

## Ensemble pour une protection efficace des joueurs en Suisse

Code des maisons de jeu suisses pour la protection des joueurs

## Pour que le jeu ne devienne pas sérieux.

Le jeu accompagne l'homme depuis la nuit des temps. Dans le jeu, nous nous mesurons en termes d'habileté, de performance ou encore de chance. Il nous transporte hors du quotidien dans un autre monde d'attente joyeuse et de divertissement. La grande majorité de nos clients trouve dans nos casinos terrestres et nos casinos en ligne affiliés de quoi s'amuser, passer le temps et rencontrer d'autres personnes. Mais il y a aussi des personnes qui, en jouant, dépassent leurs propres limites et se font du mal à elles-mêmes et à leur entourage. Ils sont peu nombreux, mais chacun est un de trop.

En octroyant des concessions aux maisons de jeu, la Confédération nous a confié des droits économiques et les a liés à une action responsable. Nous, les casinos de Suisse, sommes conscients de ce privilège et de la responsabilité qui en découle. Nous soutenons pleinement la loi et l'intention du législateur. C'est pourquoi nous mettons en œuvre une protection efficace des joueurs.

### **Nous protégeons nos clients**

La protection des joueurs est une base importante qui a des effets positifs à long terme. Une protection efficace des joueurs renforce notre image et garantit le succès commercial à long terme.

### **Nous ne fermons pas les yeux**

Il est difficile de déterminer si et quand il y a un comportement de jeu excessif ou une dépendance au jeu. Pourtant, il existe aujourd'hui de nombreuses possibilités de détecter précocement les joueurs à risque, notamment dans le domaine en ligne. Nous développons, en collaboration avec des experts de premier plan dans le domaine de la recherche sur la dépendance au jeu et de la technologie (IA), des méthodes de pointe pour la détection précoce des personnes à risque. Il est important pour nous d'identifier les joueurs à risque et d'engager un dialogue avec eux le plus tôt possible, même au risque de les perdre en tant que clients.

### **Un code commun crée la confiance et protège la population contre les offres illégales**

Une protection efficace et crédible des joueurs passe par la transparence de nos intentions et de nos mesures. Tous les casinos de Suisse ont adopté ensemble le présent code et l'ont déclaré contraignant. Il se compose des mesures concrètes suivantes.

Avec ce code, nous voulons nous démarquer clairement des prestataires illégaux, en particulier des casinos en ligne étrangers qui opèrent illégalement en Suisse. Ils n'offrent aucune protection aux joueurs, contournent les dispositions légales relatives à la protection des joueurs et ne versent aucun impôt pour l'Assurance-vieillesse et survivants (AVS). L'offre et la publicité des opérateurs illégaux doivent donc être systématiquement combattues.

## ❶ Nous formons nos collaborateurs en permanence.

Une bonne protection des joueurs repose sur une longue expérience et de vastes connaissances spécialisées. C'est pourquoi nous échangeons régulièrement et systématiquement des informations au sein de la branche, participons à des programmes de recherche et recherchons l'échange avec des experts. Nous mettons ces connaissances en commun et formons nos collaborateurs afin qu'ils puissent identifier à temps les joueurs à risque. Nos collaborateurs connaissent notre position et y adhèrent.

### Nos mesures

- Chaque casino emploie des collaborateurs et collaboratrices spécialement formés à la protection des joueurs et qui assument pleinement cette responsabilité.
- Tous les collaborateurs en contact avec les clients sont formés et suivent chaque année une formation continue sur la protection des joueurs.
- Nous développons des formations spécialisées sur la protection des joueurs en collaboration avec des hautes écoles.
- Nous organisons régulièrement des échanges d'expériences et discutons Best Practices afin d'améliorer en permanence la protection des joueurs.

## ❷ Notre détection précoce est efficace.

Contrairement aux opérateurs illégaux, l'environnement contrôlé des casinos suisses permet d'observer les joueurs. Des méthodes de détection précoce efficaces sont d'une importance capitale pour la protection des joueurs. Elles nous aident à identifier à temps les joueurs en danger et à mettre en place à temps des mesures de protection. Nous misons donc sur des méthodes systématiques et, si possible, assistées par la technologie, que nous développons en permanence.

