

FDJ LOTO EUROMILLIONS MY MILLION PARIONS SPORT UNIBET ZETURF

SOMMAIRE

ÉDITO
Le jeu d'argent n'est pas un loisir comme les autres p.3

INTRODUCTION
Safe Play : pour une bonne maîtrise du jeu p.4

INTRODUCTION
20 ans d'engagement pour un jeu maîtrisé p.5

INTERVIEW CROISÉE
« Face aux risques du jeu, la responsabilité doit être partagée » p.6

INTERVIEW
« Ce sont les petits gains répétés qui créent l'addiction » p.8

PRÉVENIR
Tout commence avant le lancement p.9

DÉTECTER
En ligne, les données sont utiles p.10

DÉTECTER
L'œil exercé du commerçant p.11

ACCOMPAGNER
Une prise de contact pour reprendre le contrôle p.12

ACCOMPAGNER
Ceux qui prennent le relais p.13

CONCLUSION
Le jeu responsable, l'affaire de tous p.14

Crédits photographiques :
@FDJ/Audoin Desforges, Getty Images, Pierre Morel, Julien Magre

Édité par la direction de la Communication Groupe, novembre 2026.
Rédaction, ceonception et réalisation : M+

ÉDITO

LE JEU D'ARGENT N'EST PAS UN LOISIR COMME LES AUTRES



En tant que champion des jeux d'argent et de hasard en Europe, nous avons la responsabilité de considérer avec lucidité les risques inhérents à notre activité. Le jeu d'argent n'est pas un loisir comme les autres. S'il est une source de divertissement – et il le reste pour 95% des joueurs – il peut aussi, dans certaines circonstances, entraîner des risques et des dommages lorsqu'il n'est plus pratiqué de manière maîtrisée. Cette réalité, nous la reconnaissons pleinement.

En tant qu'opérateur responsable, nous assumons un double devoir : proposer une offre attractive tout en prévenant les risques liés à une pratique excessive ou problématique du jeu. Ces deux exigences vont de pair et reposent sur un cadre de régulation efficace, qui nous permette de canaliser l'offre illégale, tout en offrant un haut niveau de protection à tous les joueurs.

À mesure que notre secteur se transforme, notre responsabilité augmente. Le numérique et l'intelligence artificielle offrent des moyens de protection inédits, notamment en améliorant les capacités de détection des pratiques à risque, mais ces évolutions appellent également à une vigilance constante face à de nouvelles vulnérabilités. Depuis vingt ans, le dialogue que nous avons noué avec le monde médico-social, les chercheurs et les associations nous a permis de développer nos actions en faveur de la protection des joueurs. Le jeu responsable n'est pas une politique adjacente à notre activité : c'est une dimension constitutive de notre modèle, qui commence dès la phase de conception de nos jeux.

La raison d'être de FDJ UNITED, « Incarner l'avenir des jeux d'argent et de hasard divertissants et responsables au service d'un modèle créateur d'impacts positifs pour la société », guide notre engagement en faveur d'une pratique du jeu récréative. Avec Safe Play, FDJ UNITED s'appuie sur un référentiel unique déployé dans l'ensemble de ses marchés européens, fondé sur trois piliers complémentaires : prévenir, détecter et accompagner. Les pages qui suivent montrent comment cet engagement prend forme concrètement auprès de nos joueurs, de nos commerçants et de l'ensemble de nos parties prenantes.

« LE JEU RESPONSABLE N'EST PAS UNE POLITIQUE ADJACENTE À NOTRE ACTIVITÉ : C'EST UNE DIMENSION CONSTITUTIVE DE NOTRE MODÈLE, QUI COMMENCE DÈS LA PHASE DE CONCEPTION DE NOS JEUX. »

Stéphane Pallez, Présidente directrice générale de FDJ UNITED

INTRODUCTION

SAFE PLAY : POUR UNE BONNE MAÎTRISE DU JEU

Le programme Safe Play constitue le cadre commun de FDJ UNITED en faveur de la protection des joueurs. Avec un principe : la sécurité des joueurs ne peut pas reposer sur leur seule responsabilité individuelle.

Sur les supports de communication des marques commerciales du Groupe (FDJ, Parions Sport, Unibet, ZEturf…), une même identité apparait pour parler de jeu responsable : le logo Safe Play. L'image en forme de « maison en A » dit ce qu'elle promet : un environnement de jeu sûr et encadré pour les joueurs. Visible dans l'ensemble de nos marchés, elle exprime une même promesse de protection et de responsabilité, au-delà des frontières et en phase avec les spécificités réglementaires.

« FDJ UNITED déploie sa démarche de jeu responsable sur l'ensemble de ses activités : la loterie, les paris sportifs, le poker, les paris hippiques… Le Groupe adopte une approche différenciée, selon la sensibilité des activités et la réalité de la pratique des joueurs », explique Charles Lantieri, Directeur général délégué de FDJ UNITED.

Prévention du jeu des mineurs et des pratiques excessives, accompagnement des joueurs vulnérables : ces sujets forment le socle du programme Safe Play, qui part du principe que la responsabilité ne peut pas reposer sur le seul joueur.

AGIR AVANT, PENDANT, APRÈS

L'engagement de l'opérateur débute dès la conception des jeux, dont les règles, le design et les facteurs de risque font l'objet d'une analyse approfondie avant toute mise sur le marché. Puis, il se poursuit à chaque étape de l'expérience de jeu.
C'est ce principe qui relie les piliers du programme.



Prévenir, d'abord, en agissant avant la réalisation du risque. Cela passe par la sensibilisation du grand public sur les risques associés au jeu des mineurs et au jeu excessif, par la mise à disposition d'outils de maîtrise accessibles à tous et par la formation des commerçants partenaires, premiers garants de l'interdiction de la vente aux mineurs dans les points de vente.



Détecter, ensuite, en repérant les signaux d'alerte avant qu'un comportement ne devienne problématique : en ligne grâce à des outils capitalisant sur la data et l'intelligence artificielle, en point de vente grâce à la mobilisation des acteurs du réseau physique.



