inélastique au prix.

de jeu en posant comme postulat de départ que le joueur est un agent économique à «rationalité limitée» puisque qu'il joue alors même que son espérance de gain est négative. Ce type d'étude a été réalisé essentiellement sur trois secteurs : les loteries, les paris et les casinos.

Plusieurs études montrent que le joueur est davantage incité à jouer lorsque le TRJ proposé est plus élevé. Ainsi, une étude établit, à partir des rapports annuels de 148 hippodromes britanniques répartis sur trente ans (de 1957 à 1987) que l'élasticité de la demande au TRJ est supérieure à l'unité. Plus précisément, pour une augmentation permanente de 2% du TRJ, une augmentation de la demande de 6,8% est constatée sur le long terme (MOBILIA, 1993).

Un autre travail calcule une élasticité très supérieure à l'unité de la demande de paris sportifs au TRJ (SUITS, 1993).

A la suite d'un changement important de la fiscalité sur les jeux de pari, au Royaume-Uni en 2001, une étude a conclu à une élasticité supérieure à 1 entre le niveau de la taxe et la demande de jeux. La baisse sensible du niveau de taxation des « bookmakers » a entraîné une forte progression des paris (PATON, 2003).

Néanmoins, les travaux ne sont pas tous conclusifs sur l'existence d'une telle élasticité (LANDERS, 2008).

... sur les facteurs liés à l'offre de jeu influençant le comportement du joueur

Dans son modèle conceptuel du jeu problématique « The Pathways Model of Problem and Pathological Gambling », Blaszczynski décrit trois voies majeures pouvant conduire au jeu pathologique et pose l'accessibilité au jeu comme base de départ de ces trois voies. Il établit le constat que quand la fréquence du jeu progresse, les distorsions cognitives apparaissent. (BLASZCZYNSKI, 2002). La puissance des pensées irrationnelles et des erreurs cognitives se renforce avec des niveaux croissants d'implication dans le jeu (GRIFFITHS, 1990).

La plupart des études qui se sont intéressées à l'influence des caractéristiques de l'offre de jeu sur les comportements des joueurs portent sur les machines à sous dont on connaît le potentiel addictif. De nombreux éléments liés au fonctionnement de ces machines participent à l'apparition d'un comportement problématique du joueur. La fréquence des occurrences de gains est un des facteurs majeurs (PARKE, 2006).

Gagner une somme importante au début du jeu est corrélé avec le jeu problématique, le montant médian que les joueurs considèrent comme un gros gain est de 1000 \$ (TURNER, 2006).

Une étude canadienne montre que certains opérateurs de jeu en ligne utilisent des taux de retour aux joueurs de plus 100% durant les périodes d'essai afin de mieux attirer des clients. Ces pratiques entraînent un risque de développement de cognitions erronées chez les joueurs en les persuadant qu'ils vont continuer à gagner (SEVIGNY, 2005).

Par exemple, si on a une augmentation du prix de 10% et une baisse de la demande de 10%, l'élasticité est égale à 1 (en valeur absolue) ; si la demande baisse de 5% ou de 20%, l'élasticité sera respectivement de 0,5 et 2.

Les offres de jeu qui permettent un jeu rapide, des gains fréquents et la possibilité de rejouer rapidement apparaissent les plus associées au jeu problématique. La fréquence des possibilités de jouer est un facteur majeur dans le développement du jeu problématique. (GRIFFITHS, 2010)

... sur l'association entre intensité de jeu et jeu problématique

Dans une revue approfondie de la littérature scientifique sur le jeu et l'addiction dans le secteur des loteries, la fréquence d'occasions de jeu est soulignée comme élément clef dans le développement du jeu problématique (GRIFFITHS, 1999).

Un autre travail de référence met en avant le fait que « *Plus une personne joue (temps de jeu, fréquence des occurrences de jeu) plus le risque de perte de contrôle augmente* » (DICKERSON, 2006).

Les enquêtes nationales australienne, anglaise, française et québécoise documentent l'association entre fréquence de jeu, dépenses engagées et prévalence de jeu problématique (AUSTRALIAN GOVERNMENT PRODUCTIVITY COMMISSION, 1999; KAIROUZ, 2010; COSTES, 2011; WARDLE, 2011).

INFLUENCE DU TRJ SUR L'ADDICTION : CE QUI RESSORT DES ENTRETIENS

Une quinzaine de personnes représentant des opérateurs de jeu, des associations d'aide aux joueurs et des professionnels de santé (liste en annexe 3) ont été auditionnés de septembre 2011 à janvier 2012. Les entretiens ont porté sur la grille de questions décrite en annexe 2. Quelques points essentiels sont rapportés ci-dessous. L'intégralité des auditions est présentée en annexe 4.

Perception du TRJ par les joueurs

Pour Pierre Perret « *c'est le pourcentage de retour sur investissement* ». Toutefois, la plupart des personnes interrogées estiment qu'une majorité de joueurs n'ont aucune idée du TRJ et sont incapables d'en donner une quelconque définition ou encore ne se posent même pas la question. Certains cependant font référence à une notion de rapport qualité/prix. Pour quelques types de jeux seulement, et en particulier les paris, les joueurs « experts » montrent un réel intérêt pour le TRJ. Dans le cas des pronostics sportifs, les cotes sont sensibles au TRJ et les joueurs peuvent comparer les offres des différents sites.

Jean-Luc Venisse nous dit « *Les joueurs en ligne qui représentent 30% de notre file active depuis l'année 2010 (sans changement entre la période qui précédait la loi et celle qui la suit) sont plus jeunes, ont une perception qui paraît quand même plus fréquente de la notion de taux de retour ce qui a l'air d'avoir un impact sur leur choix du support de jeu* ».

Pour le PMU, « *les vrais turfistes, considèrent que cela a une incidence pour eux sur ce qu'ils vont gagner ou perdre mais cela ne va pas changer leur mode de jeu, ils continuent de jouer* ».

Concernant les machines à sous, Pierre Perret rapporte que les joueurs manifestent souvent un rapport affectif, des croyances erronées « *pensent que le taux de retour est meilleur sur celle-là que sur d'autres* ».

TRJ, fréquence des gains et temps passé à jouer

Si le TRJ n'a pas toujours d'incidence sur le raisonnement du joueur, en revanche, des petits gains fréquents sont renforçateurs du désir de jouer. Pour Armelle Achour « *Dès lors que le taux de retour s'entend comme une augmentation de la fréquence des gains cela peut avoir une influence sur le temps passé à jouer* »

Emmanuel Benoît fait part de son expérience au sein de la Sedap de Bourgogne « *Les joueurs non problématiques ne vont peut-être même pas se rendre compte qu'ils gagnent plus parce que l'objet n'est pas dans le taux de retour il est dans le plaisir et dans le loisir. En revanche, pour des joueurs problématiques ce que j'observe c'est un syllogisme : si le taux de retour est élevé; en jouant beaucoup, tu augmente tes chances de gagner* ».

L'intérêt porté au TRJ par les spécialistes du jeu est maintenant bien exploité. Des moteurs de recherche sur Internet comparent les TRJ des sites de jeux. En effet, nous dit Betlic « *Le joueur qui commence à être un peu plus impliqué, qui suit un championnat ou qui va passer plus de temps, va chercher à optimiser son jeu* ».

TRJ et addiction

Pierre Perret rappelle « *Au départ, on ne joue pas pour gagner de l'argent on joue simplement pour la sensation, pour oublier ses soucis. Et puis l'argent qu'on gagne on le destine au jeu c'est de l'argent pour rejouer* ». D'après Betlic sur les jeux en ligne « *Le joueur rejoue en général 10 fois pour le casino, 6 fois pour le sport et 4 fois pour le pari hippique* »

Pour Emmanuel Benoît « *si le taux de retour permet une fréquence de gain élevé, à mon avis il y a effectivement là pour des gens vulnérables des risques d'addictions plus forts. Mais la notion de gain significatif est très difficile à définir* »

Parmi les personnes interrogées, un consensus se dégage sur le lien entre TRJ élevé et fréquence ou temps de jeu. En effet, les sommes gagnées sont rejouées de manière mécanique. De cela résulte une exposition plus longue et une banalisation qui entraîne une accoutumance.

« *La fréquence de jeu, c'est vraiment la chose la plus pernicieuse, le joueur est projeté en permanence dans une nouvelle partie* » nous dit Pierre Perret. « *Quand on a l'accessibilité et l'intensité en même temps, on a des risques d'addiction forts* » souligne la FDJ.

Ainsi, TRJ élevé égal renforcement à jouer, incitation à continuer d'où le succès commercial des machines à sous. Les phénomènes d'accoutumance sont très liés aux machines à sous qui sont parmi les jeux qui redistribuent le plus et qui comptent le plus de dépendants. Mais les jeux de grattage sont également signalés comme des jeux susceptibles de poser problème car ils incitent fortement à rejouer et peuvent créer une confusion dans les espérances de gain (par exemple le slogan « *1 chance sur 4 de gagner* » pour le jeu Cash).

Conséquences d'une augmentation du taux de retour sur l'addiction

Sachant que l'addiction est multifactorielle, analyser l'effet de l'un des facteurs reste un exercice difficile. Ce que disent les personnes interrogées : « *Si on augmente le taux de retour les gens vont jouer plus longtemps ; un taux de retour élevé permettrait d'augmenter les gains intermédiaires ; des gains intermédiaires répétés, avec une périodicité savamment dosée sont un facteur de renforcement* »;

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

Il existe également la possibilité d'augmenter de manière temporaire sur des périodes courtes le taux de retour à plus de 100 %. Et même sans augmentation du TRJ, les bonus peuvent également attirer des joueurs fragiles « *notamment des schizophrènes sous allocations adultes handicapés, or ce sont des joueurs très démunis pour se débrouiller dans le jeu et qui se font piéger* » souligne Jean-Luc Venisse qui ajoute « *Je trouve plus important dans ce contexte d'insister à nouveau sur ces bonus d'entrée, ces démos trompeuses. Cela me paraît plus évident comme impact sur les pratiques de jeux et le jeu problématique que la question du taux de retour qui me paraît malgré tout personnellement un peu secondaire* ».

Le PMU étonné de ce débat sur le TRJ, dit appliquer une culture d'animation de services tout autour du pari à tous ces segments d'activités : « *Il y a des bonus d'accueil comme chez les autres opérateurs qui sont plutôt raisonnables. On a du monter à 100€ sur le poker le marché va plutôt à 500 et sur les paris on a été entre 50 et 75 sur les hippiques le marché est plutôt proche de 100* ». La FDJ indique « *les bonus c'est fait pour recruter, la cote attractive c'est fait pour garder le client* »

Elargissement au-delà du trimestre pour le calcul du TRJ

Demandé par les opérateurs cet élargissement permettrait de multiplier les opérations commerciales avec de fortes hausses du TRJ pour accrocher un certain nombre de joueurs, ces joueurs restant dans le jeu ensuite. Pour Jean-Luc Venisse s'interrogeant sur le lien avec l'addiction « *Ce sont des arguments indirects pour penser que le taux de retour joue un rôle non négligeable* ».

Pour la FDJ « *S'il n'y a pas d'encadrement du TRJ, il n'y a pas d'encadrement de la politique de jeux.* ».

INFLUENCE DU TRJ SUR LE BLANCHIMENT

Jeu et blanchiment

Le blanchiment consiste à donner à des sommes acquises directement ou indirectement de manière illicite une issue licite. Le Jeu d'argent peut être un des moyens utilisé à cet effet. En effet, pour blanchir son argent, une personne peut simplement décider de l'investir dans le jeu. Elle peut s'orienter vers des jeux dont elle pense pouvoir mieux maîtriser le gain grâce à son expertise (paris sportifs ou hippiques, le poker) mais également vers d'autres types de jeux offrant un nombre limité de gains (gagné/nul/perdu d'un résultat de match, numéros de la roulette ...). Enfin, elle peut céder à des motivations d'ordre plus subjectif ou psychologique rendant ce mode de blanchiment attractif.

Diverses modalités de blanchiment peuvent être évoquées. Un joueur peut blanchir une somme importante d'argent en récoltant les mises d'un groupe de joueurs, jouer ces mises au nom du groupe et dédommager les joueurs gagnants avec les espèces « sales ».

Le jeu peut servir à blanchir les gains assurés par des mises effectuées au moyen de cartes bleues volées.

La collusion entre plusieurs joueurs est possible. Pour blanchir son argent, la personne concernée peut décider de le confier à un joueur (de poker par exemple) contre lequel elle jouera et gagnera.

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

Le jeu peut également servir de support au blanchiment sans que la personne concernée ait besoin de jouer. Par exemple, un joueur inscrit sur un site de jeu en ligne dépose des sommes sur un dossier au moyen de sa carte bleue puis répudie le dépôt. Ainsi, la banque le rembourse et cela peut permettre de blanchir un dépôt préalable d'espèces.

De même, un joueur qui ouvre un dossier de jeux en ligne et qui ne joue plus peut bénéficier après une période sans jouer, du règlement des sommes, qui lui sont reversées par virement sur son compte bancaire.

Enfin, le dernier exemple est celui du rachat du ticket gagnant. Il est extrêmement simple de savoir qui a gagné dans la mesure où le gagnant est payé par chèque ou virement. Les jeux à forte probabilité de gains (grattage, certains paris hippiques) sont les plus concernés. La personne la mieux placée pour être en contact avec des gagnants étant le détaillant qui vérifie le reçu du joueur, son éventuelle complicité est un sujet sensible. Cette méthode de blanchiment ne semble pas pertinente pour de grosses sommes.

En France, les opérateurs de jeu sont tenus, de par la loi, à des obligations strictes en matière de lutte contre le blanchiment. Celles-ci comprennent notamment des obligations générales (mettre en place un dispositif d'évaluation et de gestion des risques, assurer une formation et une information régulière de son personnel), des obligations de vigilance (connaissance des gagnants pour les montants supérieurs à 5000€, examen renforcé des opérations complexes ou d'un montant inhabituellement élevé) et des obligations de déclaration (déclaration de soupçon à Tracfin).

Place du jeu dans le blanchiment

Le secteur des jeux est à la fois un secteur marginal et sensible du blanchiment d'argent « sale ». D'un point de vue quantitatif, la part des affaires de blanchiment liées au jeu semble minime même s'il est difficile de l'évaluer précisément. En 2011, 39 personnes ont fait l'objet d'une déclaration de soupçon par la FDJ.

Globalement, sur la question du blanchiment il faut prendre en considérations deux critères de différenciation des moyens de blanchiment : la nature de l'argent à blanchir et son montant. On ne blanchit pas de la même façon l'argent de la corruption et celui des trafics de la drogue. On ne blanchit pas non plus de la même façon 50 000 ou 500 000€ et 5 millions d'euros.

En règle générale, Le jeu est utilisé pour blanchir des sommes qu'on qualifiera de « petites » ou « moyennes », soit entre 50 à 200 000€ ce qui semble modeste par rapport à d'autres filières.

D'autre part, le blanchiment par le jeu demande une grande technicité. Ce n'est pas accessible à tout le monde mais réservé à un cercle relativement étroit. Le petit monde qui blanchit par le jeu n'est pas le même que celui qui blanchit par le secteur financier ; deux mondes qui communiquent finalement assez peu.

TRJ et blanchiment

Sur le lien éventuel entre le TRJ et le blanchiment, les auditions laissent planer une part de doute importante ou du moins font ressortir une certaine ambivalence.

D'un côté, il y a une solide conviction intuitive qu'un fort taux de retour au joueur est un facteur de risque important du détournement du jeu vers des finalités de blanchiment.

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

De l'autre côté, il est affirmé que ce qui compte le plus dans le blanchiment, c'est la sécurité de la transaction et que pour cela, « *le blanchisseur est prêt à assumer un coût élevé et que donc, dans le domaine spécifique du jeu, la question du niveau du TRJ est très secondaire* ». Avoir des « commissions » diverses et variées de 20 à 25 % pour les intermédiaires n'est pas du tout anormal en matière de blanchiment ; ce coût peut même parfois dépasser les 40 %.

Si l'on peut considérer le TRJ comme un des facteurs de risque de blanchiment par le jeu, il est à replacer dans un ensemble où d'autres facteurs prennent toute leur place comme le rôle de l'expertise (plus elle est grande, plus le risque est important) mais aussi des facteurs psychologiques. « *Il peut sembler plus sexy d'aller blanchir en galante compagnie de l'argent dans un casino que d'aller le dimanche matin ou le samedi matin jouer avec un courtier PMU/FDJ* ». De même, la psychologie ou la sociologie de la criminalité nous permettront sans doute mieux de comprendre pourquoi l'on trouve régulièrement de « *l'argent des braquages dans les casinos* ».

En conclusion, on pourrait retenir que si le TRJ ne semble pas un facteur essentiel dans le détournement d'un jeu en moyen de blanchiment, on pourrait également considérer que toutes choses égales par ailleurs l'élévation du TRJ accroît le niveau de risque de blanchiment : plus on augmente le taux de retour, plus on risque que le jeu devienne un facteur de blanchiment.

SYNTHESE ET CONCLUSION

L'étude demandée à l'ODJ s'est appuyée sur une série d'entretiens approfondis (experts, professionnels de la prévention et du soin, opérateurs et administratifs) ainsi qu'une revue préliminaire de la littérature scientifique internationale existante sur la question.

Compte tenu du temps imparti et des moyens mobilisables pour cette étude, la question a été abordée de façon globale sans pouvoir conduire une analyse plus fine, type de jeu par type de jeu, qui aurait pu mieux rendre compte de sa complexité.

Le TRJ, au centre de l'objet de cette étude, peut être défini comme : le rapport entre les gains et l'ensemble des mises pour une période de temps donnée.

Le niveau et le mode de calcul du TRJ sont très variables en fonction des différents types de jeu.

Les constats

La littérature scientifique n'apporte pas de preuves définitives sur un **lien existant entre TRJ élevé et addiction**. Non parce que ce lien est inexistant, mais parce que sa mise en évidence est très difficile, voire impossible à démontrer sur le plan méthodologique. L'argument de l'absence de démonstration scientifique formelle ne permet pas, néanmoins, de remettre en cause la possible existence de ce lien.

Les études scientifiques disponibles portent très majoritairement sur une forme spécifique de jeu, les machines à sous ou loteries instantanées. Leurs enseignements s'appliquent donc principalement à ce type de jeu, même si ils peuvent avoir parfois une portée plus générale.

La littérature scientifique apporte des preuves d'évidence sur **l'impact possible d'une modification du TRJ sur la demande globale de jeux** ; une augmentation de celui-là entraînant une hausse significative de celle-ci. Cette constatation est confirmée par une très large majorité de personnalités interviewées lors de l'étude et relève du bon sens : à sommes engagées dans le jeu équivalentes, une augmentation du TRJ entraîne une progression exponentielle des facteurs de risque reconnus des pratiques de jeu (temps de jeu, occurrences de gains...) (voir annexe 5).

Il est également évident qu'une augmentation de TRJ entraîne de facto une augmentation de la latitude de l'opérateur pour modifier la structure, le tableau de lots du jeu, afin de le rendre plus attractif.

La littérature scientifique documente solidement les caractéristiques des jeux, ou facteurs liés à l'offre de jeu, impliqués dans le passage du jeu récréatif au jeu problématique ou pathologique : fréquence des séquences de jeu, fréquence des gains, « presque gains » ...

Interrogés sur la question de l'existence éventuelle d'un lien entre TRJ élevé et addiction, une large majorité des experts et des professionnels de la prévention et du soin aux joueurs appuie cette hypothèse dans une perspective de **lien indirect**, le lien direct s'établissant entre élévation du TRJ et augmentation des facteurs de risque du jeu problématique. Au delà de ce consensus, des nuances apparaissent sur la contribution relative du TRJ dans la multiplicité des facteurs intervenant dans le passage au jeu problématique. Certains expriment une plus grande préoccupation relative à d'autres caractéristiques de l'offre telles que les « essais gratuits » et les « bonus ».

Il semble que les joueurs, dans leur grande majorité, ne perçoivent pas directement le TRJ mais plutôt ses conséquences pour leur pratique de jeu telles que le nombre d'occurrence de gains ou la durée pendant laquelle ils peuvent jouer pour une somme donnée. Sur ce point il y a une forte convergence des entretiens.

Le TRJ ne peut pas être appréhendé sans prendre en compte **sa temporalité**. Plus la période de temps sur lequel il est calculé est importante, plus son effet sur l'encadrement de l'offre de jeu est lâche. En effet une période large offre plus de possibilités de variation du niveau du TRJ au cours du temps ou d'une séquence de jeux pouvant inclure des valeurs ponctuelles supérieures à 100%.

Enfin, sur la question du blanchiment, le recours au secteur des jeux d'argent semble marginal, mais sensible. Si le TRJ n'est pas essentiel dans le détournement d'un jeu comme moyen de blanchiment, on peut considérer toutefois que son augmentation élève le niveau de risque de blanchiment en faisant baisser son coût : en augmentant le taux de retour, on rend plus attractif ce moyen de blanchiment et donc on prend le risque de voir se développer les opérations de blanchiment dans ce secteur.

Les recommandations

Sur la base de ces constats, l'ODJ considère qu'il est raisonnable de penser qu'une augmentation du TRJ conduirait à une progression significative de la demande de jeu et pourrait induire une augmentation du nombre de joueurs problématiques, du moins pour certaines formes de jeu, et pourrait accroître le risque d'utilisation du jeu comme moyen de blanchiment.

Dans le cadre plus spécifique de la clause de revoyure de la loi de 2010, l'ODJ recommande :

- de ne pas faire évoluer le TRJ ;
- de ne pas étendre la période de référence pour le calcul du TRJ ;
- de mieux encadrer certaines modalités des jeux telles que les « bonus » et les « démonstrations » en proscrivant notamment la possibilité d'un TRJ supérieur à 100% lors des périodes d'essai du jeu proposées par les opérateurs ;
- d'approfondir l'étude de cette question en développant l'analyse initiée par ce rapport en fonction des grandes catégories de jeu.

CONTRIBUTIONS AU RAPPORT

Cette étude et ce rapport ont été réalisés sous la responsabilité de Charles Coppolani, Président de l'Observatoire Des Jeux avec les contributions suivantes :

Coordination scientifique de l'étude

Jean-Michel Costes, Jeanne Etiemble ODJ

Rédaction

Jean-Michel Costes ODJ

Jeanne Etiemble ODJ

Transcription des auditions

Jeanne Etiemble ODJ

Sylvia Schott-Decka CGEFI

Personnes auditionnées

Voir la liste en annexe 3

Relecture

Charles Coppolani, Olivier Gérard, Hélène Gisserot, Jean-Pol Tassin, Christiane Therry, Marc Valleur ; membres de l'ODJ

Remerciements

François Trucy Président de Comité consultatif des jeux

Jean-Paul Holz Chef de mission, CGEFI

Gautier Geiben Direction du Budget

Marie-Ange Santarelli CGEFI

ANNEXE 1 - BIBLIOGRAPHIE

- Australian government productivity commission. Australia's Gambling Industries. Report No. 10. Canberra AusInfo, 1999
- BLASZCZYNSKI A., NOWER L., (2002). A pathways model of problem and pathological gambling. *Addiction*, 97(5), 487–499. May.
- COSTES J.M, et al. Les niveaux et pratiques des jeux de hasard et d'argent en 2010. Baromètre santé 2010, module jeux de hasard et d'argent Inpes/OFDI Tendances, 2011, n°77.
- DICKERSON M., O'CONNOR J., (2006). *Gambling as an addictive behavior: impaired control, harm minimization, treatment and prevention*. Cambridge University Press
- GRIFFITHS M., (1990). The cognitive psychology of gambling. *Journal of Gambling Studies*, 6, 31–42.
- GRIFFITHS M., WOOD R. (1999). *Lottery gambling and addiction: An overview of European research [Rapport] - Lausanne : European Lotteries. - 34 p.*
- GRIFFITHS M., PARKE J., (2010). « Le rôle des caractéristiques structurelles dans l'addictivité des jeux d'argent ». In: DUNAND C., RIHS-MIDDEL M., SIMON O. (Ed.) *Prévenir le jeu excessif dans une société addictive*, Genève, Edition Médecine et Hygiène, p. 45-74.
- HARRIGAN K., DIXON M., (2010). Government Sanctioned "Tight" and "Loose" Slot Machines: How Having Multiple Versions of the Same Slot Machine Game May Impact Problem Gambling. *Journal of Gambling Studies*, 26:159–174.
- HAW, J. The Relationship Between Reinforcement and Gaming Machine Choice. *Journal of Gambling Studies*, 2008. 24(1): p. 55-61.
- KAIROUZ S, NADEAU L. ENQUÊTE ENHJEU –QUEBEC - Portrait du jeu au Québec: Prévalence, incidence et trajectoires sur quatre ans, 2010
- LANDERS J. (2008). What's the potential impact of casino tax increases on wagering handle: estimates of the price elasticity of demand for casino gaming. *Economics Bulletin, AccessEcon*, vol. 8(6), pages 1-15.
- LEBLOND, J. (2004). *Dangerosité des appareils électroniques de jeu et mesures de protection*. Document d'analyse remis au Directeur de santé publique dans le cadre des travaux de rédaction de l'Avis de santé publique sur l'implantation des salons de jeux au Québec.
- Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale (INSERM) (2008). *Jeux de hasard et d'argent; contextes et addictions*. Expertise collective. Paris: INSERM. 479.
- MOBILIA P. (1993). Gambling as a rational addiction. *Journal of Gambling Studies*, 1993, (9), 2, p.121-151
- PARKE J., GRIFFITHS M. (2006). The psychology of the fruit machine: the role of structural characteristics (revisited). *International Journal of Mental Health and Addiction*, 4: 151–179.
- PATON, D., D. SIEGEL, and L. VAUGAN WILLIAMS (2003), *Taxation and the Demand for Gambling : New Evidence from the United Kingdom*. Rensselaer Working Papers in Economics.
- SEVIGNY, S. et al (2005). Internet gambling: misleading payout rates during the "demo" period. *Computers in Human Behavior* 21 (2005)153-158
- SUITS, D., (1979). The Elasticity of Demand for Gambling. *The Quarterly Journal of Economics*, MIT Press, vol. 93(1), pages 155-6
- TURNER N., ZANGENEH M., & LITTMAN-SHARPE N. (2006). The experience of gambling and its role in problem gambling. *International Gambling Studies*, 6(2), 237–266.
- WARDLE H. et al. *British Gambling Prevalence Survey 2010*. National Centre for Social Research 2011

ANNEXE 2 - GRILLE D'ENTRETIEN

Taux de retour et addiction

Comment le définissez-vous ?

Comment se calcule le TR pour les différents types de jeu ?

- loterie, pari à côte, poker ?

Comment le taux de retour est-il perçu par les joueurs ?

- Par le joueur non problématique ?
- Par le joueur problématique ?
- Quel est l'écart significatif nécessaire pour différencier les différents taux de retour?

A votre avis, le taux de retour a-t-il une influence ?

- sur l'intention de jouer ou rejouer ? sur le fait de continuer à jouer en dépit de ses pertes, le joueur étant entretenu dans l'idée qu'il pourra « se refaire » ?
- sur le temps passé à jouer ?
- sur le montant des mises engagées au cours d'une séquence de jeu?

Sur quelle base vous appuyez vous pour établir vos constats ?

A votre avis :

- La fréquence de gain augmente-t-il la fréquence de jeu ?
- Quels sont les rôles relatifs de la fréquence et de l'ampleur des gains dans la notion du taux de retour ?
- Le taux de retour avec ou sans gain significatif (Big win) a-t-il le même impact ?
- Quel rôle la fréquence d'occasions de jeu joue-t-elle dans le développement du jeu excessif ?

Sur quelle base vous appuyez vous pour établir vos constats ?

Taux de retour et blanchiment

A-t-il une influence ?

Sur quelle base vous appuyez vous pour établir vos constats ?

Pour quel type de jeu en a-t-il ?

Sur quelle base vous appuyez vous pour établir vos constats ?

ANNEXE 3 - LISTE DES ENTRETIENS

AUDITIONS TRJ	DATE (2011)	OBSERVATIONS
1- EXPERTS		
Marc Valleur (Marmottan)	12 octobre	Non enregistré
Jean-Luc Venisse (CHU de Nantes)	21 octobre	
Louise Nadeau (Université de Montréal) et son équipe Catherine Paradis, Sylvia Kairouz	23 novembre	
2 – ASSOCIATIONS		
Pierre Perret (Institut du jeu excessif)	13 octobre	
Emmanuel Benoit (directeur du SEDAP de Bourgogne)	13 octobre	Entretien téléphonique
Armelle Achour (SOS joueurs)	19 octobre	
Eric Bouhana (Adictel)	7 novembre	Non enregistré
3- OPERATEURS		
Christophe Blanchard Dignac P. Raude et M.Bovero (La Française des jeux)	7 novembre	
Céline Finon (AFJEL Betclac)	23 novembre	
B. Belinguier et A. Arnaud Polailon (FFEJEL)	23 novembre	
Benoit Cornu Gérard Calligari Pierre Pagès (PMU)	30 novembre	
4 – INSTITUTIONS		
Jean-Baptiste Carpentier (directeur de TRACFIN)	2 novembre	En séance plénière de l'Observatoire
Jean- Luc Alezra (chef du service des jeux et courses)	10 novembre	
Jean-François Vilotte (ARJEL)	9 décembre	

ANNEXE 4 - RETRANSCRIPTION DES AUDITIONS

Pour cette étude, l'ODJ ne disposait pas encore des moyens budgétaires nécessaires à la transcription des auditions. Ce travail repose sur la disponibilité de personnes bénévoles. Toutes les auditions ont été validées par les audités.

Audition de Marc Valleur le 12-10-2011

Psychiatre et médecin chef de l'hôpital Marmottan spécialisé dans les soins et l'accompagnement des pratiques addictives.

Les liens entre TRJ et pratiques de jeu soulèvent nombre de questions, avec à la fois des évidences, des inconnues, et d'apparents paradoxes.

La première évidence est que tous les jeux d'argent présentent un TRJ inférieur à 100, donc une espérance de gain négative : Ce fait condense toutes les questions sur les motivations à jouer, qui ne peuvent être réduites à un espoir de gain rationnel, fondé sur un calcul mathématique.

La deuxième, qui est aussi d'apparence paradoxale, est que les opérateurs savent que l'augmentation d'un TRJ est de nature à relancer l'attrait d'un jeu pour le public. Pourtant, les variations de TRJ sont peu perçues consciemment par les joueurs : elles ont donc un impact important sur les pratiques de jeu, mais le plus souvent à l'insu des joueurs.

On peut noter que les jeux qui sont considérés comme les plus addictifs (machines à sous) ont un TRJ élevé, alors que ceux qui sont peu ou pas addictifs (grandes loteries) ont un TRJ bas : Les « jeux de rêve » ne nécessitent pas une fréquence de pratique élevée, ni de petits gains fréquents, au contraire des « jeux de sensation ».

S'il existe tant de tensions autour de cette question, c'est justement parce que les opérateurs désirent fortement augmenter le plus possible ce TRJ, ce qui, à première vue, semble paradoxal : un TRJ élevé paraît plus « équitable » pour les joueurs, et donc devrait être moins rentable pour les opérateurs.

Le TRJ est une moyenne, ou une probabilité résultant de la loi des grands nombres : pour une séquence de jeu, et pour un joueur, il peut évidemment être supérieur à 100 (quand le joueur gagne), ou égal à zéro (quand il perd) (Si le TRJ était le même pour chaque partie, il n'y aurait plus de jeu, car plus de hasard).

Il peut y avoir des systèmes « à compensation », où l'intervalle de temps pour le calcul du TRJ est très important : Mark Griffiths souligne que c'est l'origine d'une différence importante entre les machines à sous américaines et anglaises : les machines à sous anglaises ont un TRJ calculé de façon hebdomadaire, et ceci entraîne le fait qu'il y a réellement des machines « pleines » et des machines « vides », au contraire des Etats-Unis, où le TRJ est simplement basé sur un programme informatisé probabiliste, et où le TRJ se réalise au long cours. (The Psychology of the Fruit Machine: The Role of Structural Characteristics (Revisited) Jonathan Parke & Mark Griffiths, Int J Ment Health Addict (2006) 4: 151–179)

Un point important est le lien entre le TRJ et le nombre de parties possibles, qui est une relation exponentielle.

