



Rapport préparé pour

LOTO-QUÉBEC

**Examen de la stratégie
en matière de jeu responsable
d'*Espace Jeux*
(Rapport final)**

CONFIDENTIEL

Version traduite
Août 2010

D' Richard Wood

GamRes Limited
Expert-conseil et chercheur en matière de jeu responsable
info@GamRes.org

Table des matières

Introduction.....	3
Mise en contexte.....	3
Examen de la stratégie en matière de jeu responsable d'Espace Jeux et de ses fonctionnalités	8
Fonctionnalités liées au jeu responsable offertes par Espace Jeux.....	9
Procédures d'adhésion – prévention de la participation des mineurs	9
Options de paiement.....	9
Informations sur le compte de jeu.....	10
Analyse du risque posé par les nouveaux jeux	10
Formation du personnel.....	11
Tutoriels de jeu.....	11
Pages sur le jeu responsable du site d'Espace Jeux	11
Outils à la disposition du joueur.....	11
Limite sur les dépôts d'argent.....	11
Limite sur le temps de jeu	12
Limite sur les pertes	12
Auto-exclusion.....	13
Arrêts de jeu.....	13
Informations sur le jeu responsable.....	14
Conseils sur le jeu responsable	14
Mythes et réalité	14
Profil du joueur.....	15
Mise sur toi.....	15
En conclusion.....	16
Recommandations supplémentaires	16
Recommandations à adopter ou à étudier	18
Références	19

Introduction

Loto-Québec a mandaté GamRes pour entreprendre un examen indépendant de la stratégie en matière de jeu responsable et des fonctionnalités prévues sur le site de jeu Internet d'*Espace Jeux*. Le présent rapport cerne l'ensemble des forces et des faiblesses de la stratégie proposée et indique les améliorations supplémentaires apportées à la suite des recommandations formulées dans le rapport préliminaire. Inspirés de l'expérience acquise dans le domaine du jeu responsable, nos rapports sont axés sur le potentiel de la stratégie proposée visant à aider les joueurs « normaux » et « à risque » à maintenir des habitudes de jeu saines et également à diriger ceux qui éprouvent des difficultés vers les services de soutien appropriés.

Nous présentons d'abord une vue d'ensemble des questions associées au jeu en ligne partout au monde et examinons les torts possibles liés à ce média de jeu. Nous poursuivons avec une étude des connaissances actuelles en matière de jeu responsable et du potentiel qu'offrent ces stratégies de mitiger les torts causés par le jeu compulsif. Enfin, nous examinons en détail les fonctionnalités de jeu responsable proposées dans le site d'*Espace Jeux* et formulons des recommandations en vue d'une étude plus poussée.

Mise en contexte

Les jeux de hasard dans Internet de nos jours

Selon une récente étude (Williams & Wood, 2007) sur les jeux en ligne partout au monde, le nombre de personnes jouant à ces jeux reste faible par rapport au nombre qui jouent aux jeux de hasard traditionnels, malgré que ce taux soit en hausse. On pourrait avancer, toutefois, qu'il s'agit simplement du reflet de l'utilisation accrue d'Internet par les consommateurs dans beaucoup d'autres domaines (p.ex., services bancaires, achats de produits divers, de musique et de vidéos, etc.). Selon la British Gambling Prevalence Study publiée en 2000, 0,5 pour cent de la population adulte du Royaume-Uni s'était adonnée aux jeux en ligne au cours de l'année précédente (Sproston, Erens et Orford, 2000). L'étude de 2007 indiquait que cette proportion avait atteint 6 pour cent (Wardle et al, 2007). En Hollande, 3,5 pour cent des utilisateurs d'Internet (âgés de 18 à 55 ans) s'adonnaient au jeu en ligne en 2005, ce qui représente une baisse par rapport aux 5,3 pour cent recensés l'année précédente (Motivaction International, 2005). Aux États-Unis, une étude nationale sur le comportement de jeu dans Internet pendant l'année précédente a révélé qu'en 2000, 0,3 pour cent de la population américaine y avaient joué (Welte, Barnes, Wieczorek, Tidwell et Parker, 2002), tandis qu'une enquête de la population adulte menée en 2006 a révélé des taux de 3 pour cent (Rasmussen Reports, 2006) et de 4 pour cent (American Gaming Association, 2006).

Au Canada, la prévalence nationale du jeu sur Internet entre 1999 et 2003 était de 0,2 pour cent à 2,0 pour cent, donnant une moyenne de 0,6 pour cent (Canadian Partnership for Responsible Gambling, 2004). Une étude pancanadienne plus récente effectuée entre 2006 et 2007 indique que le taux de jeu sur Internet de l'année précédente se rangeait entre 1,5 pour cent et 3,1 pour cent, où l'estimé plus élevé tient compte des activités liées aux opérations sur actions et à la spéculation sur séance à risque élevé, tandis que l'estimé plus faible exclut ces activités (Wood et Williams, 2007).

Bien que le jeu sur Internet semble devenir plus populaire, il n'est pas forcément vrai que le jeu de hasard dans son ensemble augmente. Par exemple, la plus récente étude de prévalence effectuée au Royaume Uni (Wardle et al, 2007) indique que, même si le jeu sur Internet a augmenté, la participation aux jeux de hasard dans leur ensemble est demeurée inchangée. Il

semble donc y avoir eu une indication que certains joueurs délaissent les jeux de hasard traditionnels pour s'adonner aux jeux sur Internet.

Pour ce qui est de la relation entre le jeu compulsif et le média qu'est Internet, le potentiel d'une augmentation des effets néfastes a donné lieu à bien des conjectures. Par exemple, plusieurs auteurs proposent que divers facteurs, dont l'utilisation de l'argent virtuel, l'augmentation (potentielle) de l'accès aux occasions de jeu, le jeu dans des lieux non consacrés à cette activité (p.ex., à domicile), la nature solitaire du jeu sur Internet et la possibilité de jouer en état d'ébriété, constituent des risques liés au jeu compulsif (Griffiths, 1996; Griffiths, 2001, Griffiths, 2003; Griffiths et Wood, 2000; King, 1999; King et Barak, 1999; Schull, 2005; Shaffer, 1996).

On notera, par contre, que l'argent virtuel n'est pas utilisé uniquement pour le jeu en ligne. Les casinos traditionnels utilisent souvent des jetons plutôt que de l'argent comptant et plusieurs formes de jeu traditionnel peuvent être achetées avec des cartes de crédit et de débit. Qui plus est, le jeu sur Internet n'est pas toujours une activité solitaire puisque plusieurs jeux exigent une interaction sociale (p.ex., les tournois de poker, les jeux de bingo multi-joueurs, etc.). Certes, ces interactions sociales sont différentes de celles des jeux de hasard traditionnels, mais elles sont tout de même sociales. De toute façon, on pourrait postuler que les formes de jeu traditionnel ne sont pas en soi sociales. Même si les joueurs sont assis côte-à-côte avec d'autres joueurs devant les machines à sous du casino, il ne s'ensuit forcément pas qu'ils bavardent ensemble et se font des amis. D'autre part, le jeu en ligne permet aux gens souffrant de difficultés motrices, ou qui ne peuvent se procurer des services de garde d'enfant ou encore, ceux vivant dans des communautés éloignées, de participer à une activité sociale à laquelle ils n'auraient pas accès par des moyens traditionnels.