Accompagner, enfin, en intervenant auprès des joueurs détectés comme vulnérables et, si nécessaire, en les orientant vers des structures d'aide partenaires. *« L'opérateur n'a pas vocation à prendre en charge les joueurs à risque »*, précise Charles Lantieri. *« En revanche, sa responsabilité, c'est de les détecter et de les orienter vers des acteurs de prévention en mesure de les accompagner. »*

Cette démarche s'appuie sur des échanges continus du Groupe avec les associations, les experts du champ médico-social, les chercheurs et les parties prenantes du secteur. Aujourd'hui, cette dynamique s'étend à l'échelle européenne pour contribuer à faire émerger une approche commune de la protection des joueurs.

20 ANS D'ENGAGEMENT POUR UN JEU MAÎTRISÉ

La politique de jeu responsable du Groupe s'est construite par étapes.

2005 **Lancement** par la Française des Jeux de sa politique de jeu responsable, destinée à prévenir le jeu des mineurs et le jeu excessif. Constitution d'une équipe interne entièrement dédiée au jeu responsable.

2009 **Première certification** de la politique de jeu responsable de la Française des Jeux par l'association des loteries européennes The European Lotteries, avec équivalence auprès de la World Lottery Association. Elle sera renouvelée en 2012, 2015, 2018, 2021 et 2025, avec un niveau de conformité maximal de 100 %.

2012 **Création d'un comité** dédié aux enjeux RSE et au jeu responsable par le Conseil d'administration. Cet engagement remonte au plus haut niveau de gouvernance de l'entreprise.

2016 **Première édition de la Sustainable Gambling Conference** organisée par Kindred Group à Malte. Ce rendez-vous annuel, désormais porté par FDJ UNITED, réunit opérateurs, régulateurs, chercheurs et associations pour échanger sur les problématiques clés du secteur.

2020 **Adoption d'une raison d'être** du Groupe approuvée en assemblée générale et inscrite en préambule des statuts. La prévention de l'addiction et du jeu des mineurs y figure explicitement.

2023 **Soutien au programme OPERA**, porté par l'association ARPEJ* pour la sensibilisation des 16-19 ans aux risques liés aux jeux d'argent.

La même année, **l'acquisition de Premier Lotteries Ireland** marque la première expansion du Groupe sur le marché des loteries hors de France.

2024 Avec l'**acquisition de Kindred Group**, le Groupe change de dimension. Le périmètre européen impose d'harmoniser des pratiques héritées de marchés différents.

2025 **Mise en service de FDJ Protect,** la nouvelle version du modèle de détection déployé sur la loterie en ligne en France, permettant d'évaluer le niveau de risque de la pratique de jeu, et de mettre en place des actions d'accompagnement en cohérence avec ce niveau de risque.

2026 **Lancement du programme Safe Play,** qui réunit sous une même bannière l'ensemble des initiatives de jeu responsable en Europe.

**Association de Recherche et de Prévention des Excès du Jeu*

UN ENGAGEMENT QUI SE MESURE

33 millions

DE JOUEURS EN EUROPE

34 000

COMMERÇANTS PARTENAIRES FORMÉS À LA PRÉVENTION DU JEU DES MINEURS ET DU JEU EXCESSIF, DONT 29 000 EN FRANCE ET 5 000 EN IRLANDE.

+ de 2 000

VISITES MYSTÈRES MENÉES CHAQUE ANNÉE CHEZ CES COMMERÇANTS POUR CONTRÔLER LE RESPECT DE L'INTERDICTION DE VENTE AUX MINEURS EN FRANCE.

+ de 33 000

APPELS SORTANTS RÉALISÉS EN 2025 AUPRÈS DES JOUEURS DÉTECTÉS COMME LES PLUS À RISQUE, À L'ÉCHELLE DU GROUPE.

50 000

JEUNES SENSIBILISÉS PAR LE PROGRAMME OPERA DÉPLOYÉ PAR L'ARPEJ ENTRE 2023 ET 2025 EN FRANCE.

10%

AU MOINS DES INVESTISSEMENTS PUBLICITAIRES CONSACRÉS CHAQUE ANNÉE À LA COMMUNICATION SUR LE JEU RESPONSABLE.

22

PROJETS SOUTENUS ET 3,2 M€ REVERSÉS EN 2025 À DES ASSOCIATIONS ET STRUCTURES DE RECHERCHE SPÉCIALISÉES DANS L'ÉTUDE DU JEU EXCESSIF.

30

COLLABORATEURS DÉDIÉS À 100% AU JEU RESPONSABLE CHEZ FDJ UNITED EN LIEN QUOTIDIEN AVEC TOUS LES MÉTIERS DU GROUPE.

INTERVIEW CROISÉE

« FACE AUX RISQUES DU JEU,...

L'un (FDJ UNITED) commercialise des jeux d'argent et de hasard, l'autre (ARPEJ) combat les risques d'une pratique non maîtrisée. Vincent Perrotin, Directeur Soutenabilité et engagement de FDJ UNITED, et Emmanuel Benoit, Directeur général de l'ARPEJ, travaillent pourtant ensemble depuis plus de 20 ans. Avec OPERA, ils ont lancé le plus vaste programme de prévention auprès des jeunes jamais déployé en France. Publicité ciblant les moins de 25 ans, offre illégale, intelligence artificielle : ils confrontent leurs regards.



Vincent Perrotin, Directeur Soutenabilité et engagement de FDJ UNITED
Emmanuel Benoit, Directeur général de l'ARPEJ

En quelques années, le secteur a changé de visage. Quels sont les nouveaux risques et quels moyens de protection voyez-vous émerger ?

Emmanuel Benoit : Ce qui a changé, c'est une offre accessible 24 heures sur 24, à distance, avec des jeux dont le rythme s'accélère. On le voit sur le poker, sur le pari sportif : tout va de plus en plus vite, et cela entraîne mécaniquement un risque addictif plus important. Il faut rappeler que l'addiction aux jeux d'argent est une perte de contrôle du cerveau : on a beau dire à une personne d'arrêter, elle ne le peut pas. C'est de l'ordre de la maladie. Cela dit, le jeu en ligne apporte aussi de nouveaux leviers : le joueur est identifié, ce qui permet des alertes, des limites, des outils de modération. Et l'intelligence artificielle nous aide dans le repérage comme dans l'accompagnement des joueurs.