Les quelques publications existantes :

Il existe très peu de littérature sur ce sujet : (alors que les opérateurs doivent avoir des idées et des études précises sur l'incidence d'une augmentation de TRJ sur leur chiffre d'affaires).

Les rares travaux sur le sujet sont :

Weatherly et Brandt (2004). Participants' sensitivity to percentage payback and credit value when playing a slot-machine simulation. Behavior and Social Issues, 13, 33-50.

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

Étude en laboratoire sur ordinateur auprès de 63 étudiants de la pratique du jeu comparant 3 TRJ différents (75, 83 et 95 %) et 3 amplitudes de gains : l'étude échoue à montrer une influence du TRJ sur les comportements de jeu.

Brandt et Pietras (2008). Gambling on a simulated slot machine under conditions of repeated play. The Psychological Record, 58, 405-426 : même étude, avec entre autre augmentation du temps de jeu, exposition forcée et valeurs extrêmes pour les TRJ (50 %, 75 %, 95 % et 110 %) : là aussi, pas d'influence du TRJ sur les comportements de jeu, ce qui est étonnant, puisqu'ici, une des situations est potentiellement gagnante.

Les protocoles expérimentaux en laboratoire comportent des limites très importantes quant à leur capacité à rendre compte des pratiques de jeu « in vivo »...

Harrigan et Dixon (2010). Government sanctioned « tight » and « loose » slot machines: how having multiple versions of the same slot machine game may impact problem gambling. Journal of gambling studies, 26, 159-174.

Étude du TRJ de différentes versions d'une même MAS, variant de 85 % à 98 % : simulation de jeu, d'après les caractéristiques d'une machine. Ici, conformément au caractère exponentiel de la courbe « TRJ/parties », il apparaît qu'avec un fort TRJ, un nombre de joueurs aurait joué plus de parties, eu plus de gains et de bonus, et de gains significatifs. Les auteurs en concluent qu'un TRJ plus élevé est plus « équitable » pour le joueur, mais potentiellement plus risqué pour le développement de problèmes de jeu : augmentation du temps de jeu, du nombre de petits gains, de quasi-gains, de l'illusion de contrôle.... Ils pensent que l'affichage du TRJ participe à cette accentuation de l'illusion de contrôle, du fait de la mauvaise compréhension du concept par le joueur. Ils concluent qu'il conviendrait de plafonner le TRJ (à 85 %), alors qu'en Ontario, seul un minimum est légal, à 85 %.

Harrigan (2007). Slot machine structural characteristics: distorted play views of payback percentages. Journal of Gambling Issues, 20, 159-174 : Montre que les TRJ (virtuels) des lignes juste au dessus et au dessous de la ligne de résultat d'une machine à sous seraient mirobolants, et donc que les « near miss » sont à la fois très fréquents, et programmés.

Sevigny et al (2005). Internet gambling: misleading payout rates during the demo period. Computers in human behavior, 21, 153-158 : Montrent que les sites Internet utilisent des TRJ supérieurs à 100 lorsqu'ils sont en « mode démo »...

Ces deux derniers travaux montrent qu'un fort TRJ est un élément d'attractivité du jeu....

Il est à noter que Mark Griffiths, qui a particulièrement étudié les facteurs structurels d'addictivité des machines à sous, inclut régulièrement le « pay out ratio » dans ces facteurs. : *Fruit machine gambling: The importance of structural characteristics. Griffiths, Mark D. Journal of Gambling Studies, Vol 9(2), Sum 1993, 101-120*

Les principaux facteurs d'addictivité sont :

- La fréquence du jeu
- La fréquence des gains
- La fréquence des « quasi-gains », ou des « manqué de peu ».
- L'existence de gains significatifs.
- Les facteurs participant du sentiment de contrôle.

Les facteurs « attractifs », comme les couleurs, les sons...

Le problème principal est que ces facteurs d'addictivité sont aussi des facteurs d'attrait du jeu : rendre un jeu absolument non addictif serait sans doute le rendre totalement inintéressant.

Le TRJ, plus qu'un facteur d'addictivité en soi, est un élément qui augmente nombre d'autres facteurs : la fréquence du jeu, la fréquence des gains, et particulièrement des petits gains, les « near miss », etc.

Audition de Jean-Luc Venisse le 21-10-2011

Professeur de psychiatrie, directeur du pôle universitaire d'addictologie et psychiatrie du CHU de Nantes et responsable du centre de référence du jeu excessif (CRJE) qui développe une activité de recherche, de formation et d'information sur le jeu excessif.

Q- Définition du TRJ ?

JLV- Le taux de retour dans les jeux de hasard et d'argent fait référence au pourcentage de l'ensemble des mises des joueurs qui leur sont éventuellement retournées sous forme de gains. Ce taux est toujours négatif pour le joueur, garantissant ainsi à l'opérateur un profit à long terme. Ce taux varie non seulement d'un jeu à l'autre, mais s'inscrit dans une fourchette de taux s'étalant de 50 % à la loterie à 98 % au Blackjack en passant par 66 % au Rapido et 92 % aux appareils de loterie vidéo.

Cette question revêt une importance unique dans le contexte de la législation des jeux de hasard et d'argent sur Internet. Les sociétés d'état qui offrent déjà ou qui offriront cette activité ont pour mandat de fixer un taux de retour spécifique à chacun des jeux qu'ils commercialisent et surtout, ils se doivent d'en proposer un qui s'avèrera le moins nocif possible pour les joueurs. Leur responsabilité sociale les y oblige. Doit-on privilégier un taux de retour plus élevé ou plus faible ? Un taux de retour plus faible pourrait apparaître à première vue moins addictif mais pourrait également sembler moins rentable du point de vue du joueur. Inversement, un taux de retour élevé pourrait être plus addictif tout en paraissant faussement rentable pour le joueur.

Malgré les prises de position officielles et surtout la mise en avant de lois qui régissent la structure des jeux par l'Etat, il n'existe aucun appui scientifique pour justifier les positions déjà prises à l'égard du taux de retour et encore moins pour établir un lien entre le taux de retour et les problèmes de jeu.

Q- Dans un premier temps, comment formuleriez-vous la définition d'un taux de retour ?

JLV- C'est un rapport exprimé en pourcentage : tout simplement, le pourcentage des mises des joueurs qui est redistribué aux joueurs globalement sous forme de gain. C'est une définition parmi les plus explicites.

Q- Vous avez introduit la notion de rapport, donc nous sommes dans un référentiel temps ?

JLV- Oui dans une séquence de jeux. Mais dans certains domaines, le joueur peut jouer sur plusieurs jeux à la fois ce qui modifie complètement la question. Quand un joueur joue sur 10 tables de poker à la fois, ce qui se passe sur une table n'a plus du tout le même impact.

Q- Certains joueurs arrivent à jouer sur plusieurs machines à sous à la fois ?

JLV- En dur c'est plus difficile quand même, mais sur Internet c'est tout à fait possible.

Q- Pour répondre à la question du TRJ du point de vue des opérateurs ?

JLV- Il faut avoir tous les éléments sur les marges des bookmakers et autres pour les paris à cote. Le TRJ ne se conçoit que sur du long terme pour être considéré comme une valeur fixe.

Q- Sur la perception du TRJ par les joueurs en différenciant joueurs non problématiques et joueurs problématiques ?

JLV- C'est un domaine où nous ne disposons pas d'étude faite sérieusement. D'après mon impression clinique, chez les joueurs problématiques, certains n'ont aucune idée de ce que c'est et sont incapables d'en donner une quelconque définition ; d'autres ne se posent même pas la question.

Pour les cliniciens, la perception du TRJ entre dans l'irrationnel du joueur problématique c'est-à-dire dans ses distorsions cognitives, dans sa surestimation des probabilités réelles, dans ses biais d'optimisme et tout cela modifie la rationalité de la perception du taux de retour quand il est déjà perçu.

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

Certains joueurs pensent par exemple qu'avec un taux de retour de 90 % ils ont 90 % de chance de gagner, alors qu'il s'agit en fait pour l'opérateur de conserver sur le long terme et sur l'ensemble des mises 10 % de celles-ci

Q- Comment les joueurs en ligne peuvent se rendre compte des différents taux de retour ?

JLV- C'est par les informations qui sont mises en avant sur ces sites là ! Surtout sur les paris à cote et aussi par les discours des opérateurs comme un élément d'appel. Quelques études laissent entendre que le TRJ est souvent mal perçu par les joueurs.

Q- En décomposant l'influence que pourrait avoir un taux de retour par des variables médiatrices – puisqu'il est difficile à documenter par les liens directs- quelle influence pourrait avoir le taux de retour ou l'augmentation du taux de retour sur l'intention de jouer ou rejouer ?

JLV- il y a très peu d'études, une petite dizaine : les deux études de Dickerson et al. au début des années 90 qui marquent une avancée ainsi que les commentaires et les critiques qui ont été faites sur ces deux études en particulier par Delfabbro et Winefield. Cette série de quatre articles est centrée sur des machines à sous, ce n'est pas transposable dans tous les domaines. Il est important de tenir compte en effet des types de jeux. Cependant, les données, qui sont liées à un type de pratique, posent quand même la question de l'impact des gains intermédiaires sur les espoirs de gains et donc d'un taux de retour élevé qui permettrait d'augmenter ces gains intermédiaires. Mais les données ne sont pas concordantes. Néanmoins, ce que l'on déduit de ces études : les petits gains pourraient augmenter la fréquence de jeu, surtout chez les joueurs occasionnels. Certains avancent qu'il y aurait après un gros gain une période avec une moindre fréquence de jeu. Il y a là-dessus des avis très divergents. Toutefois il faut prendre en considération que le joueur ne joue pas sur un seul jeu, que la structure du jeu peut avoir un impact énorme sur son comportement de jeu. Les joueurs de poker que nous voyons ne jouent jamais sur une seule table à la fois en ligne : ils jouent au moins sur six et souvent sur dix tables, cela leur permet de ne jouer que les « bonnes » mains ».

Q- Mais comment ? Parce que l'impact des gains intermédiaires sur le jeu, c'est sur le renforcement ?

JLV- C'est le principe du conditionnement opérant avec un renforcement intermittent qui a fait ses preuves dans d'autres domaines. On essaie d'analyser un des critères tout en sachant que tout est multicritère dans l'influence sur le jeu pathologique. Donc on essaie d'isoler, toute chose égale par ailleurs, l'influence des caractéristiques de l'offre sur la structure même.

Q- Peut-on dire qu'à stratégie du jeu et comportement du joueur équivalents, un taux de retour plus élevé, qui automatiquement entraîne plus de gains intermédiaires, est un facteur d'influence sur la pratique de jeu ?

JLV- Il n'y a rien d'automatique. Cependant on peut admettre que des gains intermédiaires répétés, avec une périodicité savamment dosée sont un facteur de renforcement et donc d'augmentation de la fréquence de jeu et de la poursuite du jeu; après il faudrait différencier joueur occasionnel joueur régulier, joueur excessif et on ne dispose pas de ces données là dans la littérature.

Q- Le fait que le joueur jouant sur plusieurs tables relativise la portée de la constatation sur l'importance des petits gains, tendrait à montrer que peut-être les joueurs, sauf initialement lorsqu'ils font le choix du site, sont assez peu préoccupés du taux de retour finalement.

JLV- Cela mériterait d'être plus documenté car c'est plus une impression liée à quelques études qui ont concerné un seul type de jeu à un moment donné qui permettent d'aboutir à cette idée. En terme de renforcement et de conditionnement opérant ce n'est pas étonnant que de petits gains réguliers renforcent la fréquence de jeux c'est logique. Mais cela donne, dans certains cas, plus d'importance à la structure du jeu qu'à la stratégie et au choix du joueur qui est plus à même de trouver des parades stratégiques à cet impact structurel du jeu.

Q- Le poker c'est un peu particulier ? Le TRJ n'est pas soumis à la taxation

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

JLV- Dans le poker il y a le recyclage des mises, c'est là que la notion de séquence de jeux complète est particulièrement importante. Dans les tournois de poker, le dommage lié à l'addiction n'est pas à proprement parler l'argent (puisque on ne perd que son droit d'entrée) mais plutôt le temps passé.

Q- Si le dommage n'est pas l'argent, c'est un peu la même chose puisqu'on ne travaille plus

JLV- C'est plus proche à la limite des problématiques de jeux vidéo, les dommages sont effectivement du côté du temps passé et des activités habituelles qui sont abandonnées y compris professionnelles, scolaires... En cashgame au contraire, les joueurs perdent des sommes considérables. Il y a des parties qui sont très chères.

Q- Est-ce qu'en ligne les deux types de jeux de poker sont proposés ?

JLV- Oui. En tournoi il y a beaucoup de parties de tables, c'est un classement global comme un tournoi de bridge ; on perd l'argent qu'on a mis en s'inscrivant. Mais, bien sûr celui qui gagne, gagne quand même une partie importante des mises globales.

Q- Le poker en tournoi, c'est comme un loto en fait ?

JLV- Comme un loto avec des tournois et des prix qui sont attribués par ordre décroissant et qui ne sont pas directement le produit d'une partie à la table comme c'est le cas dans une partie en cashgame.

Q- La notion de taux de retour dans ce cas n'a pratiquement aucun sens ?

JLV- Sinon qu'évidemment les prix sont fonction de la somme des mises des inscriptions.

Q- Et les inscriptions sont élevées ?

JLV- elles peuvent être très élevées, des dizaines de milliers de dollars dans les tournois à Las Vegas. Au *cashgame*, le risque est financier avant tout. On ne maîtrise pas au départ ce que l'on va mettre.

Q- Et la notion du gain significatif, du « bigwin » ?

JLV- c'est un facteur reconnu d'accroche bien que discuté (« *DELFABBRO et TRUPP, 2003* »). On peut faire des parallèles avec d'autres addictions. C'est un facteur d'accroche pour le joueur si cela fait sens par rapport à son niveau financier moyen. Il faut y associer à mon sens les bonus et les démos, par exemple quand on vous donne 50€ ou même jusqu'à 1000€ pour commencer. Les bonus attirent un nouveau type de joueurs, notamment des schizophrènes sous allocations adultes handicapés, or ce sont des joueurs très démunis pour se débrouiller dans le jeu et qui se font piéger.

Q- Les joueurs reçoivent des messages ?

JLV- oui tout le temps. Cela avait fait l'objet d'un débat très âpre à l'Assemblée Nationale.

Q- Et la démo ?

JLV- On commence à jouer sans argent mais justement le taux de retour pendant cette période de démo expérimental est au-dessus de 100 %. On ne gagne pas d'argent réel mais virtuel et on a le sentiment qu'on a de la chance ou des compétences. Par conditionnement, au sens physiologique, on s'habitue à quelque chose qui ne sera pas du tout ce qu'on va avoir lorsqu'on commencera à jouer réellement avec de l'argent réel, le TRJ devient alors en effet $< 100\%$ et l'espérance de gain devient < 0 . Plusieurs articles ont dénoncé le caractère tout à fait pervers de ces démos avec des taux de retour à 130 % par exemple. Il en est de même de certaines arnaques de poker avec des joueurs professionnels qui sont capables de mal jouer pour accrocher de petits joueurs pour ensuite les faire perdre.

Le fait que l'on puisse utiliser un taux de retour différent du taux de retour réel dans des séquences dites de démonstrations devrait être interdit. Si les opérateurs construisent ce genre de démo, cela veut bien dire que le taux de retour peut avoir un impact, même si c'est un argument indirect.

Q- Et la question de la variation du TRJ ?

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

JLV- Une autre manière de faire du gain intermédiaire, serait de faire varier sur des périodes de durées diverses le taux de retour d'une façon suffisamment importante pour qu'à certains moments il y ait plus de 100 %, on se retrouverait dans la situation de la démo mais en réel.

Q- Que penser de la demande d'élargissement au-delà du trimestre pour le calcul du TRJ ?

JLV- La demande des opérateurs c'est d'élargir cette durée, parce que cela permet de faire des fluctuations suffisamment importantes pour accrocher un certain contingent de joueurs dans les périodes où le taux de retour est supérieur, joueurs qui restent dans le jeu ensuite. Ce sont des arguments indirects pour penser que le taux de retour joue un rôle non négligeable.

Q- Quelle place le gros gain significatif a-t-il pour les joueurs ?

JLV- C'est loin d'être systématique, chez les joueurs pathologiques et il y a bien d'autres facteurs qui interviennent : les éléments de vie en particulier sont très souvent associés soit à une initiation soit à un accrochage ou une pratique de jeu plus importante. Il s'agit par exemple des pertes, des deuils ou d'autres événements de vie qui font basculer des joueurs modérés tout à fait rationnels jusque là, la conduite leur permettant de mettre à distance, beaucoup d'émotions, d'affect difficiles à penser ou douloureux. Comme dans toutes les addictions, des facteurs personnels interfèrent et il n'y a pas besoin du gros gain ou du gain significatif.

Q- Mais quand on isole les facteurs liés à l'offre, les gros gains restent-ils quand même significatifs ?

JLV- Oui, notamment chez les plus jeunes. Une première expérience fortuite par exemple après une compétition sportive où tout le monde se retrouve au casino. Pour un adolescent qui vit au quotidien avec un argent de poche très limité et gagne 500€, le gros gain prend une place qui ne va pas disparaître de sa tête et lui donner envie d'y retourner. C'est un modèle que l'on connaît.

Pour en revenir aux jeux de distraction proposés par exemple dans les avions aux plus jeunes, aux enfants même ou sur les téléphones portables et qui peuvent aussi, à travers des taux de retour qui n'ont rien à voir avec la réalité, préparer l'avenir puisque certains de ses jeux sont des jeux de casinos (roulette par exemple). La question des démos et des jeux gratuits a plus d'importance qu'on a bien voulu le dire parce que même si ce n'est pas avec de l'argent réel, cela prépare effectivement à des croyances irrationnelles qui sont au cœur de l'addiction. Les distorsions cognitives sont en amont façonnées par ce type de possibilités. L'illusion du contrôle du hasard est quand même un des noyaux du jeu pathologique qu'on travaille en thérapie cognitive. La rencontre entre des vulnérabilités individuelles et des offres de ce type va précipiter une conduite de jeu problématique, comme avec les substances Plus l'accessibilité sera déployée partout (chez soi, sur son téléphone, sa télévision) plus cela est forcément un facteur du jeu excessif.

Q- Pour terminer, que pensez-vous de l'éventualité de bouger le taux de retour actuellement plafonné à 85 % ?

JPV- Je trouve plus important dans ce contexte d'insister à nouveau sur ces bonus d'entrée, ces démos trompeuses. Cela me paraît plus évident comme impact sur les pratiques de jeux et le jeu problématique que la question du taux de retour qui me paraît malgré tout personnellement un peu secondaire. C'est un débat qui ne concerne peut-être pas d'abord la question du risque addictif même si on a vu que la question des gains intermédiaires pouvait avoir un impact. Mais il y a tellement d'autres domaines qui sont concernés par la question de l'incitation à s'engager dans les pratiques de jeux problématiques que ce n'est pas celle là que nous mettrons en premier. D'autant qu'on n'a pas de données scientifiques construites et que sans elle il est difficile de justifier une modification.

**Audition Louise Nadeau, Sylvia Kairouz, Magali Dufour et Catherine PARADIS,
Université de Montréal, Université Concordia et Université de Sherbrooke**

Louise Nadeau est présidente du Groupe de travail sur le jeu en ligne qui a été créé il y a 14 mois suite à la polémique déclenchée par l'annonce de la société d'Etat (Loto Québec) de commencer le jeu en ligne. La réponse du ministère de la Santé et des Services sociaux et de l'Institut national de santé publique du Québec a été la création d'un Groupe de travail sur le jeu en ligne.

Q- Comment est défini au Québec le taux de retour joueur et comment est-il calculé ?

R- On ne connaît pas grand-chose sur le taux de retour. Cela n'est pas une question qui s'est posée à nous, chercheurs. Ce n'est pas une préoccupation d'un point de vue scientifique ou clinique.

Q- Est-ce que le taux de retour est réglementé au Québec ?

R- Le taux de retour est toujours affiché par Loto Québec sauf sur les machines à sous. On parle du taux de retour annuel.

Q- Comment le taux de retour est perçu par les joueurs ?

R- Lorsque les clients nous en parlent, c'est toujours sous l'aspect des croyances erronées. A vrai dire ce qui nous inquiète le plus dans le taux de retour, c'est la façon dont la personne le perçoit. Elle a l'impression que la machine met un certain temps pour apporter 92 % de retour donc cela entretient l'illusion. Le TRJ est perçu comme alimentant les croyances erronées notamment au niveau de l'indépendance des tours.

Quand on demande aux gens quel est le taux de retour de Loto Québec, ils ont l'impression que le retour est à court terme donc dans une journée alors que le taux de retour est annuel. Donc c'est une confusion dans l'incompréhension.

Q- Le taux de retour serait calculé sur un an ?

R- Dans le rapport annuel de Loto Québec remis au Ministre, le calcul se fait à l'année mais c'est toujours complexe. Avec la fluctuation des gros lots, il y a un ajustement du taux de retour.

Q- Il n'y a pas de loi, pas de plafond ?

R- Je ne sais pas s'il y a un plancher, je ne suis pas en mesure de le dire. Loto Québec en tant que monopole d'Etat détermine lui-même ce taux de retour, il le fait approuver par le Conseil des Ministres mais il n'y a pas une loi au-dessus de Loto Québec.

Q- Mais le TRJ conditionne ce que l'État prend ? Il doit bien calculer le taux de retour pour avoir un retour significatif ?

R- Exactement. Mais ce qui se passe entre le Ministre des Finances et le PDG ou le Conseil d'administration de Loto Québec n'est pas du domaine public. Le taux de retour est public mais les discussions et les négociations ne le sont pas, je ne pense pas. C'est une des difficultés qu'on a comme Groupe de travail, cette façon des sociétés d'Etat de fonctionner de manière assez étanche en dépit de la responsabilité sociale. Quand on est allé rencontrer les Suédois, on a vu une culture vis-à-vis des sociétés d'Etat qui était assez différente de la culture du Québec. Leur organisme de Santé Publique et le Ministère de la Santé échangent deux fois par année avec le monopole d'Etat pour dégager des priorités. Et lorsque la Suède a été autorisée par la Communauté Européenne à maintenir ses sociétés d'Etat, elle a pu le faire en démontrant que les sociétés d'Etat avaient une composante de biens communs ou de santé publique. Pour nos deux sociétés d'Etat, ce n'est pas un discours très présent. On a un organisme de contrôle qui dépend de la Sécurité Publique l'équivalent de votre Ministère de l'Intérieur, qui s'appelle la Régie de l'alcool, des courses et des jeux. Or il n'a pas, dans son mandat, la gestion des règlements les deux sociétés d'Etat. Donc Loto Québec fonctionne avec très peu de règlements en dehors de sa propre charte, alors que pour l'alcool, il y a tout un ensemble de règlements qui ont été établis lorsque la société d'Etat a été créée dans la suite

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

du mouvement prohibitionniste nord-américain (1921). On a une législation pour l'alcool beaucoup plus contrôlée que celle du jeu.

Q- Les casinos par exemple ne sont pas rattachés au Ministère de la Sécurité Publique ?

R- Pas du tout. Ils sont rattachés à Loto Québec. Le monopole contrôle tout au niveau de la province (attention distinction avec le fédéral). Ce qu'il faut retenir c'est que l'éducation et la santé relèvent des Gouvernements provinciaux. Ce qui dépend du code pénal est attaché au fédéral, ce qui dépend du code civil est rattaché au Gouvernement provincial. Alors que la santé relève, dans la Constitution, des Gouvernements provinciaux, pour les autochtones, la santé dépend du fédéral. Les autochtones réclament que les casinos et notamment les casinos en ligne, ne soient pas sous l'égide des lois canadiennes puisqu'ils possédaient le territoire avant l'arrivée des Européens et là, on revient aux chartes. C'est un problème juridique très complexe.

Q- Vous avez des casinos à Loto Québec ?

R- Oui. Les trois casinos dépendent du Loto Québec. Cependant Loto Québec a eu la prudence de créer des sociétés indépendantes. Il y a la société des casinos, la société des lotos, etc. Ce sont des structures indépendantes. Mais, elles sont toutes réseautées et dépendent de Loto Québec et du même PDG.

Q- Et le taux de retour qui apparaît dans le rapport annuel varie-t-il d'une année sur l'autre ?

R- Non. C'est toujours aux alentours de 92 %. C'est parfois indiqué sur des billets de loto et de grattage. Un billet sur X est gagnant.

Q- Vous dites 90 – 92 %, c'est toute l'équipe de jeux ? Pour le casino aussi ?

R- Je pense que c'est leur moyenne. Et pour le jeu en ligne, c'est la première information qui apparaît. On clique sur l'onglet et la première information, c'est un taux de retour général pour l'ensemble des jeux qui sont offerts sur « Espacejeux ». 94 %, il me semble.

Q- Quelles sont conséquences de ce taux élevé ?

R- Les gens continuent de faire de la mise, ils se voient comme ayant une capacité personnelle d'être meilleurs que les autres et pensent que les appareils répondent à leur stratégie, cet appareil n'appartenant à personne.

Q- Est-ce que le taux influence l'intention de jouer ou de rejouer et le temps passé à jouer ?

R- A partir du moment où il y a renforcement immédiat, les gens continuent. Lors de notre visite à Las Vegas, nous avons été convaincues que ce sont notamment les appareils vidéos qui sont vraiment conçus pour stimuler le plus de sens possibles, diminuer les distractions pour se concentrer sur le jeu et ils visent à augmenter la durée du jeu.

Le plus grand problème pour les joueurs à risque, et pour leur famille notamment, n'est peut-être pas lié à l'argent qu'ils dépensent mais au temps qu'ils passent à jouer. Je pense qu'il faut étudier cela et évaluer les impacts sur les conjoints, les enfants, sur la vie sociale. Des joueurs peuvent jouer sans doute avec un petit budget mais finalement passent leurs nuits sur Internet, ils sont incapables de se lever le matin pour contribuer aux tâches domestiques et familiales et cela est en train de devenir un très grand souci. Dans les enquêtes sur le jeu, on s'intéresse beaucoup à l'argent dépensé, au revenu disponible, au type de jeux mais on pose très peu de questions sur le temps, sur la dimension temporelle. Par ailleurs, nous nous intéressons à la cyberdépendance. On a pu réunir 34 cas de personnes qui sont sur Internet 60 heures par semaine. Ce sont des gens qui n'ont plus de relations, qui sont complètement désocialisés et qui ne mangent plus, ne boivent plus, ont un ensemble de problèmes liés à la durée. Bien que les jeux en ligne impliquent d'autres enjeux, il y a peut-être une certaine caractéristique commune à ces deux populations.

Pour ce qui est de la loterie par exemple, il y a eu cette proposition d'avoir plusieurs lots plutôt que d'avoir un gros lot de 20 millions de dollars par semaine, avec un taux de retour plus élevé

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

finalement. Pour le responsable de Loto Québec, ce n'était pas une stratégie viable, car les gens achètent beaucoup plus de billets de loterie s'il y a un très gros lot.

Q- Oui, mais là on est dans les jeux de rêves ?

R. Il existe des stratégies sur les machines qui finalement contournent un peu le taux de retour en donnant l'impression au joueur qu'il est proche du gain.

Q- Selon une modélisation de l'exposition aux risques, si on passe d'un taux de retour de 85 à 90 %, on augmente le temps d'exposition au risque de 50 %, si on passe à 95 %, on l'augmente de 400 %. Le principe du raisonnement est le suivant : avec le taux de retour en lui-même on n'a pas de preuves d'augmentation du risque mais si on augmente le taux de retour on va augmenter l'exposition et les petits renforcements aux risques. Qu'en pensez-vous ?

R- Je trouve ça très intéressant. Effectivement plus le taux de retour est élevé, plus il y a des renforcements et plus on crée d'attentes et de gains, plus on augmente le temps donc la possibilité d'avoir des conséquences significatives pour la personne. Une de nos hypothèses de base, c'est que les joueurs non pathologiques s'appliquent des règles : ils ne jouent pas plus que 400\$ dollars ou ils ne jouent pas plus que 2 heures ou s'ils ont perdu deux fois, ils se retirent (pas toutes les mêmes règles). Et la question est : qu'est-ce qui pourrait amener des gens avec des règles à compromettre leurs règles ? Qu'est-ce qui va modifier la croyance initiale ?

Q- Est-ce que certaines caractéristiques de l'offre de jeu peuvent être des facteurs de risques dans un modèle plurifactoriel ? Ou bien est-ce que certaines caractéristiques d'offres n'attirent finalement que des joueurs qui sont déjà potentiellement pathologiques ? Auquel cas effectivement la durée d'exposition à un temps de jeu par exemple ne jouerait pas ?

R- Cela fait, 4 - 5 ans que l'on travaille sur les contextes de jeux. L'individu a des facteurs de risques individuels mais le contexte constitue un niveau de risques additionnel. Il faut absolument le reconnaître. Certes, la population de joueurs n'est pas homogène. Chez des étudiants universitaires interrogés, les joueurs "sociaux" arrivent devant la machine, déjà préparés, avec une limite, et ils vont souvent la respecter. Le joueur pathologique quand il se présente devant la machine n'est pas forcément pathologique mais il a des fragilités ou des habitudes déjà excessives, il n'a pas de limite et donc là le risque va venir renforcer cette vulnérabilité. Un joueur solitaire va plus facilement dans des zones de risques et ne veut pas que les autres soient témoins de ses échecs. C'est le joueur de poker qui est seul devant sa machine.

Parler d'homogénéité chez les joueurs face aux jeux est une erreur assez importante. Il faut aussi parler de facteur de protection. Ainsi, les joueurs de poker ont par eux-mêmes trouver plusieurs facteurs de protection, ils se sont mis dans des stratégies variées sans avoir de campagne de prévention. L'idée d'avoir des règles serait une stratégie efficace.

Q- C'est une question importante parce que les dispositifs d'aide justement d'auto limitation... pourraient marcher seulement pour ceux qui savent déjà se fixer des règles ? Un joueur problématique va forcément les contourner ?

R- Mais les règles sont individuelles. Dire que les gens se sont donné des règles, c'est dire que les gens sont autonomes et responsables. On doit aider les gens à développer des règles.

Q- C'est un élément intéressant qu'il faudrait mettre en avant, dans les campagnes de prévention au niveau des messages : insister sur le fait qu'une approche de jeu suppose que l'on ait quelques règles ?

R- Je trouve que l'idée de la courbe est très intéressante. Mais est-ce qu'il y a une courbe ou plusieurs courbes ? Si on est dans une visée préventive en grand public peut-être que le seuil n'est pas au même niveau si on s'adresse à des joueurs qui ont une plus grande vulnérabilité ou certains sous-groupes de la population plus vulnérable. Donc, il y a le seuil qui n'est pas au même niveau probablement et la courbe exponentielle n'est pas forcément exponentielle pour tout le monde.

Q- La courbe indique que passer de 85 à 95 %, même pour des gens avec des règles raisonnables, entraîne cinq fois plus de temps, cinq fois plus de renforcements parce que cinq fois plus de petits gains. Ce sont des facteurs qui sont liés à l'offre. On n'oublie pas qu'il y a aussi des facteurs liés à l'individu. L'augmentation du taux de retour ne veut pas dire que les gens vont devenir problématiques mais l'exposition aux risques augmente de façon exponentielle.

