

# Code de conduite des maisons de jeu suisses pour la protection des joueurs et des joueuses

## Ensemble pour une protection durable et efficace des joueurs et joueuses en Suisse

Lucerne, le 20 janvier 2025

### Pour que le jeu ne devienne pas sérieux.

Le jeu est une activité qui remonte à des temps immémoriaux. Dans le jeu, nous nous mesurons aux autres en termes d'adresse, de performance mais aussi de chance. Le jeu nous fait oublier notre quotidien et nous emmène dans un univers de divertissement et de suspense. La grande majorité de nos clients et clientes trouvent dans nos casinos terrestres et les casinos en ligne affiliés l'occasion de se divertir, de passer le temps et de rencontrer d'autres personnes. Mais il y a malheureusement aussi des personnes qui dépassent leurs propres limites en jouant et se portent préjudice à elles-mêmes et à leur entourage. Elles sont peu nombreuses, mais l'idéal serait qu'aucune personne ne souffre d'addiction au jeu.

En octroyant des concessions aux maisons de jeu, la Confédération nous a cédé des droits économiques et les a liés à des obligations quant à un comportement 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. Voilà pourquoi nous mettons en œuvre une protection des joueurs et joueuses efficace et durable.

### Nous protégeons nos joueurs et joueuses

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

### Nous ne détournons pas le regard

Il est difficile de déterminer s'il existe un comportement de jeu excessif ou une dépendance au jeu et à quel moment. Néanmoins, il existe aujourd'hui de nombreuses façons d'identifier à un stade précoce, notamment en ligne, les joueurs et joueuses en danger. Avec des spécialistes de premier plan de la recherche sur la dépendance au jeu et la technologie (IA), nous développons des méthodes ultramodernes pour la détection précoce des personnes à risque. Il est important pour nous d'identifier les joueurs et joueuses vulnérables et d'entamer le plus tôt possible un dialogue ferme avec eux et elles, au risque également de les perdre en tant que clients et clientes.

### Un code de conduite commun instaure la confiance et protège contre les offres illégales

Une protection des joueurs et joueuses efficace et crédible 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 opérant illégalement en Suisse. Ils n'offrent aucune protection aux joueurs et joueuses, enfreignent les dispositions légales relatives à la protection des joueurs et joueuses et ne versent aucune cotisation à l'AVS. L'offre et la publicité des prestataires illégaux doivent donc être résolument combattues.

## ❶ Nous formons en continu notre personnel.

Une bonne protection des joueurs et joueuses repose sur une longue expérience et de vastes connaissances spécialisées. Voilà pourquoi nous échangeons régulièrement et systématiquement au sein de la branche, participons à des programmes de recherche et cherchons à échanger avec des experts et des expertes. Nous regroupons ces connaissances et formons notre personnel afin qu'il identifie rapidement les joueuses et joueurs en danger. Notre personnel connaît notre approche et la soutient.

### Nos mesures

- Chaque casino met à disposition du personnel spécialement formé à la protection des joueurs et joueuses et qui s'en occupe de manière responsable.
- L'ensemble des collaborateurs et collaboratrices en contact avec les joueurs et joueuses reçoivent une formation et suivent chaque année une formation continue dans le domaine de la protection des joueurs et joueuses.
- En collaboration avec des hautes écoles, nous développons des formations spécialisées sur la protection des joueurs et joueuses.
- Nous organisons un échange régulier d'expériences et discutons des mesures de bonnes pratiques afin d'améliorer en permanence la protection des joueurs et joueuses.