Vincent Perrotin : La principale évolution, c'est l'essor du digital depuis une dizaine d'années, dans un marché devenu très compétitif, notamment sur les paris sportifs en ligne. Certains acteurs flirtent avec les limites de la réglementation et ciblent beaucoup les jeunes. Cette évolution est problématique dans un marché dont la visibilité s'est beaucoup développée depuis cinq ans et qui comporte des risques pour les jeunes publics.

E. B. : Pendant des années, la « ménagère de moins de 50 ans » a été une cible commerciale. Aujourd'hui, ce sont les moins de 25 ans. Or, leur maturité émotionnelle n'est pas encore construite et le rapport à l'argent est si compliqué dans notre société qu'on a l'impression que les jeux d'argent sont la solution. Quand on pense cela, on n'a plus pour objet de jouer, mais de gagner de l'argent.

V. P. : À cela s'ajoute un effet générationnel. La génération Z a grandi dans un écosystème digital qui l'expose très tôt, même indirectement via par exemple les jeux vidéos, au jeu et à l'argent. Or, plus l'imprégnation est précoce, plus les risques augmentent ensuite. Le digital apporte des leviers réels pour protéger les joueurs, mais ils ne sont pleinement utilisables qu'avec une régulation adaptée. Aujourd'hui, si vous limitez un joueur d'un côté, il ira jouer chez un autre opérateur, voire sur des sites illégaux où aucun cadre n'existe.

Qu'est-ce qu'un partenariat entre un opérateur et une association comme l'ARPEJ change concrètement dans la prévention et la prise en charge des joueurs à risque ?

E. B. : L'essentiel, c'est la continuité. L'opérateur repère les joueurs en difficulté, puis les oriente vers les structures de prise en charge. Si chacun travaille dans son coin, ce relais ne se fait pas. Attention toutefois aux mots : l'opérateur n'a pas vocation à faire de la prévention, mais de l'information préventive. La prévention, c'est développer les compétences psychosociales : permettre aux jeunes de garder un esprit critique, la capacité à dire « non », une estime de soi ; c'est aussi permettre aux jeunes de comprendre par eux-mêmes la part du hasard. Autant d'outils qui les aident à prendre les bonnes décisions. Rappelons-le : 1 euro investi dans la prévention des addictions, c'est 150 euros d'économisés dans le soin.

V. P. : Les pouvoirs publics ont très peu voire jamais actionné le levier de la prévention en matière de jeu d'argent, en particulier sur la prévention du jeu des mineurs. Or, face aux évolutions dont nous parlons, personne ne peut y arriver seul. Chacun a son couloir de nage et son rôle spécifique mais il faut que tout le monde soit dans la piscine pour que cela fonctionne. La prévention auprès des jeunes revient donc aux associations et, puisqu'elle n'est pas financée par l'État, il faut que des opérateurs comme FDJ UNITED en prennent une part. C'est le sens de notre engagement auprès de l'ARPEJ

…LA RESPONSABILITÉ DOIT ÊTRE PARTAGÉE »



pour soutenir le programme de prévention OPERA. Parallèlement, nous devons aussi assumer notre responsabilité qui est d'informer, sans ambiguïté sur la nature de notre produit : le jeu d'argent est récréatif pour près de 95 % des joueurs, mais des risques existent et existeront toujours. Il faut avoir cette lucidité : derrière chaque joueur excessif, ce sont en moyenne une dizaine de personnes de son entourage – conjoint, enfants, proches – qui sont directement affectées. C'est aussi pour elles que nous devons agir. C'est pourquoi nous consacrons 10 % minimum de notre budget média à des campagnes rappelant notamment que le jeu est interdit aux mineurs. Nous devons aussi détecter, et même anticiper les comportements à risque, avec des outils basés sur l'IA. Mais seules les associations peuvent ensuite prendre en charge les joueurs en perte de contrôle. L'enjeu, c'est ce passage de relais.

Lancé en 2023 par l'ARPEJ avec le soutien de FDJ UNITED, OPERA sensibilise les 16-19 ans aux risques des jeux d'argent. Comment ce programme est-il né, et quel est son impact ?

V. P. : Par une prise de conscience. Lors de l'Euro de football, à l'été 2021, il y a eu un afflux déraisonnable de publicités ciblant les jeunes. Cela a heurté énormément de monde – des parents, des associations et beaucoup d'opérateurs aussi. Nous ne pouvions pas rester les bras croisés : il fallait faire émerger une véritable solution de prévention, avec le monde associatif. Emmanuel Benoit voulait lancer un programme auprès des jeunes ; nous avons décidé d'un effort inédit à l'échelle nationale. C'est le plus important partenariat de notre histoire en matière de jeu responsable : dix millions d'euros sur cinq ans. Il fallait un programme innovant et professionnel, mené par des experts et évalué scientifiquement. FDJ UNITED n'apparait nulle part auprès des jeunes : éthiquement, c'est la seule façon dont cela peut fonctionner.

E. B. : D'ici la fin de l'année 2026, 70 000 jeunes auront suivi OPERA – pour Outil de prévention éducationnelle sur les risques des jeux d'argent –, soit quatre ateliers et cinq heures de prévention par jeune. C'est le plus vaste programme de prévention sur les jeux d'argent jamais déployé en France. Nous nous appuyons sur des ambassadeurs en région, qui démarchent lycées, CFA, écoles de la deuxième chance et clubs sportifs, missions locales, écoles spécialisées pour personnes en situation de handicap, avec un taux de renouvellement annuel de 92 %, exprimant la satisfaction des institutions. Le programme est en cours d'évaluation par la Fédération nationale des observatoires régionaux de la santé, auprès de plus de 2 500 jeunes comparés à un groupe témoin. Ce que nous savons déjà, grâce à l'évaluation d'un programme antérieur, c'est que ce type d'intervention corrige les croyances erronées qui laissent imaginer qu'un gain va intervenir après une série de pertes. C'est oublier que le hasard n'a pas de mémoire.