R- Cette interaction entre les facteurs de risques individuels et les facteurs de risques contextuels est au cœur de nos recherches au sein de notre équipe. On a fait une recherche portant spécifiquement sur ce sujet : on a regardé les effets d'interaction entre un facteur extrêmement individuel qui est le genre et les lieux où les gens jouent. En fait, on a regardé l'effet du genre sur l'argent dépensé et le temps passé au poker. L'hypothèse de base était qu'évidemment les garçons allaient dépenser davantage. Effectivement, lorsqu'on ne regarde que cette corrélation là, les garçons (une population universitaire) dépensaient plus. En prenant en compte les lieux où ils jouaient (casino, résidence privée, lieu public comme un bar ou un restaurant ou sur Internet), l'effet du genre disparaissait. Le genre déterminait le lieu où les gens jouaient. Le lieu où les gens jouaient avait une influence très forte et très directe sur les montants dépensés et le temps passé. Donc, ce n'est pas tant le joueur qui importe dans les comportements de jeux mais le lieu où il joue étant donné son genre. On a ici un modèle de médiation qui démontre très bien que, lorsqu'on veut comprendre les pratiques de jeux, il faut à la fois considérer les facteurs de nature individuelle et les facteurs contextuels que vous devez appeler les facteurs environnementaux. Pour le jeu en ligne, il n'y pas de différence selon le genre. Les garçons qui jouaient plus en ligne jouaient plus dans les lieux publics. Les filles préfèrent davantage jouer dans des résidences. Les garçons qui jouent à la maison comme les filles avaient un moins grand facteur de risques.

Q- On n'a pas abordé la question du blanchiment

R- La donnée générale, c'est qu'on a une règle au Canada : si quelqu'un investit au casino plus que 10 000\$ (jour), alors le casino doit le soumettre à la police ou au Ministère de l'Intérieur ou à une agence qui est spécialisée (équivalente à Tracfin). Je ne sais pas quelle autre mesure est prise pour le jeu en ligne. On doit obligatoirement faire valider sa carte de crédit pour Loto Québec ce qui permet de s'assurer d'abord de l'âge et de la localisation de la personne. Cependant, on peut acheter pour une somme quelconque 50\$ ou 100\$ une carte de crédit et cette carte de crédit peut être utilisée pour des jeux non gouvernementaux. On ne sait pas l'étendue de cette pratique chez les mineurs.

Qu'est-ce que vous entendez par blanchiment d'argent ? Aux États-Unis, ce n'est pas du tout le blanchiment dont on parle au Canada. Aux États-Unis, le blanchiment veut dire vous avez joué de l'argent mais vous n'en n'aviez pas le droit. Dans la province de Québec au niveau de la régulation, on n'a pas une très grosse escouade qui s'occupe du blanchiment, ils sont à peine quelques personnes. En revanche, si vous regardez ce qui se passe en Ontario et en Colombie britannique, les agents de régulation ont des équipes importantes qui ont aidé à construire les lois de la régulation notamment pour le jeu Internet et qui vont être opérants pour s'assurer qu'il n'y a pas de blanchiment d'argent. Et la police ontarienne nous dit qu'il n'y avait pas une personne par semaine au niveau du blanchiment. Aux États-Unis, la recherche du blanchiment est effectivement plus importante.

Q- Cependant, même dans un système de monopole on peut avoir du blanchiment

R- Oui, il peut y avoir du blanchiment, c'est vrai. On peut arriver avec 9 999\$ qui vient de l'argent du trafic. Au-delà de 10 000, il faut rapporter à « notre » Tracfin. Pour jouer sur Espacejeux, il faut avoir un dépôt d'argent avec une carte de crédit et un dépôt peut-être maximum de 9 999 \$ par jour. C'est valable pour des jeux en ligne et pour les casinos. Mais au casino, les gens qui viennent déposer de gros montants sont surveillés et fichés (quatre enquêteurs constamment dans le casino de Montréal pour s'assurer qu'il n'y a pas de blanchiment). Les gens qui vont pouvoir dépenser 9999 \$/jour, il y en a à peu près huit au Québec. Par ailleurs, on ne sait pas comment cela se passe dans les casinos des autochtones. Il est probable que la Gendarmerie Royale du Canada serait à même de donner des informations là-dessus.

Audition Emmanuel Benoit : 13 octobre 2011

Directeur général de la SEDAP Bourgogne : anime des centres de soins les CSAPA -Centre de soins d'accompagnement et de prévention en addictologie- un CSAPA d'hébergement et un CSAPA en ambulatoire ; un CARRUD (Centre d'Accompagnement à la Réduction des Risques des usagers de drogues), dispositif qui fait de la réduction des risques ; s'intéresse personnellement depuis une dizaine d'années aux problèmes de jeux d'argent et puis aux soins de ces personnes en souffrance vis-à-vis de cette addiction.

Q- Comment définissez-vous le taux de retour (TRJ) ou plutôt comment le taux de retour au vu de votre expérience est perçu par les joueurs ?

EB- Le taux de retour c'est ce qui revient aux joueurs. Clairement ce qui est redistribué comme gains aux joueurs. C'est variable en fonction des jeux : jeux de loteries, jeux de répartition et paris à cote ou pokers, bien sûr, pour le poker il est dépendant de la mise.

Q- Comment est-il perçu par les joueurs notamment les problématiques ?

EB- Pour les joueurs non problématiques ils ne vont peut-être même pas se rendre compte qu'ils gagnent plus ou moins parce que l'objet n'est pas dans le taux de retour mais bien le plaisir et le jeu loisir: pour cette catégorie de personnes le taux de retour au joueur a peu de signification. En revanche, pour des joueurs problématiques ce que j'observe est une réflexion sous forme de syllogisme : Les joueurs problématiques pensent que si le taux de retour est élevé; en jouant beaucoup, on augmente les chances de gagner. Ce syllogisme implique le fait de jouer de plus en plus. Des travaux d'observation ont été effectués sur le comportement des joueurs pathologiques et des joueurs non pathologiques, cette expérience a été modélisée par Martial Van Der Linden, il a utilisé des paquets de cartes et un taux de retour gagnant différent selon les paquets de cartes : dans un paquet, le gain était d'une fois sur 4, dans l'autre, une fois sur 8 et dans le suivant, une fois sur 12. Les joueurs devaient identifier avec quel paquet ils gagnaient le plus. Les joueurs pathologiques repéraient tout de suite le paquet le plus gagnant. Par contre, les autres joueurs se trompaient assez régulièrement de tas.

Q- Le taux de retour a-t-il une influence et de quelle nature par rapport à l'addiction ?

EB- On le voit bien notamment sur les machines à sous que ce taux de retour est très important et qu'il va générer des phénomènes d'addiction peut-être un peu plus prévalents que pour d'autres jeux ; on sent bien, sans même avoir fait d'études discriminatoires entre les jeux, que certains jeux sont plus addictifs que d'autres et ce sont précisément ceux où il y a le plus de gain pour le joueur donc un TRJ plus élevé.

Q- Pour les jeux de la Française des jeux ce n'est pas totalement vérifié par exemple le rapido ?

EB- Attention, ce n'est pas le seul facteur par rapport à l'addiction ! Il ne faudrait pas penser que modifier un taux de retour joueur suffirait à éviter des problèmes d'addiction. L'addiction est toujours multifactorielle. Le TRJ est un des éléments à mon sens mais ce n'est pas le seul.

Q- Est-ce que les joueurs en parlent ? Comment en parlent ils, s'ils en parlent ?

EB- Ils en parlent souvent sous la forme du contrôle du hasard dans les pensées erronées ; ils en parlent en disant « eh bien moi de toute façon j'ai trouvé le truc pour gagner plus » ; par exemple ils ont repéré les jeux qui gagnaient beaucoup. Pour La Française des Jeux ils savent bien les tickets à gratter qui semblent gagner le plus. Il y a des taux de retour joueurs différents à la Française des Jeux en fonction des tickets à gratter. Le CASH est un jeu où il y a un taux de retour plus important qui doit être à 70 %. Les joueurs qui jouent régulièrement savent bien qu'on gagne un peu plus au CASH. Mais de toute façon, in fine, ils sont forcément perdants puisque le taux de retour est toujours inférieur à 1. Je voudrais ajouter un point sur la question de la fréquence de l'offre : joue-t-elle dans la prévalence de joueurs excessifs ? A Las Vegas ou au Kansas, la proportion de joueurs

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

problématiques est bien plus élevée que dans le reste des Etats américains elle double quasiment et c'est effectivement un Etat où le jeu est très prépondérant. L'augmentation de l'offre de jeu va renforcer les appétences problématiques et l'addiction. Elle attire plus de joueurs, offre plus de possibilités de perdre le contrôle.

Q- Et sur l'influence du temps passé à jouer ?

EB- On peut avoir un jeu avec un gros lot par exemple mais avec une fréquence faible de gagner et on peut avoir des petits lots avec une fréquence forte de gagner. On sait très bien que la répétition du gain entretient l'envie de jouer. C'est pourquoi, je n'étais pas d'accord avec la proposition de répartir le gros lot du loto sur une assiette plus large : même partant d'un bon sentiment socialement intéressant, il faut être vigilant en termes d'addiction sur cette mesure. En effet, un joueur devient souvent addict à partir d'un gain significatif pour lui.

Q- Donc le lien entre fréquence de gain qui augmente la fréquence de jeux paraît bien établi ?

EB- la fréquence du gain augmente-t-il avec la fréquence de jeux ? on ne peut pas répondre si simplement, il faut aussi tenir compte du taux de retour au joueur et du gain significatif ; si le taux de retour permet une fréquence de gain élevé, à mon avis il y a effectivement là pour des gens vulnérables des risques d'addictions plus forts. Mais la notion de gain significatif est très difficile à définir : un gain n'a jamais la même valeur pour les uns et les autres, pour certains cela peut être 3 000€ et pour d'autres 100 000€ ou 3 millions d'euros. Ce que l'on sait, c'est que tous les joueurs qui ont un problème de jeu pathologique, ont eu un gain qui pour eux a été significatif et ce gain significatif a donné de l'espoir. Il laisse une trace.

Audition Pierre Perret : le 13 octobre 2011

Dirigeant de l'Institut du jeu excessif qu'il a fondé en 2005 à la demande d'un groupe de casinotiers pour impulser le jeu responsable.

Q- Comment définissez vous le taux de retour aux joueurs ? Ou bien comment percevez-vous le taux de retour au joueur?

PP- Je trouve que le terme est bien explicite. Le taux de retour au joueur c'est le pourcentage de retour sur investissement

Q- Comment se calcule le TRJ sur par exemple les machines à sous ?

PP- C'est complexe. Il y a le théorique et le réel

Q- Le taux de retour théorique c'est quoi ?

PP- Il faut savoir que chaque machine à sous a son propre TRJ qui redistribue les gains sur une séquence de temps de jeu de 1 à 2 millions de coups généralement en se basant sur les mises maximales injectées. Or, il se trouve que ces machines peuvent recevoir des mises minimales ; il y a donc un glissement qui s'opère puisque la redistribution réelle est inférieure à la redistribution théorique, effective uniquement si le joueur joue à chaque fois le maximum de pièces autorisées. En jouant au minimum, le joueur n'atteint pas le TRJ théorique ; il est donc défavorisé. Les joueurs savent d'ailleurs assez bien qu'il faut « jouer par le maximum » pour avoir plus de chances de gagner. Si le joueur ne joue pas par le maximum, il réduit son taux de redistribution. Voilà pourquoi on parle d'un glissement, c'est l'écart entre le théorique et le réel. Cette disposition est importante pour les casinos, car cet écart entre théorique et réel échappe au prélèvement sur les jeux. Les opérateurs sont imposés sur le PBJ théorique et non sur le PBJ réel.

Q- Vous avez une idée de quel est le niveau du taux de TRJ sur les machines à sous ?

PP- Chaque groupe peut avoir sa stratégie, en général, il y a un écart au moins de 5 points entre le réel et le théorique qui est au minimum de 85 %.

Q- Comment un joueur normal perçoit-il le taux de retour par rapport aux machines à sous ?

PP- Dans la bouche d'un joueur, on entend souvent : « avant je gagnais ; maintenant ça ne paye plus... ». Cette affirmation courante est bien sûr erronée ; cette croyance que l'on gagne plus au début s'explique par le comportement du joueur. S'il perd plus au fil de sa carrière, c'est parce qu'il joue plus et plus longtemps ! Plus un joueur joue, plus il augmente son risque de perdre, car le jeu est bien conçu dans ce sens là, que le TRJ soit élevé ou pas.

Dans une carrière de joueur, on distingue toujours une phase de gains puis une phase inévitable de pertes. La phase initiale de gain peut être sonnante et trébuchante ou psychologique (j'ai vraiment vécu des émotions fortes). On parle souvent de la chance du débutant mais la raison en est très concrète : si le joueur gagne au début, c'est parce qu'il sait généralement s'arrêter et se contenter d'un petit gain. Au début donc, tout se passe bien, mais il est fréquent que le joueur soit accroché par ses sensations. Dès lors, il va rapidement retourner jouer plus et plus longtemps. Apparaît donc logiquement une seconde phase, inévitable, de pertes. L'argent gagné au jeu finit toujours par retourner au jeu ! C'est de l'argent pour rejouer. Dans le jargon casinotier, un joueur qui gagne, « on lui prête de l'argent » car l'on sait finalement que le joueur va « reposer » ces gains au jeu.

Q- Pour revenir sur les machines à sous et la perception des joueurs, ceux-ci pensent que le taux de retour est meilleur sur celle-là que sur d'autres ?

PP- Oui, il y a un rapport affectif, des croyances erronées. Un joueur s'imagine facilement qu'une machine qui vient de payer va désormais entrer dans une mauvaise série ; or, il n'existe aucune loi en la matière: une machine qui vient de « donner » peut être encore généreuse alors qu'une machine « pingre » peut l'être des heures durant. La redistribution des coups gagnants est fixée sur des

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

épisodes longs de 1 à 2 millions de séquences de jeu; il est donc illusoire de penser qu'une machine en forme à 13 heures va entrer en « méforme » à 13h05 !

Q- Ce taux de retour est-ce qu'il a une influence sur les pratiques de jeux et de votre point de vue quelle influence ?

PP- Plus un jeu redistribue, plus il y aura des épisodes de gains, plus le joueur sera content et incité à continuer. C'est le renforcement. Tout cela est logique : plus un joueur gagne, plus il est tenté de vouloir gagner toujours plus. On s'est même rendu compte que, dans la pratique des jeux d'argent et de hasard, plus le gain est aléatoire, plus le renforcement est durable. Il suffit d'un épisode de gain, surtout s'il est substantiel, pour que le joueur soit accroché et veuille revivre cette sensation forte. Un jeu qui redistribue beaucoup signifie que les joueurs vont jouer plus longtemps. Il existe donc un risque logique d'accoutumance, car plus on est exposé au jeu, plus le jeu se banalise et occupe l'esprit du joueur. A la fin, le joueur joue dans le seul but de pouvoir rejouer.

Q- Qu'est-ce qui dans votre appréciation va le plus « accrocher un joueur ? C'est la multiplication des petits gains ou est-ce l'occurrence d'un gros gain ? Les deux ?

PP- Les deux je pense car la multiplication de petits gains permet au joueur de continuer à jouer et d'entretenir l'espoir du fameux gros gain qui fait rêver. Le jeu c'est quand même le rêve de pouvoir changer de vie.

Ce qui accroche durablement le joueur, c'est surtout le côté répétitif et permanent du jeu. Aux machines à sous par exemple, le jeu est sans discontinuité. Un joueur n'a pas le temps de digérer une partie qu'il est déjà projeté dans la partie suivante. Le joueur n'a plus le temps de réfléchir et de prendre du recul. Même si le joueur a perdu, il a une sensation de « presque gagné ».

Q- Par rapport à la problématique du taux de retour et son influence sur le temps passé à jouer est-ce que vous pouvez dessiner un profil type d'un joueur (somme engagée, créneau horaire...) ?

PP- Je ne pense pas que cela soit possible et même riche en enseignements. N'oublions jamais que le jeu est un lieu unique de brassage social où toutes les CSP sont représentées, avec des pratiques qui relèvent de trajectoires individuelles évoluant au fil du temps. Ce qui intéresse les casinotiers c'est que les joueurs, puissent jouer longtemps grâce à un TRJ élevé. L'intérêt du casinotier c'est de vendre un temps de jeu long. Dans un casino, les joueurs ont des séquences de jeu assez longues, car les machines à sous redistribuent beaucoup.

Cela se vérifie très bien au PMU aussi, où le jeu simple (gagnant ou placé) est le jeu qui redistribue le plus. Dès que le PMU a augmenté le TRJ (85 %) sur ce jeu simple, les volumes ont considérablement augmenté. Le joueur aguerri devient vite un compétiteur qui défend son argent. La preuve en est : tous les joueurs qui vont ou retournent sur des sites illégaux parce qu'ils ont un TRJ supérieur. Les joueurs spécialistes vont vers les jeux où l'on redistribue le plus.

Q- Est-ce que vous avez une opinion sur le lien entre le TRJ et le blanchiment ?

PP- Je suppose que si j'avais de l'argent sale à blanchir, je n'irais pas le jouer dans les casinos qui sont très contrôlés ! Sur la question du blanchiment, des modes opératoires, j'avoue que je n'en sais rien. On sait toutefois que le jeu a toujours attiré fortement les personnalités antisociales.

Q- Sinon globalement sur le taux de retour est-ce que vous avez d'autres choses à dire ?

PP- Il faut faire œuvre d'information pédagogique pour que le joueur devienne plus adulte en quelque sorte et ait plus d'éléments sur la dimension réelle des jeux d'argent et de hasard. Cette question de la maturité des joueurs est d'autant plus importante qu'ils sont confrontés à une discipline, le jeu, dont on ne souligne que trop rarement l'énorme force de séduction.

Audition Armelle Achour, le 19 octobre 2011

Secrétaire générale de SOS JOUEURS

Q- Comment définissez-vous le taux de retour ?

AA- Il s'agit de la masse d'argent qui revient aux joueurs.

Q- Comment le taux de retour est-il perçu par les joueurs ? Par des joueurs non pathologiques et par des joueurs pathologiques ?

AA- Il n'est pas perçu en tant que tel par le joueur non pathologique. Ce qui est nouveau c'est qu'il n'en a connaissance que par la communication/publicité dont il fait l'objet car c'est un sujet qui est mis en avant par les opérateurs pour faire jouer la concurrence entre les sites. Une seule exception : la rébellion de "certains turfistes" il y a une dizaine d'années suite à un réajustement du TRJ qui abaissait les gains potentiels. Mais cela n'a rien changé à leur façon de jouer. Pour le joueur pathologique il n'a aucune incidence, il n'en tient pas compte : sa pratique est hors champ rationnel.

Q- Vous voulez dire qu'ils pourraient être sensibles à l'argument ?

AA- Oui pour les joueurs non pathologiques qui ne comprennent pas forcément ce qu'est le taux de retour mais qui le reçoivent comme un argument publicitaire favorable pour eux. Un exemple : pour certains joueurs de machines à sous qui savent qu'il y a un taux de retour important, beaucoup l'interprètent de façon erronée c'est-à-dire comme étant ce qui doit leur revenir de ce qu'ils ont joué à un moment ou à un autre. Ce sont les personnels de casinos qui me l'ont indiqué lors des formations que j'animais à leur endroit. Chez le joueur de MAS il y a une distorsion de la compréhension quant à cet élément.

Q- C'est la croyance compte tenu du taux de retour joueurs ? A la fin des fins il va récupérer au moins sa mise ?

AA- Oui pour le joueur de MAS, c'est au moins récupérer x % de sa mise même s'il ne le formule pas aussi clairement. Ce qui peut avoir une réelle incidence, c'est d'offrir un taux de retour plus important qui se traduirait donc par des gains plus fréquents à moins qu'il puisse être reparti de façon différente.

Q- Et du coup il rejoue ?

AA- Oui c'est vraiment un mécanisme propre à l'attrait du jeu comme par exemple les achats de jeux de grattage, accompagnant l'achat d'un paquet de cigarettes ou d'un timbre ou d'un jeu de loto. C'est un achat d'impulsion subordonné également aux petits gains fréquents. S'ils gagnent, les joueurs reprennent un ticket, comme pour les machines à sous. C'est pourquoi les grattages peuvent être addictogènes.

Q- Pour vous dans la technique de jeu le nombre de gains est un facteur majeur même de petits gains pas forcément de gros gains ?

AA- Oui. les petits gains sont des renforçateurs du désir de rejouer. C'est mon point de vue, je ne peux pas le valider scientifiquement.

Q- Selon vous, un gros gain exceptionnel est moins dangereux que de petits gains fréquents?

AA- Oui vraiment ! Si les opérateurs souhaitent que le taux de retour joueur soit important, c'est qu'il y a quelque chose derrière. Satisfaire cette demande avec pour contre partie que cela ne génère pas des gains plus fréquents serait envisageable s'il est possible de concevoir une répartition différente de la masse du TRJ.

Q- Est-ce que le taux de retour a une influence sur l'intention de jouer ou rejouer, sur le fait de continuer à jouer ? En dépit de ses pertes, le joueur est-il entretenu dans l'idée qu'il croit se refaire ?

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

AA- Ce n'est pas le TRJ stricto sensu, c'est l'effet qu'il entraîne : la récurrence de petits ou de plus gros gains et, partant, la conviction que cela va se reproduire. Ici il s'agit vraiment de la fréquence de gains. Comme cela agit comme un renforçateur de la conviction que c'est possible puisque c'est déjà arrivé à plusieurs reprises et cela entretient le joueur pathologique dans l'idée qu'il va se refaire. Et pour ce joueur addict, même si le gain est très important, il rejouera de toute façon puisque ce gain lui "prouvera" qu'il a eu raison de continuer... Et donc qu'il peut gagner plus.

Q- Pour vous l'augmentation du taux de retour permet à l'opérateur d'augmenter la fréquence de gains ?

AA- Oui compte tenu de la répartition/lissage qui en est faite, cela rend le joueur plus captif.

Q- L'occurrence des petits gains ou des gains significatifs vous paraît-elle un facteur renforçateur de l'addiction ?

AA- Oui, c'est clair. Je me bagarre, pour que l'on commence à faire de la prévention à ce niveau. Le premier gain, c'est un « message » pour un joueur. Le gain significatif n'est pas forcément un gros gain ; c'est le sens que le joueur lui attribue. C'est le premier gain qui peut marquer l'entrée dans la dépendance pour certains.

Q- Est-ce établi dans la littérature scientifique ?

AA- Même si cela n'a semble-t-il jamais été développé comme je le fais, tous les addictologues ont repris comme modèle explicatif du parcours du joueur pathologique "la trajectoire de Custer", les trois phases du joueur addict : la phase de gain qui débute par le big win (improprement nommé), suivie de la phase de perte, et ensuite de la phase de désespoir. Tous les joueurs addicts parlent de ce premier gain et souvent disent « j'ai eu la malchance de gagner au début ». Ainsi, les casinos le savent fort bien. Ils utilisent ces gains pour valoriser la personne et exacerber le ressenti. Ce n'est pas forcément un gros gain. Chez certaines personnes, ce sera le lieu où ils auront envie de revenir si un jour ils sont fragilisés par les aléas de la vie sans forcément savoir que c'est ça qu'ils vont aller y chercher. Tout n'est pas toujours aussi conscient

Dès lors que le taux de retour s'entend comme une augmentation de la fréquence des gains cela peut avoir une influence sur le temps passé à jouer.

Q- Si le TRJ augmente mécaniquement les occurrences de gains, il y a un risque d'entrer dans une fréquence de jeu accrue ?

AA- Tout dépend de la communication qui en est faite. Par exemple prenons un jeu de grattage de La Française des Jeux, le CASH, qui est un ticket à 5€ sur lequel est écrit « 1 chance sur 4 de gagner ». Les joueurs l'achètent en raison de la fréquence de gain et non du TRJ qui ne signifie rien pour eux car ils ne connaissent pas.

Q- Quels sont les jeux qui vous semblent les plus problématiques ?

AA- CASH, pour les jeux de grattage ; RAPIDO qui de plus, lorsqu'il se trouve dans un bar-PMU, touche des clientèles particulièrement fragiles. Beaucoup de points de vente Rapido se trouvent d'ailleurs concentrés dans des quartiers nord-est de Paris et dans les banlieues. Les courses également posent problème, il suffit de s'installer dans un café/course et d'observer ce qui s'y passe pour s'en rendre compte. Cette clientèle est également une population fragilisée. Les MAS aussi sont très addictogènes, Sans doute le jeu le plus addictif. En fait tous les jeux sont susceptibles de générer une addiction, tout dépend de l'individu qui le pratique. Mais le jeu pris isolément n'est pas suffisant, il convient également de tenir compte du lieu et des conditions dans lesquels il se pratique. Le poker ne me semble pas anodin non plus, il concerne une population plus jeune qui du coup se trouve initiée au jeu. Le poker participe d'une « éducation au jeu ».

Audition Eric Bouhana, le 7 novembre 2011

Eric Bouhana est président d'Adictel

Avec 10 ans d'expérience dans la lutte contre l'addiction au jeu à grande échelle (couverture nationale et européenne) mais aussi avec une expérience forte des logiciels et programmes de jeux, je peux dire que la lutte contre l'addiction ne doit surtout pas servir de prétexte pour moduler le TRJ qui pourrait favoriser les jeux avec un TRJ bas et une espérance de gain forte.

Le juste TRJ permet aux joueurs et opérateurs de jeux de retrouver un équilibre, dans un échange commercial : du temps de loisir et de jeu en échange d'argent.

C'est pour les opérateurs le moyen de préserver une relation « équitable » avec leurs clients.

Le fait qu'un joueur gagne plus ou plus souvent incite à recommencer l'expérience qu'il soit excessif ou pas, c'est un consommateur avant tout.

Le fait qu'un joueur gagne moins (TRJ bas) le conduira à aller « voir ailleurs », vers des sites avec une offre plus attractive et qui « payent » c'est-à-dire à ce jour des offres non autorisées en France et par conséquent sans aspect contraignant obligatoire.

Les casinotiers terrestres qui ont un TRJ bien étudié et des contrôles drastiques seraient selon moi les meilleurs experts du sujet.

Ce raisonnement est d'une logique implacable et se retrouve dans la réalité au quotidien. En effet la plate forme Adictel qui traite près de 9000 dossiers / an a la capacité d'extraire des données et des informations qui permettent de constater cette expertise.

Audition de la FRANÇAISE DES JEUX, 7 novembre 2011

Christophe Blanchard Dignac, Président – Directeur Général de la Française des jeux ; Patrick RAUDE, directeur de la régulation et des affaires européennes et Raymond BOVERO directeur du programme jeu responsable.

Q- Sur la définition du TRJ ?

R- S'il n'y a pas d'encadrement du TRJ, il n'y a pas d'encadrement de la politique de jeux. Un taux de retour élevé rend le jeu plus intense et plus sensible au risque de blanchiment. Le taux de retour au joueur permet aussi de favoriser nombre d'aspects dont la fréquence des gains. Il ne faut certes pas uniquement se concentrer sur le taux de retour au joueur ; mais, sans TRJ élevé, il n'y a pas de fréquence élevée, il n'y a pas de gains répétitifs, il n'y a pas de multiplication des occasions de jeux.

Avant l'ouverture des paris en ligne, la Française des Jeux n'avait le droit de faire des paris qu'en quantité très limitée, seulement avant les rencontres ; maintenant on a le droit de faire des paris en ligne pendant les rencontres. En live betting, certains bookmakers en ligne « saucissonnent » un match de tennis en petits événements sachant qu'un tennisman peut gagner un set tout en perdant un jeu et perdre ou gagner un jeu tout en gagnant un point. C'est bon, dans leur philosophie qui n'est pas la nôtre, pour soutirer l'argent du parieur et multiplier artificiellement l'occasion de parier. En « live betting » nous constatons des taux de retour aux joueurs qui sont de l'ordre de 90 % voire plus, c'est une moyenne parce que vous pouvez avoir des taux de retour aux joueurs qui sont, du fait du hasard (quand tous les favoris sortent, les joueurs jouent plutôt les favoris), de 120 % – 130 % - 200 % des sommes mises. Quand la probabilité de gagner un match de tennis par le favori est assez forte (la cote doit être de 1,05 ou 1,1 en cas de victoire) les opérateurs associent généralement un match un peu plus incertain ; c'est ce qu'on appelle un pari complexe. Dans le réseau où n'existe que le pari avant les rencontres (mainbook), on est en dessous de 80 %.

Q- Pour le calcul du TRJ à la Française des Jeux, sur votre site en ligne, vous êtes tenus à entrer dans cette fourchette de 85 % ?

R- Pour la loterie nous sommes dans une activité sous droits exclusifs y compris le jeu en ligne. Pour la loterie les planchers et plafonds sont réglementaires. On ne peut pas descendre en dessous d'un certain TRJ parce que sinon ce n'est pas du jeu, si j'ose dire et, au dessus, ce serait considéré comme ouvrant la porte au jeu excessif. Le plancher est de 45 % et le plafond est de 75 %. Et, dans la réalité, les jeux commencent à 50 %. Ensuite nous proposons, à notre régulateur des jeux de loterie en ligne, le ministère du budget, des jeux à l'intérieur de ces catégories. Ces jeux ont eux-mêmes un TRJ qui est autorisé. Par exemple quand on développe un jeu de grattage à 2€, on va proposer un TRJ à 65 ou 66 % avec un tableau de lots associé. Prenons l'exemple de 12 millions de tickets à 2 Euros qui vont être imprimés. Sur les 24 millions d'euros misés, il y aura un tableau de lots qui ne redistribuera sous forme de lots que 65 % des 24 millions, allant de 2€ jusqu'au sommet de la pyramide (lot maximum). Le TRJ est un ratio, avec au numérateur la valeur totale des lots imprimés et au dénominateur la totalité des mises correspondant aux tickets imprimés.

A l'intérieur de la famille loterie, certains jeux ont un élément de contrepartie c'est-à-dire que nous ne répartissons pas un pourcentage des mises ou un montant de lots prédéterminés ; c'est le hasard qui va déterminer le nombre de lots à distribuer (le montant d'un lot étant fixé à l'avance) ; il y a un élément de « suspens ». Par exemple, la mécanique du multiplicateur dans le KENO fait qu'on peut gagner plus ou moins, selon que le multiplicateur tiré au sort est de 1 ou de 10. Nous sommes dans ce qu'on appelle un risque de contrepartie c'est-à-dire qu'on doit garantir le paiement des lots indépendamment des mises et c'est une moyenne statistique qui nous permet d'y faire face. Nous avons en conséquence un fonds de contrepartie qui est un élément du TRJ autorisé. Lorsqu'on dit que sur le RAPIDO ou sur d'autres jeux il y a 67 % de TRJ, c'est 67 % dont un prélèvement au profit d'un fond de contrepartie pour faire face à ces variations très aléatoires du TRJ. Enfin, si un gros gain n'est pas gagné, il est remis en jeu ultérieurement et puis, quelquefois au moment des super loto, on

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

garantit un certain niveau de Jackpot, indépendamment donc des mises qu'on ne connaît pas encore par définition.

Sur le pari, c'est différent. Il y a deux formes de paris, le pari mutuel et le pari à cote. Avec le pari mutuel, on est comme dans la loterie C'est-à-dire que vous ne distribuez que ce que vous avez encaissé (un pourcentage). Si on a encaissé 100 de mise, on va distribuer 75 % de ces mises s'il y a des gagnants et l'opérateur n'encourt aucun risque. Ce qu'on ne sait pas en revanche, c'est combien il va y avoir de gagnants. S'il n'y a qu'un seul gagnant, il perçoit un très gros lot, par exemple quand des non favoris gagnent et si ce sont les favoris qui gagnent, il y a beaucoup de monde qui va se partager la somme. Dans le pari à cote, l'opérateur, comme dans les jeux de casinos, garantit de verser un multiple de la mise du joueur quel que soit le nombre de joueurs qui va gagner. Donc le TRJ n'est pas connu à l'avance il va être dépendant du nombre de joueurs et de gagnants. Quand tous les favoris gagnent, comme la plupart des joueurs misent sur les favoris l'opérateur va sortir plus d'argent qu'il n'en a encaissé et devra donc se « refaire » dans le temps.

