

Benchmark des Standards EGBA Synthèse

I. L'EGBA ET LE JEU RESPONSABLE	1
II. LES OBJECTIFS DE L'ETUDE	2
III. METHODOLOGIE	3
IV. CONCLUSIONS GENERALES	4
1. PRATIQUES EQUIVALENTES OU PLUS EXIGEANTES	4
1) INFORMATION ET OUTILS SUR LE JEU RESPONSABLE	5
2) AIDE AUX JOUEURS EXCESSIFS	5
3) CONTROLE PARENTAL	5
4) DISPOSITIFS DE RESOLUTION DES LITIGES	5
5) AUDIT ANNUEL DE CONFORMITE	5
2. LES PRATIQUES POUVANT ETRE AMELIOREES	6
1) HISTORIQUE DES COMPTES	6
2) COMPTES INACTIFS	6
3) VERIFICATION DE L'AGE ET DE L'IDENTITE	7
3. PRATIQUES N'AYANT PU ETRE BENCHMARKEES DU FAIT D'UNE INFORMATION INSUFFISANTE	7
4. PRATIQUES INAPPLICABLES QUI N'ONT PAS PU ETRE BENCHMARKEES	8
5. CONCLUSIONS DE L'EGBA	8
1) CHALLENGES ET PRIORITES DE L'EGBA	8
2) L'IMPACT LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE DES CONCLUSIONS	9
V. ANNEXES	10
TABLEAU 1	10
TABLEAU 2	11

I. L'EGBA et le jeu responsable

L'EGBA (L'Association Européenne des Jeux et Paris en Ligne) a toujours œuvré pour encourager la mise en place de standards cohérents et complets dans le cadre d'une politique de jeu responsable de l'industrie européenne de jeux en ligne. L'association a pour principal

objectif de garantir que ses membres opèrent leurs activités transfrontalières de jeux et de paris en ligne dans le cadre d'un environnement sécurisé et responsable.

Les membres de l'EGBA sont déjà soumis aux réglementations rigoureuses, aux contrôles et nombreuses exigences juridiquement contraignantes imposés par les juridictions européennes qui leurs délivrent leurs licences.

De plus, les membres de l'EGBA ont développé et adopté, sur une base volontaire, un ensemble de standards ambitieux en vue de :

- Demeurer à l'initiative des évolutions de l'industrie, en amont des évolutions juridiques, souvent moins réactives
- Appliquer des normes cohérentes et rigoureuses encadrant un haut niveau de protection des consommateurs en Europe

Par conséquent, les membres de l'EGBA ont adopté près de 170 standards couvrant tous les aspects des activités de jeux et de paris en ligne, ainsi que leurs services associés¹. Les membres de l'EGBA doivent respecter tous les standards. Leur conformité avec les standards est contrôlée via la conduite d'un audit annuel obligatoire mené par eCOGRA, l'un des principaux organismes de garantie des standards pour la protection des joueurs, lui-même soumis annuellement aux contrôles qualité les plus stricts, par le cabinet d'audit KPMG, basé à Londres.

II. Les objectifs de l'étude

Le jeu responsable est un engagement de long terme de la part de l'industrie. Dans un environnement Internet en perpétuelle évolution, la veille des meilleures pratiques disponibles est essentielle pour permettre l'adaptation et l'amélioration continue des pratiques des opérateurs. En prévision de la révision annuelle de ses standards, l'EGBA a décidé de comparer ses pratiques avec celles d'autres acteurs, et en particulier avec celles des principaux monopoles sur les jeux en Europe.

En conséquence, l'EGBA a désigné, en mai 2008 eCOGRA, afin de réaliser une étude comparant les standards imposés par l'EGBA à ses membres à ceux mis en oeuvre par les principaux monopoles nationaux de jeux.

L'objectif de l'étude était double :

- Avoir une meilleure connaissance du positionnement des standards de l'EGBA vis-à-vis des autres pratiques du secteur, et d'en tirer les conséquences afin de déterminer les meilleurs pratiques actuelles, les challenges et les priorités à venir.