Quelles sont les prochaines étapes pour mieux protéger les joueurs, en France comme en Europe ?

E. B. : Il faut cibler les publics les plus exposés : puisqu'on a su les cibler en publicité, on doit savoir les cibler en protection. On ne confie pas une voiture de course à quelqu'un qui vient d'avoir son permis, certains jeux ne devraient peut-être pas être autorisés avant 25 ans. Reste la réduction des risques, qui relève de la responsabilité de l'opérateur et du comportement du joueur. Mais c'est un dosage difficile : si les règles deviennent trop restrictives, les joueurs se tourneront vers l'offre illégale. L'offre doit être attractive, concurrentielle, surveillée et équitable.

V. P. : Il faut aller plus loin sur quatre fronts. Tout d'abord, creuser le sillon de la prévention auprès des jeunes et faire en sorte que d'autres acteurs nous rejoignent. Ensuite, se montrer plus stricts envers certaines campagnes publicitaires qui incitent les jeunes à prendre des risques. Il faudrait aussi que le régulateur adopte une vision transversale du comportement des joueurs, tous opérateurs confondus, pour mieux appréhender le jeu excessif. Enfin, lutter plus fortement contre l'offre illégale, notamment en mettant fin aux publicités sur les réseaux sociaux des plateformes de jeux non autorisées et en coupant leurs flux financiers. À l'échelle européenne, des bonnes pratiques existent au niveau des régulateurs, des associations ou des opérateurs. Des choses remarquables se font dans certains pays. Il faut s'en inspirer.



INTERVIEW

« CE SONT LES PETITS GAINS RÉPÉTÉS QUI CRÉENT L'ADDICTION »

On ne devient pas joueur excessif parce qu'on perd, mais parce qu'on gagne. Psychiatre et addictologue à l'hôpital Bichat à Paris, le professeur Michel Lejoyeux revient sur les mécanismes du jeu excessif, les signaux qui doivent alerter, et le rôle qui revient à un opérateur.

Michel Lejoyeux, Psychiatre et addictologue

Que nous apprennent les dernières études disponibles sur la prévalence du jeu excessif en France aujourd'hui ?

Michel Lejoyeux : Selon le rapport de l'Observatoire français des drogues et des tendances addictives publié en 2024, 51,6 % des Français de 18 à 75 ans avaient joué à un jeu d'argent et de hasard en 2023, soit une hausse de 4,6 % depuis 2019. Parmi les personnes ayant joué dans l'année, 4,9 % remplissent les critères du jeu problématique – c'est-à-dire à risque de jeu excessif – selon l'Indice canadien du jeu excessif : 3,4 % sont des joueurs à risque modéré et 1,5 % sont des joueurs à risque élevé. Les paris hippiques, les paris sportifs et le poker génèrent de loin la plus forte proportion de comportements problématiques. Les jeux de loterie, tirage et grattage sont les plus pratiqués en France mais leur potentiel addictif individuel reste statistiquement beaucoup plus faible. Selon l'Autorité nationale des jeux, les joueurs excessifs sont six fois plus nombreux chez les parieurs sportifs.

Quels sont les facteurs de risque et de vulnérabilité qui peuvent faire basculer une pratique récréative vers une pratique problématique ?

M. L. : Les facteurs de risque du jeu excessif sont liés au jeu et aux joueurs. Du côté du jeu, le montant et la répétition des gains, la stimulation, l'impression de compétence et de contrôle peuvent faire basculer la pratique. C'est un point essentiel et souvent mal compris : on ne devient joueur excessif qu'à partir du moment où l'on gagne. Ce sont les petits gains répétés qui créent l'addiction, parce qu'ils donnent envie de recommencer alors que le gain exceptionnel, de type jackpot, recrute des joueurs occasionnels qui tentent leur chance.

Du côté des joueurs, le jeu excessif est nettement plus fréquent chez les hommes : 19,7 % d'entre eux présentent un risque, contre 9,2 % des femmes. Dans les groupes de joueurs pathologiques que j'anime à l'hôpital Bichat, il n'y a quasiment pas de femmes. Les 18-24 ans sont également exposés, comme les personnes consommant alcool, tabac ou drogues et celles ayant des antécédents personnels ou familiaux de dépendance.

Concrètement, quels signaux doivent alerter le joueur lui-même, son entourage ou les professionnels ?

M. L. : Ces signaux renvoient aux critères du jeu pathologique : la perte de contrôle, l'obsession du jeu au point d'y penser tout le temps, le renoncement à d'autres activités pour pouvoir jouer et le besoin de jouer pour se refaire.

Quel rôle doit jouer un opérateur comme FDJ UNITED face à ces situations ou pour mieux les prévenir ?

M. L. : Il doit d'abord agir sur les jeux qu'il met à disposition pour qu'ils n'aient pas de caractéristiques trop stimulantes et addictogènes. Ce point doit nécessairement faire l'objet d'expérimentations spécifiques. Il doit ensuite contribuer au dépistage des joueurs qui basculent dans le jeu excessif. Les canaux digitaux permettent aujourd'hui un suivi personnalisé de la pratique qui n'existe nulle part ailleurs en matière d'addiction. Il a enfin une tâche d'information sur les risques et un devoir de communication vigilante quant aux effets addictifs.

L'INDICE CANADIEN DU JEU EXCESSIF (ICJE)

L'Indice canadien du jeu excessif (ICJE) est un outil de référence qui permet d'évaluer le niveau de risque des joueurs et la prévalence du jeu excessif. À partir de neuf questions portant sur les comportements de jeu et leurs conséquences au cours des douze derniers mois, il distingue quatre catégories : joueur sans risque, joueur à faible risque, joueur à risque modéré et joueur excessif.