Ce que la loi demande c'est que dans l'année, nous ne redistribuons pas plus de 85 %. La règle précise même que ce pourcentage ne doit pas être dépassé plus de deux trimestres consécutifs. Comme on ne peut pas prédire le résultat de la rencontre, on aura toujours des fluctuations. Quand on aura redistribué trop d'argent à la communauté des joueurs on va proposer des cotes moins attractives pour le futur pour pouvoir en moyenne récupérer, par un TRJ inférieur à 85 %, le dépassement de ce seuil qui sera intervenu pour toutes sortes de raisons, y compris le fait que tous les favoris aient pu gagner.

A l'inverse, lorsqu'on a par exemple beaucoup d'outsiders qui sont sortis, le TRJ va être très inférieur au plafond et on pourra avoir une politique de cote plus attractive pour redonner à la communauté des parieurs ce qu'ils n'ont pas eu dans la limite des 85 %. Compte tenu de la concurrence, il est difficile pour les opérateurs d'avoir une politique de cotation très différente de celle de leurs concurrents. A l'ouverture du marché, tous les opérateurs ont visé ce plafond de 85 %. Aux opérateurs qui se plaignent que l'activité de paris n'est pas assez lucrative, l'Etat répond : puisque la fiscalité est fixe, si vous donniez moins aux joueurs vous gagneriez plus. Ce qui est mathématiquement exact. Quand vous avez 10 % de fiscalité, si on donnait 80% aux joueurs, il resterait effectivement 10 % pour les opérateurs au lieu de 5 %.

Q- Et il y a un point complémentaire qui est que dans la définition qu'a arrêté l'ARJEL, les bonus sont inclus ?

R- Ce n'est pas vrai pour le poker, ce n'est vrai que pour les paris où le bonus du point de vue de la loi de 2010 est considéré comme un gain par anticipation.

Q- Et si j'ai bien compris la logique, rien n'interdirait donc à un opérateur de faire des cotes supers promotionnelles voire un TRJ de 120 % sur une occasion pour attirer les parieurs ?

R- Tout à fait, dans le pari concurrentiel en l'état des règles ; c'est pour ça que les bonus sont inclus dans les gains parce qu'un opérateur peut proposer un bonus très faible et du coup garder de la marge de manœuvre pour des cotes ou au contraire donner des bonus très forts, les bonus étant fait pour recruter et la cote attractive étant plutôt faite pour fidéliser les clients.

Dans le secteur des paris sportifs en ligne, qui a été ouvert à la concurrence, la France se situe entre deux modèles de jeux en plafonnant le TRJ à 85 %. Le modèle régulé des loteries qui opèrent du pari en monopole comme la loterie Finlandaise où on a un taux de retour au joueur qui va être plus proche de 60 %. Et puis le modèle complètement « débridé » où le taux de retour n'est pas du tout encadré et va se situer autour de 90 % à 95 %.

Pour les bourses d'échanges de paris c'est même souvent jusqu'à 98 %. Il s'agit d'un système dans lequel un opérateur met en relation des parieurs. Les bourses d'échanges de paris sont interdites en France, notamment en raison du risque avéré de blanchiment qu'elles induisent. Quoi qu'ils s'en défendent, les opérateurs d'échange betting n'en ont cure car ils prennent un pourcentage sans risque financier.

Q- Et entre votre activité de pari en ligne et en dur ?

R- Ce n'est pas la même offre et le TRJ est inférieur. Les offres de paris sportifs de la FDJ dans le réseau (en monopole) et en ligne (en concurrence) ne sont pas les mêmes : le TRJ est inférieur (75-78 % contre 85 % en ligne), le live betting n'est offert qu'en ligne, et loto foot seulement dans le réseau. De plus le nombre de paris offerts est beaucoup plus limité dans le réseau qu'en ligne (7 à 8 fois plus de paris). Le loto foot est un jeu de répartition, c'est un pari mutuel sportif dont le taux de retour au joueur est moins élevé. Ce qui va motiver le joueur de loto foot ce n'est pas tellement le petit gain, c'est la grosse « cagnotte » s'il trouve tous les bons résultats. Plus le premier rang est élevé plus le taux de retour au joueur moyen est faible. Parce que le moteur de jeu n'est pas la fréquence de petits gains ou de gains moyens significatifs mais l'attraction qu'exerce le rêve. C'est le « moteur » du jeu de tirage Euro millions dont le TRJ est de 50 % mais qui offre la perspective d'un très gros gain (53 millions en moyenne) alors que sur le pari à cote en fait, on a une fréquence de gains liée à chaque pari.

Q- Et quand vous dites que pour le pari à cote vous faites la régulation en maîtrisant les cotations c'est en permanence ou sur deux/trois mois ?

R- Oui, en permanence. Les équipes de la FDJ doivent obéir aux prescriptions de la licence, s'assurer que la loi est respectée en permanence. On a des contrôles de l'ARJEL en temps réel, il y a un capteur qui contrôle nos transactions. Nous rendons également compte au ministère du budget du TRJ de notre offre dans le réseau.

Q- Et elle est gérée comment en année glissante ou en année ?

R- C'est trimestre par trimestre et puis après sur l'année civile. Vous ne pouvez pas avoir plus de deux trimestres successifs au-delà du plafond. Il suffit qu'on ait des séries de TRJ très élevés parce que tous les favoris sortent et vous vous trouvez à devoir faire une politique très restrictive sur les cotes le trimestre suivant. C'est une des raisons pour lesquelles le marché a eu une évolution très négative au début 2011. Au moment de l'ouverture tout le monde a fait une politique très attractive et puis après la règle des deux trimestres de 85 % a fait qu'on a resserré le dispositif.

Il y a un lien mécanique entre la quantité de jeux et le taux de retour au joueur. La quantité de jeux induit des effets quantitatifs, c'est comme la circulation routière plus vous avez de voitures qui circulent, plus s'accroît le risque d'accidents. Plus il y a de quantité de jeux en circulation, plus il y aura des accidents de jeux. Avec l'encadrement quantitatif, il y a moins d'accidents mais cela ne suffit pas. Il faut agir sur la conduite automobile, la sécurité des voitures. Le TRJ est un facteur clé d'encadrement de la quantité du jeu en circulation. Si vous avez un TRJ à 90 % au lieu d'un TRJ à 80 % vous aurez deux ou trois fois plus de jeux ; donc quand bien même le pourcentage de joueurs en difficulté resterait-il le même (ce qui ne serait pas le cas malheureusement) vous aurez beaucoup plus de monde avec des problèmes parce qu'il y aura beaucoup plus de jeux.

Le TRJ c'est toujours au dénominateur les mises, et au numérateur, les lots que vous redistribuez aux joueurs suivant le type de jeu comme on l'a expliqué. Son niveau est plus ou moins incertain selon les jeux.

Dans le pari à cote on est dans une relation tout à fait différente du pari mutuel ou de la loterie ; les opérateurs et les joueurs jouent les uns contre les autres. Dès que le joueur sait quelque chose ou voit une faille il va l'exploiter tandis que personne ne connaît les numéros gagnants du loto à l'avance vu que ce n'est qu'après le tirage qu'on les connaît. Il n'y a pas de délit d'initiés si j'ose dire. S'il y a un outil de suivi et de contrôle on a la possibilité d'interrompre évidemment des prises de paris quand on voit que quelque chose d'anormal se passe, on a des alertes. La première chose c'est d'arrêter la prise de jeux et la deuxième chose c'est d'alerter les autorités compétentes. On sait en temps réel ce qui se passe en matière de paris dans notre réseau.

Sur l'Internet régulé on connaît les joueurs, on sait qui joue, alors ceux qui ont envie de cacher leur jeu n'ont pas intérêt à aller sur Internet régulé. C'est important de garder cet Internet régulé. Aujourd'hui, quand certains demandent d'augmenter le TRJ, de passer à une assiette fiscale non pas

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

sur les mises (qui est un élément de restriction quantitative) mais sur le produit brut c'est-à-dire le résultat du jeu (une fois que les opérateurs ont déroulé l'offre qu'ils veulent), c'est pour retrouver une marge de manœuvre qui permet d'avoir un jeu sans trop de contrôles.

Quand il y a un seul opérateur en ligne, comme pour l'ensemble des jeux de loterie en ligne de la FDJ, c'est un joueur, un compte et un opérateur. Quand il y a 15 opérateurs, un joueur peut être inscrit chez plusieurs opérateurs.

Q- Je voudrais en venir à l'outil que vous appelez la matrice de prévention de risques de l'offre. Vous l'avez appliqué à vos jeux ?

R- Oui on l'a appliqué à nos jeux et plus globalement à ceux qu'on connaît des autres opérateurs légaux en France. On le fait de manière théorique avant de lancer quelque chose d'un peu nouveau, qu'on pense un peu sensible. On a fait des études auprès des joueurs et auprès du réseau et puis on a consulté un certain nombre d'experts qui nous ont donné leur sentiment et nous allons continuer à le faire. Ce qu'on a essayé de faire avec cette démarche empirique c'est quelque chose que l'on peut modéliser et tester sur tous nos jeux actuels et ceux que l'on pourrait opérer, voire les autres jeux. On pense qu'on a quelque chose qui, sans être parfait, tient la route. On va « passer la main » pour modéliser et tester la robustesse scientifique de cette construction qui est le résultat de plusieurs années de recherches fondées sur la connaissance d'un certain nombre d'experts et l'expérience d'un opérateur.

Q- Par rapport au nombre de points que vous attribuez à chacun des critères est-ce que chacun des critères est considéré d'une manière indépendante ou est-ce qu'il y a un effet multiplicatif de ces critères ? Est-ce que ça répond à la question de synergie entre plusieurs critères ?

R –C'est une très bonne question. C'est peut-être l'aire, la surface qui représente le niveau de risques. Mais pour le moment on fait des sommes de points. Effectivement, c'est un facteur à la fois indépendant et lié. Par moment on va surestimer le risque et par moment on va le sous-estimer parce qu'il y a des facteurs qui, réunis les uns avec les autres, vont faire que ça va être plus que l'addition. D'ailleurs si on considère les risques cumulés de la fréquence des occasions de jeu, du TRJ et de la fréquence de gains, on arrive alors à plus de 40 % des risques globaux d'un jeu. La combinaison de critères nous semble donc pouvoir avoir un effet en quelque sorte « multiplicateur ». Aujourd'hui on est arrivé au bout de ce qu'on sait faire et on va « passer la main » pour obtenir un outil qui puisse être utilisé de manière systématique et s'enrichir de ce que l'on constatera et qui sera audité et auditable. Pour aller plus loin, il faut qu'on ait un outil d'aide à la décision mais qui ne vaudra jamais une bonne politique de jeu ou qui ne suffira pas à contrer les effets d'une mauvaise décision.

Dans le cahier des charges adressé à une grande Ecole avec laquelle on va passer contrat, on tiendra compte de cette observation de votre part.

Lorsqu'on est dans le qualitatif, on va bien voir les formes de jeux qui sont beaucoup plus problématiques et si ces formes de jeux devaient se développer, on aurait alors un problème quantitatif. Quant on réunit l'accessibilité et l'intensité on a des risques d'addiction forts. Un jeu facilement accessible dans des points de ventes ouverts au public ou sur Internet, et intensif en même temps est un jeu qui, quelles que soient les précautions prises, est beaucoup plus problématique. Après, il faut tenir compte d'autres considérations, comme la nécessité de lutter contre les jeux clandestins, par exemple.

Q- Et cet outil vous l'avez utilisé pour tester votre substitut de RAPIDO ?

R- Oui, bien sûr. C'est la troisième version maintenant. Notre objectif c'est de rendre ce substitut attractif pour séduire des joueurs récréatifs et garder toutes les précautions qui permettent de dissuader au maximum le jeu problématique. On va le simplifier, surtout. Notamment, on a supprimé le Jackpot et quand on a gagné on gagne au moins l'équivalent de sa mise unitaire.

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

Le jeu instantané sur Internet « Eldorado » était celui des jeux de grattage en ligne qui avait le plus gros succès. Il y avait 4 secondes entre deux parties ce qui constituait un facteur de risque. La matrice de prévention des risques nous a aidé à porter cette fréquence à 10 secondes. C'est désormais la règle : aucun jeu de la FDJ ne va plus vite que 10 secondes entre deux parties. Et sur Internet c'est une éternité 10 secondes! Dès qu'on est sur du jeu en ligne, même avec quantité de modérateurs, c'est beaucoup plus sensible que lorsqu'on est dans du jeu diffus dans le réseau, parce que le jeu en ligne est accessible 24h/24h. Il n'y a pas d'intermédiation. Il faut mettre plus de précautions et encadrer le TRJ surtout dans un Internet concurrentiel. Dans un Internet monopolistique si le joueur est plafonné dans sa dépense hebdomadaire à 100€, il peut les dépenser en trois secondes et il faudra qu'il attende la semaine suivante pour en dépenser 100 autres ou il peut les faire vivre sur toute la semaine. Mais, dans un univers concurrentiel, ce n'est pas possible donc il faut bien qu'on ait d'autres vecteurs d'encadrement sachant que, dans tous les cas, le TRJ en fait partie.

Q –Vous avez des systèmes qui vous permettent de connaître des joueurs problématiques ou des joueurs addicts, je veux dire vous avez des contacts avec eux ?

R- Exceptionnellement, très exceptionnellement. Il y a une formation spéciale qu'on appelle formation de niveau 2 qui concerne tous les collaborateurs qui sont susceptibles d'être en lien avec les clients (par SOS joueurs entre autre).

Cette formation permet de savoir quoi faire quand on a un joueur qui appelle ou un membre de l'entourage, où les diriger. Le choix est plutôt de les diriger sur SOS Joueurs et/ou la Chambre régionale de surendettement. Les autres collaborateurs, ainsi que tous les détaillants, ont reçu une formation de niveau 1 qui leur permet d'être sensibilisés au jeu responsable.

Un outil qui s'appelle playscan qui a été mis au point par la loterie suédoise en liaison avec l'institut suédois de la santé publique et une société d'intelligence artificielle est mis à disposition de nos joueurs en ligne sur une base volontaire. Quand un joueur en ligne rentre dans la catégorie rouge (potentiellement excessif), on n'envoie plus aucun message commercial évidemment et on va envoyer des messages pour modérer son jeu voire l'inciter à prendre contact avec SOS joueur.

Déontologiquement, nous nous interdisons évidemment d'aller tester sur des joueurs pathologiques des jeux ou publicités. Quand une publicité est destinée au grand public, elle passe tous les filtres et nous intégrons ce que peut être le regard d'un joueur pathologique sur des publicités qui au premier abord ne pose aucun problème à des joueurs récréatifs (apports de la Fondation Rodin). Des Associations familiales nous aident aussi à savoir ce que les mineurs peuvent avoir comme regard sur le jeu mais, ce n'est pas une science exacte. Il arrive que malgré tous les filtres il y a des choses qui passent au travers.

Q- Donc pour terminer sur la grille en fait c'est devenu pour vous le référentiel dans la politique de développement des jeux ?

R –Je dirais que c'est plutôt un complément. La matrice est l'un des outils à la disposition de la FDJ. Il y a également tout un processus initié par l'équipe de Jeu responsable notamment qui, la plupart du temps, interroge notre collège d'experts, de psychiatres, de psychologues.

Q- C'est un passage obligé avant le développement

R– Dans la vision française du jeu, quand un jeu est dangereux, il faut l'interdire ; s'il est autorisé, c'est qu'il est « canalisable dans un circuit contrôlé ». Le point de départ est donc une bonne régulation. Les règles de conception de jeux c'est évidemment, avec les contraintes qui sont les nôtres et que je viens de rappeler, d'avoir plutôt des jeux qui marchent que des jeux qui sont des échecs. D'abord on consulte des experts internes (les membres de l'équipe JR) puis des experts externes, on consulte le réseau de distribution, on a des procédures internes indépendantes du marketing et il y a un directeur du programme jeu responsable qui lui est chargé de surveiller tout ce processus. Et puis nous allons au Cojer (COJEX désormais) avec trois outils : le programme annuel de jeux (on est le seul opérateur de jeux qui jusqu'à présent voyait son programme de jeux approuvé dans le détail) accompagné d'un plan d'actions pour le jeu responsable et accompagné d'un plan d'actions de lutte

contre le blanchiment d'argent. Et à l'issue il y a un avis qui est donné et c'est le Ministre qui décide ce que nous pouvons faire. De plus, nous envoyons à Bercy un dossier détaillé pour tout lancement ou relancement de jeu incluant ce que nous appelons, une fiche d'impact type que Bercy nous a demandé de remplir notamment avec l'impact de la politique de jeu. Quand il y a le moindre doute, il faut fournir les précisions et les assurances qu'on nous demande. On démontre que le succès commercial d'un jeu n'est pas forcément synonyme de manquement à la politique du jeu responsable de l'Etat. Donc c'est dans cet ensemble là qu'il faut insérer, le tableau, l'outil, la décision ; un outil, aussi intelligent qu'il soit, ne remplacera jamais une bonne politique. Donc vous pouvez avoir de bons outils avec des mauvaises politiques et ça donnera des mauvais résultats.

Q- Adossé au développement d'un jeu il y a tout un aspect que vous venez d'évoquer et la publicité qui est faite sur le jeu ?

R- Quand un jeu de loterie est autorisé, il peut faire l'objet, si l'esprit du jeu le justifie, d'une publicité grand public. C'est le cas pour le Loto ou pour Euromillions. Mais, ce n'est pas toujours le cas. Le jeu CASH n'est promu par aucune publicité grand public (il n'y a que de la promotion dans les points de vente) et c'est pourtant un jeu très dynamique.

Vous avez des jeux qui, par leur attractivité propre, n'ont pas besoin de publicité pour fonctionner. En revanche, quand vous avez un jeu de tirage qui n'est pas présent à l'esprit parce qu'il n'a lieu qu'une ou deux fois par semaine, il faut informer le joueur occasionnel notamment s'il y a un gros Jackpot. Dans le cadre de la politique de jeu française, on a intérêt d'avoir des joueurs occasionnels qui viennent. Quand il y a des vendredi 13 on a deux fois plus de joueurs que d'habitude et il y a des joueurs qui ne jouent que ce jour là. Quand il y a des Jackpots importants ce ne sont pas tant les joueurs réguliers qui jouent beaucoup plus, que des joueurs qui ne jouent que pour ces grands Jackpots. Ce sont des joueurs, par définition, sans risque. En ce sens, la publicité sert l'encadrement du jeu. Donc il faut des jeux grand public qui n'ont pas de danger à être mis entre les mains du grand public. Si c'est un jeu de loterie avec un taux de retour au joueur plus faible avec des modérateurs, notamment une fréquence de tirages qui est deux fois par semaine, à ce moment là il peut faire l'objet, dans une limite raisonnable (moins de 1 % du CA en moyenne) d'une publicité. Si demain on introduit trop de contraintes sur la publicité de ces jeux récréatifs, on fera le lit pour des jeux intensifs, des jeux à fort taux de retour de redistribution et qui n'auront pas besoin de publicité. Il faut donc être limité et raisonnable mais on a besoin de publicité sinon on condamne le modèle extensif.

Quand la politique de régulation est trop stricte elle peut avoir pour effet paradoxal de développer le jeu indésirable et quand elle est trop lâche, au sens relâché, elle conduit à des effets négatifs qui ne se voient pas tout de suite. Les rentrées d'argent sont visibles tout de suite mais les impacts sociaux et pathologiques ne se voient qu'au bout de trois ans.

Q- On a une vision de continuum du jeu problématique et vous dites qu'il ne faut pas tout concentrer sur l'addiction ?

R- Un continuum pas forcément ce n'est pas mécanique parce que le loto ce n'est pas du « crack » ; ce n'est pas parce qu'on a joué une fois au loto qu'on est « accro » à vie. Donc on peut être un joueur récréatif et le rester toute sa vie. C'est d'ailleurs le cas de l'immense majorité des joueurs. En revanche, il y a quelque chose qui n'est pas vu aujourd'hui dans les politiques publiques. C'est qu'un certain nombre de joueurs jouent à beaucoup de jeux chez plusieurs opérateurs ; on est plus dans la sociologie que dans la pathologie.

Seuls des médecins peuvent dire si la personne qu'ils ont en face a une pathologie ; le jeu pathologique c'est peu de monde mais ça coûte très cher, directement et indirectement. Il n'y a aucune étude en France sur ce sujet du coût du jeu pathologique. Il y a des études qui ont été faites aux Etats-Unis, on a des éléments. Ce serait intéressant de savoir quand il y a un joueur pathologique combien de personnes sont impactées.

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

Quand le régulateur a à autoriser ou non tel type de jeu, il serait intéressant de savoir combien il peut rapporter d'un côté mais combien il pourrait coûter de l'autre. Et quelquefois le coût social est important. Pour ça il faut avoir des outils d'évaluation.

Q- Le problème c'est le financement des études. Le rapport du Gouvernement fait état de cette étude qui nous est apparue immédiatement comme étant un sujet majeur.

R- L'étude, c'est un tableau d'aide à la décision pour un Gouvernement. Quel est le bilan coût/avantage, combien un jeu rapporte, le nombre d'emplois, les contributions etc... C'est compliqué mais c'est passionnant sur le plan de la recherche économique. On va s'apercevoir que l'addiction c'est peu de monde mais qu'elle peut avoir beaucoup d'impacts qu'il faut prévenir. Au moins l'ouverture a conduit à mettre dans la loi toute une série de dispositions qui vont dans la bonne direction mais il faut passer à la vitesse supérieure parce que la politique de jeu française qui est restrictive au plan quantitatif ne permet pas de traiter aussi bien des situations que je qualifierais de qualitatives. Globalement c'est satisfaisant mais dans le détail ça ne l'est pas toujours. Pour cela, il faut aller plus loin dans la prévention et faire ce que nous on ne peut pas faire. Notre métier c'est d'éviter de concevoir et commercialiser des jeux non responsables, d'aider financièrement des recherches, de former chacun à ses devoirs, de le contrôler ; mais ce n'est pas nous qui allons aller dans les écoles pour mener des actions de prévention et éviter à un jeune d'avoir une mauvaise perception du hasard.

Q- Ce qui ressort de l'étude de prévalence c'est que finalement l'addiction au jeu c'est à peu près ce qu'on constate en terme de drogue par substance illicite. Qu'en pensez-vous ?

R- On est loin de l'alcool et du tabac.

Mais en France on ne pouvait pas faire une étude de coût tant qu'il n'y avait pas eu une étude de prévalence parce que c'est la base de toute étude économique

Audition BETCLIC- AFJEL, le 23 Novembre 2011 (Céline Finon)

Groupe fondé il y a 6 ans par Nicolas BEROT. Depuis plusieurs entreprises couvrent l'ensemble de l'Europe : BETATOUM surtout dans les pays Pologne, Autriche, Allemagne ; EXPECT qui opère en Europe du Nord ; EVEREST fondée à BOSTON qui fait du poker et du casino en Europe depuis les Etats-Unis. Il s'agit du deuxième opérateur du jeu en ligne en Europe après BIGUING (nom ?). Emploie environ 1000 personnes, 200 à Paris. 330 millions de produit brut des jeux par an.

Q- Comment définissez-vous le taux de retour joueur ?

R- C'est la différence entre la mise du joueur et son gain. C'est aussi l'élément qui va être déterminant pour définir l'assiette de taxation de notre activité dans la plupart des pays (pas en France puisqu'on taxe sur la mise). Les bonus comme vous le savez aujourd'hui sont inclus dans le taux de retour au joueur, donc pour nous l'équilibre à trouver en terme économique est de savoir si on donne beaucoup de bonus ou pas (les bonus c'est nous qui les payons).

Q- Pouvez-vous nous rappeler ce qu'est le bonus ?

R- Par exemple si vous êtes un nouveau client chez BETCLIC on vous offre 15€ de bonus, vous pouvez jouer 15€ gratuitement. On peut le donner au départ ou pour une opération commerciale, par exemple 50€ gratuitement lors du Championnat de France. Les bonus en ce moment c'est plutôt 100€. Si vous ouvrez un compte on vous donne 100€ et si vous le fermez vous prenez vos 100€. Cela est considéré comme une mise pour le système de taxation.

Il y a plusieurs définitions du TRJ selon l'utilité que l'on va en faire. Si le TRJ sert à déterminer l'assiette de taxation (le cas un moment pour les casinos en dur) il y avait une forme de TRJ théorique qui existait : la taxation va porter sur $100 - 85$. Vous n'avez pas le droit de donner + que 85 ; si vous rendez 80 en taux de retour vous êtes taxé sur cette différence de 100 moins 85.

Au départ il y a eu un peu de souplesse avec certains opérateurs concernant les bonus. Les bonus coûtent chers à l'opérateur quoi qu'il arrive.

Et puis il y a éventuellement un taux de retour théorique pour garantir des recettes fiscales à l'Etat. En France, on ne peut pas servir 85 de taux de retour. On est largement en dessous (82 %) parce qu'il y a les taxes, notre marge et tenir compte de la prise de risque sur un match. Lors de gains importants pour le joueur, on se rattrape en offrant des cotes beaucoup moins importantes sur d'autres matches.

Q- Les paris à cote représentent combien de votre activité ?

R- On regarde l'ensemble des événements risqués par trimestre et par semestre. Connaissant le comportement de nos joueurs, on a l'habitude de gérer un ensemble d'incertitudes mais néanmoins on se garde une marge de sécurité pour ne pas dépasser le 85 %. Donc le taux réel est entre 80 et 82.

Q- Par trimestre et par secteur vous avez un TRJ pour des paris sportifs, hippiques et poker ?

R- Pour le poker en fait il n'y a pas de TRJ. On paie des taxes et il y a notre commission. Les taxes sont sur les mises et selon les opérateurs, et les moments c'est entre 2 et 4 % de prélèvements sur les mises. On a eu une grève sur nos sites à cause de la taxe sur le *flop*. Lorsque qu'un joueur commence à jouer et se retire on prélève quand même une taxe. Ce qui a été mis au départ est taxé donc c'est assez injuste pour les joueurs. Les joueurs ont fait la grève du site au printemps dernier pour réclamer la disparition de cette taxe. C'est nous qui compensons la taxe pour eux. Un joueur qui ne joue pas va nous coûter cette petite taxe sur le montant des enjeux.

La taxe porte sur les mises et non pas sur le produit brut en France. Si un joueur met 100 on lui prend tout de suite une taxe (1.8 ?) et puis après l'opérateur prend sa marge. En général dans les autres pays on taxe la marge de l'opérateur, par exemple l'Etat taxe 20 % de 5 % mais pour qu'il fasse une marge il faut qu'il y ait une partie de jeu engagée.

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

Pour le *flop* et pour les parties qu'on appelle quitte ou double, les joueurs remarquent que le retour est moins bon en France que sur un site non régulé.

Q- Est-ce qu'il y a une conséquence à cette régularité française ?

R- La conséquence globale sur l'ensemble des paris et surtout sur les paris sportifs c'est que les joueurs quittent les sites. Je vous ai apporté un petit comparateur de cotes (se trouve sur Internet). Pour un match, vous avez toutes les cotes qui sont offertes (match entre équipe hollandaise et équipe anglaise) et le taux de retour au joueur en Angleterre est à 92 % alors que pour un joueur français le taux de retour est de 88 %.

Tous les sites non régulés sont dessus de 90 %, le site BIWING en France (.fr) à 87 % et sur leur site en .com à 93. Un parieur sur un match même français peut regarder quelles sont les cotes de l'ensemble des opérateurs et quels sont les sites avantageux.

Q- Comment font les joueurs pour s'inscrire sur les autres sites non régulés ?

R- Si vous essayer de jouer depuis la France sur BETLIC.com, vous êtes redirigé sur une adresse française .fr. Par contre, si vous êtes en Angleterre, vous pouvez le faire et vous pouvez également vous créer une adresse fictive. Les pros d'Internet et tous les gros parieurs savent le faire. Ils vont se créer des adresses pour aller sur des sites non régulés en France et sur lesquels il n'y a pas de contrôle et où il y a de meilleures cotes. C'est l'adresse IP qui fait croire à l'opérateur que vous n'êtes pas en France

Q- A combien de joueurs vous avez estimé cette déperdition ?

R- Par rapport au portefeuille de l'ensemble et des marchés en Europe on estime que 50 % des paris sportifs échappent aux sites régulés. L'ARJEL vous dira moins. En tout cas le chiffre d'affaire baisse. Le montant des taxes que l'on verse à l'ARJEL est révélateur de cet effondrement. Le Gouvernement a prévu dans le projet de Loi de Finances sur les états annexés, 12 % de recul pour 2012 sur les recettes des paris sportifs en sachant qu'on ne va sûrement pas atteindre la recette prévisionnelle de 2011. L'industrie est dans une mauvaise passe.

Q- C'est spécifique au marché régulé ou au marché français ?

R- C'est spécifique au marché français qui est le seul à avoir un taux de retour plafonné, des taxes élevées. Si on fait la translation des taxes actuellement sur les mises dans les paris sportifs qui sont à 89% sur le produit brut des jeux donc 100 moins 85 on est à peu près autour des taxes à 55 %. L'Italie est à 25 %, l'Espagne, le Danemark, le Lichtenstein sont à 20 %, la Grèce à 30 %. En France, on est dans une surfiscalité de toute façon. L'Allemagne est entrain de négocier un traité sur les mises à nouveau sur une base de 5 % des mises contre 8,5 à 9 % chez nous.

Le taux de retour en Italie c'est minimum 80 %. Dans les autres pays il n'y en a pas. Si on veut être compétitif il faut être autour de 90 % bonus inclus et puis des taxes entre 20 et 30 %. C'est par exemple 25 % de taxe sur la différence entre 100 et 85. Alors qu'en France les taxes c'est 8 à 9 % sur 100.

Q- Remettez-vous en cause le calcul des taxes sur les mises ?

R- Oui évidemment car même s'il n'y a pas de partie de jeu, même si le joueur ne gagne pas on paye malgré tout.

Q- C'est le niveau de la taxation que vous mettez en cause ou c'est le fait de taxer sur les mises ?

R- Si les autres pays Européens ont des fiscalités vraiment différentes c'est qu'il y a une raison. L'Allemagne, la Pologne, ont fait passer une loi (sur les mises) mais ils n'ont pas entamé le processus de licence. Ce sont les seuls deux pays, tous les autres taxent sur les produits bruts de jeux.

Q- Sur les bonus est-ce que vous avez un taux de retour spécial sur les bonus ?

R- Ça rentre dans la somme mise. Il y a une chose importante dans le jeu, c'est la mise et la dépense.

Q- Alors je retourne ma question est-ce que sur la période d'essai vous avez des taux de retour particuliers ?

R- Mais ça dépend des évènements. Si pendant la période d'essai le joueur va jouer sur ce match là on lui offre 88 %. En fait peut-être votre question est-ce qu'on offre 85 % à chaque joueur ? Non, c'est global. Il y a des joueurs qui peuvent se trouver avec des meilleurs taux par hasard sur des opérations où le taux de retour est meilleur.

Q- Et la proposition d'élargir la durée du calcul du TRJ ou de passer de 3 mois à 6 mois vous paraît mieux ?

R- Ça permet de faire plus d'opérations et on prend moins de risques. Parce que quand on arrive en fin de trimestre on ne prend plus de risque sur un match. On a que des mauvaises cotes mais on n'a pas le choix

Pour décider de la cote : si on dit que cette équipe a une chance sur trois de gagner, ça fait une cote de 3,3. Après on diminue la cote du montant de la fiscalité (8 %) et puis ensuite on a des cotes à nouveau de notre marge et du taux de retour. Sur une équipe qui a une chance sur trois de gagner la cote elle va être de 2,83 et pas de 3,33.

Il y a une chose qui est amusante dans le jeu c'est que les gens parient jamais ou très peu sur le match nul. Parce qu'en fait la personne qui parie veut que son équipe gagne.