En ce qui a trait à la disponibilité du jeu sur Internet, on peut également avancer que la plupart des juridictions permettent déjà diverses d'activités de jeu traditionnel dans des lieux qui ne sont pas consacrés principalement aux jeux de hasard (p.ex., les bars, les dépanneurs, etc.). Même si l'accès au jeu à partir du domicile est facile, une autre personne présente et qui vit dans le domicile pourrait intervenir plus facilement si le joueur joue en ligne plutôt que s'il était au casino. De même, un membre de la famille est peut être mieux en mesure de constater l'état d'ébriété du joueur que ne le serait un membre du personnel du casino. Bien sûr, cet argument ne tient pas si la personne vit seule.

En somme, on ne dit pas que ces facteurs de risque n'existent pas pour le jeu sur Internet, mais plutôt que les arguments avancés ne prouvent pas que les personnes jouant en ligne courent un risque plus élevé par rapport à celles qui jouent à des jeux de hasard plus traditionnels. Malgré tout, en l'absence de preuves concluantes, il est préférable de prendre les précautions nécessaires au moment de proposer de nouvelles occasions de jouer des jeux de hasard.

Une autre façon de juger des effets négatifs du jeu en ligne est d'examiner la situation dans les juridictions où ce type de jeu existe déjà et d'évaluer si cette activité a contribué, dans les faits, à une augmentation du jeu compulsif dans la société concernée. Toutefois, faire une telle évaluation constitue un défi de taille parce que, même s'il semble y avoir certaines indications que les joueurs en ligne sont plus enclins à présenter des habitudes compulsives (voir, par exemple, Griffiths & Barnes, 2007; Ladd et Petry, 2002; Motivaction International, 2005; Wood, Parke et Griffiths, 2007; Wood et Williams 2007a; Nova Scotia Adult Gambling Prevalence Study, 2007), on ne saurait conclure que le jeu sur Internet contribue au développement des difficultés soulevés. Par exemple, les personnes déjà aux prises avec le jeu compulsif peuvent chercher à satisfaire ce besoin d'une manière ou d'une autre (Wood et Griffiths, 2007). Dans ce contexte, l'Internet pourrait ne constituer qu'un média parmi tous les autres, y compris les formes de jeu traditionnel, que ces personnes peuvent utiliser.

Les résultats d'une enquête menée par Wood et Williams (2007b) auprès de 1 920 personnes en Amérique du Nord qui jouaient en ligne indiquent que les personnes considérées comme joueurs compulsifs selon le Canadian Problem Gambling Index (CPGI) déclaraient souvent préférer jouer dans un environnement hors ligne. De plus, plusieurs études de prévalence récentes menées dans des juridictions offrant le jeu en ligne démontrent que le taux global de jeu compulsif est resté stable au fil du temps, malgré l'augmentation générale du taux d'utilisation d'Internet pour le jeu (Wardle et al, 2007). En Nouvelle Écosse, une province offrant le jeu en ligne depuis 2004, le taux de prévalence du jeu compulsif n'a augmenté que légèrement entre 2003 (2,1 pour cent) et 2007 (2,5 pour cent), tandis que le nombre de personnes dites « à risque » de devenir des joueurs compulsifs a diminué pendant la même période (4,8 pour cent en 2003 par rapport à 3,6 pour cent en 2007) (Nova Scotia Adult Gambling Prevalence Study, 2007). En Colombie-Britannique, une autre province qui offre présentement le jeu en ligne et ce, depuis 2005, le taux de jeu compulsif n'a pas changé entre 2002 et 2007 (les deux à 4,6 pour cent), malgré une augmentation de 3 pour cent de la participation à Internet pendant cette période (The British Columbia Problem Gambling Prevalence Study, 2008).

Par conséquent, même si on craignait que le jeu sur Internet mène à une prévalence accrue du jeu compulsif, les statistiques ne le confirment pas. Il est donc probable que le jeu sur Internet ne soit pas, en soi, un facteur du développement du comportement compulsif. Rappelons que le jeu sur Internet n'est pas lui-même une forme de jeu, mais plutôt un média qui offre l'accès aux activités de jeu qui (dans bien des cas) étaient facilement disponibles depuis longtemps dans les environnements hors ligne (p.ex., le poker, le bingo, les machines à sous, les jeux de casino, etc.). Toutefois, ce qui importe, c'est la façon précise dont ces activités de jeu sont présentées et la nature des jeux offerts. Par exemple, il est entièrement possible de concevoir deux jeux du même type (p.ex., les jeux de machine à sous), dont l'un peut mettre les joueurs vulnérables à risque et l'autre, non. On doit donc soigneusement évaluer les fonctionnalités structurelles du jeu au moment de sa conception afin de le rendre intéressant, mais non si palpitant qu'il risque de mener au jeu irresponsable (Griffiths, 1993; Parke et Griffiths, 2007). À cette fin, une stratégie efficace en matière de jeu responsable, préférablement prise en compte dès l'étape de la conception du jeu, doit miser sur les connaissances et l'expertise disponibles pour que tous les nouveaux jeux soient évalués avant d'être lancés.

Le jeu en ligne est omniprésent dans toutes les sociétés qui ne censurent pas fortement l'accès à Internet. Par conséquent, le choix de permettre ou de ne pas permettre le jeu sur Internet n'est pas réaliste. D'après des estimés récents, on peut déjà jouer sur plus de 2 500 sites de jeu en ligne. Le choix à faire est de décider si la juridiction offrira ou non à ses citoyens des jeux sur Internet réglementés et gérés de manière responsable. La seule autre option est d'interdire les jeux en ligne sur les sites réglementés localement, ce qui ne laisse aux citoyens désirant jouer en ligne aucun autre choix que de jouer sur des sites hébergés dans des juridictions dont la structure réglementaire est faible ou inexistante. Des études antérieures ont recensé les pratiques malhonnêtes de plusieurs sites de jeu sur Internet (Smeaton et Griffiths, 2004; Sevigny, Cloutier et Pelletier, 2005). Malheureusement, il n'y a rien à faire contre de telles pratiques, à moins que l'hébergement ne soit dans une juridiction réglementée locale. En outre, il est à noter que les juridictions n'offrant pas un site de jeu en ligne efficacement réglementé devront tout de même traiter des problèmes liés au jeu compulsif en ligne, sans pour autant profiter des revenus générés par de telles activités. N'oublions pas qu'une partie de ces revenus financent les programmes de traitement, d'éducation et de prévention du jeu compulsif, ainsi que les recherches sur l'amélioration des connaissances dans ce domaine, et sont une source de financement pour les « bonnes causes » de la communauté.