## ❷ Notre détection précoce est efficace.

Contrairement aux prestataires illégaux, l'environnement contrôlé des casinos suisses permet d'observer les joueurs et joueuses. Des méthodes efficaces de détection précoce sont essentielles pour la protection des joueurs et joueuses. Elles nous aident à identifier à un stade précoce les joueurs et joueuses vulnérables et à prendre des mesures de protection en temps utile. C'est pourquoi nous misons 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 permettant d'améliorer la détection précoce des joueuses et joueurs à risque.
- Chaque casino définit des critères pour la détection précoce des personnes vulnérables, en tenant compte des différents risques pour les casinos terrestres et en ligne.
- Notre personnel est formé à l'identification précoce des comportements critiques et à la prise de mesures.
- En ligne, les joueuses et les joueurs s'engagent à fixer une limite de mise ou de perte maximale (par jour, semaine ou mois).

## ❸ Nous examinons chaque situation avec soin.

Lorsque des mesures de détection précoce ou d'autres événements exigent une clarification de la situation des joueurs et joueuses, nous sommes tenus par la loi de nous immiscer largement dans la sphère privée des joueurs et joueuses et d'exiger d'accéder à leurs documents bancaires, bulletins de salaire et de connaître leurs conditions de vie, etc. Ceci est nécessaire pour prendre la bonne décision pour protéger les joueurs et joueuses, cela peut aller jusqu'à l'exclusion de jeu. Voici notre devise: aussi peu que possible, autant que nécessaire.

### Nos mesures

- Afin de pouvoir adapter correctement le comportement de jeu aux possibilités financières, nous avons besoin d'informations probantes. Nous prenons nos décisions uniquement sur la base d'une analyse minutieuse et compréhensible.
- Nous attachons la plus grande importance à la protection de la vie privée de nos clientes et clients et ne demandons que les documents nécessaires. L'objectif est de prendre la bonne décision avec le moins de documents possible.
- Nous veillons à ce que les informations personnelles et financières des clients et clientes soient protégées et utilisées uniquement à des fins légi-

times. Nous avons des directives claires pour le stockage et le traitement des données des joueurs et joueuses conformément à la législation en vigueur sur la protection des données.

#### ④ Nous excluons du jeu les personnes en danger.

L'exclusion de jeu est la mesure la plus radicale que nous puissions prendre pour protéger les joueuses et joueurs à risque. Les casinos suisses y ont recours systématiquement afin d'éviter le risque de dépendance au jeu ou d'autres conséquences négatives pour les joueurs et joueuses. Nous nous distinguons ainsi nettement des prestataires illégaux, qui ne garantissent aucune protection des joueurs et joueuses.

#### Nos mesures

- Nous excluons les joueuses et joueurs lorsque nous savons ou supposons
  - qu'ils et elles sont en situation de surendettement ou ne remplissent pas leurs obligations financières;
  - qu'ils et elles effectuent des mises disproportionnées par rapport à leurs revenus et à leur patrimoine et
  - qu'ils et elles sont en situation de dépendance au jeu (suite à une annonce d'un service spécialisé ou d'une autorité sociale).
- Toute personne peut demander à être exclue elle-même à tout moment.
- Nous vérifions et excluons les joueurs et joueuses lorsque des membres de leur famille, des amis et amies ou des tiers avertissent le casino qu'ils et elles sont en danger ou qu'ils et elles jouent au-delà de leurs moyens financiers.
- Une exclusion de jeu dans un casino s'applique automatiquement aussi à tous les autres casinos terrestres et en ligne en Suisse et au Liechtenstein, ainsi qu'aux jeux en ligne de Swisslos et de la Loterie Romande.
- Toutes les exclusions de jeu sont inscrites dans un registre commun (registre des exclusions). 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 de jeu est valable pour une durée indéterminée et ne peut être levée que si elle n'a plus de raison d'être. Un service spécialisé reconnu au niveau cantonal est toujours impliqué dans la procédure de levée.

#### 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. Les jeunes adultes âgés de 18 ans et plus courent le risque de jouer au-dessus de leurs moyens financiers. C'est pourquoi nous les protégeons avec des mesures spéciales.