¹ Les Standards EGBA sont disponibles sur www.egba.eu

- Réaliser pour la première fois une évaluation comparative basée sur des faits, des outils et des standards proposés d'une part par les opérateurs privés et d'autre part par les monopoles nationaux.

III. Méthodologie

eCOGRA a réalisé une étude comparative des Standards EGBA directement accessibles aux consommateurs, avec ceux de 10 principaux monopoles nationaux en Europe. Ces Standards « consommateurs » sont ceux habituellement accessibles au grand public, et en particulier ceux directement disponibles pour les consommateurs.

Le benchmark a été essentiellement conduit via des recherches manuelles sur les pratiques mises en place par les monopoles nationaux. Les conclusions de l'étude ont été répertoriées selon cinq catégories, selon que les membres de l'EGBA :

- Egalent les pratiques mises en place par les monopoles nationaux ;
- Surpassent les pratiques mises en place par les monopoles nationaux ;
- Sont susceptibles d'améliorer leurs pratiques par comparaison avec les monopoles nationaux ;
- Ou les informations recueillies auprès des monopoles ont été jugées insuffisantes ou
- Inapplicables.

L'étude a été menée des mois de juillet à septembre 2008 ; elle ne prend donc pas en compte les modifications qui seraient intervenues après cette période.

Les monopoles sélectionnés couvrent 7 pays de l'Union Européenne. Ils ont été choisis en fonction de la promotion faite de leurs standards de jeu responsable :

1. Française des jeux – France www.fdjeux.com
2. Pari Mutuel Urbain- France www.pmu.fr
3. Svenska spel – Suède www.svenskaspel.se
4. AB Trav och Galopp – Suède www.atg.se
5. West lotto – Allemagne www.westlotto.de
6. Lotto Bayern – Allemagne www.lotto-bayern.de
7. Veikkaus - Finlande www.veikkaus.fi
8. Danske Spil – Danemark <http://www.danskespil.dk>
9. De Lotto/Toto – Pays-Bas www.lotto.nl
10. Jogos Santa Casa - Portugal www.jogossantacasa.pt

L'étude porte sur les Standards EGBA « consommateurs » regroupés en 9 grands principes :

1. Encourager les jeux et les paris responsables
2. Connaître les consommateurs et protéger les mineurs
3. Tolérance zéro pour les comportements frauduleux et criminels
4. Protéger l'identité des consommateurs et la confidentialité des informations
5. Des paiements rapides et fiables

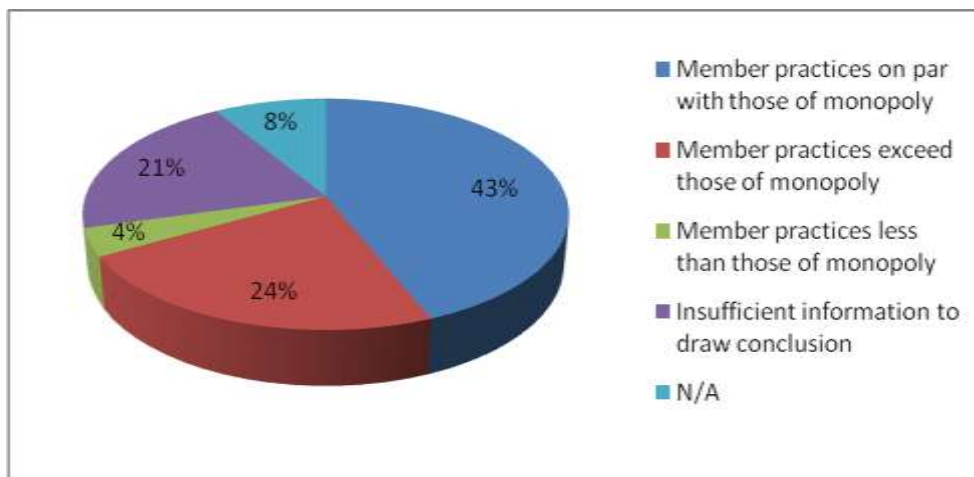
6. L'évaluation rigoureuse et indépendante du caractère aléatoire et équitable des produits
7. Un marketing éthique et responsable
8. S'engager pour la satisfaction et l'assistance aux consommateurs
9. Des pratiques responsables basées sur un environnement sécurisé et fiable

IV. Conclusions générales

Les conclusions de l'étude révèlent que la majorité (plus de 2/3) des Standards EGBA « consommateurs » (désignés ci-après comme « pratiques de l'EGBA ») sont équivalents ou plus élevés que les standards appliqués par les monopoles.