Le jeu responsable sur Internet

Il est entendu que, de manière générale, la stratégie en matière de jeu responsable ne doit pas viser principalement les personnes éprouvant déjà une dépendance au jeu. On mettra plutôt l'emphase sur les joueurs « normaux » et « à risque » pour leur donner le soutien nécessaire, les encourager à maintenir un comportement de jeu modéré et inclure les jeux de hasard parmi toute une gamme de divertissements auxquels le joueur peut s'adonner. En comparaison, la personne qui éprouve déjà une dépendance au jeu est plus sujette à avoir des pensées et un comportement irrationnels qui ne sont pas (normalement) corrigés grâce à l'ajout d'outils conçus pour aider le joueur à maintenir un contrôle plus efficace. Il n'est pas, non plus, approprié de s'attendre à ce que l'exploitant du site de jeu tente de corriger le comportement compulsif des personnes, puisqu'il n'a pas l'expertise pour le faire. Néanmoins, une stratégie globale en matière de jeu responsable doit tout de même diriger les personnes ayant une dépendance au jeu vers les services de traitement appropriés, lesquels sont en mesure de fournir la formation et les ressources nécessaires pour les aider. Cette démarche en matière de jeu responsable est décrite en détail dans l'exposé de principes « *A Science-Based Framework for Responsible Gambling: The Reno Model* » de Blaszczynski, Ladouceur & Shaffer (2004), dans lequel on dit :

[traduction]

« Le jeu responsable se définit comme les politiques et les pratiques conçues pour prévenir et réduire les effets négatifs associés aux jeux de hasard; ces politiques et ces pratiques comportent souvent une gamme d'interventions conçues pour favoriser la protection du consommateur, sensibiliser et éduquer la communauté et les consommateurs et donner accès au traitement efficace. » (Blaszczynski, Ladouceur & Shaffer, 2004; p308)

Bernhard (2007) et Reith (2009) ont tous deux souligné que, depuis quelques années, il s'est opéré un changement de perspective concernant la théorie, la recherche et les pratiques en matière de jeu responsable. Auparavant, le jeu compulsif était généralement vu comme un problème médical sur lequel la personne affligée exerçait peu de contrôle ou de pouvoir. Le soutien favorisant l'autonomie de la personne prend de plus en plus d'importance. Reith (2009) maintient que ce changement de perspective est en partie le résultat du recadrage du jeu, transformant l'activité autrefois considérée comme « déviante » en un divertissement « normal » pratiqué par une démographie beaucoup plus étendue que ce qui était le cas auparavant.

Cette évolution reflète également les changements sociaux et culturels qui accordent une plus grande importance à la possibilité de faire un choix éclairé en rapport à une grande variété de produits et de services, que ce soit par la lecture d'une étiquette nutritionnelle pour des raisons de santé ou la recherche dans des bases de données en ligne pour vérifier les compétences d'un médecin donné. Par conséquent, comme c'est le cas dans divers domaines, les efforts favorisant le *choix éclairé du joueur* sont devenus une priorité dans l'élaboration d'une politique et d'une stratégie en matière de jeu responsable. Cette démarche traduit d'ailleurs le fait que des millions de personnes « normales » partout dans le monde jouent volontiers aux jeux de hasard tous les jours et que le jeu compulsif constitue un enjeu important sur le plan des opérations, des politiques et de la santé dans toutes les juridictions du globe.

Dans un rapport élaboré pour le compte de l'Australian Gambling Council sur les principes du choix éclairé en matière de jeu (Blaszczynski, Ladouceur, Nower et Shaffer, 2005), on met en évidence les trois principes stratégiques de base devant servir de fondement au choix éclairé :

- 1) Les joueurs sont eux-mêmes responsables de leur taux de participation au jeu;
- 2) Le choix éclairé est une exigence déterminante du jeu responsable;
- 3) La science peut contribuer à déterminer quelles informations favorisent le choix éclairé en matière de jeu.

L'importance d'inciter à la prise de responsabilité et au choix éclairé est également soulignée dans plusieurs études qui ont relevé les préférences des joueurs relativement aux outils de jeu responsable, comparativement aux restrictions obligatoires appliquées à toutes les activités de jeu auxquelles ils peuvent s'adonner.

Parke et al ont mené une enquête (2007) pour le compte du e-Commerce Online Gaming Regulation and Assurance Organisation (E-COGRA) auprès de 10 000 joueurs en ligne provenant de 96 pays. À la question sur les diverses initiatives en matière de jeu responsable, la majorité était en faveur de limites de dépenses autodéterminées, des durées de jeu autodéterminées, de l'auto-exclusion, de l'émission régulière de relevés de compte et d'un test d'évaluation personnelle pour déterminer et décrire le comportement de jeu actuel. Des groupes de discussion formés par la suite ont révélé que les joueurs préfèrent les mesures de jeu responsable « douces » qu'ils peuvent gérer eux-mêmes plutôt que les restrictions obligatoires imposées à tous les joueurs.

Les recherches effectuées précédemment révèlent que cette hésitation à adopter des « limites » peut avoir des sources plus profondes que l'on ne le penserait. McDonnell-Phillips (2006) a noté que les joueurs ne réagissaient pas bien au terme « limites », même quand ils avouent avoir eux-mêmes utilisé cette méthode pour tenter de contrôler leur comportement de jeu. Le terme « limite » comporte donc une connotation trop restrictive et trop draconienne pour certains joueurs, même lorsqu'ils ont la possibilité d'établir ces limites eux-mêmes.

De même, en Nouvelle-Écosse, les recherches de Bernhard, Lucas et Jang (2006) sur les initiatives en matière de jeu responsable indiquent que le public est fortement en faveur d'outils de jeu responsable volontaires et est fortement en défaveur de limites obligatoires sur les activités de jeu. D'autres thèmes importants relevés dans la section qualitative du projet en Nouvelle-Écosse révèlent que les participants mettent l'accent sur la responsabilité personnelle et que même les joueurs compulsifs insistent sur le fait que, en fin de compte, la décision de jouer ou de ne pas jouer n'appartient qu'à la personne même et non aux autorités gouvernementales ou à la société de jeu.