### Nos mesures

- Nous investissons dans la recherche et le développement d'outils pour améliorer la détection précoce des joueurs et joueuses à risque.
- Chaque casino définit des critères de détection précoce des personnes à risque, en tenant compte de la différence de risque entre le secteur terrestre et le secteur en ligne.
- Nos collaborateurs sont formés à reconnaître à temps les comportements critiques et à prendre des mesures.

- En ligne, les joueurs sont tenus de se fixer une limite maximale de mise ou de perte (par jour, semaine ou mois).

## ❸ Nous clarifions soigneusement chaque situation.

Lorsque des mesures de détection précoce ou d'autres événements nécessitent une clarification de la situation des joueurs, nous sommes contraints par la loi de nous immiscer largement dans la sphère privée des clients et d'exiger de pouvoir consulter les documents bancaires, les fiches de salaire, les conditions de vie, etc. Cela est nécessaire afin de prendre la bonne décision pour protéger les joueurs, décision qui peut aller jusqu'à l'exclusion du jeu. Notre devise est la suivante : aussi peu que possible, autant que nécessaire.

### Nos mesures

- Pour que le comportement de jeu soit en adéquation avec les possibilités financières, nous avons besoin d'informations concluantes. Nous prenons nos décisions exclusivement sur la base d'une analyse minutieuse et compréhensible.
- Nous attachons la plus grande importance à la protection de la sphère privée de nos hôtes et ne demandons que le nombre de documents nécessaires. L'objectif est de prendre la bonne décision avec le moins de documents possible.
- Nous veillons à ce que les données personnelles et financières des clients soient protégées et utilisées uniquement à des fins légitimes. Nous avons des directives claires concernant le stockage et le traitement des données des joueurs conformément à la législation en vigueur sur la protection des données.

#### ④ Les personnes à risque sont exclues du jeu

L'exclusion des jeux est la mesure la plus radicale que nous puissions prendre pour protéger les joueurs vulnérables. Les casinos suisses l'appliquent systématiquement afin de protéger les joueurs contre la dépendance au jeu et de l'engagement de mises sans rapport avec leur revenu et leur fortune (jeu excessif). Nous nous distinguons ainsi clairement des opérateurs illégaux qui ne garantissent pas la protection des joueurs.

##### Nos mesures

- Nous excluons des joueurs lorsque nous savons ou présumons qu'
  - ils sont surendettés ou ne remplissent pas leurs obligations financières
  - ils engagent des sommes disproportionnées par rapport à leurs revenus et à leur fortune, et
  - ils sont dépendants du jeu (sur la base de l'annonce d'un service spécialisé ou d'une autorité des œuvres sociales).
- Toute personne peut se bloquer elle-même à tout moment.
- Nous contrôlons et excluons les joueurs lorsque des proches, des amis ou des tiers signalent au casino qu'ils jouent au-delà de leurs moyens financiers.
- Une interdiction de jeu dans un casino s'applique toujours automatiquement à tous les autres casinos terrestres et en ligne en Suisse, ainsi qu'aux jeux de Swisslos et de la Loterie Romande organisés en ligne.
- Toutes les interdictions de jeu sont inscrites dans un registre commun (registre des interdictions Veto). Tous les casinos vérifient avant le jeu, à l'aide d'une pièce d'identité officielle, si une personne est autorisée à jouer.
- Une exclusion du jeu est valable pour une durée indéterminée et ne peut être levée qu'à la demande de la personne concernée lorsque les motifs ayant conduit à la prononcer n'existent plus. Un service spécialisé reconnu par le canton est toujours associé dans la procédure de levée de l'exclusion.

#### ⑤ Nous protégeons particulièrement les jeunes.

Les jeunes de moins de 18 ans ne sont pas autorisés à jouer dans les casinos terrestres et en ligne. Pour les jeunes adultes de plus de 18 ans, le risque de jouer au-delà de leurs moyens financiers est particulièrement élevé. C'est pourquoi nous les protégeons par des mesures particulières.