Les résultats de ce benchmark montrent que :

- **67%** des pratiques de l'EGBA sont équivalentes ou plus exigeantes que celles des monopoles ;
 - **43%** sont équivalentes à celles des monopoles;
 - **24%** sont plus exigeantes que celles des monopoles ;
- **Seulement 4%** pourraient être améliorées par comparaison avec les pratiques mises en œuvre par les monopoles,
- **29%** n'ont pas pu être comparées à celles des monopoles parce que l'information disponible sur les sites de ces derniers était insuffisante ou inaccessible (21%) ou parce que le Standard n'était pas applicable (8%)



1. Pratiques équivalentes ou plus exigeantes

En moyenne, **67%** des pratiques de l'EGBA sont équivalentes ou plus exigeantes que celles des monopoles :

- **73%** des pratiques de l'EGBA sont équivalentes ou plus exigeantes que celles de la **Française des Jeux** et **Svenska Spel (taux le plus élevé)**
- et **63%** pour **De Lotto**, **Lotto Bayern** et **Danske Spil (taux le plus faible)**

Monopoles	FDJ	Svenska Spel	PMU	West Lotto	Veikkaus	ATG	Jogos Santa Casa	Danske Spil	Lotto Bayern	De Lotto
Standards EGBA équivalents	39%	49%	36%	54%	53%	39%	34%	41%	53%	36%
Standards EGBA plus exigeants	34%	24%	35%	14%	15%	27%	31%	22%	10%	27%
Total	73%	73%	71%	68%	68%	66%	65%	63%	63%	63%

Les principaux domaines dans lesquels les Standards EGBA tendent à être plus élevés que les ceux des monopoles sont :

1) Information et outils sur le jeu responsable

Les membres de l'EGBA mettent à disposition des joueurs, sur la page d'accueil de leurs sites web un lien vers une page 'jeu responsable', dédiée aux outils créés autour du jeu responsable (option d'auto exclusion et délai de réflexion « cool off » pour les joueurs), mesures de protection (mise en place de limites) et assistance au joueurs excessifs (test d'autoévaluation, numéros d'assistance, avertissements). De plus, la page 'jeu responsable' indique clairement aux joueurs comment accéder à chacun des outils et mesures de protection disponibles.

2) Aide aux joueurs excessifs

Les pages d'accueil des membres de l'EGBA proposent un lien vers une organisation qualifiée en matière d'aide et d'assistance aux joueurs excessifs.

3) Contrôle parental

Les membres de l'EGBA proposent des informations via leur page 'jeu responsable' relatives aux programmes qui peuvent être utilisés par les parents afin d'empêcher les mineurs d'accéder à des sites réservés aux adultes.

4) Dispositifs de résolution des litiges

Les dispositifs de résolution des plaintes et des litiges sont facilement accessibles sur les sites Internet des membres de l'EGBA. En outre, des tierces parties indépendantes sont disponibles en vue d'assurer une médiation et la résolution rapide de litiges.

5) Audit annuel de conformité

Les membres de l'EGBA sont soumis à un audit annuel conduit par une tierce partie indépendante afin de garantir la conformité et la mise en oeuvre des Standards EGBA.

2. Les pratiques pouvant être améliorées

Le benchmark montre que 4% des conclusions sont favorables aux monopoles et qu'il existe une marge d'amélioration pour les pratiques de l'EGBA dans ces domaines.