Dans une autre étude, Griffiths, Wood et Parke (2009) ont examiné les attitudes et les perceptions des joueurs relativement à divers outils de jeu responsable qui sont offerts aux joueurs en ligne suédois jouant sur le site de Svenska Spel, la société publique de jeu en ligne réglementé. L'étude a notamment porté sur l'utilisation d'un système volontaire de suivi du joueur appelé « PlayScan » et ses outils connexes. PlayScan informe le joueur lorsque ses habitudes de jeu changent au point de possiblement devenir problématiques. Au moment de l'étude, un peu plus du quart (26 pour cent) des joueurs en ligne de Svenska Spel utilisaient PlayScan et un peu plus de la moitié d'entre eux (52 pour cent) l'ont trouvé utile, tandis qu'un peu moins du cinquième (19 pour cent) ne l'ont pas trouvé utile. Pour ce qui est des différents outils de jeu responsable accompagnant Play Scan, une bonne majorité des joueurs ont trouvé certaines fonctionnalités utiles au maintien d'un comportement de jeu sain. Par exemple, la plupart des utilisateurs du système (70 pour cent) ont indiqué que l'option permettant d'établir ses propres limites de dépenses était utile. Un peu moins de la moitié des participants (49 pour cent) ont mentionné qu'il était utile d'avoir un aperçu général de leur comportement de jeu. En ce qui concerne la « prise de mesures » suite à la rétroaction de PlayScan, moins de participants (46 pour cent) ont trouvé que les tests de diagnostic personnel liés au jeu compulsif étaient utiles, 42 pour cent ont indiqué que l'auto-exclusion volontaire était utile et un nombre semblable (40 pour cent) ont trouvé l'information et le soutien liés aux difficultés face au jeu étaient utiles. Pour ce qui est de la « prise de mesures » toutefois, on doit noter que le nombre de mesures prises par chaque joueur était variable, c'est-à-dire que, le comportement de certains joueurs avait probablement peu changé et ils ne voyaient pas l'utilité de prendre d'autres mesures pour gérer leur comportement de jeu.

Les recherches de Focal Research (2007) ont révélé que la mise à l'essai de plusieurs outils de jeu responsable visant les jeux de loterie vidéo (y compris les limites de dépenses autodéterminées) en Nouvelle-Écosse avait contribué à une baisse générale des dépenses de l'ensemble des joueurs. L'utilisation de ces outils était associée à une période de jeu plus longue tandis que le montant dépensé était égal ou inférieur. Bien que cette recherche visait uniquement les jeux de loterie vidéo, il est probable que des résultats similaires soient obtenus pour les jeux sur Internet vu qu'ils ont des fonctionnalités structurelles similaires. Toutefois, l'effet produit par la fonctionnalité spécifique des limites autodéterminées n'a pu être distingué de l'effet des autres fonctionnalités de jeu responsable.

Une étude plus récente des clients de *bwin* Interactive Entertainment a porté sur les effets des limites de dépôt de fonds autodéterminées sur le pari sportif en ligne (Nelson, LaPlante, Peller, Schumann, LaBrie, Shaffer 2008). L'étude a été menée auprès de 47 000 abonnés au *bwin* sur une période de deux ans, dont 1,2 pour cent (n=567) des joueurs ont établi leurs propres limites de dépôt de fonds. Il est à noter que les joueurs ayant établi des limites étaient surtout des parieurs plus actifs que la moyenne de l'échantillon relativement à une variété de mesures. En général, l'étude a indiqué que les limites autodéterminées aidaient les abonnés à réduire l'ensemble de leurs activités de paris (c.-à-d. la fréquence des paris, le nombre de paris par jour et le total d'argent misé), ce qui porte à croire que les limites autodéterminées peuvent aider les joueurs à gérer leurs dépenses de jeu. On souligne, par contre, que le recours à cette fonctionnalité de jeu responsable était très faible (1,2 pour cent). Par conséquent, il est important, au moment d'implanter un outil de jeu responsable, de ne pas y mettre d'obligation et de chercher à susciter l'engagement du joueur afin d'en optimiser l'emploi.

Toutes ces études démontrent qu'il est important de développer des outils de jeu responsable qui sont perçus par le joueur comme étant utiles afin qu'il en tire le meilleur profit. Les outils de jeu responsable imposés semblent être très mal reçus et auront donc un effet moindre sur le comportement du joueur. De plus, les mesures obligatoires mettent moins d'emphasis sur la responsabilité du joueur à contrôler son propre comportement, minant ainsi le principe directeur sur lequel les stratégies de jeu responsable actuelles reposent.

Examen de la stratégie en matière de jeu responsable d'Espace Jeux et de ses fonctionnalités

Les jeux en ligne sont fondés sur la technologie et il y a donc plus de possibilités de contrôler et de modifier l'expérience de jeu que dans les environnements de jeu traditionnel. Par exemple, l'information sur les gains et les pertes peut être affichée, donnant ainsi aux joueurs accès à leur historique de dépenses; des hyperliens peuvent être offerts pour diriger les personnes nécessitant de l'aide vers des services de soutien appropriés; les joueurs peuvent choisir de s'auto-exclure immédiatement des jeux s'ils le désirent. C'est donc dire qu'on peut maintenant offrir au joueur une rétroaction améliorée sur son comportement. L'information recueillie sur le temps que passe le joueur au jeu et ses dépenses peut lui être retournée afin de lui permettre de faire un suivi de son comportement de jeu au fil du temps. Dans ce contexte, Internet n'est ni bon ni mauvais en soi en tant que média de jeu. Ce qui importe, c'est la façon dont le jeu en ligne est fourni, les types de jeux offerts et les fonctionnalités de jeu responsable qui sont mises en œuvre. À cet égard, on se doit d'adopter une stratégie appropriée en matière de jeu responsable pour tirer le meilleur avantage des renseignements disponibles, intégrer des outils utiles au joueur aux fins de gestion de son comportement de jeu et faire une revue régulière de la stratégie pour incorporer toute nouvelle information produite par les recherches afin de la garder à jour. C'est dans ce contexte que la présente analyse de la stratégie proposée en matière de jeu responsable d'*Espace Jeux* a été effectuée.

Fonctionnalités liées au jeu responsable offertes par Espace Jeux

Procédures d'adhésion – prévention de la participation des mineurs

Il est de première importance que les procédures d'établissement d'un compte utilisé pour le jeu en ligne soient suffisamment rigoureuses pour clairement établir l'identité du demandeur et efficacement exclure toute personne de moins de 18 ans. Le système proposé exige un numéro de carte de crédit valide, ce qui est présentement la norme de l'industrie. Griffiths and Parke (2010) affirment que ce type de procédure de vérification de l'âge en ligne est beaucoup plus rigoureux que celle qu'utilisent les établissements de jeu traditionnel où aucune identification n'est requise pour participer aux jeux, à condition que le client paraisse suffisamment âgé. Dans la plupart des cas, ce type de vérification suffit si la compagnie émettrice exige que tous les détenteurs de carte soient âgés d'au moins 18 ans. De plus, la carte de crédit utilisée doit être émise au nom du détenteur principal de la carte, car c'est lui qui fera l'objet d'une vérification par la compagnie de carte de crédit. Toutefois, cette méthode d'inscription ne permet pas de repérer le mineur qui utilise une carte de crédit à l'insu d'un parent, bien que le fardeau de la responsabilité de protéger sa carte de crédit dans un tel cas repose évidemment sur le parent. Pour assurer l'efficacité continue de cette procédure, on suggère qu'elle soit périodiquement testée par un « client-mystère » qui tenterait de s'inscrire au nom d'un mineur ou en utilisant de faux renseignements.