Q- Comment le taux de retour est-il perçu par les joueurs ?

R- Vous pouvez choisir le type de jeu en fonction du TRJ. Il y a des moteurs de recherche sur Internet qui comparent les sites de jeux. Le joueur qui commence à être un peu plus impliqué, qui suit un championnat ou qui va passer plus de temps, va chercher à optimiser son jeu.

Q- Avez-vous l'impression qu'il y a des joueurs (sans être forcément addicts) qui jouent de façon très importante sur l'ensemble des paris ?

R- Il y a des joueurs réguliers, des gros joueurs. Ce n'est pas forcément le gros joueur qui est un problème. Le jeu par nature comporte des risques alors on peut devenir addict. C'est une autre forme d'addiction que l'alcool, la cigarette, la drogue, une addiction plus comportementale, c'est une activité qui comporte des risques.

Q- Est-ce que vous avez les moyens d'intervenir à des moments critiques ?

R- On surveille, on met des joueurs en contact avec ADICTEL et on bannit des joueurs.

Q- Je suppose qu'il doit y avoir des comportements qui sont très différents selon les types de jeux ; sur le football vous devez avoir les supporters des équipes ?

R- Oui, c'est très local. Et sur le tennis il y a plus d'expertises

Il est important de distinguer le montant qui est dépensé par le joueur et le montant qui est misé parce que quand le joueur gagne (même que 85 %) il rejoue ce qu'il a gagné. On observe des chiffres de mises qui font peur tellement c'est énorme mais à la fin il aura dépensé que sa mise de départ. Le joueur rejoue en général 10 fois pour le casino, 6 fois pour le sport et 4 fois pour le pari hippique. Quand les joueurs renoncent à rejouer on ne sait pas s'ils ont renoncé pour aller jouer sur des sites à l'étranger.

Au mois d'avril le Département de la Justice aux Etats-Unis a gelé et fermé un certain nombre de sites de poker. Les joueurs n'ont pas pu récupérer leur argent les comptes ont été gelés et pour la plupart perdus. La question de la confiance s'est posée de façon beaucoup plus forte qu'avant. Le poker en France qui se maintient (contrairement aux paris sportifs qui s'effondrent) a bénéficié de cela. Les gens se sont dits on nous prend plus d'argent, on nous taxe plus mais on peut continuer à jouer comme on veut et on récupère notre argent!

Q- Le TRJ et les facteurs de l'addiction ?

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

R- Je pense très honnêtement que le taux de retour n'a pas d'impact sur l'addiction. Je pense qu'il y a deux types de jeux, il y a le type de jeux, le poker et le pari sportif où on joue plus pour s'amuser et il y a les types de jeux où on se dit j'ai très peu de chance de gagner contrairement au poker et au pari sportif mais si je gagne je change de vie. C'est le loto. Le taux de retour n'est pas très bon et pourtant il y a pas mal de gens qui jouent vraiment toutes les semaines au loto Est-ce que c'est une vraie addiction ? Je ne pense pas.

Q- Vous avez décrit quand même une influence indirecte : un taux de retour meilleur donne la possibilité de mises plus importantes ?

R- Ce qui est sûr c'est que quand les gens jouent c'est qu'ils ont envie de gagner donc si l'addiction est liée à l'envie de gagner on peut faire un lien. Si on augmente le taux de retour les gens vont jouer plus longtemps.

Q- Mais en termes de mises ils ne vont pas forcément dépenser plus ?

R- Ils vont en user plus mécaniquement. Mais je pense qu'ils orchestreront leur gain un peu plus aussi et qu'une partie sera remise. Parce que miser c'est mécanique.

Alors il y a des pays qui mettent des limitations sur des montants. En Espagne ils ont des limites par heure, par semaine et par mois. Donc ce sont des limites combinées et si vous voulez dépasser ces limites vous devez passer un test d'addiction. Si vous êtes considéré comme non addictif vous pouvez passer ces limites là.

Q- Si les joueurs ouvrent des comptes chez différents opérateurs c'est pas très facile à gérer ?

R- C'est compliqué d'avoir un numéro unique, le seul numéro unique pourrait être le numéro de sécurité sociale c'est très accessible pour un mineur. A 16 ans il donne souvent déjà son numéro de sécurité sociale. En France il faudrait que chaque joueur qui ouvre son compte mette le même numéro chez les différents opérateurs. Le numéro fiscal pourrait être pas mal parce que le numéro fiscal on vous l'attribue l'année qui suit, l'année où vous avez travaillé. Mais il y a des personnes qui jouent à 20 ans et qui n'ont jamais travaillé, ça n'irait pas pour eux. Il faudrait combiner la sécurité sociale et le numéro fiscal

Q- Est-ce que la liste des interdits de jeux circule entre les différents opérateurs ?

R- Tous les opérateurs interrogent la même base. On pourrait être plus sévère sur les interdictions de jeux aussi.

Q- Mais c'est une démarche volontaire l'interdiction de jeu ?

R- Ca peut être judiciaire. Je trouve que c'est quand même beaucoup plus simple d'inscrire quelqu'un sur la liste que de se lancer pour une tutelle ?

Q- Concernant le jeu excessif ?

R- Sur le site de la FDJ en bas vous avez des jeux de grattage en ligne, c'est quand même la chose la plus addictive. D'autres pays comme l'Italie ouvrent des jeux de casinos et des jeux de chance en ligne mais le grattage c'est ce qu'ils ouvrent en dernier en général. En Espagne c'est le régulateur qui a la main sur l'ouverture des jeux de chance, c'est comme ça pour une ouverture maîtrisée et un peu contrôlée dans son impact.

Q- Par rapport aux aspects de blanchiment ?

R- On a beaucoup plus peur de la collusion que du blanchiment. Parce que pour venir sur le site il faut avoir un compte dans un Etat de l'Union Européenne, un compte en banque, un compte en France donc il peut être le même mais bon. L'argent est « blanchi » avant d'arriver chez nous. Donc sur le blanchiment on n'est pas tellement inquiet.

On a signalé un joueur qui avait un compte à Bruxelles et mettait 5 000€ chaque mois. Il jouait trois fois rien au poker, perdait en général et puis vidait son compte jouable. On pense qu'il devait toucher 5 000€ par mois c'est pas des sommes énormes.

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

En revanche la collusion, les transferts une fois que l'argent a été blanchi et que les joueurs veulent se le transférer ça c'est un problème Il y a aussi le cas du joueur qui veut gagner : plusieurs autour de la table sont de mèches et la partie est truquée. Pour ça on fait des contrôles ; on contrôle d'abord nos employés, les employés ne peuvent pas voir ce qui se passe pendant une partie pour éviter qu'ils soient de mèche avec un joueur. Le problème de collusion peut venir des entreprises.

On fait également des contrôles a posteriori avec un ensemble d'instruments qui sont automatisés. Toutes les 24h il y a un rapport d'alerte disant tel joueur à jouer beaucoup, il y a une équipe qui regarde les mains et il nous arrive assez souvent quand il y a un problème de rembourser les autres joueurs. Si une partie nous a semblé faussée même si on n'a pas la preuve on banni les joueurs. Même si les tables se constituent de manière aléatoire on pense qu'il y a certains joueurs qui peuvent attendre qu'une table se libère et arrivés à deux ou trois en même temps.

Q- Vous avez indiqué qu'à partir du moment où on a un compte en banque c'est forcément de l'argent qui est déjà rentré dans le circuit et s'il a été blanchi il a été blanchi avant. Est-ce qu'il y a des possibilités d'avoir des cartes prépayées ?

R- Vous avez raison de poser la question. On a pris le parti de ne pas l'autoriser sur nos sites pour l'instant. Sur la sécurité, la loi française marche bien. Les cartes prépayées franchement c'est un peu la porte ouverte...mais parce que le business marche pas on pourrait récupérer un peu de mises de cette façon. En tant que citoyenne je suis assez réservée sur la question. Ça revient à avoir les inconvénients du dur.

Q- Mais est ce que les mineurs pourraient jouer avec une carte prépayée ?

R- Il faut qu'il ouvre son compte, qu'il envoie sa carte d'identité, son RIB... donc ça touchera pas les mineurs. Sauf qu'on peut faire de la corruption de mineurs cad que des amis peuvent dire à des mineurs je te donne un chèque de 100€, tu vas au bureau de tabac et tu m'achètes une carte à 90€ et tu gardes 10€. Cela engendre un trafic ou alors il faudrait limiter les montants à 10€. Alors quel est l'intérêt, honnêtement pour les opérateurs de jeux en ligne

Q- Pour le joueur qui a un compte à quoi sert d'avoir une carte prépayée ? Il ne joue pas plus facilement ?

R- Je crois que c'est un amendement qui est passé à l'Assemblée Nationale ce n'était pas dans les projets du Gouvernement. Au départ c'était pour permettre de jouer des petites sommes parce qu'il y a des entreprises qui font des cartes prépayées et le prépayé sur le mobile. Sur les applications mobiles cela marche bien. On a lancé nos applications mobiles assez tard et le démarrage est fulgurant. Les joueurs n'ont pas ouvert de nouveaux comptes mais au lieu de jouer sur leur ordinateur ils jouent sur leur téléphone. On peut jouer partout mais il faut quand même qu'il y ait un événement. Si vous êtes dans le métro et qu'il n'y a pas de match de foot ce qui arrive quand même le plus souvent cela n'a pas d'intérêt. Mais on peut jouer en prélive. La moitié des paris sont sur des live, le mobile est beaucoup plus réactif. Et je pense que la tablette sera un très bon support pour le poker

Audition Fédération française des entreprises de jeux en ligne (FFEJEL), le 23 Novembre 2011 (B. Belinguier et A. Arnaud Polaillon)

Présentation de la FFEJL

En 2010, au moment de l'élaboration de la loi, un certain nombre d'opérateurs de jeux ont souhaité se regrouper en fédération. Aujourd'hui la FFEJEL comprend la Française des jeux, le PMU, le Groupe Barrière ainsi que deux groupes casinotiers : JOA et Tranchant.

Nous sommes une structure extrêmement légère et par conséquent s'agissant des observations qui peuvent être faites sur le terrain, les mandants que nous représentons sont beaucoup mieux placés pour répondre à toutes vos questions.

Notre mission est de faire remonter un certain nombre d'observations auprès de plusieurs interlocuteurs : l'ARJEL en tout premier lieu mais aussi des parlementaires, des représentants des pouvoirs publics (par exemple nous avons travaillé très en amont dans le cadre de la procédure de revoyure de la loi de 2010). C'est aussi de suivre d'aussi près que possible, ce qui se passe à Bruxelles : nous nous y rendons très régulièrement. Sur ces sujets, des évolutions importantes sont apparues depuis quelques années au sein de la Commission européenne et du Parlement européen.

Le contexte européen

BB- Il y a eu beaucoup de débats il y a quelques années sur le principe de reconnaissance mutuelle : dès lors qu'un opérateur de jeux était régulièrement inscrit dans l'un des 27 états de l'Union européenne, il devait être automatiquement agréé dans les autres Etats. Cette idée, très en vogue, était soutenue par quelques nouveaux opérateurs qui souhaitaient en faire une règle européenne par le biais de la jurisprudence de la Cour de Justice Européenne. Or ce n'a pas été le cas.

Il est apparu légitime qu'un contrôle puisse s'exercer au niveau des Etats : les lois nationales qui, il y a 4 ou 5 ans, étaient jugées sévèrement par Bruxelles, sont aujourd'hui reconnues comme un instrument parfaitement valable à la disposition des Etats. Et cela à deux conditions, pour chaque loi :

- qu'elle soit efficace dans la lutte contre l'offre illégale
- qu'elle ne soit pas contraire au principe du Traité de Rome ni à la jurisprudence de la Cour de Justice Européenne.

On voit aujourd'hui et encore tout récemment avec les déclarations du Commissaire Barnier, qu'à cet égard la Commission, le Parlement, sont sur la même ligne : il faut un ensemble de règles communes en matière de lutte contre l'offre illégale, en matière de protection des mineurs, en matière de lutte contre l'addiction qui soit plus structuré qu'un simple code de bonne conduite tout en respectant la pleine liberté pour chaque Etat d'organiser comme il l'entend, la politique de jeux aux deux conditions que j'ai exposées il y a un instant.

De sorte que la Commission européenne, après avoir lancé le Livre Vert il y a quelques mois- les réponses sont en cours de traitement, le résultat sera probablement connu à l'été - fera des recommandations ou des propositions, dans la deuxième partie de l'année 2012 et le Commissaire Barnier saisira sans doute le Collège des Commissaires pour prendre un certain nombre de mesures.

Mais ce qui nous paraît intéressant c'est qu'il y a désormais convergence de vues, ce qui ne s'était pas produit auparavant à l'échelle européenne et dans ce contexte, la loi française de 2010, approuvée par la Commission européenne qui a mis fin à toute procédure à l'encontre de l'Etat français, s'en trouve également confortée.

La loi de 2010

Cette loi qui avait fait en 2010 l'objet d'enjeux politiques et de discussions assez marquées lors des débats à l'Assemblée nationale et au Sénat, est aujourd'hui plutôt bien acceptée. Pourquoi ? Parce que la loi est entrée en vigueur rapidement, l'Autorité de régulation a pris ses fonctions dans

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

d'excellentes conditions grâce au processus de préfiguration mis en place en amont, les agréments ont été distribués, sans contestation.

Des protestations se sont élevées notamment de la part de certains opérateurs estimant que le régime fiscal mis en place interdit d'atteindre l'équilibre des opérations en matière de paris sportifs, ce qui est d'ailleurs en partie vrai. Cela dit, avant la loi, ces mêmes opérateurs avaient parié sur une explosion du marché des jeux, avec la perspective des profits importants et faciles. Ce pactole ne s'est pas produit et c'est très bien ainsi. Beaucoup avaient complètement perdu de vue la notion de culture du jeu, très différente d'un pays à l'autre. En France nous avons une tradition de paris hippiques plus que de paris sportifs et dans ce contexte il est normal qu'il faille du temps pour créer des habitudes et une meilleure connaissance des paris sportifs. Donc nous estimons aujourd'hui que les choses se sont globalement bien mises en place.

Est-ce à dire que nous sommes dans une situation idyllique, évidemment non. Il est vrai que la situation économique est aujourd'hui difficile dans le domaine des paris sportifs mais il faut attendre au moins deux à trois années de résultats pour qu'on puisse avoir une approche plus claire et plus fiable.

L'offre illégale.

Le sentiment que nous avons exprimé notamment dans le cadre du dossier de la revoyure, est qu'il pourrait y avoir utilement une meilleure coordination des services de l'Etat impliqués dans cette lutte contre la fraude illégale : la direction générale des Douanes, les services du ministère de l'Intérieur, les services du ministère de la Justice ; une mise en commun de toutes les informations permettrait de gagner en efficacité.

Il n'en demeure pas moins que la lutte contre l'offre illégale est extrêmement difficile notamment quand cette offre est basée dans des contrées lointaines, en dehors de l'Europe. Mais par ailleurs il y a eu des faiblesses certaines au moment de la remise à zéro des fichiers qui étaient rendus obligatoires par la loi notamment avec des retards coupables en terme de réactivité lorsque l'opération de remise à zéro du fichier ne s'est pas faite au moment où elle aurait dû être faite.

Notre mission est de tout faire pour que le marché français soit effectivement étanche à l'offre illégale :

Le Taux de retour Joueurs

Sur cette question, la FFEJEL estime que la loi de 2010 propose, avec un taux plafonné à 85 % un bon équilibre. Aller au-delà ne nous paraît pas souhaitable. Il est évident que l'augmentation du taux de retour joueur présente des risques en termes d'addiction : on facilite un recyclage des mises qui peut devenir trop fort puis permanent. C'est pourquoi nous estimons le taux actuel convenable.

L'ouverture du marché telle qu'elle s'est faite, permet à la France maintenant d'être « en règle » vis-à-vis de l'Union Européenne : il n'y a plus de risques de contentieux. Personne ne peut dire objectivement qu'il y a eu un développement exagéré de l'addiction : il faut rester vigilant et en termes d'addiction et en termes de protection des mineurs et évidemment en termes de blanchiment. Dix-huit mois après la mise en route de la loi, je crois qu'on peut se réjouir qu'il n'y ait pas eu de problèmes majeurs qui se soient produits.

Q – Ce constat n'est pas totalement partagé par les nouveaux entrants qui nous disent « nous allons disparaître » et dans l'analyse de leurs difficultés, ils mettent en avant notamment le fait qu'ils ne sont pas compétitifs sur les taux de retour joueur : il existe des moteurs de recherche qui donnent les différents taux de retour et l'internaute peut y voir des opérateurs au Royaume-Uni, en Belgique légaux dans leur pays et qui offrent sur des matchs, des paris, des cotes nettement supérieures aux nôtres et dès lors disent-ils, il y a un phénomène de dérivation des joueurs vers ces opérateurs, par le biais d'adresses internet qui ne caractérisent pas leur localisation en France, et qui permettent d'aller jouer sur des sites étrangers.

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

R/BB– Je répondrai en plusieurs points :

- le marché français ne doit pas être si défavorable puisque des groupes importants viennent d’y investir en rachetant des sociétés.
- de même le groupe Bwin, s’il a évidemment regretté que le Gouvernement n’ait pas fait mieux en matière d’abaissement de la fiscalité, reste très modéré dans ses déclarations (cf. sa dépêche AFP).
- toutefois, il faut en effet regarder de près le modèle économique : si avec un volume raisonnable de dépenses (les dépenses publicitaires, les dépenses commerciales, les dépenses technologiques) il apparaît effectivement au bout de deux ans d’exercice comme je le disais, que le modèle n’est pas équilibré, il est évident qu’il faudra traiter la question.

R/AP– Quelques précisions complémentaires

Le terme « nouveaux entrants » n’est pas tout à fait exact : comme l’a indiqué Bertrand BELINGUIER, la remise à zéro des comptes joueurs a été réalisée dans de telles conditions que les fichiers clients de ces anciens opérateurs illégaux, ont été recyclés en fichiers clients bénéficiaires de la loi du 12 mai 2010. Donc sur le marché des jeux en ligne, les nouveaux entrants ne sont pas ceux qu’on croit.

Le marché des jeux fait appel à une certaine irrationalité et est donc par essence un marché d’offres. Or quelle est la caractéristique principale du marché français ? Ce n’est ni la fiscalité, ni le TRJ, c’est que l’offre, notamment sur les paris sportifs, est encadrée administrativement. Il y a une autorité de régulation avec un champ d’action beaucoup plus étendu que partout en Europe, elle définit les sports, les compétitions, les phases de jeux, elle interdit le pari handicap... Donc les marges de manœuvre pour améliorer le fonctionnement du marché sont à mon sens d’abord là. C’est améliorer l’offre, l’assouplir, améliorer l’interface avec le client qui a été très alourdie administrativement.

Je ne prendrais qu’un seul exemple : lorsque vous souhaitez vous abonner à un service d’information de la SNCF ou de tout autre service que ce soit sur votre téléphone, votre IPAD, votre ordinateur, toute la procédure se passe en ligne. Sur les jeux, le décret prévoit un envoi par courrier postal ; résultat : entre 30 et 40 % de comptes non validés. Il y a donc matière pour améliorer le marché sans remettre en question ni le TRJ ni la fiscalité.

Q– Dans vos mandants il y a des Groupes de casinos qui eux aussi sont allés en ligne ; pourriez-vous nous éclairer sur cette offre, car à la différence des paris sportifs, le poker quant à lui s’est considérablement développé ?

R/AP– Nos mandants sont opposés à un élargissement des jeux en ligne sur les autres jeux de casinos (machine à sous en ligne ou baccarat, roulette...) ; ils considèrent que ce serait une concurrence insoutenable pour le réseau physique des casinos, qui a des charges très élevées, ainsi que des taux de prélèvements : sur les casinos physiques le prélèvement moyen est de 55 % du Produit Brut des Jeux. Il y a 192 casinos en France (le second pays de casinotiers au monde) avec les emplois qui vont avec.

Q– La Française des Jeux et le PMU ont bien résisté au point de vue de leurs chiffres. Les casinos eux ont un chiffre d’affaire plutôt en diminution

R/BB– L’activité des casinos a progressé de façon spectaculaire avec la mise en place des machines à sous. Et quand il y a eu un ralentissement, l’augmentation du nombre de machines à sous a permis de soutenir l’activité. Depuis trois ans, la mise en place du contrôle d’identité à l’entrée des casinos et l’interdiction de fumer ont provoqué une forte baisse d’activité des casinos et ils arrivent tout juste maintenant à stabiliser à peu près l’activité.

R/AP– Et d’ailleurs les prélèvements de l’Etat sur les casinos en général, sont en forte diminution depuis deux ans.

Q- Et la concurrence des jeux en ligne ?

R/BB– Pour les jeux en ligne, le succès du poker est perçu comme une difficulté supplémentaire.

Q- En quoi le contrôle d'identité est-il aussi dissuasif ?

R/BB—Beaucoup de gens oublient leur carte d'identité, d'autres craignent d'être repérés par le fisc. C'est le plus souvent irrationnel mais c'est bien là. En revanche la mesure a permis de rendre efficace l'interdiction de casino et l'interdiction aux mineurs.

Q- Vous nous avez dit tout à l'heure qu'un lien entre TRJ élevé et risque d'addiction était évident. Selon vous par quel mécanisme ?

R/BB—Le mécanisme est simple : plus on vous rend d'argent et plus vous avez envie de jouer. Si au lieu d'avoir un retour de 85 %, vous avez 99 %, ça ne vous coûte pas cher de rejouer et donc vous rejouez. Personnellement je ne suis pas convaincu qu'il faille faire des études poussées pour arriver à ce constat.

Q- Dans le Livre Vert de la Commission européenne, la question est posée car la France est un des seuls Etat qui a mis en place un plafonnement du taux de retour joueur

R/BB—Il existe quand même en Angleterre par exemple une forme de contrôle.

Q- Comment être sûr comme vous le dites que le taux de 85 % représente le « bon équilibre » ?

R/BB—Tout simplement en constatant qu'il y a eu un développement raisonnable du marché des jeux. C'est une simple observation.

Q- C'est dire qu'en voulant toucher à ce TRJ, on prend le risque de ne pas aller dans le sens souhaité ?

R/BB—Oui.

Q- Il y a aussi la question de l'équilibre entre le taux de retour au joueur en ligne et en dur ?

R/BB—Oui. Ça fait partie de la difficulté et du risque à bouger les équilibres. Je voudrais attirer votre attention sur la sensibilité des joueurs à ces variations : elle est plus forte qu'on ne le croit généralement. Il y a une douzaine d'années, on a appliqué la CSG sur les paris hippiques en pensant que le parieur hippique n'y verrait rien ; or ce n'est pas du tout ce qui s'est passé : il en a résulté une forte baisse de l'activité.

Q- Est-ce qu'on peut aller jusqu'à dire que pour les joueurs qui consacrent au jeu toujours la même somme, l'augmentation du TRJ permet de multiplier les mises ?

R/BB—Oui. Exactement. Et il y a l'autre aspect que vous avez soulevé à juste titre c'est de ne pas créer d'écart entre l'activité en dur et l'activité en ligne. Parce que là, on prend des risques d'avoir tout d'un coup des transferts de jeux avec tout un tas de systèmes où on va avoir 25 personnes dans un bar-tabac qui vont confier à une personne donnée, le soin de jouer pour leur compte en ligne pour avoir une fiscalité inférieure. C'est à mon avis prendre un risque important de déséquilibre.

R/AP— Il ne faut pas oublier qu'aujourd'hui les opérateurs de jeux en ligne, baissent le TRJ, parce qu'ils sont en phase de reconstitution de leur marge, parce qu'ils ont dépensé trop d'argent dans l'achat de leur part de marché et dans la mise en place de leur plateforme.fr, et tous les opérateurs depuis six mois sont en phase tendancielle de baisse du TRJ. D'autre part à partir du moment où le marché français est étanche par rapport au jeu illégal et que l'on passe d'une offre illégale non régulée à une offre légale avec un système complet et fiscalisé, il est légitime et cohérent que cela représente un coût pour les opérateurs. L'entrée dans la légalité, est quelque chose qui coûte à l'opérateur.

Q- Peut-être juste un dernier point sur le taux de retour au joueur, il y a effectivement le montant, le montant absolu et puis il y a la période sur laquelle ce taux est calculé. Qu'en pensez-vous ?

R/BB—On peut être d'un avis différent et j'exprime là un avis personnel mais je pense que plus la période de calcul du TRJ est longue plus le contrôle est difficile. Ce n'est donc pas plus souhaitable que l'augmentation du TRJ.

Audition PMU, le 30 novembre 2011

Q- La première question concerne la définition du taux de retour joueur

PMU- Pour le hippique, l'approche est globale ou par pari. On est capable de piloter le taux de retour par pari et de faire la moyenne pour l'ensemble des paris. Pour la partie qui est soumise à la concurrence, le sportif et le poker, le taux de retour peut se définir à priori et correspondre soit au taux de retour (vrai aussi pour le hippique) au sens du pari soit au taux de retour augmenté des bonus qui peuvent être redistribués aux parieurs.

Le PMU pratique une conception par « univers » que ce soit des univers de jeux ou des univers de distribution (exposés ou mal exposés à la concurrence) et on a des approches par paris qui nous permettent de piloter et de contrôler la situation à tous les niveaux. Quant au parieur il a un taux de retour théorique dans le cadre d'un jeu virtuel et un taux de retour complet qui intègre tout ce qu'on distribue au titre des bonus (bonus d'accueil ou bonus de fidélité...).

Q- Comment se détermine le taux de retour ?

PMU- Pour les paris hippiques, il y a un taux de retour par paris. Prenons un pari qui s'appelle le « SIMPLE » qui consiste à trouver le gagnant par exemple d'une course ou l'un des trois premiers. Une première déduction de l'ordre de 15 % qui correspond à la marge du PMU, met d'emblée le taux de retour à 85 %. Ensuite, on divise les montants joués sur les chevaux concernés par le nombre de courses gagnantes, ceci donne un rapport. Selon la hauteur de ce rapport, un barème permet d'appliquer une déduction complémentaire qui s'opère finalement sur le gain et qui peut varier de 0 % à 25 % selon les paris (0 % pour le simple). Le rapport dépend structurellement de la première déduction puisqu'elle s'applique quoiqu'il arrive indépendamment de la seconde. A l'échelle d'une année, le taux résultant moyen par pari est extrêmement stable.

Q- C'est quoi la fourchette sur tous les jeux ?

PMU- Le jeu qui a le taux le plus favorable aux parieurs c'est le « Simple » avec un taux de 84 – 85 %, Pour le « Quinté+ », le taux de retour est de 69 % précisément parce qu'il y a des déductions que j'évoquais. Pour un pari comme le « trio » qui consiste à trouver les trois premiers d'une course, le taux de retour est de l'ordre de 63 %. L'échelle de variabilité varie de 63 % à 81 – 83 – 84 % selon les jeux pour la partie hippique qui a un spectre de jeux avec des techniques, des buts différents, des réglages différents donc des taux de retour variables.

Sur les univers sportifs et de poker, les choses sont moins variées. Il y a grosso modo qu'une seule forme de jeu au pari sportif qui s'apparente aux paris simples. Dans ces cas-là, le taux de retour sur ces paris simples est fixé a priori selon la politique de l'opérateur qui est plafonné à 85 %. On se donne une marge de 3-4 points, de façon à s'éviter des embardées dues à des successions inopinées de résultats favorables (ce qui peut se produire sur de grands événements) et une marge de manœuvre nécessaire pour absorber dans le calcul du taux plafonné des éventuels bonus distribués.

Sur un pari où il y a une certaine difficulté comme le Quinté+, il est absolument nécessaire d'introduire comme sur tout autre jeu un peu compliqué comme le loto par exemple des rangs de consolation. Ces rangs de consolation permettent de redistribuer de l'argent aux parieurs pour lui assurer des satisfactions secondaires puisque le gros lot est bien entendu rarement atteint. Un Jackpot sur le Quinté+, est délivré en moyenne 12 fois par an, les parieurs aux paris hippiques ont besoin que l'on reconnaisse leur expertise même s'ils n'ont pas été au bout de l'exercice en trouvant les 5 chevaux a fortiori dans l'ordre. On a introduit sur le Quinté+, quatre rangs de consolation permettant aussi de continuer à jouer.

Notre taux de retour ne bouge pas grâce à nos éléments de réglage. Cependant le taux de retour historiquement a plutôt tendance à baisser.

Q- Une des raisons pour lesquelles on nous demande cette étude, c'est qu'il y a une démarche des nouveaux opérateurs qui mettent en avant le fait que le plafonnement du taux de retour en France ne leur permet pas d'être concurrentiels par rapport à l'offre illégale. Les paris sportifs offrent des taux de retour qui sont nettement supérieurs à ceux qui sont offerts par les opérateurs agréés. Avec semble-t-il d'ailleurs des moteurs de recherche qui permettent de trouver des comparateurs de meilleure cote.

PMU- La concurrence s'exerce sur les paris simples. Les paris sportifs, ce ne sont que des paris simples il n'y a pas beaucoup de diversité sur les sites illégaux, les sites étrangers. On va trouver grosso modo des choses qu'on trouve chez nous au plan des services au plan des événements qui sont proposés : majoritairement du football et du tennis.

Sur les paris de type sportifs le taux de retour peut être un élément d'achat important notamment pour des joueurs qui sont dans la recherche de l'amusement, ou à la recherche du gain. Il faut savoir qu'au PMU on avait au début des années 2000 un taux de retour qui était plus faible et qu'on a ajusté dans cette période parce qu'on était exposé effectivement à la concurrence de sites illégaux et qu'il y avait un écart absolument insoutenable entre le taux de retour qu'on proposait sur ce genre de pari. En l'an 2000, on tournait autour de 77 %. Les ajustements ont été faits bien avant l'ouverture en 2010 des jeux en ligne.

Q- De quand date la concurrence des opérateurs ?

PMU- Au moment de l'ouverture, un certain nombre de joueurs sont allés regarder, y compris chez les anglo-saxons, pour des courses françaises au demeurant plus ou moins piratées proposant des taux de retour joueurs bien plus élevés, de plus de 90 % par exemple. Sur les sites sportifs illégaux la norme est plutôt 92 – 93 %.

Q- Enfin le pari simple c'est ce qui se rapproche le plus des paris sportifs en fait. Et il n'y a pas de lots de consolation

PMU- Sur des paris complexes comme le Quinté+, le parieur qui est dans le jeu social du dimanche ne va pas s'arrêter à des aspects très techniques il va regarder si c'est du trot, du galop, tel hippodrome ou tel autre le nombre de partants (c'est plus sûr de trouver les cinq premiers quand il y a 12 partants que quand il y en a 18 !).

Il y a des éléments qui vont à la fois construire sa détermination de principe à jouer sur cette course et en même temps lui permettre d'ajuster son jeu. On sait par exemple que s'il y a plus de partants c'est plus difficile et on voit bien que les enjeux s'accroissent réciproquement s'il y a beaucoup moins de partants ou si pour une raison ou pour une autre la course présente des caractéristiques qui la rendent a priori plus attractive ;

Q- Il y a certaines courses qui sont très médiatisés aussi ?

PMU- Les parieurs occasionnels on va les trouver ce jour-là pour les occasions mais ce n'est pas pour cela qu'ils vont jouer beaucoup plus parce que ces courses sont souvent des courses très sportives avec des caractéristiques de lisibilité assez fortes (a priori des champions vont gagner). Le Quinté+ le plus faible de l'année sera probablement sur une de ces courses où néanmoins les gens vont venir jouer.

Q- Sur le rapport entre dynamique du marché et taux de retour ?

PMU- il y aura toujours une différence entre une offre qui est fiscalisée quel que soit le niveau de la fiscalité de l'assiette et une offre sur des sites situés un peu partout qui ont une fiscalité quasi nulle. La comparabilité sera toujours en défaveur des marchés régulés fiscalisés.