	Score ICJE	Catégorie
🟢○○○	0	Joueur sans risque
○🟡○○	1 à 2	Joueur à faible risque
○○🟠○	3 à 7	Joueur à risque modéré
○○○🔴	8 à 27	Joueur excessif



PRÉVENIR

TOUT COMMENCE AVANT LE LANCEMENT

Chez FDJ UNITED, chaque nouveau jeu est analysé avant sa sortie, et peut être adapté pour réduire les risques identifiés. Mais la prévention ne s'arrête pas à la conception : elle se poursuit dans les campagnes de sensibilisation, dans les outils mis à disposition des joueurs pour maîtriser leur pratique, et jusqu'au comptoir des commerçants.

L'idée d'un nouveau jeu naît au sein des équipes marketing. Mais avant d'être commercialisé, chaque projet est soumis à l'examen de l'équipe Jeu Responsable. *« Dès qu'il y a un nouveau projet de jeu, nous en examinons l'ensemble des composantes : le design, la mécanique et les gains, pour identifier d'éventuels risques d'un point de vue jeu des mineurs et d'un point de vue jeu excessif »*, explique Pauline Fieux, responsable du Jeu Responsable chez FDJ UNITED. Avec un lancement de ticket de grattage par mois en point de vente, et un à deux jeux en ligne en France, cet exercice fait partie du quotidien des équipes.

Pour que cette évaluation ne repose pas sur le seul jugement des équipes, le Groupe s'est doté, dès 2012, d'un outil maison, Serenigame. Construite avec des experts externes et adaptée à chaque activité, cette matrice d'évaluation de l'attractivité attribue au futur jeu un score de risque le classant en vert, jaune ou rouge. Si besoin, le graphisme ou la mécanique du jeu sont revus, pour le rendre moins attractif auprès des mineurs ou moins propice au jeu excessif. *« Sur les jeux en ligne, on peut demander à revoir la vitesse de révélation des symboles ou des gains. Quand elle est trop rapide, cela peut augmenter les risques de jeu excessif »*, précise Pauline Fieux.

Les jeux les plus innovants ou les plus sensibles passent en outre devant un comité de quatre experts externes spécialistes en prévention, addictologie et sciences sociales, dont l'avis consultatif peut également conduire à des ajustements de certains paramètres de l'offre.

DES ACTIONS COMPLÉMENTAIRES EN LIGNE ET EN POINT DE VENTE

Une fois le jeu sur le marché, la prévention se poursuit. Au moins 10 % des investissements publicitaires portent sur des campagnes de sensibilisation, construites autour de trois règles simples : ne pas jouer avant 18 ans, se fixer des limites, respecter son budget. Chaque campagne publicitaire d'envergure fait l'objet d'un post-test, qui mesure son impact sur les joueurs selon leur profil de risque. Un autre indicateur, l'indice de retombée sur les mineurs, vérifie que ces campagnes les touchent le moins possible.

La prévention passe aussi par des outils qui aident les joueurs à garder le contrôle. Accessible en ligne depuis leur compte client FDJ ou Unibet, un tableau de bord affiche les montants misés, les pertes et le temps de jeu sur la semaine, le mois ou l'année écoulés, avec une pastille de couleur reflétant en continu le niveau de risque. *« Cela permet aux joueurs de prendre conscience de la réalité de leur pratique »*, souligne Pauline Fieux.

En point de vente, la prévention repose d'abord sur les commerçants partenaires en France et en Irlande. Tous sont formés à la lutte contre le jeu des mineurs et le jeu excessif à leur arrivée dans le réseau, puis de manière continue tout au long de leur activité. Par exemple, en France, les inspecteurs du réseau FDJ contrôlent la conformité de chaque point de vente sur les aspects jeu responsable, et plus de 2 000 visites mystères sont menées chaque année pour contrôler spécifiquement le respect de l'interdiction de vente aux mineurs. Sur ce dernier point, le taux de conformité progresse, témoignant de l'intégration des bons réflexes. En cas de manquement, les sanctions consistent en des formations supplémentaires à réaliser et jusqu'à des suspensions d'activité dont la durée tient compte de la notion de récidive. *« Ce n'est pas toujours facile pour un commerçant de demander une pièce d'identité à son client »*, reconnait Pauline Fieux. Une affiche en zone de caisse invite les clients à la présenter spontanément.

DÉTECTER

EN LIGNE, LES DONNÉES SONT UTILES



En ligne, chaque joueur dispose d'un compte : ses données de jeu permettent de repérer une pratique à risque, à condition de disposer des bons outils d'analyse. Reste ensuite à intervenir, au bon moment et dans la bonne mesure.

Une fréquence de jeu qui s'accélère. Des montants qui grimpent. Des sessions nocturnes, des dépôts répétés, des tentatives de dépassement de limites. Pris isolément, aucun de ces signaux ne suffit à alerter. Croisés et suivis dans la durée, ils dessinent une pratique qui bascule.

C'est tout l'objet de la détection : repérer les comportements à risque avant qu'ils ne deviennent problématiques. Le jeu en ligne s'y prête parce qu'il est identifié. Chaque joueur dispose d'un compte, donc d'un historique.

Les modèles les plus performants ne se contentent pas d'observer les mises : ils combinent de nombreux critères tels que les habitudes de jeu, le type de jeux joués, des critères financiers, ou encore l'âge du joueur. L'analyse de ces données permet d'attribuer un niveau de risque à chaque joueur disposant d'un compte, avec un statut régulièrement mis à jour pour refléter l'évolution de la pratique dans le temps.

DE LA DÉTECTION À L'INTERVENTION

La réponse, elle, est graduée. L'intervention est d'abord automatisée : un message contextuel alerte le joueur sur l'évolution de sa pratique et l'invite par exemple à utiliser les outils à sa disposition pour adapter ses limites. Pour les cas les plus à risque, certains outils ne sont plus proposés mais imposés et une intervention humaine peut devenir nécessaire.

Le Groupe n'a pas un dispositif unique mais plusieurs, reflets de son expansion européenne. Sur la loterie en ligne, il s'appuie sur FDJ Protect, un algorithme développé en interne et déployé en France. Sur les paris et les jeux en ligne, il capitalise sur l'expérience de ses différentes marques, dont le système de détection précoce fonctionne depuis 2012 et alerte l'équipe Jeu Responsable qu'un joueur montre des signes de comportement problématique. Une solution externe, Crucial Compliance, permet de suivre les changements de comportement à partir de marqueurs de risque et de seuils d'alerte, et se configure marché par marché. Introduite au Royaume-Uni et aux Pays-Bas, elle sera progressivement déployée ailleurs en Europe.