En plus des détails sur la carte de crédit, le futur client doit également fournir une adresse électronique valide pour recevoir l'avis de création de son compte. La dernière partie de la procédure d'inscription est l'envoi par courrier ordinaire d'une confirmation écrite de la création du compte, dans une enveloppe neutre sous pli, à l'adresse indiquée par le client.

Loto-Québec étudie présentement la possibilité d'offrir un logiciel de contrôle parental pour empêcher les enfants d'avoir accès aux jeux de hasard en ligne. L'ajout d'un logiciel facilement disponible pour empêcher les enfants d'accéder à *Espace Jeux* est une excellente fonctionnalité qui contribuerait à empêcher les mineurs de s'adonner aux jeux de hasard. Un tel logiciel de contrôle pourrait également aider à empêcher les enfants québécois de jouer sur tout autre site de jeu en ligne. La stratégie en matière de jeu responsable peut servir à d'autres fins qu'à celles des produits de l'exploitant en vue d'assurer le bien-être général de ses clients. Par exemple, si les enfants québécois ont accès à d'autres sites de jeu de hasard qui ne sont pas réglementés au Québec, les problèmes conséquents se manifesteront quand même ici et, conséquemment, auront de mauvaises répercussions sur tous les exploitants de jeu en ligne, y compris Loto-Québec.

Options de paiement

Les joueurs peuvent renflouer leur compte de jeu en utilisant une carte de crédit, une carte de débit ou les options bancaires de paiement de facture en ligne. Ce choix d'options de paiement semble tout à fait approprié et correspond aux pratiques dans le secteur du jeu réglementé. Les cartes de crédit sont généralement acceptées pour le jeu en ligne dans presque toutes les juridictions du monde, l'unique exception étant la UK National Lottery où les cartes de crédit ne peuvent être utilisées pour l'achat de jeux. Il est à noter que l'utilisation d'une carte de crédit pour acheter des jeux en ligne peut emmener le joueur à dépenser plus d'argent qu'il n'en possède. L'argument contraire serait que ce genre de crédit doit être accordé par entente avec la compagnie de carte de crédit. On pourrait d'ailleurs avancer

qu'une personne utilisant une carte de débit ou tout autre moyen de paiement pourrait être en train de le faire avec de l'argent obtenu au moyen d'un découvert ou auprès d'un établissement de prêt. Quoi qu'il en soit, le fait qu'il soit vraiment facile d'obtenir et d'utiliser une carte de crédit donne matière à réflexion. Il est donc recommandé de mettre l'accent sur l'utilisation des cartes de débit (lorsque c'est possible) et des options bancaires de paiement de facture en ligne pour renflouer le compte de jeu. Toutefois, il est à noter que les Caisses Populaires et la Banque Nationale, les deux institutions bancaires québécoises les plus populaires, n'offrent pas présentement des cartes de débit pouvant être utilisées pour les achats en ligne (de quelque type que ce soit). Cette option de paiement n'est donc pas disponible aux joueurs ayant un compte avec l'une ou l'autre de ces institutions.

La possibilité de retirer de l'argent du compte de jeu pour le redéposer dans le compte de banque du joueur est une excellente fonctionnalité qui lui permet de récupérer ses gains ou d'annuler un dépôt qu'il juge, après réflexion, trop important. Il s'agit d'une option rarement vue sur les sites Web de jeu en ligne qui mérite d'être soulignée.

Informations sur le compte de jeu

Le joueur aura accès aux informations détaillées sur son compte, y compris les montants qu'il a misés et gagnés, ses annulations et retours, les montants déposés et retirés ainsi que toute correction manuelle effectuée. L'information à consulter peut couvrir les transactions de la présente journée, de la semaine courante, des deux dernières semaines, du dernier mois, des 2, 3, 6 et 12 derniers mois, ou encore d'une période particulière déterminée par le joueur.

Une telle démarche correspond au désir d'offrir au joueur un haut niveau de choix éclairé, ce qui correspond à un des fondements d'une stratégie efficace en matière de jeu responsable (Blaszczynski et al, 2005). Il y a lieu de penser que les joueurs trouvent de telles informations détaillées utiles au contrôle de leurs dépenses de jeu (Bernhard et al, 2006; Focal Research, 2007; Parke et al, 2007). Un tel niveau de détail est rarement offert aux joueurs par les sites de jeu en ligne et cette initiative mérite d'être soulignée.

Analyse du risque posé par les nouveaux jeux

Il est extrêmement important qu'une stratégie en matière de jeu responsable comporte des procédures efficaces visant à déterminer le risque que pourrait poser tout nouveau jeu aux joueurs vulnérables. La décision d'examiner tout jeu proposé en utilisant *GAM-GaRD* assurera un examen minutieux et systématique de tous les jeux proposés. *GAM-GaRD* a été conçu pour appuyer la conception de jeux socialement responsables à la lumière de tous les résultats courants de recherches et d'expériences cliniques sur les caractéristiques des jeux de hasard. Cet outil aidera à déterminer si les principales fonctionnalités du jeu étudié peuvent nuire aux joueurs vulnérables et permettra d'effectuer des modifications avant qu'il ne soit lancé. Dans l'ensemble, il est important que le site de jeu en ligne puisse offrir une sélection équilibrée de jeux qui comprend des options de jeu tant pour le joueur qui désire une expérience plutôt relaxe que pour celui qui préfère des jeux à rythme rapide.

Le jeu compulsif constitue, par contre, un enjeu psychologique et social compliqué et, même si des outils de jeu responsable aident à atténuer les torts aux joueurs vulnérables, ils ne sauront jamais empêcher toutes les personnes d'adopter un comportement compulsif. *GAM-GaRD* est spécifiquement orienté sur les caractéristiques conceptuelles du jeu en tant que tel et doit toujours être utilisé de concert avec une stratégie globale en matière de jeu responsable qui tient compte du plus grand contexte de la présentation du jeu. À cet égard, il sera opportun d'obtenir l'avis d'experts en matière de jeu responsable en ce qui a trait à la pertinence de l'offre d'un jeu donné sur *Espace Jeux*, comme c'est le cas de la présente évaluation. Cette

combinaison d'initiatives fera en sorte que tous les jeux seront rigoureusement évalués et ce, avant qu'ils ne soient mis en ligne sur *Espace Jeux*. Une telle analyse objective des jeux est présentement menée par une douzaine de commissions de loteries réglementées à travers le monde. Nous ne connaissons aucune société de jeu en ligne non réglementée qui effectue un tel examen du potentiel de risque de ses nouveaux jeux.