Deuxième élément, la perception de cet écart de taux de retour ne se lit que dans les cotes ou alors a posteriori mais il faut faire rentrer aussi la probabilité que vous avez de gagner d'avoir fait le bon choix donc cela perturbe un peu la lecture. La comparabilité elle n'est déjà pas aussi évidente ou pour que ce soit perçu comme rentable pour le joueur il faut que ce soit des gros volumes, il s'agit alors des professionnels, des joueurs un peu « industriels ».

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

Et troisième élément quand on regarde un peu la dynamique des marchés de différents opérateurs on s'aperçoit qu'il y a plus de corrélation entre la croissance de parts de marchés et l'animation et l'information et la mise à disposition de services et de contenu au joueur que du taux de retour en tant que tel. Le PMU a un taux de retour qui est sensiblement sur le sport inférieur à celui du marché puisqu'on est plutôt à 80 %. Et pourtant on a une croissance de notre activité (on est à 20 % du marché) aujourd'hui selon nos estimations. On est en croissance de 48 % alors qu'on a un taux de retour inférieur. Mais on fait de l'animation on met des images, de la vidéo en direct sur le site, c'est un contenu que les joueurs recherchent. Les joueurs viennent chercher une expérience de jeu plutôt qu'un lien « sec », un lien purement et durement mathématique et financier.

Plus l'exercice à résoudre est complexe (trouver 5 chevaux) plus le besoin d'informations est fort : il faut délivrer du service et de l'information. La vraie attente est quand même de gagner de l'argent au sens de s'enrichir

Q- Pour les gens qui sont prêts à prendre des risques, vous ne pouvez pas avoir la même démarche marketing ?

PMU- Il existe une catégorie très petite de joueurs qui sont de gros joueurs mais qui sont des joueurs quasi scientifiques je dis « industriels » mais c'est une approche extrêmement scientifique et mathématique qui sont dans cette démarche là d'optimisation du gain on est dans du *trading* boursier complètement.

Il y a 5 ou 6 millions de joueurs par an au PMU et il y en a à peu près la moitié qui jouent mettons une fois par semaine au moins. Cette moitié vous en avez peut-être deux millions de personnes qui jouent de manière plus ou moins régulière le QUINTE le dimanche (ou le tiercé du dimanche) et puis après vous avez une population qui va jouer par exemple deux ou trois fois par semaine et enfin la population des joueurs qui sont dans le trading (je ne pourrais pas dire combien ils sont peut-être quelques milliers)

Q- Et en termes de chiffre d'affaires ?

PMU- Oui, ils pèsent beaucoup plus évidemment en termes de chiffre d'affaire. En revanche sur le pari sportif ce sont des joueurs à très faibles marges pour les opérateurs ce sont des joueurs qui ont une expertise et une construction de leur jeu qui est fait pour être rentable et donc la rentabilité est du côté du parieur et pas du côté de l'opérateur Et la marge se fait sur les joueurs occasionnels qui n'ont pas l'expertise ou des méthodes de jeux, ce qui fait qu'on va prendre un risque et des couvertures. Et les opérateurs le font aussi d'ailleurs soit en plafonnant les jeux soit en interdisant typiquement le fait que l'on ne puisse pas jouer des grosses sommes.

Q- Quelle est votre part de marché sur les 3 secteurs ?

PMU- Sur l'offre hippique elle est globale chez nous sur le pari hippique on est à 80 et 85 %. Sur le sport on est autour de 20 % (sachant qu'il y a une petite nuance on a plutôt 23 – 24 % du nombre de joueurs parce qu'on n'a pas de très gros joueurs mais plutôt à 20 % en valeur). Sur le poker on estime qu'on est entre 4 et 5 % (un peu plus fort sur les CASH GAME que sur les tournois, on n'a pas encore une culture en tournoi).

Q- D'après vos études régulières, quelle est la population et quelles sont ses caractéristiques socio démographiques ? Peut-on disposer de ses données pour voir l'évolution ?

PMU- On procède tous les ans à une étude barométrique depuis pas mal d'années sur la base d'un échantillon représentatif.

Q- Est-ce que vous avez une répartition de votre chiffre d'affaire en fonction des psychologies de joueurs intensifs ou pas intensifs

PMU- Oui on fait des prévisions. On a des joueurs plus réguliers qui ont un contact direct soit parce qu'ils sont historiquement des joueurs en ligne soit parce que ce sont des joueurs aussi qui ont d'autres modes notamment par téléphone qu'on connaît depuis très longtemps

Q- Est-ce qu'on voit par exemple le fait qu'un joueur puisse jouer à plusieurs jeux ?

PMU- Oui, on a des éléments là-dessus.

Q- Est-ce que la population des parieurs en dur est une population différente de celle de parieurs en ligne ou est-ce que vous avez une porosité maintenant de gens qui jouent en dur et en ligne ?

PMU- Historiquement (bien avant 2010), il y a trois populations de joueurs. Ceux qui ne jouent qu'en réseau physique qui sont évidemment les plus nombreux : il y a 11 000 points de ventes en France, il y a des joueurs exclusifs INTERNET de poker, de paris sportifs et hippiques. Les gens qui ne jouent que sur INTERNET sont assez nombreux en fait.

Q- La population des parieurs en dur c'est plutôt des gens âgés ?

PMU- Non, très proche de la moyenne d'âge. Le parieur est représenté dans toutes les strates de la population.

Q- Moins chez les femmes quand même ?

PMU- Oui c'est un peu moins chez les femmes un peu moins chez les très jeunes et un peu moins chez les retraités. En fait c'est une activité d'actifs d'âge moyen de genre masculin. Il y a peu près entre 35 et 40 % de femmes qui déclarent au moins jouer une fois au PMU (ça ne veut pas dire qu'elles vont aux points de ventes à chaque fois). Il y a plus d'hommes sur INTERNET (et je ne suis pas sûr que ce soit lié à l'activité de jeux).

Q- Mais elle n'est pas plus jeune la population sur Internet ?

PMU- Non. Cela dépend des segments. Sur le hippique l'âge n'est pas très discriminant. Sur les nouveaux segments d'activité des paris sportifs, structurellement la population est plus jeune. Pour le hippique, ce n'est pas plus jeune c'est plus masculin, c'est peut-être un peu plus urbain mais c'est lié à internet.

Il faut souligner que les paris sur Internet ont commencé en 2003 et les paris à distance par le Minitel, la technologie avant Internet, dans les années 80 et avec le téléphone dans les années 50, par ailleurs la télévision interactive existait en 2000. Donc tous ces vecteurs de prises de paris existaient mais ce sont les technologies les plus nouvelles qui modifient l'accès avec une très forte croissance comme sur les téléphones mobiles c'est de l'Internet mobile. On sait que dans 2 – 3 – 4 ans on aura encore fait évoluer la façon d'avoir accès à l'offre. Mais dans cette dynamique importante, les populations sont assez homogènes.

Pour le hippique on a un problème dans les grandes villes le week-end : il y a pas mal de points de ventes qui ferment. Le taux d'ouvertures de points de ventes à Paris est faible le dimanche (au regard de la moyenne). C'est de l'ordre de 65 % et en plus dès 4 heures ceux qui sont ouverts commencent à fermer. Dans ces situations là, il y a des relais qui sont pris par Internet et 60 % des parieurs hippiques déclarent jouer au moins une fois de temps en temps sur Internet, et ceux qui jouent plus fréquemment sur Internet déclarent par ailleurs jouer occasionnellement ou régulièrement dans les points de ventes.

Il y a 20 ou 30 ans, à l'époque du Minitel ou du téléphone, il y avait deux fois moins de points de vente parce qu'un point de vente (collecter les tickets) coûtait très cher et le fait de pouvoir jouer à distance permettait « d'ouvrir » un point de vente pour des personnes dans leur village.

Q- Combien représente le hippique sur Internet dans le chiffre d'affaire de base ? Y a-t-il eu une augmentation avec l'ouverture ?

PMU- Aujourd'hui le hippique c'est 10 %. L'ouverture a en effet boosté l'activité Internet et nous avons un plan de soutien pour les points de vente car on craignait une chute et en fait pas du tout, nos points de ventes ont progressé légèrement, et ils continuent à progresser, de l'ordre de 5 à 10 %.

Depuis 30 ans qu'on est sur le pari à distance, on suit le mouvement dans un contexte un peu différent mais clairement le réseau physique est très important et restera l'essentiel de notre activité.

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

à 5 ans et même au-delà. La FINLANDE où le taux d'usage INTERNET est beaucoup plus développé, et où les paris hippiques représentent 30 % est en train d'ouvrir des points de ventes et de doubler leur réseau physique en quelques mois.

Q- Ouvrez-vous aussi des points de ventes spécialisés, des boutiques ?

PMU- C'est un projet du PMU pour effectivement tester de nouveaux points de ventes. Une boutique, c'est un point de ventes spécifique consacré aux paris PMU. Il y a des points de ventes où il n'y a pas d'activité bar. Il y a beaucoup de maisons de presse (2 500 diffuseurs de presse) de bars-tabac et de maisons de presse. Beaucoup de diffuseurs de presse notamment en province dans les villes moyennes sont aussi bars-tabac. On a à peu près 2 500 de ce type. Le PMU a toujours eu une activité annexe.

Q- Mais il faut un espace puisque maintenant les parieurs suivent beaucoup sur la chaîne de télévision ?

PMU- il y a deux cas de figure. Chez les diffuseurs de presse qui n'avaient pas d'espace, il n'y a pas d'écran, on peut juste enregistrer ses tickets. C'est du service de proximité. C'est un point de vente où on va faire moins de chiffre d'affaires mais c'est du maillage. Ces points de ventes sont appelés SPOT.

Le PMU ne dispose en propre que deux points de vente aujourd'hui et on en aura quatre d'ici quelques mois qui sont plutôt des points de ventes pilote. Dans les centres villes où on a du mal à trouver des emplacements traditionnels, ce sont des endroits pour tester la technologie, le savoir-faire etc., il y a un distributeur de boissons, une distribution de cafés. Il y en aura quatre sur 12 000 points de vente. Il y a quelques sites à Paris avec des écrans qui sont en même temps un lieu de restauration. La très grande majorité, c'est-à-dire, 11 000 points de vente sont des points de vente multi-activités qui vont de la grande brasserie dans un espace important ou un endroit multi-services dans une commune rurale dont le PMU va être une activité de complément. La tendance est quand même à la diminution des points de ventes de type café PMU. D'une part, parce que les bars disparaissent et d'autre part, parce qu'on n'est pas forcément intéressés à être complètement dans cet univers de bar qui n'a pas toujours une image très valorisante pour une partie de la clientèle. Les jeunes vont moins dans ce genre de café. Le PMU a besoin en fait de s'adapter sur la distribution et sur les outils. Le PMU a développé des bornes de prises de paris. Le concept PMU évolue. La rémunération qu'on accorde à nos points de ventes est modeste, 2 %.

Q- Le PMU n'est pas présent sur les champs de courses ?

PMU- Sauf quelques guichets PMU qui restent globalement très limités. C'est une activité en déclin. Aux beaux jours dans les années 60, sur un champ de course, il y avait 60 000 personnes aujourd'hui aux beaux jours de Longchamp, il y a 40 000 personnes et la sociologie des grandes villes où étaient situés les hippodromes a beaucoup évolué c'est le cas typique de la région parisienne. Donc la contrepartie c'est que si on veut l'expérience de la course il faut d'abord la voir au point de vente PMU.

Si on joue dans un point de vente PMU en regardant la course on joue au PMU et pas sur l'hippodrome et réciproquement si on joue sur l'hippodrome en général on ne joue pas au PMU.

Q- Et le taux de retour est équivalent ?

PMU- Oui ce sont les mêmes règles. C'est totalement transparent : même pari, même règlement.

Q- Sur un jeu comme le QUINTE par exemple vous ne pratiquez pas en fonction des évènements, des variations du taux de retour ?

PMU- Non ! On applique le règlement. Ce qui va faire la modification ponctuelle du taux de retour dans notre cas particulier c'est s'il y a beaucoup de favoris ou pas à l'arrivée. S'il y a beaucoup de gagnants, le taux de retour sera un peu plus favorable il y aura moins de déduction sur le calcul du rapport, parce qu'il y a un barème qui en tient compte. Réciproquement s'il y a peu de gagnants le

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

rapport sera élevé et on adressera une tranche du barème qui sera élevée et donc forcément le taux de retour sera plus grand.

Q- La démarche c'est que le taux de retour n'est pas le facteur déterminant pour attirer les joueurs ? Parce que vous l'avez suffisamment bas de façon à avoir la marge suffisante pour faire face à toute situation ?

PMU- Dans la mécanique du pari mutuel, les prélèvements sont faits en amont et après on répartit les sommes entre les gagnants. Quand vous avez un seul gagnant les rapports sont très élevés quand vous avez un grand nombre de gagnants les rapports sont faibles. Et vu de notre marge c'est pareil. Donc la marge n'est pas un « enjeu » les règles sont définies en amont.

Qu'est-ce que c'est que le taux de retour pour le joueur ? Comment est-ce qu'il le perçoit ? C'est un peu comme le rapport qualité/prix. Un jour vous allez gagner beaucoup le lendemain vous allez gagner peu et le troisième jour vous n'allez pas gagner du tout parce que vous n'avez pas trouvé la bonne combinaison. Le rapport qualité/prix est impacté de tous les facteurs qu'on a évoqués au fur et à mesure.

Les parieurs ont un avis sur la question sans qu'on leur donne l'information. Il faut seulement un taux de retour qui ne soit pas trop ridicule. La presse hippique a un peu bougé. Il y a une douzaine de titres de presse hippique quotidienne en France.

Q- Est-ce qu'un des éléments qui influence justement c'est le nombre de courses ?

PMU- Il y a besoin d'avoir du service autour de l'offre. On a mis au point une offre qui est réglée sur le rythme des courses. On va d'un hippodrome à l'autre sur la base d'une course tous les ¼ d'heure. C'est le maximum. La plage d'enregistrement aujourd'hui pour l'essentiel est bornée par midi 20 heures à deux exceptions près les mardis et vendredis où il y a historiquement des nocturnes souvent à Vincennes sauf l'hiver. On s'est donné ce cadre et cette contrainte. Il y a un enjeu de clarté, de visibilité et d'accès à l'information pour jouer en connaissance de cause (on montre les chevaux avant). Il y a un certain nombre d'instances préalables au départ de la course (on peut se faire une opinion sur la forme du cheval). On travaille à des réglages du temps d'exposition des chevaux avant l'enregistrement. Il y a des règles : 3 – 6 – 9 minutes selon les courses. Le deuxième point c'est l'information : on donne les rapports probables, c'est la synthèse du choix des parieurs (un rapport instantané des paris enregistrés) en fait, le favori. C'est une information qu'on actualise au plus près de la course afin qu'elle soit la plus juste. Le pari peut se faire jusqu'au départ de la course. Dans le cycle d'un ¼ d'heure, ceux qui ont joué dans la course précédente peuvent récupérer leur gain. Il y a un cycle à la fois commercial, économique et d'information. C'est un modèle qu'on met progressivement en place mais qui est en amorce depuis une dizaine d'années. La course tous les ¼ d'heure a commencé il y a 15 ans. Une course peut durer entre une et quatre minutes. Les sprints, les mille mètres en ligne droite, à 60 km/heure durent une minute. Mais, plus les chevaux ont des conditions de courses qui leur permettent d'exprimer leur valeur, leur qualité, plus les personnes vont aller en confiance mettre leur argent. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle il y a très peu de QUINTE sur des courses de type sprints.

La proportion de personnes qui joue au hasard est marginale. Le jeu au hasard est le jeu de délégation. Finalement le jeu commence par l'achat d'un journal il y a plein de conseils de jeux qui sont délivrés (connaissances sur le jockey, entraîneur), le journal peut présenter une sélection de 5 à 10 conseils de jeux. Beaucoup de répondants disent « oui je joue au hasard ne serait-ce qu'occasionnellement ou en partie » On ne sait pas très bien ce que ça recouvre.

Dans notre univers hippique, on ne peut pas avoir un système de génération de paris au hasard. Sur Internet on peut faire un pari spot, c'est un pari qui est construit par algorithme sur un inventaire exhaustif des jeux pratiqués par des parieurs qui font eux-mêmes leurs paris. A chaque fois qu'il y a un pari, on compte combien de fois un cheval a tel rang et ainsi de suite. On converge en fait vers ce que les parieurs ont déjà fait. On reproduit la distribution constatée dans les paris manuels. C'est aléatoire au sens où il y a un outil qui est un aléatoire intelligent. Le PMU ne souhaitait pas être

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

producteur de paris au sens où il fait des choix. La seule façon de s'exonérer de cette responsabilité c'est de s'en remettre à ce que font les parieurs. Cet outil n'est pas un produit de conquête ou d'accaparement de gens qui sont des joueurs occasionnels : ils sont attachés à avoir la vraie expérience du pari s'ils viennent ne jouer qu'une fois au prix d'Amérique par exemple. Et ce n'est pas un outil pour ceux qui sont les « puristes » qui sont convaincus de leur expertise et qui ne veulent pas s'en remettre si peu que ce soit à l'aléa. Cet outil est plutôt utilisé par les parieurs qui sont les plus fréquents les plus assidus et qui veulent savoir la tendance du marché ou s'appuyer sur l'expertise globale. Ce sont des choses qu'on a vérifiées en laboratoire : on a fait des simulations pour vérifier la robustesse de l'algorithme.

Q- Est-ce que vous avez des jeux où la part de joueurs potentiellement problématiques va être plus importante que dans d'autres ?

R- On n'a pas dans notre offre des séquences qui génèrent des comportements compulsifs. Il faut faire un choix de pari vous pouvez parier le matin pour l'après-midi même si vous pariez au dernier moment vous n'aurez pas le résultat avant quelques minutes 2-3-4-5 minutes et vous ne serez pas payé avant un certain temps. On a toute une série d'éléments qui font qu'on n'est pas dans des séquences de jeux qui sont comme pour la machine à sous ou le RAPIDO des phénomènes mécaniques où on réinvesti le gain et où on met un gros taux de retour au joueur.

Q- Mais on peut jouer simultanément quand même ? Et en ligne ?

PMU- Cela peut arriver parce qu'on ne maîtrise pas toujours les calendriers étrangers mais c'est très marginal. Quand les sociétés de courses négocient l'incorporation de programmes étrangers ils négocient les horaires et veillent à ce que ces horaires soient respectés et calés dans le rythme dominant de l'offre hippique française pour les courses (tous les ¼ d'heure).

Sur le hippique c'est exactement le même programme en ligne, il n'y a pas de différence (même offre, mêmes tarifs, même produit). Les programmes sont définis par le ministère de l'agriculture sur proposition de sociétés mères. Au PMU, l'offre est unique et elle est identique quel que soit le vecteur d'accès.

Pour l'opérateur de jeux, il a le choix de prendre tout ou partie de l'offre de courses proposée a priori. Tous les autres éléments de courses relèvent de son choix. Le Quinté+ est un produit du PMU c'est une marque du PMU. D'autres peuvent avoir des paris similaires aux nôtres ou différents, c'est leur choix. De toute façon tous les opérateurs de paris hippiques de par le monde offrent une gamme de base qui est identique qui consiste à trouver soit le premier, soit les deux premiers, soit les trois premiers après avec des modalités ou des nuances.

Typiquement en Europe, vous avez des cultures de paris plus particulières. En France, une culture du pari horizontale, ce qui veut dire trouver cinq chevaux d'une même course dans le Quinté+ ou quatre avec le Quarté alors qu'en Suède (culture verticale), l'équivalent du Quinté+ c'est le V75 qui consiste à trouver les gagnants de sept courses. Chaque pays construit son offre en fonction de son histoire et ses particularités. Proposer des paris verticaux a été des échecs systématiques. Les français ne sont pas intéressés et inversement des paris horizontaux en Scandinavie ou dans d'autres pays ne marchent pas.

Le tiercé représente en France la relique comme un patrimoine. Il y a aujourd'hui sept quinté par semaine.

Q- Vous pourriez envisager que le TRJ augmente ?

PMU- Ce débat autour du taux de retour est un débat qui nous étonne. Sur le rapport professionnel vous aurez toujours un mieux disant *off shore*. Mais je pense qu'au PMU on avait une culture d'animation de services tout autour du pari. C'est une culture qu'on applique aux autres segments d'activités. Il y a des bonus d'accueil comme chez les autres opérateurs qui sont plutôt raisonnables d'ailleurs. On a dû monter à 100€ sur le poker le marché va plutôt à 500 et sur les paris on est entre 50 et 75 sur le hippique le marché est plutôt proche de 100.

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

Notre vocation c'est le hippique, une activité qui est restée durablement et essentielle dans notre activité. Par contre les modèles d'entrées dans le pari hippique vont peut-être être bougés et en particulier on vise le recrutement de jeunes celui qui a 30-35 ans qui est dans la vie active. Si on n'affiche pas l'ensemble de la palette de jeux on risque d'apparaître comme vieillot ; le PMU traîne une image parfois pas très favorable qui est bien sûr infondée mais quelque part c'est difficile de l'évacuer. C'est un raisonnement assez simple plus stratégique qu'économique dans le temps.

Q- Quelques questions sur le blanchiment. Pour certains il y a un lien entre le taux de retour et le blanchiment. Comme le blanchiment est une opération dans laquelle on veut rendre légal des flux d'argent, plus le taux de retour serait élevé moins le coût de ce blanchiment serait important. Savez-vous quelque chose ?

PMU- Théoriquement le blanchisseur dans sa démarche va accepter un certain taux de perte sur de l'argent dont il dispose en général de l'argent liquide, pour effectivement obtenir un moyen de paiement légal. En général le blanchisseur accepte un taux de perte de 30 – 40 % parfois plus. Avec un taux de retour élevé et la capacité de gagner on peut effectivement avoir un taux de perte qui est plus faible mais il ne faut quand même pas oublier que l'aléa de la course existe ce qui rend peu évident le blanchiment par ce type de démarche. Et si on joue sur toutes les possibilités d'un pari, le coût est exorbitant. On ne peut pas jouer non plus une grosse somme sur tout. Les grosses sommes en paris, sont détectées quasiment en temps réel, par des alertes.

Quelqu'un dans un point de vente qui parierait sur tous les chevaux d'une même course à un niveau d'enjeu élevé serait visible. Les systèmes d'alertes montrent qu'on est relativement très peu confronté à ce type de situation. Quand tel type de cheval est beaucoup joué dans telle région on voit que c'est un cheval qui était donné par la presse ou par le quotidien local donc il y a des explications rationnelles à un phénomène qu'on peut constater dans le réseau.

De notre point de vue il y a assez peu de risques de blanchiment qui répondent aux motivations du pur taux de retour. En revanche, il y a effectivement (souvent mis en avant par TRACFIN ou d'autres) le rachat de tickets gagnants, c'est un phénomène qui existe que l'on connaît et qui est tracé puisque si on rachète un ticket gagnant c'est pour obtenir un chèque. Comme le système de paiement par chèque au PMU permet d'obtenir l'identité de la personne on sait très exactement qui a demandé un chèque pour quel type de pari et à quel endroit et c'est une analyse très simple et précise (l'endroit où a été pris le pari, l'endroit où a été demandé le chèque). On paie par chèque à partir de 5 000€. Concernant les signalements de TRACFIN on est dans quelques dizaines par an sur ce type de signalement. Sur INTERNET vous n'avez pas ce phénomène puisque l'approvisionnement de compte se fait par carte bancaire, les virements se font sur des comptes dénommés donc on est plutôt dans un phénomène extrêmement marginal concernant le blanchiment.

Q- Et les courses truquées ? C'est aussi une forme de blanchiment ?

PMU- Depuis très longtemps les courses sont filmées c'est un élément de contrôle de la course. Les courses sont extraordinairement contrôlées par les commissaires, les chevaux sont soumis au contrôle anti-dopage il n'y a pas eu de problème depuis une dizaine d'années maintenant. Quand nous détectons parfois des gros enjeux (une ou deux fois par an) on demande à la société de courses qui organise et au commissaire une vigilance particulière sur le cheval. La course est observée en direct sur l'écran et de visu et ensuite systématiquement avant que l'arrivée soit déclarée officielle le film de la course est revu par les commissaires et sous plusieurs angles et les jockeys ont l'obligation dans le code des courses de défendre leurs chances jusqu'à l'arrivée.

Depuis très longtemps les sociétés de courses ont pris en compte toute cette démarche de propriété au niveau des courses ce qui fait que les parieurs ont confiance dans les courses. Sans confiance le pari du PMU n'aurait pas le succès qu'il a. Tous les hippodromes étrangers qui ne sont pas des hippodromes où les conditions ne présentent pas de garanties suffisantes à nos normes ne sont pas retenus dans le cadre des programmes internationaux pour les courses. Pour le programme des courses étrangères, les sociétés-mères apprécient la qualité des courses qui peuvent être proposées

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

aux parieurs français ils ont une véritable expertise qui est sollicitée par le Ministère de l'Agriculture et ils donnent leur avis et en général leur avis est suivi.

N'importe quelle course étrangère n'est pas inscrite et il y a beaucoup de courses en France qui ne font jamais l'objet de prise de pari par les opérateurs. En particulier non pas parce que ces courses sont truquées mais c'est parce qu'on n'est pas sûr d'avoir sur l'hippodrome tous les outils de lecture de la course et d'analyse.

S'assurer de la victoire du favori dans une course de chevaux est très compliqué. Il faut beaucoup d'argent. Il y a un risque colossal et c'est extrêmement complexe à mettre en œuvre. Avec l'image, les outils informatiques pour mesurer la répartition des enjeux, les concentrations dès qu'il y a quelque chose d'atypique tout de suite le clignotant s'allume.

On a les mêmes dispositifs en paris sportifs, si jamais on constate des enjeux atypiques on les signale. On signale à l'ARJEL. Ce qui était très intéressant de voir c'est qu'à l'ouverture du « marché » les organisateurs de compétitions sportives ont découvert ces problématiques que nous connaissons depuis très longtemps. Donc quelque part on leur a servi une expérience sur lesquels ils doivent se mettre à niveau.

Q- Est-ce que vous surveillez de la même façon votre réseau de distribution ?

PMU- Toutes les données sont centralisées tous les jours et donc on peut détailler l'historique de chaque pari dans chaque point de vente. Cette vérification là est essentielle au simple motif de la bonne gestion de l'entreprise.

Q- Quelle est votre stratégie sur le jeu responsable ?

PMU- C'est de l'information et de la pédagogie essentiellement et de l'orientation. Dès qu'un joueur bascule notre sujet c'est de l'orienter. On fait beaucoup de prévention, d'information en amont on essaie de contribuer modestement à la recherche qui est quand même encore très faible sur le sujet en finançant des programmes avec des partenaires qu'on connaît depuis très longtemps. On finance aussi des thèses (deux thèses en cours en ce moment qui nous permettent de finalement mieux comprendre les mécaniques du jeu excessif et pathologique en paris sportifs et paris hippiques) et puis on finance un centre de recherche à Nantes. Les résultats sont assez cohérents avec ce qu'on observe on est sur des comportements marginaux qu'il faut traiter. On voit bien que les parieurs gèrent quasiment tous leur budget de façon extrêmement serrée. Quand les joueurs touchent moins ou moins souvent, le chiffre d'affaires baisse, c'est mécanique ça veut dire qu'ils ne remettent pas au pot leur trésorerie personnelle. Sur Internet quand on a mis en place des plafonnements de mises, les joueurs n'ont rien compris. Ils ont un budget jeu dont l'enveloppe en fait est élastique parce qu'il y a des gains, il y a des pertes mais ils arrivent à isoler ce budget c'est ce qu'on a observé, pour la très grande majorité, la dépense des parieurs a tendance à être stable. Bien sûr, il y a des cas excessifs ou pathologiques.

Audition de Jean-Baptiste Carpentier, TRACFIN, le 2 novembre

Jean-Baptiste Carpentier (directeur de TRACFIN)

Présentation du service

TRACFIN n'est pas une autorité indépendante, c'est un service administratif rattaché au ministère de l'économie et du budget qui a maintenant un peu plus de 20 ans : il a été fondé à l'origine et reste fondé sur une logique de surveillance des flux financiers par le biais essentiellement « des déclarations de soupçons » c'est-à-dire l'obligation faite à un certain nombre d'opérateurs du secteur financier et d'autres secteurs -dont le secteur des jeux – de signaler à TRACFIN des transactions qu'ils estiment « atypiques » qui ne s'expliquent pas. L'obligation de transmettre à TRACFIN n'est pas sanctionnée pénalement.

A la différence des autres secteurs, le secteur des jeux n'est pas soumis au dispositif anti-blanchiment par une obligation internationale. C'est un choix du législateur français.

Depuis l'ouverture des jeux en ligne, seulement pour les jeux en ligne, l'autorité dite des sanctions qui est une autorité indépendante placée auprès du ministre de l'économie est chargée de prononcer d'éventuelles sanctions pour des manquements relevés de la part des opérateurs. Pour les opérateurs en dur, ce sont les autorités de tutelle qui sont chargées de faire respecter ces obligations. Les opérateurs en dur sont encore et de très loin nos plus gros fournisseurs dans le secteur des jeux. Enfin s'agissant des casinos, ce sont les directeurs responsables des casinos eux même qui sont nos déclarants.

Dans le domaine d'activité TRACFIN, le secteur des jeux est à la fois un secteur marginal et sensible. Il est marginal quantitativement : sur 20 000 informations enregistrées par TRACFIN annuellement, le secteur des jeux en représente quelque centaines presque exclusivement concentré sur des déclarations émanant des opérateurs en dur. PMU – Française des jeux.

Le secteur des jeux est néanmoins sensible pour TRACFIN et malgré des difficultés d'effectifs une équipe reste dédiée au secteur des jeux parce que c'est un domaine technique.

TRACFIN n'est ni un service de renseignements ni un service d'enquêtes au sens strict ; c'est un service d'analyse financière. Nous sommes informés par le biais des déclarations et par tout autre moyen légaux et nous traitons cette information. TRACFIN est un service de traitement du renseignement. Bien qu'appartenant juridiquement à la communauté du renseignement à l'instar des autres services du renseignement de l'Etat, TRACFIN n'a pas de service action. Contrairement aux autres services de renseignements, nous avons un cadre juridique de protection de nos sources : nos déclarants sont juridiquement protégés y compris à l'égard de l'autorité judiciaire qui n'a pas le droit de nous demander l'origine de nos informations, alors même qu'on lui transmet le résultat de nos investigations.

La mission TRACFIN est donc de recevoir cette information, de la traiter, de l'analyser et de voir dans quelle mesure elle est susceptible soit de se caractériser en un soupçon dans le sens pénal du terme c'est-à-dire qui techniquement me conduit à appliquer l'article 40 du code de procédure pénale ou la disposition particulière du code Monétaire et Financier qui s'applique à TRACFIN qui m'oblige à informer le Procureur de la République d'une suspicion d'infraction.

Le blanchiment doit être entendu au sens large : le simple fait de détourner un chèque d'une association en vue de le mettre sur son compte en banque est du blanchiment. Tout mouvement financier lié à une infraction est du blanchiment. Il n'y a pas que des trafics internationaux liés à la mafia. Une grande partie des affaires traitées par TRACFIN sont des mouvements franco-français pour des montants qui sont parfois importants mais qui sont également pour certains d'entre eux de l'ordre de quelques milliers d'euros. On ne fixe pas de seuil.

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

En matière de jeux, l'une des problématiques assez fréquente concerne des personnes qui jouent au casino des liquidités importantes, très au-dessus de la moyenne : par exemple des personnes au RMI qui jouent 200 000 € en l'espace de quelques semaines en liquide dans plusieurs casinos. Il est évident qu'il y a matière à interrogation ! Néanmoins, nous n'avons aucune autre information. Nous savons simplement que la personne n'a pas de ressources, elle n'est pas connue des fichiers de police, elle joue 200 000€ en liquide.