- **8%** des pratiques de l'EGBA peuvent être améliorées, par comparaison avec celles du **Lotto Bayern (taux le plus haut)**
- Contre seulement **1%** et **2%** des pratiques de l'EGBA sont jugées comme moins exigeantes que celles du **PMU** ou de **West Lotto**, respectivement
- **Aucune des pratiques de l'EGBA n'est moins exigeante que celles de Jogos Santa Casa**, le monopole Portugais (**taux le plus bas**)

Monopoles	Lotto Bayern	FDJ	Veikkaus	Danske Spil	ATG	Svenska Spel	De Lotto	West Lotto	PMU	Jogos Santa Casa
Monopoles plus exigeants que l'EGBA	8%	7%	5%	5%	4%	3%	3%	2%	1%	0%

Les principales pratiques de l'EGBA qui doivent être examinées sont liées notamment à:

1) Historique des comptes

Deux des dix monopoles couverts par l'étude offrent aux joueurs un accès à leur historique de jeux et paris pour une période allant jusqu'à un an. Les membres de l'EGBA offrent pour le moment aux joueurs un accès à l'historique de leurs activités pour une période minimum d'un mois.

2) Comptes inactifs

Trois des dix monopoles étudiés ont mis en place une politique visant à garantir que les fonds laissés sur des comptes inactifs sont reversés au joueur. Lorsque les membres de l'EGBA ont des politiques visant à supprimer les comptes inactifs, ils doivent le spécifier clairement dans leurs « Conditions générales ». Toutefois, ces politiques sont différentes d'un membre à l'autre.

3) Vérification de l'âge et de l'identité

Les monopoles tendent à vérifier l'âge et l'identité des consommateurs via l'utilisation et un accès large aux données relatives à la population contenues dans un certain nombre de registres nationaux. Dans certaines juridictions, un tel accès aux bases de données nationales n'est pas possible pour les membres de l'EGBA qui en conséquence utilisent des prestataires extérieurs de vérification de l'âge et de l'identité leaders sur le marché.

3. Pratiques n'ayant pu être benchmarkées du fait d'une information insuffisante

Les conclusions de l'étude montrent que **21%** des pratiques de l'EGBA n'ont pas pu être comparées à celles des monopoles du fait du manque d'information, ou de l'inaccessibilité aux données pertinentes.

- **27% et 25%** des pratiques de l'EGBA n'ont pu être comparées à celles de **Danske Spil et Jogos Santa Casa (taux les plus élevés)**
- **13%** des pratiques de l'EGBA n'ont pu être comparées à celles de la **FDJ (taux le plus faible)**

Monopoles	Danske Spil	Jogos Santa Casa	De Lotto	PMU	Svenska Spel	ATG	West Lotto	Lotto Bayern	Veikkaus	FDJ
Information insuffisante	27%	25%	24%	22%	22%	20%	20%	19%	17%	13%

Les conclusions sont les plus révélatrices en ce qui concerne la mise en place de politiques contre le blanchiment d'argent : eCOGRA a souligné que **72%** des pratiques de l'EGBA ne pouvaient pas être comparées à celles des monopoles car aucune mention des procédures en place n'apparaissait dans les « Conditions générales », les rapports annuels ou les codes de conduites des monopoles.

Les membres de l'EGBA ont mis en œuvre et imposé de nombreuses mesures pour prévenir toute transaction ayant trait au blanchiment d'argent ou toute autre activité illégale, parmi lesquelles :

- Désigner une personne responsable de la mise en place et de l'efficacité des systèmes anti-blanchiment d'argent
- Former les employés à identifier rapidement et signaler toute activité suspecte de blanchiment d'argent

- Signaler les transactions suspectes aux autorités financières nationales compétentes et aux institutions internationales

4. Pratiques inapplicables qui n'ont pas pu être benchmarkées

Les conclusions ont démontré que 8% des pratiques de l'EGBA n'ont pas pu être comparées à celles de l'EGBA parce qu'elles sont inapplicables en raison de la portée de l'offre de certains monopoles.