FDJ PROTECT, LE FEU TRICOLORE DE LA LOTERIE EN LIGNE EN FRANCE

Vert foncé, vert clair, jaune, rouge. Une pastille de couleur s'affiche dans le compte de chaque joueur de loterie en ligne. Elle représente son niveau de risque, calculé par FDJ Protect, un algorithme développé en interne pour remplacer l'outil précédent, Playscan, et mis en service en 2025. L'échelle compte quatre niveaux, de la pratique récréative au risque élevé, sur le modèle de l'Indice canadien du jeu excessif.

La couleur se dégrade ? Un message signale au joueur que sa pratique est devenue plus risquée sur la période écoulée et lui rappelle les outils à sa disposition. À lui de décider s'il s'en sert. Au rouge, ils deviennent obligatoires, et le joueur fait l'objet de mesures de protection renforcées telles que l'exclusion des communications commerciales.

Tous les joueurs doivent, par ailleurs, fixer leurs limites hebdomadaires de mise et de versement dès la création de leur compte, avant toute prise de jeu en ligne en France. Le Groupe y a ajouté, de sa propre initiative, des limites obligatoires pour les joueurs les plus à risque : un plafond de mise quotidienne sur la loterie, qui baisse à mesure que le risque augmente ; une limite de pertes hebdomadaires sur les paris sportifs et le poker. Une fois les limites atteintes, le jeu est bloqué.

L'ŒIL EXERCÉ DU COMMERÇANT

En France comme en Irlande, le jeu est anonyme en points de vente. En l'absence de données sur les pratiques des joueurs, c'est l'observation du commerçant qui fait la différence : sa capacité à distinguer une simple habitude d'une pratique qui s'emballe est la clé.



Un client entre, achète un ticket, sort le gratter sur le trottoir. Il revient cinq minutes plus tard. Puis encore. Rien d'alarmant en soi, mais la scène se répète, les allers-retours s'accélèrent et le visage n'exprime plus vraiment de plaisir.

C'est à cela qu'un commerçant partenaire FDJ est formé : observer, repérer, intervenir et orienter. *« Ils sont nos yeux et nos oreilles, parce qu'en réalité, il n'y a pas de data qui permette de suivre, comme sur le jeu en ligne, la pratique d'un joueur en point de vente »*, résume Sophie Renault, responsable Jeu Responsable loterie et sport France chez FDJ UNITED. Ces signaux, le Groupe les a listés. Ils sont douze au total, assortis d'une précaution : un signal isolé ne dit rien. *« Un joueur qui vient tous les matins jouer à son jeu préféré avec son café, ce n'est pas pour autant qu'il a un problème »*, affirme-t-elle. C'est l'accumulation et l'accélération des signaux qui alertent.

Suivre ces formations fait partie du contrat qui lie les commerçants au Groupe. Mais l'obligation ne résout pas tout. Il y a deux ans, la force de vente est allée rencontrer un par un les 29 000 commerçants partenaires du territoire français, six mois durant, pour expliquer ce qu'est une vulnérabilité au jeu et les engager dans une démarche vertueuse pour tous. L'argument qui a emporté l'adhésion était aussi axé sur la pérennité du commerce : un point de vente reposant sur des joueurs qui peuvent déraper est un commerce lui-même fragilisé.

TROUVER LES BONS MOTS

Reste le plus difficile : aborder le joueur. *« Au bon moment, avec le bon mot, ça se corse »*, reconnaît-elle. *« Il faut faire prendre conscience au joueur qu'on a repéré quelque chose, sans jamais le juger et sans abimer la relation avec lui. »* Les commerçants redoutent la maladresse et la perte d'un client qui se braque. Il n'existe pas de formule unique : des phrases types sont proposées selon que le joueur écoute, s'agace ou s'en va, et des jeux de rôle permettent de s'exercer.

Dans les cas les plus délicats, le commerçant signale la situation à son interlocuteur FDJ et en discute avec l'équipe Jeu Responsable. Une brochure et un courrier de sensibilisation, qui préservent l'anonymat du joueur, peuvent alors lui être remis avec les coordonnées de structures d'aide partenaires prêtes à prendre le relais. En deux ans, les signalements sont passés d'une centaine par an à plus d'un millier.

TÉMOIGNAGE

« ON NE DIT PAS À UN JOUEUR QUE SON COMPORTEMENT DEVIENT EXCESSIF »

Dix ans de comptoir, et deux cas de jeu excessif. Le dernier remonte à début octobre 2026 et c'est un salarié qui l'a alerté. Un client installé en terrasse, un gain de 100 euros aussitôt rejoué et une façon de gratter qui a changé. *« Il ne gratte plus les jeux en entier, il s'arrête à la moitié. Il n'y a plus que le gain qui l'intéresse. Ce n'est plus un joueur qui contrôle son jeu. »*

Jean Taitinger a suivi plusieurs formations au jeu responsable dispensées par FDJ UNITED et transmet à ses quatre salariés ce qu'il y apprend. Il en a tiré une méthode, proche de celle qu'il applique au bar de son établissement. « On ne dit pas à quelqu'un qui a surconsommé de l'alcool qu'il est ivre, sinon ça part tout de suite au clash. On ne dit pas non plus à un joueur que son comportement devient excessif. »

Alors il négocie. « Vous venez de gagner, c'est très bien. Ce que je vous propose, c'est de reprendre un ou deux jeux et puis on s'arrête là pour aujourd'hui. Est-ce que cela vous convient ? » Et très souvent, cela fonctionne.

Les refus de vente à un mineur, eux, sont beaucoup plus fréquents. Il a sa parade quand la pièce d'identité manque. *« On va jouer à un jeu simple : vous allez me donner votre date de naissance. »* La spontanéité de la réponse suffit souvent à trancher.