Nous obtenons ces informations par différents moyens : le casino, la banque qui a retiré l'argent, un autre professionnel. Dans le domaine des casinos nous avons régulièrement cette problématique dans la mesure où il y a souvent beaucoup de liquidités. D'une manière générale, l'argent liquide est pour nous sujet à interrogations.

Q- Pour revenir à votre exemple pourquoi vous appelez cela un soupçon de blanchiment ?

R - Parce que l'une des technologies classiques de blanchiment c'est de prendre effectivement 200 000€ détournés d'un braquage par exemple, d'aller jouer le jouer au casino de récupérer 60 000 ou 80 000 et quand on vient vous demander l'explication des fonds vous allez dire que vous avez joué au casino et là vous aurez la preuve du chèque du casino. C'est ça le blanchiment. Concrètement le blanchiment consiste à donner une justification à des sommes d'origine directe ou indirecte illicites. J'ai braqué une banque, j'ai récupéré 100 000 € qui sont en général des billets numérotés : je vais les confier à tel ou tel professionnel qui va les recycler, l'un de ces professionnels pouvant être un opérateur de jeux, je retrouve une partie de ma mise, pas en totalité mais une partie propre. L'une des techniques des plus classiques de blanchiment est très basique : c'est ce qu'on appelle la technique du rachat de billets gagnants PMU. Pour justifier l'origine des fonds qu'un certain nombre de dealers ont dans les poches, quand ils sont contrôlés par la police, le ticket gagnant du PMU qui permet de justifier l'origine des fonds jusqu'à 5 000€ en liquide. Des personnes autour ou dans les bars de PMU repèrent des gagnants et proposent parfois même par l'intermédiaire du patron de racheter le ticket avec un bénéfice par rapport aux gains. Ce même mode de blanchiment peut également s'opérer par obtention de chèques de gains demandés au détaillant au titre du règlement de « petits » lots cumulés.

Q - Cette personne risque à son tour d'être poursuivie pour blanchiment ?

R - Ce sera très difficile à prouver sans la capacité de tracer la mise et de s'assurer que celui qui va se présenter à l'encaissement pour le gain n'est pas celui qui a misé. Pour les jeux en ligne en offre légale, ce problème ne se pose pas puisque nous avons nécessairement une identité et une traçabilité électronique.

Q - Qu'en est-il plus précisément des jeux en ligne ?

R- Le phénomène de blanchiment par le biais de l'argent liquide n'existe pas dans ce cadre. Néanmoins le passage par des comptes en banque n'est pas une garantie de traçabilité absolue : de multiples moyens de brouiller les pistes existent, notamment avec la monnaie électronique. Par ailleurs les parties truquées, une autre façon de blanchir de l'argent, sont possibles en ligne. C'est une technique plus difficile à mettre en place mais qui a été constatée notamment à l'étranger. Par exemple une partie de poker en ligne : vous vous inscrivez avec les personnes avec lesquelles vous vous êtes mises d'accord sur une partie de poker. Certes les tables sont complètement aléatoires mais la vérification de cet aléa reste à démontrer. Et à des heures vraiment creuses sur un opérateur qui n'est pas leader vous avez toutes les chances d'arriver à composer à peu près la table que vous voulez et alors il devient facile de faire passer de l'argent d'un joueur à un autre et là, la technique de blanchiment est extrêmement efficace pour le coup parce qu'il est évidemment très difficile de caractériser le jeu "truqué"

Q- Et le taux retour aux joueurs ?

R- Il est clair que le taux de retour est pour moi une problématique : j'ai déjà eu plusieurs occasions de le dire : le taux de retour est un élément essentiel dans le cadre du blanchiment. Si nous avons moins d'affaires de blanchiment avec la Française des Jeux c'est sans doute parce que, sauf dans un

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

cas, leur taux de retour avec un très fort aléa ne favorise en général pas les opérations de blanchiment. Plus on accroît le taux de retour, plus on prend le risque de voir le jeu devenir un facteur de blanchiment. Plus on augmente le taux de retour plus on rend le blanchiment tentant et attractif. Certes l'argument a ses limites : je ne revendique pas un taux de retour à 0 % pour qu'il n'y ait plus de blanchiment. Mais il faut trouver le curseur au-delà duquel on incite à utiliser le jeu comme moyen intéressant de blanchiment : c'est du bon sens.

Q - L'avez-vous mesuré statistiquement par exemple à partir des déclarations de soupçons sur certains jeux qui précisément ont fait l'objet de variations de TRJ ?

R - L'honnêteté intellectuelle m'oblige à dire qu'il est très difficile à ce stade compte tenu d'une base insuffisamment significative de parler de preuve scientifique. Nous disposons d'éléments forts, d'indications, de raisonnements, de déductions, nous voyons les comportements des gens, nous savons un certain nombre de choses. Par ailleurs, on en entend parler, on sait qu'il y a certains jeux qui sont plus tentants que d'autres mais c'est aussi la psychologie. Le jeu est un domaine où il y a beaucoup de fantasmes et beaucoup de traditions : il y a plus de délinquants si je puis dire traditionnellement au casino qu'au PMU et il y en a plus au PMU qu'à la Française des Jeux. Ça peut être aussi pour des raisons assez irrationnelles ; le casino peut être plus tentant pour toute une série de personnes que ne l'est la grille du loto de la Française des jeux. Cela étant, une évolution se dessine, notamment à la Française des Jeux, avec de nouveaux types de jeux qui se révèlent attractifs pour les délinquants.

En terme du choix de jeux on peut dire qu'il existe deux paramètres : moins le jeu laisse place (en apparence) au hasard et plus le taux de retour est important et plus il est propice au blanchiment. Le délinquant, le blanchisseur a tendance à se fier à son talent plus qu'au hasard il va donc préférer trouver le cheval gagnant que la boule du loto.

A partir des variations sur ces deux paramètres - l'impression de maîtrise réelle ou supposée du joueur sur son jeu et le taux de retour - vous obtenez la plus ou moins grande proportion objective au blanchiment à laquelle s'ajoutent des éléments subjectifs (l'ambiance d'un casino plus attractive que d'aller le dimanche matin ou le samedi matin jouer au PMU ou à la Française des Jeux).

En conclusion je dirai que le secteur des jeux continue à être un secteur propice au blanchiment et à l'utilisation pour du recyclage d'argent mal acquis : ce n'est pas forcément la méthode de blanchiment la plus facile ni la plus économique, ni celle qui offre le moins de risques néanmoins elle reste de façon constante - il n'y a pas de variation dans le temps - une méthode de blanchiment et d'utilisation d'argent mal acquis extrêmement récurrente. Et sous cet angle là il y a probablement beaucoup de facteurs psychologiques qui jouent.

Il y a un deuxième aspect à considérer : dans un nombre importants d'affaires de jeux – sans doute plus de 50 %, le jeu n'est pas strictement une technique de blanchiment d'argent mais se trouve la cause de l'infraction. Nous constatons toute une série d'actes de petite et moyenne délinquance - abus de confiance, des détournements de chèques - suscités pour satisfaire une addiction au jeu. Cela relève techniquement du blanchiment mais le jeu n'est pas si je puis dire une technique de blanchiment en tant que telle mais la cause de l'infraction d'origine. Nous sommes là dans des logiques où l'irrationalité et l'addiction conduisent à commettre un acte de délinquance et dans ce cas la variation du TRJ ne changera rien.

Q - Combien les techniques de blanchiment considérées comme les plus efficaces assurent-elles de taux de retour ?

R - Il n'y a pas de règles et même si nous avons une étude du marché du blanchiment je ferai en sorte que ça ne se sache pas : nous n'en sommes pas encore à l'affichage des prix, des tarifs au détail des blanchisseurs. Il existe autant de techniques de blanchiment qu'il y a d'affaires d'infractions. Vous ne blanchissez pas de la même façon l'argent de la corruption, que de l'argent des trafics de la drogue, vous ne blanchissez pas non plus de la même façon 50 000 ou 500 000 € et 5 millions d'euros. On peut dire en revanche que le blanchiment par le jeu concerne très majoritairement des

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

sommes qu'on qualifiera de moyennes c'est-à-dire de l'ordre de 50 000 à 100 000 €. Ce sont des blanchiments qui demandent une certaine technologie dans un domaine donné et qui restent dans un cercle étroit. Le petit monde qui blanchit par le jeu n'est pas le même que celui qui blanchira par le secteur financier. Les deux cercles communiquent finalement assez peu.

Q - Pouvez-vous qualifier ce monde ?

R – Dans les traditions des jeux, il y a le grand banditisme ce n'est pas seulement une image d'Epinal, on trouve régulièrement de l'argent des braquages dans les casinos ce n'est pas du fait des casinos c'est simplement que les clients habituels de la BRB fréquentent d'avantage les casinos que le CAC 40 c'est aussi simple que ça.

Q - C'est plutôt des petits braquages alors ?

R - Le montant moyen d'un braquage n'est pas très élevé en France : il est souvent très inférieur à 50 000€ ; sur le prix du blanchiment c'est très variable : dans certaines affaires nous avons vu des gens qui acceptaient des "taux de pertes" en tout cas de frais d'intermédiation dépassant les 40 %. Il est difficile de tirer des règles absolues. Mais en tout cas on accepte assez facilement que le blanchiment ait un prix, et ce prix augmente en valeur absolue avec la somme à blanchir : c'est quand même un peu plus difficile de blanchir 10 millions que de blanchir 100 000 €.

Q - Donc pour revenir à votre typologie du blanchiment par le jeu, très centré sur le banditisme ? Et le trafic de drogue ?

R – c'est très variable : le trafiquant de drogue international ne passe pas par le PMU. En revanche, le trafiquant de drogue fonctionne en réseau avec « des postes avancés » qui pourront blanchir des sommes de 50 – 100 000€ par l'intermédiaire du jeu et ça alors là je suis absolument convaincu qu'il y en a. Petits ou moyens dealers. Donc voilà, le jeu reste à ce jour un vrai instrument de blanchiment. Ça c'est une certitude.

Il existe deux grandes catégories de blanchiment dans le secteur des jeux. La première passe par des échanges (rachat de ticket gagnant par exemple) et cela pose le problème de l'acceptation des espèces dans les jeux. Plus on réduit l'acceptation des espèces dans les mises et plus on impose des gains traçables, plus on réduit ce type de blanchiment. La deuxième est liée au taux de retour qui lui va impacter directement les autres technologies de blanchiment sachant que, quand même, la première catégorie est quantitativement très supérieure à la deuxième, plus difficilement détectable bien que plus facile à détecter et à tracer qu'autrefois.

Audition de Jean-Luc Alezra, service des jeux et courses, le 10 novembre

Jean-Luc Alezra (chef du service des jeux et courses)

Présentation du service

Le service des courses et des jeux est un service de police, à la fois, sur le plan réglementaire mais aussi sur le plan judiciaire. C'est la seule entité ayant cette double compétence qui existe au sein de la direction centrale de la police judiciaire. Son champ d'intervention est la surveillance des courses hippiques à l'origine et puis, par extension, les cercles de jeux, casinos, et l'observation d'Internet depuis septembre 2006, avec peu de moyens sur ce dernier champ : une trentaine de dossiers en cours dans le cadre de la lutte contre les sites illégaux ou publicités illégales sur les sites interdits ou infractions commises à l'occasion de l'exploitation de jeux illégaux sur Internet et une centaine de dossiers traités au total en lien avec des fonctionnaires officiers de police judiciaires à l'intérieur de la division des affaires judiciaires.

Au total le service comprend 70 fonctionnaires à Paris, répartis sur trois divisions opérationnelles et une division logistique : une division qui a en charge la police administrative et qui occupe 70 % de l'activité du service en charge de la réglementation lourde ; la division des affaires judiciaires qui inclut également l'observatoire des jeux lié aux nouvelles technologies et la troisième division chargée des courses. Le fait d'être à l'intérieur de la police judiciaire, nous permet de bénéficier de ses structures pour une action extrêmement rapide, pour une diffusion de l'information, pour une coordination générale, j'allais dire pour une politique pénale, globale dans le domaine des jeux.

J'ai été désigné comme Commissaire du Gouvernement sur la loi de mai 2010. La vision du service s'attache à la protection des joueurs, à travers la régularité et la sincérité des jeux pour éviter les malversations au détriment du joueur. En même temps, il revient au service d'assurer la défense des intérêts de l'Etat pour le calcul de l'assiette de l'impôt. Pour les cercles de jeux et les casinos, il s'agit de s'assurer que l'assiette correspond bien à ce qui doit être déclaré.

Depuis 2009, le service est aussi l'autorité de contrôle du respect de l'obligation de déclarations de soupçon pour les jeux en dur en complément de l'ARJEL qui exerce la même mission sur internet. Les directeurs de casinos quant à eux ont été inclus dans la liste des professions astreintes à ces déclarations de soupçons déjà depuis 1990 avec la loi contre le blanchiment et le financement du terrorisme. A ce titre le service est membre du COLB (Comité de lutte contre le blanchiment)

Q- Instruisez-vous les déclarations de soupçons ?

R – Pas exactement ; le service des courses et des jeux s'assure du respect de cette obligation. Un exemple : lorsqu'à l'occasion d'une surveillance ou d'un contrôle dit « audit de casino » ou de cercles de jeux, nous constatons que le cercle en question a parmi ses membres beaucoup de trafiquants de drogues qui jouent beaucoup d'argent parce qu'on les a surveillés, ils ont été suivis par d'autres services et qu'on voit arriver des joueurs avec des sacs plastiques plein de billets et qu'en parallèle de cela on n'a pas de déclarations récentes à TRACFIN, nous faisons appliquer les procédures internes définies par nous avec le partenaire et avec TRACFIN. Ces procédures permettent de vérifier que les déclarants sont effectivement désignés - dans les cercles, c'est le directeur des jeux ou les directeurs de responsables de casinos dans les casinos- et ensuite si les informations concernant les soupçons qui peuvent peser sur une personne sont bien transmises - dans les casinos il y a obligation de relever l'identité de la personne qui change une somme supérieure ou égale à 2 000€, (pas seulement qui gagne mais qui change). A partir de là on dispose de l'identité de la personne et on peut connaître le montant de ses enjeux. Dans le cas de la lutte contre le blanchiment ce sont les paris anonymes sur les courses de chevaux ou sur les machines à sous qui posent le plus de problème. Sur internet on peut identifier le joueur grâce aux comptes joueurs ; or ce n'est pas le cas pour les machines à sous sauf à utiliser des cartes de prépaiement.

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

Il est évident qu'on ne peut pas agir au-delà de ce que nous permet de faire la réglementation. Mais nous avons une « double casquette » : avec la police judiciaire on peut déclencher une enquête préliminaire sur des personnes en non justification de ressources et donc blanchiment d'argent.

Q – Qu'est ce que le blanchiment d'argent dans un casino ?

Tout d'abord le lien avec le TRJ : le fait de dire « plus le blanchisseur a de chance de récupérer de l'argent, plus il va miser », n'est pas faux. Je dirais la même chose pour les machines à sous. Le taux de retour, par exemple pour les machines à sous est un taux minimal de 85 %. Il n'est pas signalé au joueur. 85 % c'est le minimum et on peut redistribuer jusqu'à 99,8 %. On ne peut pas redistribuer plus d'où notre vigilance permanente notamment pour éviter que certains jeux, sous prétexte d'une promotion commerciale, se mettent en place dans divers casinos. Je peux comprendre que face à une baisse du produit brut des jeux, face à une baisse de la fréquentation des établissements de jeux, puisque ce sont des sociétés commerciales qui ont besoin de vivre, on souhaite développer des jeux en promotion dans certains établissements mais c'est en contradiction avec leurs obligations de lutte contre l'addiction. La règle de base en matière de blanchiment c'est qu'on est prêt à payer jusqu'à deux tiers de la somme à blanchir pour en justifier un tiers - parce que cela porte sur des sommes très importantes.

Q – Quelles autres techniques de blanchiment ?

Il existe d'autres techniques plus discrètes, par petites touches et qui portent sur des sommes plus modestes : le rachat de tickets gagnants à la FRANCAISE DES JEUX ou aux courses de chevaux. On cumule les tickets gagnants et puis parfois on se fait remettre un seul chèque unique par le PMU, ou par la FRANCAISE DES JEUX, le PMU pouvant d'ailleurs accepter de faire plusieurs chèques pour un même gain important.

Cela nécessite une organisation complète voire des complicités chez les buralistes : c'est le buraliste qui va désigner le gagnant auquel cas, il peut y avoir un contact direct avec le gagnant soit c'est le buraliste qui paye en liquide (sans demander de chèque au PMU) le gagnant et qui conserve le ticket par devers lui pour le revendre avec du bénéfice à la personne qui est intéressée. Et cela se pratique de la même façon pour la FRANCAISE DES JEUX. A la FDJ, pour éviter ce problème, nous avons fait installer des écrans de façon à ce que le client voit apparaître clairement, quand il met son ticket dans l'appareil, s'il a gagné ou perdu sans risque que le ticket ne change de main. Une des fraudes avant l'installation de ce système consistait à ce que le buraliste garde le ticket gagnant en disant au joueur qu'il avait perdu ce qui lui permettait ensuite de monnayer ces tickets gagnants pour du blanchiment. On espère d'ailleurs que pour le PMU on va installer la même chose assez rapidement.

Il faut savoir que nos contacts avec ces deux opérateurs historiques le PMU, la FRANCAISE DE JEUX, ainsi qu'avec l'ARJEL sont nourris et fructueux.

Q- Dispose-t- on d'estimations sur les montants concernés par le blanchiment ?

R- Pour le blanchiment par le jeu aucun chiffre n'est disponible.

Q – Et les sites illégaux ?

C'est un débat de fond qui dure depuis très longtemps, la loi existe et les poursuites judiciaires se font. La lutte contre les sites illégaux existe et les infractions commises par Internet dans le cadre des jeux et paris avec argent de manière illégale sont poursuivies par le service. Pour autant, lorsqu'on identifie le jeu illégal, lorsqu'on constate que le compte bancaire se trouve aux BAHAMAS ou à ANTIGUA par exemple, le dossier s'arrête. On le transmet au Parquet et le Parquet qui a la loi du 12 mai 2010 (loi du 12 juillet 1983 réformée ?) ne peut pas aller au-delà, sinon on ruine l'Etat avec des commissions rogatoires internationales qui, quand bien même aboutiraient-elles, n'auront pas de suites si dans le pays où se trouvent le serveur, la société et le compte bancaire sont légaux.

La loi du 12 mai 2010 a prévu de mettre en place un dispositif spécial de mise en demeure adressé par l'ARJEL : aux sites illégaux de se mettre en règle si je puis dire, puisque dans la foulée, beaucoup ont stoppé la diffusion enfin la possibilité d'être sur INTERNET. Mais restent encore en suspens des

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

tas d'affaires, des tas de dossiers. En tout cas nous, service de police qui avons « les mains dans le cambouis » on n'est pas en mesure de dire s'il y a 10 ou 15 % de sites encore illégaux

Une précision : le joueur qui joue sur des sites illégaux n'est pas passible de poursuites, il prend seulement le risque de ne pas toucher des gains éventuels. En revanche la loi de du 2 juin 1991 qui régit la réglementation des courses hippiques définit la prise de paris clandestins : une personne qui joue aux courses en dehors du pari mutuel urbain, qui parie auprès d'un bookmaker qui lui garantit une cote, une cote fixe à l'arrivée. A partir du moment où sans les paris, sans les enjeux du parieur, le trafic ne peut pas exister, le législateur a considéré que le parieur était complice. De la même façon, on essaie d'orienter le législateur aujourd'hui en disant le joueur qui va sur le site illégal participe aussi à l'infraction parce que sans lui il n'y aurait pas de site illégal, il ne pourrait pas y avoir de jeux. Il doit donc être sanctionné.

Q-Y –a-t-il une spécificité en matière de blanchiment sur le poker ?

R –Ce n'est pas la meilleure méthode pour blanchir de l'argent par le jeu. Parce que le jeu qu'est-ce c'est : on perd, on gagne.

Q- Sauf si on est d'accord à plusieurs ?

R - Oui bien sûr. Pour vous donner un exemple, un type d'affaire de cartes truquées : on vient d'arrêter 5 personnes qu'on a mises en prison dans le Sud de la France et qui utilisaient pour le jeu du stop poker dans le casino mais qui aurait pu l'utiliser pour le poker, des cartes pré-marquées avec une encre visible c'est-à-dire qu'on voit si le partenaire a 3 AS, un brelan ou s'il n'a rien. Donc là à partir du moment où on a ça, on joue gagnant / gagnant vous voyez ? L'idée du vrai blanchiment dans le jeu c'est de jouer gagnant / gagnant. Ça veut dire que ce n'est pas le meilleur vecteur.

Q – Est-ce qu'on peut dire, pour résumer votre propos, que plus le taux de retour est important moins le blanchiment coûte mais que ce n'est sans doute pas l'élément décisif pour un blanchiment ? Par ailleurs, une des pratiques fréquentes de blanchiment consiste à racheter des tickets gagnants et cela c'est totalement indépendant du taux de retour au joueur ?

R- Oui tout à fait ; c'est vrai aussi pour le loto, il y a un taux de retour joueur qui est très bas mais si on rachète un ticket de loto gagnant on peut blanchir de l'argent comme cela. Le problème du jeu, en tant que vecteur du blanchiment, c'est qu'il reste une part de hasard « intangible » et que la seule façon de la contourner c'est par la tricherie et les parties truquées.

Sur les paris à cote notamment à la Française des jeux, c'est un peu différent. Je vais vous citer un exemple : quand j'ai reçu votre questionnaire, j'ai regardé les paris offerts, la semaine dernière avec un match Bordeaux – PSG, les cotes étaient de 3 pour Bordeaux gagnant, 3 pour un match nul et 2,25 pour le PSG gagnant. Vous avez 300 000 €, vous mettez 100 000 € sur chacun des jeux et vous avez 2 chances sur 3 de blanchir à 100 % puisque 2 fois sur 3, vous récupérez 300 000 €. Et là ça devient un peu plus problématique en matière de lutte contre le blanchiment. D'où l'intérêt d'identifier non seulement le gagnant mais déjà le joueur au moment des enjeux. Et c'est là le problème de l'anonymat. Sur le jeu en ligne, en revanche on dispose d'une traçabilité qui n'existe pas sur le réseau en dur.

Q - Comment est calculé le taux de retour sur le poker ?

R - Il n'y a pas de taux de retour calculable pour le poker puisqu'on est que sur la base de combinaisons gagnantes, dans une règle de jeux imposée. C'est comme si je vous disais quel est le taux de retour à la bataille. Le taux de retour est finalement à 100 % par rapport à la mise : si je gagne, je ramasse tout ; et si je perds, je perds tout. Mais sur le pot, il y a un prélèvement de 4 %, sur l'ensemble, dans les cercles de jeux et les casinos, dans les casinos c'est 4 % qui sont prélevés au bénéfice du casino et c'est cette somme qui rentre dans l'assiette produit brut des jeux. A propos des casinos il faut faire la différence entre le jeu de contrepartie et le jeu de cercle. La machine à sous, la roulette, ce sont des jeux de contrepartie c'est-à-dire je joue contre le casino, c'est le casino qui me

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

paye quand je gagne. Le poker c'est un jeu de cercle. Les joueurs jouent entre eux et se payent. C'est la différence entre les jeux d'adresse et les jeux de hasard.

Q - J'ai lu récemment de nombreux articles scientifiques sur les machines à sous, jeux qui relèvent du pur hasard, mais qui, en apparence, donnent des signes qui laissent croire qu'il y a aussi de l'adresse ?

R – Oui c'est vrai et ils ajoutent aussi des bonus. On ne gagne pas le jackpot mais on a la possibilité de gagner un bonus qui va vous permettre de rejouer.

Q – Et les courses de chevaux ?

R- Aujourd'hui on atteint les 18 000 courses par an en France. De 11 heures du matin à 23 heures avec quatre réunions en simultané sur la journée. Une réunion c'est 8 courses et le samedi et le dimanche c'est 16 courses par réunion. Donc en ligne il doit y avoir une proposition de courses quasiment toutes les vingt minutes.

Il y a aussi le problème des cagnottes (bigwin). On s'aperçoit notamment avec la cagnotte du PMU au mois de septembre/octobre qui a atteint 10 millions d'euros que le chiffre d'affaire du PMU a été tiré par cette cagnotte. Donc il est bien évident que là ce n'est pas le taux de retour joueur qui prévaut mais effectivement l'espérance d'un gain important.

Q- D'ailleurs le PMU nous dit que quand il y a des cagnottes, on voit beaucoup de joueurs occasionnels arriver...

R - L'addiction est souvent liée aussi à l'accessibilité au jeu c'est le cas pour l'Internet, c'est également le cas avec la politique du PMU qui multiplie ces points de ventes jusqu'à ouvrir leurs propres boutiques.

Audition de Jean-François Vilotte, ARJEL, le 30 novembre

M. Vilotte est Président de l'Autorité de Régulation des Jeux en Ligne (ARJEL)

JF V – Tout d'abord je me réjouis de cette étude « Taux de retour Joueurs et Addiction » menée sous l'égide de l'Observatoire parce que c'est un sujet très compliqué. Nous souhaitons vous apporter au cours de cette audition des éléments très concrets sur ce que nous nous entendons par TRJ ainsi que des indications sur la mesure que l'on peut avoir sur les effets de la variation du TRJ des opérateurs sur le montant des mises enregistrées auprès de ces opérateurs. Quand un opérateur fait varier son TRJ, est-ce que ce mouvement est perçu et quelles conséquences en matière de montant des mises ?

Au préalable, trois remarques

1 – Il faut distinguer le TRJ moyen du TRJ ponctuel. Il existe des TRJ supérieurs à 100 % avec des chances de gain extrêmement faibles. Si dans le cadre de l'Euromillions il était décidé que le montant des gains était supérieur au montant des paris, pour autant la chance de l'emporter pour chaque joueur resterait minime. Ce n'est pas parce qu'un TRJ est élevé que les chances de gains individuels le sont.

2- Le TRJ peut être considéré comme un des éléments du prix du jeu. C'est toujours très difficile sur ce marché économique de dire quel est le prix du jeu pour le consommateur et de mesurer la sensibilité du consommateur aux variations du prix sur ce marché particulier. Or cette sensibilité varie selon les types de jeux et selon que l'offre ou la demande sont les déterminants clé du marché.

Par exemple, la sensibilité du consommateur au TRJ est moindre dans le pari mutuel qu'elle ne l'est dans le pari sportif à cote fixe ; on pourra essayer d'expliquer pourquoi cette sensibilité redevient forte dans un jeu de répartition comme le poker. Au sein d'une de nos commissions spécialisées, un spécialiste de ces questions, en neuro-économie nous a notamment aidé sur l'analyse psychologique du comportement des consommateurs.

Or c'est un sujet très distinct de celui de l'addiction. Ce n'est pas parce que le consommateur est plus ou moins sensible au prix sur un marché, que les variations de ce prix sont facteurs d'addiction. Il faut donc veiller à faire la distinction entre les déterminants de la consommation, l'élasticité du marché au prix et puis les questions d'addiction à proprement parler.

3- Pour toutes ces raisons, on ne peut pas raisonner globalement et il faut aborder cette question par marché c'est-à-dire par type de jeu. Un exemple de ce qu'on a pu observer : *dans le pari mutuel hippique*, le joueur joue contre la communauté des joueurs et donc le spécialiste des courses se considère, à tort ou à raison, mieux informé, plus « sachant » que la communauté des autres joueurs. Et donc quand il pense avoir une information, un tuyau, il est assez insensible au TRJ ; c'est la valeur de son information qui compte puisque c'est l'argent des autres joueurs qu'il va prendre.

Dans un pari à cote fixe, les joueurs expérimentés ou sachant, ceux qui pensent connaître le sport, vont jouer contre d'autres sachant : les coteurs de l'opérateur. Ils sont beaucoup plus sensibles au TRJ, car c'est le prix proposé par ce coteur qui est affiché. Le TRJ est donc particulièrement lisible au travers de la cote sur laquelle le site s'engage contractuellement. Et là, il y a une hyper sensibilité et donc quand la cote est faible parce que le TRJ est prudent de la part de ses opérateurs et des coteurs, le joueur va avoir tendance à ne pas vouloir jouer finalement.

En matière de poker, on est dans un jeu de répartition donc on pourrait imaginer que c'est comme pour les paris hippiques, les joueurs jouant contre les joueurs. Mais une partie de poker n'a d'intérêt pour les joueurs que si elle dure et pour qu'elle dure il faut qu'il y ait un taux de recyclage important. Et donc en poker, on retrouve des taux de retour aux joueurs qui sont tous très élevés de l'ordre de 97 à 98 % pour les parties de cash-game. Nous sommes donc sur une activité à plus faible marge

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

mais à plus gros volume de jeu avec un ressort, la durée. Donc je crois qu'il faut vraiment qu'on pilote ces questions là en différenciant bien les types de jeux ouverts en ligne.

La définition du TRJ telle que nous le pratiquons : l'ARJEL contrôle les TRJ des opérateurs sur une base trimestrielle conformément au décret qui indique que la proportion maximale des sommes versées en moyenne aux joueurs dans le cadre de l'exploitation des paris en ligne est fixé à 85 % pour les paris hippiques et pour les paris sportifs. Pour l'activité de poker il n'y a pas ce type de plafonnement. Par ailleurs le législateur a intégré dans les retours aux joueurs, les bonus, c'est-à-dire les sommes offertes par l'opérateur pour inciter le joueur à jouer.

Les données de supervision : les constatations en paris hippiques et sportifs sur les évolutions trimestre par trimestre et la corrélation du TRJ sur le montant de la consommation (c'est-à-dire le montant des mises) sont les suivantes :

Pour les paris sportifs : au troisième trimestre 2010 (année de l'ouverture et la Coupe du Monde de football) on a eu un TRJ de 83 % et au quatrième trimestre de 86 % : donc un TRJ moyen légèrement en-dessous de 85 % pour l'année 2010 qui correspond à un niveau de mises qui va de 190 à 200 millions d'Euros par trimestre donc de 450 millions d'Euros de mises sur l'année.

Début 2011 on constate une baisse significative des taux de retour aux joueurs pratiqués par les opérateurs de paris sportifs puisqu'on est passé de 86 % au quatrième trimestre 2010 à 79 % au premier trimestre 2011. On constate parallèlement à cette baisse, une baisse du niveau de consommation : on est passé de 200 millions de mises au quatrième trimestre 2010 à 147 millions (soit une baisse de 27 %) au premier trimestre 2011. Il est peut-être prématuré d'établir un lien direct avec la baisse du TRJ : 2010 était l'année d'ouverture, avec beaucoup de communication autour de l'ouverture du marché, la Coupe du Monde de football et un effet de curiosité. Beaucoup de joueurs ont souhaité se tester et découvrir l'offre de pari sportif et une partie de ces joueurs n'a pas rejoué par la suite en 2011.

Donc il y a certain nombre d'autres paramètres à prendre en compte pour analyser la baisse du niveau de consommation en 2011. Ce qui est intéressant c'est la suite : au deuxième trimestre 2011 les taux de retour joueur ont augmenté pour passer à 85 %. Or, le niveau des mises par rapport au premier trimestre est resté le même : de 147 à 146 millions d'euros de mises. Il y a sans doute eu un effet mécanique avec un peu plus de recyclage de mises parce que le TRJ est plus élevé, mais largement compensé par beaucoup d'autres critères que sont l'exposition des joueurs à la publicité, l'exposition des joueurs à l'ensemble des politiques marketing des opérateurs et également à l'offre de pari sportif, c'est-à-dire qu'en fonction des événements, de la notoriété des différents championnats, des compétitions, le niveau de consommation varie quelque soit le TRJ.

En tout cas malgré la hausse du taux de retour aux joueurs, l'activité est restée stable. Ensuite au troisième trimestre, on est repassé à un taux de retour aux joueurs entre 80 et 82 % et le niveau des mises est resté stable.