##### Nos mesures

- L'accès aux jeux dans les casinos terrestres et en ligne est systématiquement refusé aux jeunes de moins de 18 ans sur la base du contrôle d'une pièce d'identité officielle.
- Afin de protéger les jeunes adultes de plus de 18 ans, les casinos en ligne définissent des critères particuliers pour les enquêtes.
- Nous n'adressons pas de publicité aux jeunes de moins de 18 ans.

#### ⑥ Nous faisons de la publicité avec retenue.

Les casinos suisses ne font pas de publicité ni outrancière, ni induire en erreur. Sont par exemple trompeurs les messages indiquant que les gains ne dépendent pas du hasard, qu'ils pourraient résoudre des problèmes financiers ou personnels ou compenser des pertes déjà subies. La publicité destinée aux mineurs et aux personnes exclues de jeu est interdite.

La publicité agressive provient de casinos en ligne étrangers illégaux qui n'offrent aucune protection aux joueurs. Les casinos en ligne suisses titulaires d'une concession veulent se distinguer clairement de ces derniers dans leur publicité.

##### Nos mesures

- Nous renonçons aux publicités télévisées avant 22 heures.
- Notre publicité ne s'adresse pas aux enfants et aux jeunes. Là où cela est techniquement possible, nous les excluons de notre publicité dans les médias sociaux et électroniques.
- Nous signalons nos publicités pour les casinos en ligne par un avertissement ("Jouez de manière responsable").
- Nous indiquons dans notre publicité qu'il s'agit d'un casino en ligne suisse autorisé.

### 7 Nous vérifions régulièrement l'impact de nos mesures et travaillons en étroite collaboration avec des services spécialisés.

Nous suivons la recherche sur les addictions et intégrons les nouvelles connaissances dans nos concepts de protection des joueurs. Parallèlement, nous vérifions régulièrement l'efficacité de nos mesures et les adaptons si nécessaire. Nous collaborons régulièrement avec des services spécialisés dans les addictions pour la formation de nos collaborateurs ou pour la levée des interdictions de jeu.

#### Nos mesures

- En tant qu'acteurs dans le secteur des jeux d'argent, nous vérifions régulièrement l'efficacité de nos concepts de protection des joueurs et faisons appel à des experts.
- Chaque casino collabore avec un service spécialisé reconnu par le canton pour la levée des exclusions de jeu.
- La Fédération Suisse des Casinos gère un groupe d'experts permanent pour la protection des joueurs, dont des spécialistes externes sont également membres.

### 8 Nos actions sont transparentes.

Notre responsabilité et notre transparence consistent à informer ouvertement le public sur les risques des jeux d'argent et à lui permettre de jouer en toute sécurité. Pour ce faire, nous proposons des informations de fond complètes aux particuliers, aux experts, aux autorités, aux politiques et aux médias.

#### Nos mesures

- Nous mettrons à disposition sur une plateforme Internet commune des informations complètes, des aides (tests et demande d'exclusion des jeux) et des connaissances de base sur le thème des jeux de casino, de la protection des joueurs et de la dépendance au jeu.
- Nous mettrons à la disposition de nos clients un dépliant informatif qui leur permet de s'informer sur la fréquentation des casinos et les risques liés au jeu.
- Au moins tous les cinq ans, nous expliquons ensemble à la population les risques du jeu et les possibilités d'aide à cet égard par le biais d'une campagne d'information.
- Nous nous engageons à communiquer de manière claire et transparente les règles du jeu ainsi que les chances de gagner et les taux de redistribution.

### 9 Obligation

Toutes les maisons de jeu et tous les casinos en ligne suisses ont édicté conjointement le présent code pour une protection efficace contre la dépendance au jeu et le jeu excessif et l'ont déclaré contraignant. Le code est développé en permanence.

Berne, 1er avril 2025

#### Pour de plus amples informations :

Fédération Suisse des Casinos  
Effingerstrasse 1, Case postale  
3001 Berne  
+41 31 332 40 22  
info@switzerlandcasinos.ch  
www.switzerlandcasinos.ch