Formation du personnel

Tous les membres du personnel d'*Espace Jeux* recevront de la formation sur les principes du jeu responsable et la manière dont la stratégie en matière de jeu responsable doit être mise en œuvre. Le jeu responsable doit figurer au cœur des opérations d'*Espace Jeux* et il est essentiel que la formation fasse l'objet d'une mise à jour régulière afin d'incorporer les résultats de recherches récents et importants de ce domaine en pleine évolution.

Chaque membre du personnel qui travaille sur les produits de jeu doit comprendre les principes fondamentaux du jeu responsable. Ainsi, le jeu responsable reste au cœur de l'offre principale de l'offre de jeux de hasard.

Tutoriels de jeu

Il est prévu d'offrir aux joueurs un tutoriel sur le black jack. Des tutoriels visant d'autres jeux suivront. Une information claire sur la façon de jouer à chaque jeu est utile parce qu'elle renforce le *choix éclairé du joueur*. Les tutoriels constituent également une bonne occasion de communiquer au joueur des messages sur le jeu responsable, y compris qu'à tous les jeux est associé un élément de hasard qui ne saurait être prédit. Afin de veiller à ce que les tutoriels soient facilement compris des joueurs et que l'information offerte corresponde à la stratégie globale en matière de jeu responsable d'*Espace Jeux*, il est recommandé de les faire examiner par un expert en jeu responsable indépendant avant la mise en ligne.

Pages sur le jeu responsable du site d'Espace Jeux

Espace Jeux a incorporé une série d'outils conçus pour aider les joueurs à gérer le montant d'argent et le temps mis à jouer aux jeux sur le site d'*Espace Jeux*. Les joueurs sont libres de les utiliser. Cette politique correspond bien au désir de favoriser la responsabilité personnelle et reflète les études qui disent que les joueurs acceptent mieux les fonctionnalités de jeu responsable volontaires que celles qui sont obligatoires.

Outils à la disposition du joueur

Limite sur les dépôts d'argent

Cette fonctionnalité permet au joueur d'établir une limite hebdomadaire quant au montant d'argent déposé dans son compte de jeu. Il doit attendre sept jours pour augmenter la limite, mais une demande de diminution prend effet immédiatement. Dès son inscription à *Espace Jeux*, le joueur doit établir une première limite de dépôt au compte avant de commencer à jouer. Il s'agit d'une démarche louable puisqu'il est obligé d'utiliser l'outil, mais elle lui laisse l'autonomie de décider de la limite qui lui convient. En comparaison, une limite fixe obligatoire

de dépenses maximales sera toujours trop faible pour certains joueurs, et trop élevée pour d'autres.

Il y a lieu de croire que les limites de dépenses obligatoires peuvent, dans certains cas, pousser les clients à changer de fournisseur pour faire affaire avec un exploitant dont les pratiques sont moins restrictives. Un bon exemple de ce phénomène dans un environnement de jeu plus traditionnel est celui des casinos sur bateau de l'Iowa qui ont ouvert leurs portes en 1991. Ces casinos imposaient aux joueurs des limites de pertes de 200 \$US par excursion et une limite maximale de mise de 5 \$US. En moins d'un an, deux des cinq casinos sur bateau avaient fermé leurs portes; ces casinos ont été transférés au Mississippi où les conditions réglementaires étaient moins sévères (McMillen, 1996). On pourrait appliquer une même logique aux fonctionnalités de jeu en ligne. Les limites obligatoires se révèlent impopulaires auprès des joueurs et, si elles sont imposées, peuvent encourager les joueurs à faire affaire ailleurs.

Limite sur le temps de jeu

Les joueurs auront la possibilité d'établir une limite sur le temps passé au jeu chaque journée, semaine ou mois. Lorsque le temps est échu, un message flash apparaît à l'écran pour rappeler au joueur qu'il a atteint la limite et ne pourra plus jouer pendant la période en question. Le joueur ne peut augmenter le temps de jeu que 48 heures après avoir établi la limite de temps précédente. Il s'agit d'une mesure volontaire très utile au joueur qui désire gérer le temps passé au jeu, particulièrement pour les jeux qui se jouent sur une période plus longue, comme le poker, et que le temps passé à jouer constitue parfois un plus grand problème que la perte d'argent pouvant en résulter (Wood, Parke et Griffiths, 2007). La période de 48 heures exigée pour établir une nouvelle limite est suffisante pour décourager le joueur impulsif de changer la limite de temps précédemment établie.

En plus des limites de temps établies par le joueur, des messages flash apparaîtront toutes les heures pour informer le joueur du temps déjà passé à jouer. Avant de continuer, le joueur doit cliquer « Oui » pour reprendre son jeu ou « Non » pour immédiatement quitter le jeu. De plus, le message flash informera le joueur du montant gagné ou perdu pendant l'heure précédente. Il s'agit d'un excellent ajout qui permet au joueur d'être informé sur son comportement et ses dépenses et pourrait contribuer à réduire la possibilité de dissociation du joueur, c'est-à-dire qu'il passe à un état de semi-conscience où il ne se rend pas compte du temps qui passe.

Rares sont les sites Internet qui offrent présentement l'option du suivi du temps passé au jeu. Non seulement le joueur pourra-t-il mieux gérer le montant d'argent dépensé, mais il sera mieux en mesure d'équilibrer le temps passé à ces jeux par rapport à ses autres activités.

Limite sur les pertes

Cet outil donne l'option au joueur de mettre fin au jeu lorsqu'il atteint sa limite personnelle de pertes. Le joueur a la possibilité d'établir une limite de pertes cumulées pendant une journée, une semaine ou un mois. Lorsque la limite de perte est atteinte, un message flash apparaît à l'écran pour rappeler au joueur qu'il a atteint la limite et qu'il ne pourra plus jouer pendant la période qu'il aura établie à l'avance. Le joueur peut changer la limite de pertes seulement 48 heures après avoir établi la dernière. Encore une fois, ce délai devrait suffire pour décourager un changement impulsif de la limite des pertes.

Il s'agit d'une fonctionnalité rarement offerte par les sites Web de jeu de hasard en ligne.

Auto-exclusion

Un grand choix de périodes d'auto-exclusion est offert au joueur qui désire limiter ses activités sur *Espace Jeux*. Les périodes d'auto-exclusion disponibles s'étendent d'un mois à un maximum de cinq ans. Le joueur peut activer cette fonctionnalité en visitant la page sur l'auto-exclusion du site Web d'*Espace Jeux*. Il accepte l'auto-exclusion en choisissant une des périodes offertes et clique ensuite sur la case à côté de la déclaration pour signifier qu'il comprend bien le processus. Si le joueur ne désire pas retourner au site Web d'*Espace Jeux*, il peut également initier son exclusion en communiquant directement avec Loto-Québec. Une fois l'entente conclue, le joueur ne peut plus changer la durée de la période d'auto-exclusion. En plus de l'exclusion du site *Espace Jeux*, le joueur peut aussi se faire exclure de tous les établissements de jeu de Loto-Québec, dont les casinos et les salons de jeux. Toutefois, l'auto-exclusion des autres établissements de Loto-Québec ne peut pas être initiée en ligne; le joueur doit communiquer avec Loto-Québec en personne. Toute communication des promotions et des offres personnalisées cessera pour la période de l'auto-exclusion.