- **10%** des pratiques de l'EGBA n'ont pas pu être comparées à celles de 7 monopoles (**taux le plus élevé**)
- **2%** des pratiques de l'EGBA n'ont pas pu être comparées à celles de **Svenska Spel (taux le plus bas)**

Monopoles	ATG	West Lotto	Lotto Bayern	Veikkaus	De Lotto	Jogos Santa Casa	PMU	FDJ	Danske Spil	Svenska Spel
Non applicable	10%	10%	10%	10%	10%	10%	9%	7%	5%	2%

5. Conclusions de l'EGBA

1) Challenges et priorités de l'EGBA

Le premier objectif de l'étude était d'apporter à l'EGBA une vision détaillée des meilleures pratiques mises en œuvre par la plus large partie de l'industrie, afin de les utiliser le cas échéant pour améliorer ses propres pratiques. Aussi, l'EGBA a-t-elle immédiatement apporté deux modifications majeures à ses Standards:

➤ Amélioration de l'accès des consommateurs à l'historique de leurs comptes

Les consommateurs enregistrés sur les sites des membres de l'EGBA auront un accès en ligne à l'historique de leur compte sur une période d'au minimum 60 jours, et un accès hors ligne sur une période de 6 mois minimum, incluant tous les dépôts, retraits et mises.

➤ Alerte des consommateurs avant de mettre en oeuvre les politiques liées à l'inactivité des comptes

Lorsque les membres de l'EGBA ont une politique de suppression des comptes inactifs, ils devront non seulement continuer à diffuser clairement les termes exacts de cette politique dans

leurs « Conditions générales » mais ils devront également informer le client avant de supprimer le compte. Une telle information permettra au client de contacter l'opérateur et de l'informer quant à sa volonté de fermeture ou non du compte.

2) L'impact législatif et réglementaire des conclusions

Le second objectif de l'étude était d'obtenir une réponse claire sur la manière dont les opérateurs européens détenteurs de licences, comme les membres de l'EGBA, mettaient en œuvre leurs pratiques responsables, en comparaison avec les monopoles nationaux, qui continuent d'être perçus par certains comme apportant naturellement une meilleure protection que les opérateurs privés. Cette étude comparative apporte la preuve que 2/3 des pratiques mises en place par les membres de l'EGBA offrent une protection des consommateurs similaire, voire plus élevée que celles offertes par les principaux monopoles en Europe.

Sur cette base, l'EGBA revendique:

- **Un accès équitable et non discriminatoire au marché** pour tous les opérateurs européens offrant des garanties équivalentes ou plus élevées que les garanties requises dans les différents Etats Membres.
- **Une plus grande transparence quant aux garanties et contrôles offerts aujourd'hui par les monopoles nationaux en Europe** : 21% des Standards EGBA « consommateurs », censés être les plus accessibles et être publiquement disponibles, n'ont pas pu être comparés en raison d'une information insuffisante ou inaccessible sur les sites des monopoles.
- **La réforme des réglementations encadrant les jeux en ligne en Europe**

En prenant en compte les garanties et contrôles déjà offerts par les opérateurs réglementés en Europe, basés sur les exigences imposées par le pays qui leur a délivré une licence ou par leurs propres codes de conduites ou standards.

Adaptée à Internet: Plusieurs états membres ne proposent pas encore un accès satisfaisant aux registres nationaux afin de faciliter la vérification électronique de l'identité et de l'âge des consommateurs, une étape cruciale afin de minimiser les risques de fraude et de garantir qu'aucun mineur n'ait accès aux sites de jeux d'argent en ligne. Dans les états membres dans lesquels les prestataires chargés de la vérification de l'identité en ligne peuvent croiser les données électroniques avec l'information publique disponible, les taux de conformité de vérification atteignent 90% et peuvent être efficacement complétés par les opérateurs grâce à des vérifications directes auprès des clients.