Jean Taitinger, gérant du Taravao Village, bar-tabac à Mérignac (Gironde)

ACCOMPAGNER

UNE PRISE DE CONTACT POUR REPRENDRE LE CONTRÔLE

Détecter une pratique à risque ne suffit pas, encore faut-il agir. C'est pourquoi les équipes du Groupe vont au-delà du simple signalement en contactant dès que nécessaire par mail ou téléphone les joueurs les plus concernés afin d'échanger sur leurs pratiques.

Plus de 33 000 appels ont été réalisés en 2025 à l'échelle de FDJ UNITED auprès des joueurs détectés comme les plus à risque.

L'objet de ces échanges est défini : faire le point sur leurs habitudes de jeu, rappeler l'existence des outils de maîtrise – limites de mises, de versements, de pertes, auto-exclusion – et, si nécessaire, orienter les joueurs vers des structures d'aide partenaires. Cette démarche n'est pas confiée à un prestataire : ce sont des collaborateurs de l'équipe Jeu Responsable ou du service Customer Operations (gestion des opérations clients), selon les activités, qui peuvent appeler les joueurs, après des formations dédiées.

POUR LA COUPE DU MONDE, UNE VIGILANCE RENFORCÉE

Certaines périodes appellent une vigilance particulière. Les grands événements sportifs, par exemple, attirent de nouveaux publics vers les paris et peuvent accélérer certaines pratiques de jeu. Pendant la dernière Coupe du monde de football, en 2026, FDJ UNITED a renforcé son dispositif de prévention et d'accompagnement sur le marché français : la fixation d'une limite de pertes a été rendue obligatoire pour tous les joueurs à risque élevé, davantage de contacts ont été engagés vers les joueurs les plus exposés et une attention particulière a été portée aux joueurs âgés de 18 à 24 ans.

Parce qu'un appel ne résout pas toutes les situations, l'accompagnement se poursuit parfois au-delà du rôle de l'opérateur. Les joueurs concernés peuvent alors être orientés vers des structures d'aide partenaires spécialisées dans l'écoute, le soutien psychologique, l'accompagnement social ou budgétaire. Savoir s'appuyer sur ces expertises fait pleinement partie de notre responsabilité.

3 QUESTIONS À ENZO COMES,
DIRECTEUR DES OPÉRATIONS CLIENTS, ONLINE BETTING AND GAMING, FDJ UNITED

« NOUS ÉVALUONS CHAQUE SITUATION INDIVIDUELLEMENT »

Que recouvrent, concrètement, les plus de 33 000 appels de sensibilisation réalisés en 2025 à l'échelle du Groupe ?

Enzo Comes : Ils illustrent notre volonté d'agir avant qu'une situation ne devienne problématique. Ce sont des échanges avec des joueurs dont les comportements sont identifiés comme pouvant présenter un risque, grâce à des modèles de détection propres à chaque marché. Nous y abordons leur activité de jeu, la question du contrôle, celle des dépenses et, plus largement, leur bien-être.

Comment accompagnez-vous et orientez-vous un joueur à risque vers le bon dispositif d'aide ?

E. C. : Nous le contactons de manière proactive et évaluons chaque situation individuellement : ses habitudes de jeu, sa perception du risque, sa connaissance des dispositifs de jeu responsable. Selon ses besoins, nous abordons les limites, les paramètres de retrait, les rappels d'activité, les outils de suivi ou l'auto-exclusion. Si nécessaire, nous l'orientons vers des structures spécialisées ou vers des outils tels que BetBlocker, qui permet aux joueurs de bloquer l'ensemble des sites de jeux d'argent en ligne, qu'ils soient légaux ou non.

Pourquoi l'accompagnement humain reste-t-il le complément indispensable des outils technologiques ?

E. C. : La technologie nous aide à identifier le risque à grande échelle ; l'interaction humaine nous permet de comprendre une situation particulière. Les appels s'articulent autour de procédures définies avec l'appui d'une formation externe spécialisée. Un accompagnement continu des équipes nous aide ensuite à ajuster les conversations, à repérer les points d'inquiétude et à orienter les joueurs vers les bons interlocuteurs. Cette complémentarité fait la force de notre dispositif.

CEUX QUI PRENNENT LE RELAIS

Écoute psychologique, assistance juridique, éducation budgétaire, prévention en milieu sportif : les fragilités liées au jeu ne se ressemblent pas et les structures vers lesquelles les joueurs sont orientés non plus.

Un opérateur de jeux d'argent ne soigne pas. Il repère, alerte et oriente. Au-delà, l'accompagnement relève de professionnels dont c'est le métier : écouter, soutenir, conseiller et aider les personnes concernées à retrouver un équilibre. En France, deux acteurs de référence jouent ce rôle.

SOS Joueurs, d'abord. Créée en 1990, cette association réunit psychologues, avocats et assistants sociaux spécialisés dans les problématiques liées au jeu excessif, en vue d'apporter un accompagnement aux joueurs rencontrant des difficultés dans leur pratique du jeu, ainsi qu'à leur entourage.

Depuis 2022, SOS Joueurs a rejoint l'ARPEJ dont elle constitue le pôle de recours à distance. Ce pôle met à disposition des joueurs en difficulté plusieurs outils d'aide complémentaires afin de les accompagner de manière adaptée, tels que la ligne d'écoute SOS Joueurs, un Chat, des groupes de parole, ou encore plus récemment un outil de thérapie en ligne, SELF, pour Soin en ligne français.