Si l'on veut gommer l'effet saisonnalité des événements sportifs, il faut comparer le troisième trimestre 2011 au troisième trimestre 2010. On constate alors une légère baisse du niveau d'activité pour un TRJ légèrement inférieur. Il est cependant également difficile de comparer ces deux trimestres, puisqu'au troisième trimestre 2010, le marché était encore dans une phase d'ouverture, avec de nouveaux opérateurs arrivés sur le marché, de nouveaux joueurs attirés par la publicité et on ne retrouve pas cela au troisième trimestre 2011.

Donc pour nous le rapport direct entre le niveau de consommation et le taux de retour au joueur en dehors de l'effet mécanique du recyclage n'est pas forcément évident.

Q - Avez-vous un moyen de faire la même analyse non pas sur les mises mais sur les dépenses ? Parce que c'est cela qui est intéressant en fait. Ce qui est sûr c'est qu'il y a avec le TRJ une variation exponentielle sur les mises

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

R - Exactement, c'est ce qu'on appelle le taux de recyclage : pour 1 euro déposé on a plus ou moins de mises générées, en fonction du taux de retour au joueur et du comportement du joueur qui décide de réinvestir ou pas, tout ou partie de ses gains.

Q - Il y a eu une modification du taux de retour très conséquente on le voit bien là sur le trimestre trois et le trimestre quatre et si les gens dépensent la même somme cela a un impact direct

R- Je n'ai pas l'évolution des dépôts par trimestre : on va essayer de le faire. Tout à fait. Là on n'a pas constaté d'évolution relative aux dépôts.

Q – Donc, l'impact sur les dépenses n'est en fait que mécanique ?

R - Tout à fait. Dès qu'un joueur a gagné, généralement il réinvestit ses gains ou tout au moins une partie de ses gains. Et on le voit d'ailleurs en comparant finalement les activités les unes par rapport aux autres : sur le poker en cash-game avec un taux de retour aux joueurs très élevé, autour de 97% c'est la nature du jeu qui fait qu'il y a une fréquence de jeux plus élevée et un taux de retour beaucoup plus élevé - on constate que pour 1€ déposé on obtient 23€ de mises, alors qu'en paris hippiques avec un taux de retour largement inférieur, 1€ déposé génère un peu moins de 4€ de mises. Donc on a là pour la même dépense des niveaux de consommation très différents. En pari sportif on est à 7€ de mises pour un 1euro dépensé sachant que le live-betting qui pourrait rapprocher le pari sportif du jeu de poker représente 50 % du montant des mises en moyenne.

Lorsque vous interrogez les joueurs de paris sportifs, ils ont une sensibilité à la cote. Et donc la cote, c'est ni plus ni moins que l'instrument, non efficace à 100 %, de pilotage du TRJ. On a des études par exemple de répartition des paris sportifs en fonction des sports et on voit des évolutions significatives en montant de mises selon les compétitions, ce qui, en réalité est l'illustration d'un choix des consommateurs à un moment donné en fonction des stratégies de cote des opérateurs. C'est un combat entre opérateurs qui affichent des niveaux de cote différents et avec des parts des marchés différenciées d'autant plus que les gros joueurs sont titulaires de comptes auprès de plusieurs opérateurs différents. Et donc ceux-là vont évidemment aller chercher la cote qui les intéresse chez l'opérateur qui la propose. Et c'est là où le lien avec le prix, est le plus flagrant : le consommateur se dirige vers l'opérateur qui propose le meilleur prix.

Si vous prenez l'exemple d'un opérateur dont les parts de marché progressent en matière de paris sportifs, il peut y avoir plusieurs leviers parmi lesquels :

- une stratégie de cotes plus agressive du point de vue commercial,
- une politique de communication appropriée (notoriété globale, partenariats ciblée et efficace...)
- l'amélioration permanente de l'offre et de son interface avec ses clients (ergonomie, rapidité, acquisition des images des événements...)

C'est au travers de ces analyses que l'on perçoit la stratégie des opérateurs.

Q- Pour le poker, les joueurs comparent les niveaux de « rake² » des opérateurs les uns par rapport aux autres

R- Oui le « rake » c'est la marge de l'opérateur. En fait l'opérateur affiche le niveau de marge qu'il prend lors de chaque tour, et du coup un opérateur qui prend 2 % sera préféré à un opérateur qui prend 2,5 %.

Q -Oui puisque c'est annoncé, c'est affiché

R - Un des rares mouvements d'opposition collective et structurée à des opérateurs s'est déroulé dans le secteur du poker, avec une grève des joueurs qui portait sur la répartition de la charge fiscale entre l'opérateur et les joueurs, quand les opérateurs ont eu tendance à ne faire peser que sur les

² Prélèvement au bénéfice de l'opérateur de jeu.

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

joueurs et non pas sur leur marge, le taux d'imposition. Les joueurs ont fait grève en occupant les tables de poker sans jouer.

Le TRJ vous l'avez au travers de la cote pour les paris sportifs, l'hippisme traditionnellement a un marché de demandes qui varie très peu en fonction du TRJ et qui se satisfait d'un taux de retour joueur faible. Cela veut probablement dire que la question du taux de prélèvement obligatoire et de son poids le modèle économique des opérateurs, n'est pas la même en paris hippiques qu'en poker.

De toute façon, le taux de plafonnement du TRJ est inatteignable économiquement, le plafonnement, c'est une question théorique, il n'y a aucun opérateur aujourd'hui, eu égard au niveau fiscalité pratiqué, capable de l'atteindre. Aujourd'hui même en supposant que les opérateurs diminuent très significativement leurs budgets publicitaire et marketing, en supposant qu'ils diminuent de moitié leurs coûts de structure en externalisant ce qu'ils peuvent externaliser, il faudrait, en paris sportifs par exemple, où les TRJ se situent aux alentours de 80 %, qu'ils les dégradent à 75 %, les deux autres conditions étant réunies, pour ne pas perdre d'argent.

Ce n'est pas le cas au poker -ils peuvent rester à peu près à un niveau de TRJ équivalent parce que la fiscalité poker est inférieure à la fiscalité pari hippique/pari sportif.

Si vous l'appliquez au produit brut des jeux, sans déduire de l'assiette les bonus offerts aux joueurs, la fiscalité aujourd'hui est 35 % pour le poker, 50 % pour le sport et plus de 60 % pour l'hippisme ; on voit bien les différences.

Mais encore une fois, le jour où les opérateurs ne voudront plus perdre d'argent, il faudra qu'ils pratiquent des prix plus hauts pour les consommateurs et donc des TRJ plus bas. Ce point d'équilibre se situe autour de 75 à 72 %, très loin des 85. Le plafonnement aujourd'hui c'est juste un garde fou pour éviter les stratégies marketing trop agressives.

Q - Quand les opérateurs réclament une possibilité d'aller vers des TRJ plus élevés, en fait ils réclament une modification de la fiscalité ?

R- Oui. Une revendication qui ne porterait que sur la suppression du plafonnement du TRJ à fiscalité inchangée n'a strictement aucun sens. Et avant même que les opérateurs puissent, à supposer l'assiette et les taux changés, aller au plafond du TRJ, il faudrait que la baisse des taux soit très significative. D'ailleurs c'est tellement vrai que sur le marché italien, qu'on présente souvent en exemple, les TRJ pratiqués en paris sportifs avec un marché florissant sont à 80 % ; sauf qu'à condition fiscale inchangée, c'est 75 % de TRJ qu'il faudrait pratiquer en France. Et encore on a fait le pari qu'ils pourraient diviser leur frais de structure par deux et avoir des politiques marketing très faibles. Hors le coût d'acquisition des joueurs est très important.

Voilà la problématique du débat fiscal. En réalité on revient à la question du début : quelle est la sensibilité du consommateur au prix et si cette sensibilité est réelle quel est le niveau de prix que les consommateurs peuvent accepter sans avoir une forte envie de retrouver les opérateurs illégaux. Et finalement c'est ça la question qui vaut pour tous les régulateurs parce qu'après tout, que les jeux coûtent chers et que les gens jouent moins, ce n'est pas un problème. La question c'est de savoir dans un marché ouvert, avec un secteur illégal qui est toujours prêt à repartir, quel est l'équilibre à trouver.

Q – Etes-vous capable de mesurer la durée moyenne du jeu et donc de mesurer une possible influence du TRJ sur les durées ?

R -C'est une question très compliquée : aujourd'hui dans les données de supervision que l'on collecte par les opérateurs, on dispose des durées de connexion et beaucoup de joueurs se connectent sur les sites mais pas forcément pour jouer. Ils se connectent à du contenu que vous ne trouvez pas ailleurs (par exemple pour les tournois masculins de tennis certains matchs ne sont retransmis que sur le site de paris). Par ailleurs en fonction des types de jeux la durée n'a pas la même signification. Par exemple, dans les tournois de poker, les meilleurs joueurs sont ceux qui restent dans le tournoi jusqu'au bout. Ils sont donc connectés pendant plusieurs heures en ayant engagé que 10€ ou 20€ au

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

départ. Ils n'ont pas engagé plus de mises que les autres mais ils sont toujours là parce qu'ils ne sont pas éliminés du tournoi.

Q- Et le lien TRJ-blanchiment ?

R - On ne peut pas soutenir qu'il n'y a pas de blanchiment dans les jeux en ligne mais c'est extrêmement traçable. La lutte contre le blanchiment peut donc être efficace.

De même que la lutte contre la fraude, comme par exemple la carte bancaire. Vous pouvez voler une carte bancaire, ouvrir un compte provisoire et faire en sorte que vous perdiez les parties de poker au profit d'un joueur qui a ouvert un compte définitif. Ce joueur va donc prendre l'argent que vous avez encaissé indûment, en ayant volé cette carte bancaire. Mais à la fin de l'histoire si celui qui s'est fait voler sa carte se plaint d'avoir perdu au poker alors qu'il n'y a jamais joué, vous saurez à qui cela a profité. Donc a posteriori le système apporte beaucoup de transparence.

Le vrai risque de blanchiment au poker est dans la collusion. On peut théoriquement dire que le PBJ correspond au coût du blanchiment. Il y a aussi toutes les problématiques liées au truchage des courses hippiques et des compétitions sportives. Dans ce cas, il vaut mieux parier à coup sûr sur des événements ayant une forte probabilité de se produire.

Mais attention, dans le jeu en ligne si vous voulez récupérer vos gains on vous identifie très facilement donc il existe des mécanismes de prévention assez lourds qui sont mis en place par la loi justement pour pouvoir suivre l'identité de la personne qui a misé et celle de celui qui récupère les gains.

Vous êtes obligé de justifier de votre identité et les systèmes d'alertes des opérateurs sont suffisamment sensibles et développés pour que ces alertes se déclenchent en fonction de seuil de mises qui sont assez bas. En tout cas ils seront forcément anormaux par rapport à la moyenne des mises qui sont effectuées sur ces événements.

Contrairement à ce que vous pouvez voir dans les réseaux physiques de jeu, ou dans les hippodromes, le joueur en ligne doit donner sa carte d'identité, justifier de ses coordonnées bancaires, et on lui envoie ensuite un code d'activation qui doit lui permettre de retirer ses gains. Ce code est envoyé à l'adresse postale qu'il a indiquée. Il y a donc beaucoup de verrous sur le contrôle d'identité du joueur d'une part et des sécurités spécifiques sont mises en place par les opérateurs pour éviter ces risques de fraudes d'autre part.

Encore une fois si pour justifier de 100, vous avez dû dépenser 90 et que vous n'êtes pas en mesure de justifier de la provenance de ces 90, vous n'avez rien blanchi en réalité, puisqu'on va vous demander la justification des 90.

Tandis que dans le réseau physique, quand vous rachetez un billet gagnant, c'est ça le blanchiment, ce n'est pas nécessairement de jouer, mais de racheter un billet gagnant.

Dans ce cas, vous allez très facilement expliquer qu'en réalité vous n'avez pas acheté ce billet gagnant, vous avez joué 1 et vous avez gagné 100.

Vous auriez acheté 120 un billet gagnant de 100 et vous devriez justifier des 100.

Q - Est-ce qu'en ligne il y a des possibilités de cartes prépayées ?

R- Oui. Nous y étions tout à fait opposés mais il y a des possibilités d'utiliser des cartes prépayées. Elles peuvent être achetées de n'importe quelle façon mais là encore, vous allez jouer sur votre compte ! Donc si vous alimentez votre compte de 100 avec une carte prépayée, vous allez éventuellement gagner 1 000, que vous allez encaisser sur votre compte joueur. Mais le mouvement de la carte prépayée est tracé donc on sait que vous avez émis 100, on sait que vous êtes titulaire du compte joueur donc on va vous demander d'où viennent les 100. En réalité, la carte prépayée nous inquiète plus du point de vue du jeu des mineurs que pour le blanchiment.

Q –Observez-vous des stratégies qui ont pour but de faire monter les mises des petits joueurs pour les transformer en gros joueurs ou est-ce que c'est simplement le fait de jouer qui fait que petit à petit le petit joueur devient un gros joueur ?

R -C'est très difficile de faire la part des choses mais il est sûr que toutes les politiques de bonus indiquées par les opérateurs ont pour objectif d'inciter à jouer, et d'inciter à jouer plus, plus souvent avec des relances par mail, des programmes de fidélité pour lesquels les joueurs accumulent des points et en échange de ces points, ils peuvent obtenir des bonus pour pouvoir continuer à jouer. Donc les stratégies des opérateurs sont faites pour inciter les joueurs à jouer. Pour savoir si c'est l'effet du TRJ ou l'effet bonus qui va influencer, là il faut faire des études !

Q- Mais justement on peut avoir des TRJ supérieurs à 100 % par exemple sur une période courte ? Ce n'est pas réglementé ?

R- Pour les paris à cote fixe, si les joueurs parient sur la victoire de l'Equipe de France même avec une faible cote ; s'ils sont très nombreux et que l'Equipe de France remporte son match, alors vous avez un TRJ supérieur à 100 %. Ponctuellement l'opérateur ne maîtrise pas son TRJ mais sur la durée, en modulant le niveau des cotes, il parvient mieux à le maîtriser.

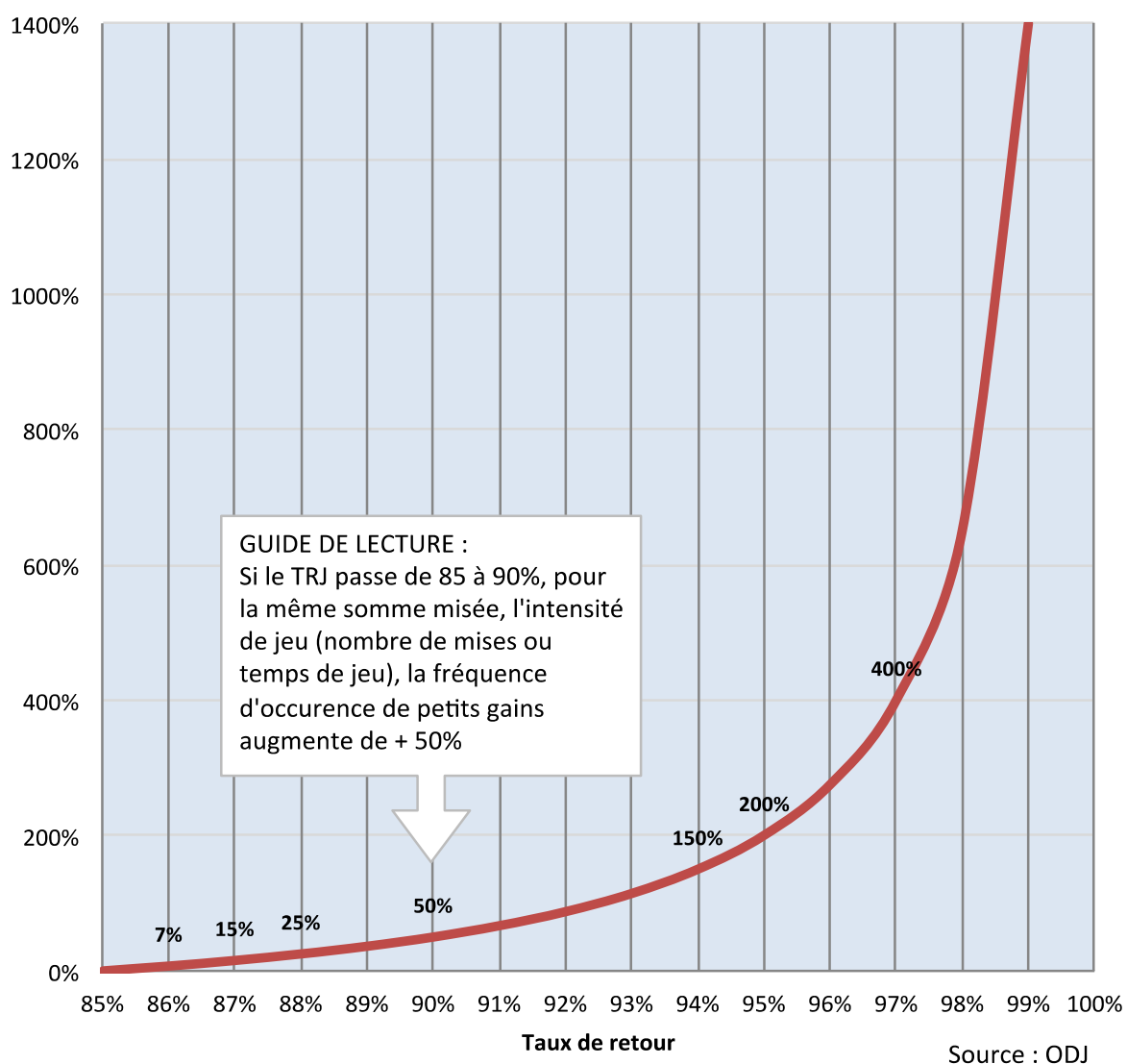
Q –Et les jeux par répartition ?

R- Au poker en effet, et c'est pour cela que l'ARJEL a encadré, comme la loi le permet, les politiques de bonus des opérateurs par des mesures limitatives car vous pouvez avoir des tentatives sur des courtes périodes de TRJ supérieurs.

Dans les paris hippiques le TRJ peut également être ponctuellement très important, avec l'apparition des tirelires, qui permettent de prélever une partie des mises à l'occasion de chaque course (pour le quinté notamment) pour alimenter une tirelire qui engendrera mécaniquement un TRJ supérieur à 100 % le jour où elle sera touchée.

ANNEXE 5 - MODELISATION DU LIEN ENTRE TRJ ET RISQUE DE JEU PROBLEMATIQUE

Augmentation de la fréquence de certains facteurs impliqués dans le passage au jeu problématique (fréquence des séquences de jeu, fréquence des gains...), par rapport à un taux de retour de 85%



ANNEXE 6 - LA FISCALITE DES JEUX³

Le régime fiscal détermine pour une bonne part la viabilité économique des opérateurs agréés, le niveau du TRJ (et donc potentiellement la lutte contre l'addiction et le blanchiment) et le maintien des recettes de l'Etat, des organismes de sécurité sociale et des ressources de la filière équine.

Les principales caractéristiques du régime, prévues aux articles 46 à 55 de la loi du 12 mai 2010 sont les suivantes :

- **la pression fiscale** est globalement **allégée** mais son assiette est élargie aux nouveaux jeux autorisés. Cette assiette est constituée du montant brut des sommes engagées par les joueurs et parieurs, soit **les mises**, et non plus du produit brut des jeux pour la majorité des composantes actuelles de la fiscalité ;
- **le prélèvement de l'Etat sur les paris sportifs est de 5,7 % et de 4,6 % sur les paris hippiques**. Le poker en ligne bénéficie cependant d'une fiscalité calculée au taux de **1,8 %**, compte tenu du modèle économique particulier de ce jeu ;
- les **prélèvements sociaux** suivent la même logique ; ils sont unifiés et s'établissent à **1,8 %** des mises pour les paris et **0,2 %** des mises pour les jeux de cercle en ligne ;
- le **droit de timbre** sur les paris hippiques et sportifs est **supprimé** ;
- le financement du sport amateur et de haut niveau est assis sur un **prélèvement en 2012 de 1,8 % des mises des paris sportifs** au profit du Centre national de développement du sport (CNDS), qui vient s'ajouter à l'actuel prélèvement sur les jeux de la Française des jeux (hors paris sportifs) ;
- une **redevance de 8 % des mises sur les paris hippiques en ligne est prévue au profit de la filière équine** ; pour l'instant, elle est versée au budget de l'Etat en attendant la conclusion de la procédure ouverte par la commission européenne ;

Par ailleurs :

- une fraction de 15 % du prélèvement fiscal sur le poker en ligne est affectée **au Centre des monuments nationaux** dans la limite de 8 millions d'euros en 2012 ;
- une fraction de 15 % du prélèvement fiscal sur le poker en ligne est affectée **aux communes sur le territoire desquelles est installé un casino**, dans la limite de 10 millions d'euros en 2012 ;
- une fraction des prélèvements sociaux est affectée **à l'INPES** dans la limite de 5 millions d'euros ;
- une fraction de 15 % du prélèvement fiscal sur les paris hippiques est affectée **aux communes sur le territoire desquelles est installé un hippodrome**, dans la limite de 10 millions d'euros en 2012.
- afin d'assurer le recouvrement des prélèvements auprès des opérateurs agréés établis à l'étranger (vraisemblablement majoritaires), ces derniers doivent désigner un

³ Cette fiche a été élaborée à partir du rapport Trucy du 19 janvier 2010 déposé dans le cadre de l'examen du projet de loi relatif à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux de hasard et d'argent. Les chiffres ont été actualisés par la Direction du Budget

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

correspondant fiscal en France chargé d'accomplir les formalités et d'acquitter le prélèvement ;

- enfin **la fiscalité des casinos a été allégée de 37 millions d'euros**, par le dédoublement de l'assiette du prélèvement progressif de l'Etat sur le produit brut des jeux. Cette mesure de soutien à un secteur en crise est venue s'ajouter à la révision rétroactive du barème de ce prélèvement, introduite par un décret du 26 août 2009, qui représente un allègement fiscal d'environ 40 millions d'euros.

Le régime des prélèvements fiscaux, parafiscaux et sociaux proposé par le Gouvernement peut ainsi être synthétisé de la manière suivante :

Prélèvements sur les paris et jeux de cercle en ligne 2012 (en % des mises)

	Paris sportifs (en dur et en ligne)	Paris hippiques (en dur et en ligne)	Poker en ligne
Taxe Etat	5,7 %	4,6 % [dont 15 % affectés aux communes disposant d'hippodromes, dans la limite de 10 millions d'euros]	1,8 % [dont 15 % affectés au CMN dans la limite de 8 M€ et 15 % affectés aux communes disposant de casinos, dans la limite de 10 millions d'euros]
Taxe Sécurité sociale	1,8 %	1,8 %	0,2 %
		[dont 5 % affectés à l'INPES dans la limite de 5 millions d'euros]	
Sous-total fiscalité	7,5 %	6,4 %	2 %
Sport amateur et de haut niveau (CNDS)	1,8 %		
Filière équine		8 % (sur les paris en ligne – affectée au budget général en 2012)	
Total fiscalité et retours aux filières	9,6 %	6,4 % (dur) / 14,4 % (ligne)	2 %

ANNEXE 7 - TAUX RETOUR JOUEUR : MODALITES DE CALCUL ET DE CONTROLE

I - Les Jeux en ligne

A- Les paris hippiques et les paris sportifs

Le décret du 4 juin 2010 :

- Définit « la proportion maximale des sommes versées en moyenne aux joueurs par les opérateurs agréés de paris hippiques et de paris sportifs en ligne » comme « **le rapport entre les sommes versées aux joueurs par l'opérateur de paris et les mises engagées par ces joueurs** » (y compris les mises et les gains apportés par l'opérateur à titre gracieux aux joueurs).
- **Fixe le plafond de cette proportion maximale à 85 % sur une période de deux trimestres complets et consécutifs.** « Par exemple une société de paris qui a réalisé un taux de retour moyen sur les paris du trimestre passé, inférieur à la limite légale peut être plus agressive le trimestre suivant en proposant des cotes plus élevées »⁴.
- Confie le contrôle de cette mesure à l'ARJEL qui reçoit chaque trimestre de la part des opérateurs agréés « un document retraçant la totalité des sommes qu'il a versées aux joueurs et la totalité des mises engagées par ces derniers ».

B - Les jeux de cercle en ligne

La loi du 12 mai 2010 exclut des jeux en ligne tous les jeux payants de pur hasard⁵. Seuls sont autorisés comme jeux de cercle en ligne **les différentes versions de poker** définies dans le décret du 29 juin 2010 : sous forme de cash-game (les joueurs peuvent entrer et sortir de la partie tout en conservant leurs gains éventuels) et sous forme de tournoi (les joueurs paient un droit d'entrée et ne peuvent quitter la compétition volontairement sous peine de perdre ce droit d'entrée avant la fin de la compétition, c'est-à-dire lorsqu'un joueur a remporté les mises de tous les autres). **Sur les jeux de poker, le TRJ n'est pas plafonné et les prélèvements publics sont appliqués sur les mises à hauteur de 2 % (Etat et sécurité sociale) contre 7,5 % sur les paris sportifs et les paris hippiques**⁶.

Dans son bilan 2011, l'ARJEL présente la moyenne annuelle des Taux retour joueurs (hors bonus) pour chaque catégorie de jeux

Total 2011/ évolution 2010-2011

Jeux de cercle TRJ (hors bonus) 96,4 % / -0,1 pts

Paris hippiques TRJ (hors bonus) 76,5 % / -4,0 pts

Paris sportifs TRJ (hors bonus) 80,6 % / -1,4 pt

⁴ Rapport d'évaluation du gouvernement sur la loi du 12 mai 2010, octobre 2011 p.35

⁵ Toutefois la Française des jeux offre sur son site des jeux en ligne de grattage et de tirage

⁶ La taxation sur les mises et non pas sur le produit brut des jeux permet d'exercer un impact direct sur le TRJ, la « vente à perte » étant interdite.

II - Les jeux en dur

A- Les jeux de la Française des jeux

Un arrêté⁷ de la direction du Budget régulièrement modifié fixe pour chaque jeu des pourcentages de répartition entre différents postes et notamment les prélèvements publics et la part affectée aux gagnants (le TRJ).

Par exemple, dans la dernière version de l'arrêté, les TRJ sont les suivants :

- « 1. Pour Loto et Super Loto, la part affectée aux gagnants est de 53,000 % ;
2. Pour Euro Millions, la part affectée aux gagnants est de 50,000 % ;
3. Pour Joker +, la part affectée aux gagnants est de 56,600 % ;
4. Pour Keno, la part affectée aux gagnants est de 63,00 % ;
5. Pour Rapido, la part affectée aux gagnants est de 66,520 % ;
6. Pour l'ensemble des jeux de pronostics sportifs et sur un nombre significatif d'événements, la part affectée aux gagnants ne peut excéder 85,000 % ;
7. Pour l'ensemble des jeux de loterie instantanée et sur un nombre significatif d'émissions, la part affectée aux gagnants est en moyenne au minimum de 50 % et au maximum de 70 % de la valeur nominale des émissions.
8. Pour les formules du jeu Bingo fondées sur le principe de la répartition, la part affectée aux gagnants est de 65,000 % ; pour les formules du jeu Bingo fondées sur le principe de la contrepartie, la part moyenne affectée aux gagnants est de 64,00 %
9. Pour Amigo, la part affectée aux gagnants est de 69,750 % »

B - Les jeux de casinos

La réglementation des jeux dans les casinos est régie par le décret 22 décembre 1959 modifié. Il énumère les différents jeux de hasard autorisés (jeux dits de contrepartie type roulette, les jeux dits de cercle, type baccara ou poker et les jeux de machines à sous).

Les taux de redistribution ne sont fixés que pour les machines à sous : l'article 4 du décret indique « ... les taux de redistribution, qui ne peuvent être inférieurs à 85 % des enjeux, et les valeurs des mises unitaires sur lesquelles est réglé l'appareil sont fixés par l'exploitant et portés à la connaissance du ministre de l'intérieur ainsi que de l'autorité désignée par le ministre chargé du budget quinze jours au moins avant la mise en exploitation de chaque appareil. Toute modification des taux de redistribution et des valeurs des mises unitaires est portée à la connaissance des mêmes autorités par l'exploitant dans un délai de quinze jours avant la mise en œuvre de la modification ».

A la différence des autres opérateurs de jeux, l'assiette des prélèvements publics sur les casinos porte sur le produit brut des jeux et non sur le montant des mises, selon un système de barème progressif.

C - Le PMU

⁷ Arrêté du 9 mars 2006 modifié à plusieurs reprises chaque année, la dernière modification datant du 8 décembre 2011

Taux de retour au joueur (TRJ), addiction et blanchiment

Les courses hippiques relèvent de l'arrêté du 13 septembre 1985 modifié « portant règlement du Pari mutuel urbain et sur les hippodromes ».

Le taux de retour parieur résulte d'un calcul de l'opérateur pour chaque type de pari en fonction de la masse des enjeux à partager après déductions des prélèvements sociaux, de la DPE (déduction proportionnelle aux enjeux) et après déduction de la DPR (déduction progressive sur rapport) si ce rapport brut dépasse une certaine valeur.

La DPE est un prélèvement fixé par l'Etat sous forme d'un pourcentage des enjeux (15 % pour les paris simples et 24 % pour les autres paris)

La DPR est un prélèvement proportionnel fixé par l'Etat en fonction du montant du rapport (gains potentiels sur mises) et du type de paris ; le DPR est d'autant plus élevé que le montant du rapport est élevé par exemple pour des courses à pronostics difficiles comme le Quinté +

Pour mieux comprendre, voici un extrait de l'audition des représentants du PMU :

« Prenons un jeu qui s'appelle le « Simple » qui consiste à trouver le gagnant d'une course ou l'un des trois premiers. Une première déduction de l'ordre de 15 %⁸ met d'emblée le taux de retour à 85 % au maximum. Ensuite on divise 85 par les montants joués sur les chevaux concernés ce qui donne un ratio⁹. Selon la hauteur de ce ratio un barème permet d'appliquer une déduction complémentaire qui s'opère finalement sur le gain et qui peut varier de 0% à 25 % selon les paris¹⁰ (0 % pour le simple). Le rapport dépend structurellement de la première déduction puisqu'elle s'applique quoiqu'il arrive indépendamment de la seconde. A l'échelle d'une année, le taux résultant moyen par pari est extrêmement stable. Sur le « simple » c'est de l'ordre de 83 – 84 – 85 % ...

... Pour le « Quinté » le taux de retour est de 69 % précisément parce qu'il y a des déductions que j'évoquais. Pour un pari comme le « trio » qui consiste à trouver les trois premiers d'une course, le taux de retour est de 63 % à peu près. L'échelle de variabilité est à peu près de 63 % à 84 % selon les jeux pour la partie hippique qui a un spectre de jeux avec des techniques, des buts différents, des réglages différents donc des taux de retour variables...

.... Sur un jeu où il y a une certaine difficulté comme le « Quinté », il est absolument nécessaire d'introduire comme sur tout autre jeu un peu compliqué comme le loto par exemple des rangs de consolations. Ces rangs de consolation permettent de redistribuer de l'argent aux parieurs pour lui assurer des satisfactions secondaires puisque le gros lot est bien entendu quasiment jamais atteint. Un jackpot sur le « Quinté » est délivré en moyenne 12 fois par an, les parieurs aux paris hippiques ont besoin que l'on reconnaisse leur expertise même s'ils n'ont pas été au bout de l'exercice en trouvant les 5 chevaux a fortiori dans l'ordre. On a introduit sur le Quinté +, quatre rangs de consolation permettant aussi de continuer à jouer et de ne pas jouer sur la trésorerie du joueur....Notre taux de retour ne bouge pas grâce à nos éléments de réglage ».

⁸ Il s'agit de la DPE déduction proportionnelle aux enjeux

⁹ Il s'agit du rapport

¹⁰ Il s'agit de la DPR déduction progressive sur rapport