#### Nos mesures

- Les jeunes de moins de 18 ans se voient systématiquement refuser l'accès au jeu dans les casinos terrestres et en ligne 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 de clarification spécifiques.
- Nous n'adressons pas de publicité aux jeunes de moins de 18 ans.

#### ⑥ Notre publicité est discrète.

Les casinos suisses ne font pas de publicité intrusive ou trompeuse. Sont trompeurs, par exemple, les messages selon lesquels les gains ne sont pas le fruit du hasard, peuvent résoudre des problèmes financiers ou personnels ou compenser des pertes déjà subies. La publicité s'adressant aux mineurs et aux personnes faisant l'objet d'une exclusion est interdite.

Les publicités agressives proviennent de casinos en ligne étrangers illégaux qui n'offrent aucune protection aux joueurs et joueuses. Les casinos en ligne suisses concessionnés veulent se démarquer clairement des autres en termes de publicité.

#### Nos mesures

- Nous renonçons à diffuser de la publicité à la télé-

vision avant 22h00.

- Notre publicité ne s'adresse pas aux enfants et aux jeunes. Lorsque cela est techniquement possible, nous les excluons de notre publicité sur les réseaux sociaux et électroniques.
- Nous signalons les publicités pour les casinos en ligne par un avertissement («Jouez de manière responsable»).
- Dans notre publicité, nous indiquons qu'il s'agit d'un casino en ligne suisse agréé.

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

Nous suivons avec intérêt les travaux de recherche sur l'addiction et intégrons les nouvelles connaissances à ce sujet dans nos concepts de protection des joueurs et joueuses. Parallèlement, nous contrôlons régulièrement l'efficacité de nos mesures et les adaptons si nécessaire. Pour la formation de notre personnel ou la levée des exclusions, nous collaborons régulièrement avec des organismes spécialisés dans le traitement des dépendances.

#### Nos mesures

- Nous vérifions régulièrement l'efficacité de nos concepts de protection des joueurs et joueuses dans l'ensemble de la branche et faisons appel à des experts et expertes pour ce faire.
- Chaque casino collabore avec un service spécialisé reconnu au niveau cantonal pour la levée des exclusions de jeu.
- L'Association suisse des casinos dirige un groupe spécialisé permanent sur la protection des joueurs et joueuses, dont sont également membres des experts et expertes externes.

### 8 Nos actions sont transparentes.

Il est de notre responsabilité et de notre transparence d'informer ouvertement le public sur les risques liés aux jeux d'argent et de lui permettre de jouer en toute sécurité. Pour cela, nous proposons des informations générales complètes aux particuliers, aux spécialistes,

aux autorités, aux politiques et aux médias.

#### Nos mesures

- Nous mettons à disposition, sur une plateforme Internet commune, des informations complètes, des aides (tests et demande d'exclusion de jeu) et des connaissances de base sur les jeux de casino, la protection des joueurs et joueuses et la dépendance au jeu.
- Nous mettons à la disposition de nos clients et clientes un dépliant d'information qui leur permet de s'informer sur la fréquentation du casino et les risques du jeu.
- Tous les cinq ans au minimum, nous sensibilisons la population aux risques du jeu et aux possibilités d'aide dans ce domaine dans le cadre d'une campagne d'information.
- Nous nous engageons à communiquer de manière claire et transparente les règles du jeu, les chances de gagner et les taux de redistribution.

### 9 Engagement

Tous les casinos en ligne et maisons de jeu suisses ont adopté conjointement le présent code pour une protection efficace contre la dépendance au jeu et le jeu excessif et l'ont déclaré obligatoire. Le code fait l'objet d'améliorations constantes.

Lucerne, le 20 janvier 2025

#### Pour en savoir plus:

Fédération suisse des casinos  
Effingerstrasse 1, Case postale  
3001 Berne  
+41 31 332 40 22  
[info@switzerlandcasinos.ch](mailto:info@switzerlandcasinos.ch)  
[www.switzerlandcasinos.ch](http://www.switzerlandcasinos.ch)