LA GESTION BUDGÉTAIRE, L'AUTRE DIFFICULTÉ

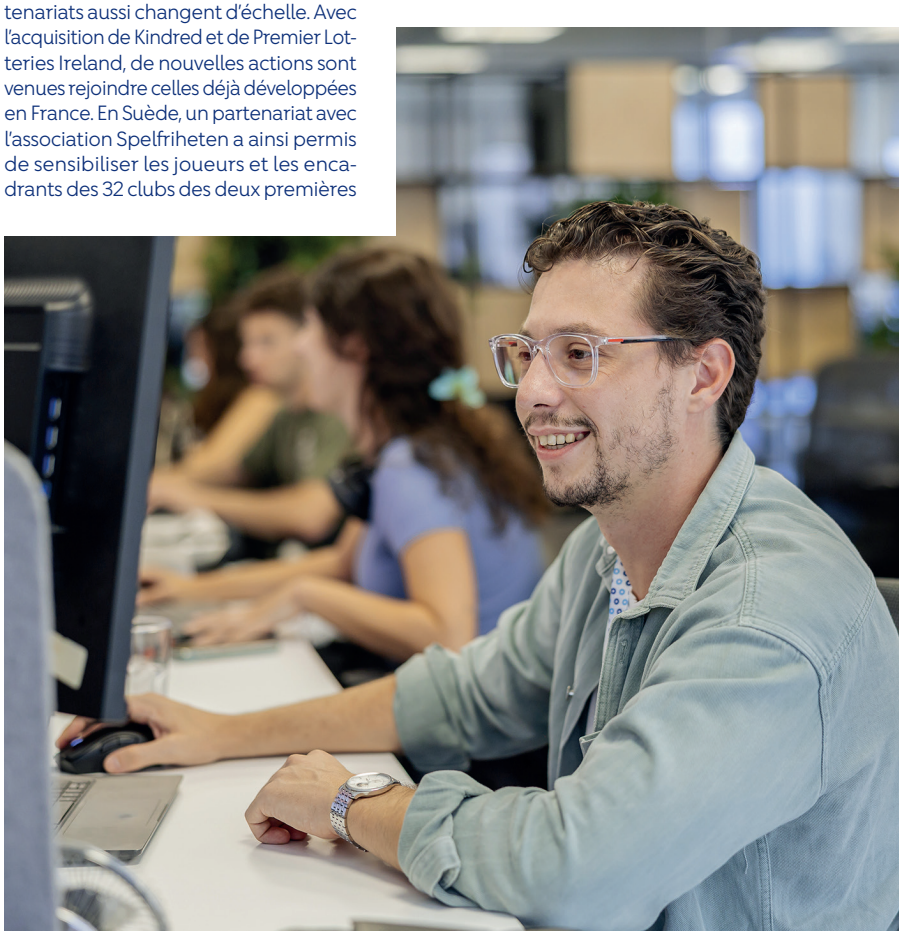
Crésus agit sur un autre terrain : celui de l'équilibre budgétaire. Reconnu d'utilité publique, ce réseau de vingt-sept associations accompagne les personnes en difficulté financière et prévient le surendettement. Avec son programme Dilemme, il utilise le jeu comme outil de pédagogie pour sensibiliser à la gestion d'un budget à travers des situations concrètes du quotidien. Prévenir les risques liés aux jeux d'argent figure parmi ses objectifs.

En associant les expertises de SOS Joueurs et de Crésus, le dispositif apporte une réponse plus complète aux besoins des personnes concernées. Les difficultés liées à une pratique excessive du jeu ne prennent pas toutes la même forme. Derrière un même comportement peuvent se cacher des fragilités psychologiques, des tensions familiales ou des difficultés financières.

UN RÉSEAU QUI DÉPASSE LES FRONTIÈRES

FDJ UNITED étant désormais présent dans plusieurs pays européens, ses partenariats aussi changent d'échelle. Avec l'acquisition de Kindred et de Premier Lotteries Ireland, de nouvelles actions sont venues rejoindre celles déjà développées en France. En Suède, un partenariat avec l'association Spelfriheten a ainsi permis de sensibiliser les joueurs et les encadrants des 32 clubs des deux premières divisions du football au repérage des pratiques à risque. Le programme de sensibilisation intervient également au sein des écoles suédoises. À ce titre, grâce au soutien de FDJ UNITED, Spelfriheten a réalisé, en 2026, 47 interventions pour sensibiliser les jeunes aux risques associés aux jeux d'argent.

Les réponses diffèrent selon les contextes nationaux, mais une conviction demeure : prévenir les risques liés au jeu est une responsabilité collective.



CONCLUSION

LE JEU RESPONSABLE, L'AFFAIRE DE TOUS



« NOUS SOMMES UN MAILLON D'UNE CHAINE DE RESPONSABILITÉ COLLECTIVE, DONT L'EFFICACITÉ REPOSE SUR L'ENGAGEMENT DE CHACUN. »

Charles Lantieri, Directeur général délégué de FDJ UNITED et Président de la Fondation FDJ UNITED

Le jeu responsable se définit simplement : c'est la façon dont nous nous organisons pour faire en sorte que le jeu reste un plaisir. Les pages qui précèdent en témoignent : elles traduisent notre conception de la responsabilité d'un opérateur. Inscrite dans notre raison d'être, cette mission nous engage envers nos 33 millions de joueurs, nos 34 000 commerçants partenaires en France et en Irlande et nos 5 700 collaborateurs. Mais nous sommes un maillon d'une chaîne de responsabilité collective, dont l'efficacité repose sur l'engagement de chacun. Les associations spécialisées possèdent une expertise que nous n'avons pas et interviennent là où nous devons nous arrêter, auprès de ceux pour qui le jeu a cessé d'être un divertissement. Nous leur apportons des moyens et un accès à des publics qu'elles n'atteindraient pas seules. Une prévention efficace repose sur la mobilisation de tous.

Elle suppose également un cadre réglementaire adapté, équilibré, harmonisé entre tous les opérateurs car aucune règle n'a de sens si elle ne s'applique qu'à certains. Ce cadre doit couvrir tous les canaux d'exposition au jeu, à commencer par les réseaux sociaux, où la frontière entre divertissement et pari s'efface pour les plus jeunes.

L'offre illégale, enfin, prospère en dehors des cadres de protection mis en place pour les opérateurs agréés. La lutte doit s'intensifier et les régulateurs disposer des moyens, des ressources et des pouvoirs d'agir. Safe Play n'est pas un point d'arrivée. Son déploiement se poursuit dans tous nos marchés européens. Nous prenons notre part de responsabilité, elle n'aura de réelle portée que si chacun prend la sienne.