Cette option semble être une stratégie efficace d'auto-exclusion. La possibilité d'initier l'auto-exclusion en ligne rend le processus immédiatement disponible et moins intimidant que de communiquer avec personnel de Loto-Québec par téléphone ou en personne. Les recherches portant sur les forums de soutien en ligne ont démontré que les joueurs souhaitant initier des mesures de contrôle de leur jeu compulsif (ou parer un problème de jeu naissant) sont moins intimidés par les communications anonymes en ligne (Wood et Griffiths, 2007; Wood et Wood, 2009).

Étant donné qu'il faut cliquer la souris quatre ou cinq fois pour activer cette fonctionnalité, on devrait étudier la possibilité d'ajouter un « bouton d'urgence » qui permet au joueur de s'exclure rapidement pour une courte période de temps (p.ex. 48 heures). Il s'agit d'un outil utile pour le joueur qui désire prendre une mesure immédiate lorsqu'il se rend compte d'une perte de contrôle. Cette option ne devrait prendre que deux clics : le premier sur le bouton d'urgence et l'autre pour confirmer le choix.

Arrêts de jeu

Des recherches préliminaires en cours indiquent que l'auto-exclusion se révèle un outil utile pour le joueur qui désire gérer son comportement « normal » de jeu. L'arrêt de jeu est un bon d'outil pour celui qui ne veut pas jouer pendant certains jours de la semaine ou à certaines heures. Il est important de noter que cet outil doit être présenté distinctement des autres fonctionnalités d'auto-exclusion afin de bien faire comprendre au joueur qu'elle n'a pas été conçue principalement aux fins de contrôle du jeu compulsif sérieux. Le concept proposé donne un excellent exemple de cette fonctionnalité, qui est facile à utiliser et offre une série d'options, dont la pause pouvant durer de 12 heures à trois semaines. Les offres promotionnelles sont tout de même reçues pendant la période désignée, mais le joueur en pause ne peut s'en prévaloir qu'après la fin de la période de pause.

Une telle fonctionnalité aussi spécifique est rarement offerte sur les sites Web de jeu en ligne. La plupart des exploitants n'offrent des arrêts de jeu qu'aux joueurs ayant des problèmes de jeu compulsif bien établis. Le fait de donner au joueur « normal » la possibilité d'établir les paramètres de temps de jeu est une excellente fonctionnalité qui tient compte de l'aspect de responsabilisation liée tant à la gestion du temps que des dépenses.

Informations sur le jeu responsable

Conseils sur le jeu responsable

Cette section présente divers conseils sur le maintien de saines habitudes de jeu. On y présente des conseils opportuns et des suggestions utiles sur l'utilisation au jour le jour des outils de gestion du jeu. Nous suggérons de modifier l'entête de la section pour y ajouter la mention « *Pour que le jeu reste un jeu* » ou un autre titre semblable. Le terme « jeu responsable » peut être vu par certains joueurs comme visant uniquement les joueurs éprouvant une dépendance au jeu.

Espace Jeux offrira au joueur une série de messages lui rappelant les principes fondamentaux du jeu responsable, par exemple que les jeux de hasard sont une forme de divertissement (et non une façon de gagner de l'argent). Ces messages le sensibiliseront à l'existence des outils de jeu responsable et favoriseront le choix éclairé du joueur. De plus, certains messages mettront en relief les aspects négatifs du jeu et communiqueront des informations sur la ligne d'assistance et les références de soutien disponibles, surtout si le joueur s'inquiète de l'évolution de son comportement de jeu.

Sur le plan de l'efficacité de la communication des messages sur le jeu responsable, il y a lieu de croire que le recours aux messages flash peut se révéler une stratégie efficace (Monaghan, 2008). Schellink et Schrans (2002) ont démontré que les messages flash présentés aux 60 minutes sur des machines de jeu électroniques modifiées en Nouvelle Écosse se traduisaient par une légère diminution de la durée de la session et une réduction des dépenses des joueurs à risque élevé. Quand les messages étaient présentés aux 30 minutes, plus de joueurs affirmaient les avoir lu et la fréquence de dépassement du budget établi par les joueurs à risque élevé baissait. Dans une étude de simulation expérimentale, Floyd, Whelan et Meyers (2006) rapportent que les joueurs ayant lu les messages flash sur le jeu responsable apparaissant sur une machine électronique de jeu de roulette exprimaient moins d'idées fausses relativement aux jeux de hasard et terminaient leur session avec plus de crédits. De même, Monaghan et Blaszczynski (2007) rapportent que les étudiants participant à une autre étude expérimentale se souvenaient des messages flash, tant immédiatement après avoir joué le jeu que deux semaines plus tard quand on leur avait posé des questions sur le sujet. Dans la même étude, on a également conclu que les messages encourageant le joueur, d'une part, à faire une réflexion sur le temps passé au jeu et les dépenses encourues et, d'autre part, à prendre une pause auraient eu un effet important sur leurs pensées et leur comportement.

Par conséquent, même si la présentation de renseignements statiques sur le jeu responsable sur les pages du site Web est utile, l'ajout de messages dynamiques peut apporter des bienfaits supplémentaires sur le plan de la communication efficace d'informations que les joueurs n'auraient pas forcément l'occasion de voir autrement. Il faudra, toutefois, créer un équilibre pour veiller à ce que les messages ne deviennent pas importuns ou agaçants. *Espace Jeux* compte émettre un message flash une fois l'heure pour donner au joueur une rétroaction sur son activité de jeu. De plus, une bande en continu apparaîtra pour offrir divers renseignements sur le jeu responsable. Bien qu'il n'existe aucune recherche sur l'efficacité des messages sur bande continue, il nous semble probable que leur nature hautement visible et dynamique offrira des bénéfices similaires aux messages flash et seront donc aptes à faire en sorte que ces messages importants soient remarqués.

Mythes et réalité

Cette section offre d'autres informations utiles aux joueurs qui ne comprennent pas tout à fait la nature des jeux de hasard et peut servir de rappel occasionnel à l'intention de tous les joueurs.

Profil du joueur

Cette section offre un test d'auto-évaluation interactif dans lequel le joueur répond à une série de questions sur ses habitudes de jeu afin de l'aider à déterminer si son comportement est sain ou à risque. Les questions posées semblent appropriées pour produire une rétroaction utile au joueur. Le format du test est excellent, facile d'utilisation et comporte un guide clair sur ce que les résultats peuvent signifier. Nous suggérons d'ajouter un hyperlien à la fin du test vers le service de soutien en ligne *Parlons Jeux/GamTalk* et ce, en plus de fournir le numéro d'assistance 1-866-SOS JEUX. Les recherches démontrent qu'un bon nombre de joueurs inquiets à propos de leurs habitudes de jeu sont moins intimidés par les communications en ligne que par un contact par téléphone (Woods et Griffiths, 2007; Wood et Wood, 2009).