V. Annexes

Tableau 1





















Monopole	Française des Jeux 	Pari Mutuel Urbain 	Svenska Spel 	AB Trav och Galopp 	West Lotto 	Lotto Bayern 	Veikkaus 	Dankse Spil 	De Lotto 	Jogos Santa Casa 
Standards EGBA équivalents à ceux des monopoles	39%	36%	49%	39%	54%	53%	53%	41%	36%	34%
Standards EGBA plus élevés que ceux des monopoles	34%	35%	24%	27%	14%	10%	15%	22%	27%	31%
Standards EGBA équivalents ou plus élevés que ceux des monopoles	73%	71%	73%	66%	68%	63%	68%	63%	63%	65%
Standards des monopoles plus élevés que ceux de l'EGBA	7%	1%	3%	4%	2%	8%	5%	5%	3%	0%
Information insuffisante	13%	19%	22%	20%	20%	19%	17%	27%	24%	25%
Inapplicable	7%	9%	2%	10%	10%	10%	10%	5%	10%	10%

Tableau 2

Description	FDJ 	PMU 	Svenska Spel 	ATG 	West Lotto 	Lotto Bayern 	Veikkaus 	Danske Spil 	De Lotto 	Jogos Santa Casa 
Avertissement sur le jeu responsable										
Conseil sur le jeu responsable										
Auto-évaluation										
Accès à la liste des mesures de protection										
Liens vers assistance										
Liens vers assistance aux joueurs										
Pas de publicité ou promotion sur les pages « Jeu Responsable »										
Mention du JR sur les moyens de communication										
Lien vers le JR également pour jeux gratuits										
Autorise la mise en place de limites										
Informations claires sur les procédures d'auto-exclusion										
Possibilité de s'auto-exclure par téléphone ou sur Internet										
Pas de crédit aux consommateurs										
Accès à l'historique du compte										
Formation au JR pour les employés concernés										
Conférence annuelle d'information										
Employé expérimenté responsable du JR										
Les sites pluri-lingues proposent la même information										
Avertissement d'interdiction aux - de 18 ans										
Mention d'interdiction aux - de 18 ans dans										

les Conditions générales										
Pas de publicité visant les mineurs ou faisant apparaître les mineurs										
Information sur l'interdiction aux mineurs lors de l'enregistrement										
Les pages JR proposent un lien vers un logiciel de contrôle parental										
Pour l'inscription aux jeux gratuits, la confirmation de l'âge est demandée										
Utilisation, si possible et disponible, d'un prestataire extérieur pour la vérification de l'âge similaire aux monopoles										
Collaboration avec des prestataires leaders sur le marché pour une meilleure couverture et qualité de la vérification de l'âge										
Formation des employés concernés par la vérification de l'âge										
Désignation d'un responsable « blanchiment d'argent »										
Politique sur le blanchiment d'argent										
Formation sur le blanchiment d'argent pour les employés										
Les politiques anti-blanchiment d'argent incluent les procédures de signalement des transactions suspectes										
Mention légale sur le site que toutes transactions suspectes seront signalées										
Protection de la confidentialité sur les sites										
Contenus des politiques de confidentialité										
Même contenu des politiques de confidentialité pour les sites étrangers										
Les Conditions générales qui demandent une validation lors de l'inscription incluent la politique de confidentialité										
Information minimum pour l'inscription										
Les Conditions générales indiquent clairement que seuls les clients autorisés par leur juridiction peuvent jouer										

Un seul compte est autorisé										
La politique sur les comptes inactifs doit être précisée dans les Conditions générales										
Enregistrement des comptes inactifs supprimés										
Générateurs de nombres aléatoires doivent être testés au moins une fois par an										
Revue mensuelle des TRJ										
La publicité ne doit pas être trompeuse										
La publicité ne devra pas chercher à inciter les mineurs à jouer										
La publicité devra respecter l'esprit du jeu responsable										
Pas de présentation déformée qui puisse nuire à une autre entreprise										
Les informations et données en vue de porter plainte sont clairement affichées										
Les clients ont la possibilité de déposer des plaintes 24h/24 et 7j/7										
Un prestataire extérieur indépendant disponible pour la médiation en cas de litige										
Une personne est chargée afin d'assurer la conformité avec les Standards EGBA										
Se soumettre à un contrôle annuel des opérations par un prestataire extérieur indépendant										
Audit financier des comptes et déclarations financières										
Affichage du nom et de l'adresse										
Affichage visible de la juridiction délivrant la licence										
Désigner une personne chargée de vérifier la conformité avec les exigences de la licence										
Affichage visible des Conditions générales										
La dernière date de publication des Conditions générales est indiquée										