Dans l'ensemble, ceux qui utilisent le *Profil du joueur* démontrent de plus grandes connaissances relativement au choix éclairé du joueur. Ils ont un meilleur discernement de leur comportement de jeu actuel, ce qui leur permet de mieux juger s'ils doivent ou non continuer à jouer, jouer moins souvent ou moins longtemps ou aller chercher un soutien. De plus, le test dans le *Profil du joueur* permet de rectifier les idées fausses sur la nature des jeux de hasard. Cette fonctionnalité du jeu responsable n'est pas souvent offerte par les sites de jeu en ligne et son ajout sur le site d'*Espace Jeux* est louable.

Mise sur toi

La section *Mise sur toi* offre diverses ressources pour aider le joueur à trouver de l'information ou des références de soutien. Un des avantages en matière de jeu responsable des sites en ligne par rapport aux médias de jeu traditionnel est leur capacité de fournir un accès facile à ces renseignements. En plus du numéro d'assistance téléphonique 1-866-SOS JEUX et des références de soutien traditionnelles, *Espace Jeux* affichera des hyperliens vers des services de soutien en ligne disponibles tant en français qu'en anglais.

Les forums en ligne à travers le monde se sont révélés une forme de soutien efficace et populaire auprès de personnes qui éprouvent une dépendance au jeu liée aux jeux en ligne et hors ligne, que ce soit pour elles-mêmes ou pour aider un ami, un conjoint, un parent ou un autre membre de la famille (Cooper, 2004; Wood, 2007; Wood et Griffiths, 2007). Ces forums n'offrent pas généralement des services de traitement, mais plutôt des conseils, de l'information et du soutien précieux provenant de pairs. Les membres de ces forums sont typiquement des joueurs vulnérables qui s'inquiètent à propos de leur comportement par rapport au jeu, des gens qui veulent des réponses sur la manière d'aider une autre personne (un ami, un conjoint, etc.), ceux qui éprouvent une dépendance au jeu continue, qui s'en rétablissent ou qui ont réussi à le maîtriser, et simplement des personnes qui désirent des renseignements sur ce qu'est (et ce qui n'est pas) un comportement de jeu sain. Les recherches ont notamment démontré que, pour les utilisateurs des services de soutien lié au jeu, il s'agissait de la première fois qu'ils discutaient du jeu compulsif. Le grand anonymat et la disponibilité de ces services permettent aux gens de poser des questions et de facilement obtenir de l'aide (Cooper, 2004; Wood et Griffiths, 2007; Wood et Wood, 2009).

Présentement, www.GamTalk.org est le seul service de soutien canadien de ce type et il s'agit d'un service offert surtout en langue anglaise. Toutefois, lorsqu'*Espace Jeux* aura été lancé, *GamTalk* sera liée à *Parlons Jeux*, un service équivalent en français, grâce à la commandite de la *Fondation Mise sur toi* et du *Canadian Partnership for Responsible Gambling*. *Espace Jeux* sera donc en mesure d'offrir ces liens de soutien aux joueurs de langue française et anglaise. Il s'agira du premier lien direct vers un forum d'échange en ligne de langue française au Canada et constituera une innovation importante en matière de soutien au joueur.

En conclusion

L'examen préliminaire de la stratégie en matière de jeu responsable d'*Espace Jeux* révèle que, dans son ensemble, il s'agit d'un plan réfléchi et correctement mis sur pied, qui se classe parmi les plus complets du genre au monde. *Espace Jeux* offre, notamment, un environnement de jeu en ligne plus responsable que celui dont disposent présentement les citoyens québécois qui s'adonnent déjà ou souhaiteraient s'adonner aux jeux de hasard sur Internet. *Espace Jeux* présente des services étoffés favorisant le jeu responsable chez les joueurs et cherchant à atténuer les effets négatifs sur les « joueurs vulnérables ». Les outils *Mise sur toi* et *Parlons jeux*, ce dernier étant le premier forum canadien de langue française, sont particulièrement novateurs en matière de soutien aux joueurs.

De plus, il est rare que l'option d'arrêt de jeu soit offerte à tous les joueurs et non seulement à ceux qui éprouvent des difficultés, et bien peu de sites Web de jeu en ligne offrent actuellement au joueur la possibilité de déterminer ses propres limites en ce qui a trait aux pertes monétaires et au temps passé au jeu. La précision et la variété des outils présentés offre une gamme de choix éclairés au joueur qui désire s'en servir.

Recommandations supplémentaires

Dans l'ensemble, la stratégie proposée en matière de jeu responsable d'*Espace Jeux* est une des plus complètes et à jour du genre partout au monde pour ce type d'offre de jeu en ligne. Les suggestions suivantes ont été offertes aux fins d'étude plus poussée. Même si aucune des recommandations formulées ci-dessous n'est essentielle à l'offre de jeu responsable en ligne à l'intention des Québécois, l'adoption d'au moins quelques-unes d'entre elles leur assurera une protection accrue et contribuera à garder *Espace Jeux* à jour en ce qui a trait aux pratiques innovatrices en matière de jeu responsable.

- **Promouvoir les outils mis à la disposition du joueur** – Les outils proposés sont une excellente ressource visant à garder le joueur informé et à l'aider à gérer son comportement. Toutefois, ces outils ne peuvent être utiles qu'à condition d'être connus par les joueurs et que ces derniers choisissent de les utiliser. Afin de mettre en évidence l'utilité des outils mis à la disposition du joueur, nous suggérons de présenter une courte vidéo aux nouveaux clients démontrant le fonctionnement des outils, au moment de l'inscription. Une autre solution serait d'obliger le joueur à établir des limites de pertes et de temps pour sa première session de jeu dans le cadre de son introduction à *Espace Jeux*. L'une ou l'autre de ces stratégies contribuerait à vulgariser le fonctionnement des outils et favoriserait leur utilisation continue. En outre, il importe de faire savoir qu'il s'agit d'outils destinés à tous et non pas seulement à ceux qui ont des problèmes.
- **Encourager l'utilisation des cartes de débit** – Même si l'utilisation des cartes de crédit est pratique courante tant dans les milieux du jeu en ligne que dans certaines activités de jeu traditionnel, certaines personnes pourraient être tentées de dépenser plus d'argent qu'elles n'en possèdent. Même si une carte de crédit est nécessaire pour procéder à l'inscription à *Espace Jeux*, il serait bon de rappeler au joueur qu'il peut utiliser sa carte de débit (lorsque c'est possible) pour effectuer des dépôts dans son compte de jeu. Il faut tout de même tenir compte du fait que deux des plus grandes institutions bancaires québécoises (les Caisses Populaires et la Banque Nationale) n'offrent présentement pas de cartes de débit avec lesquelles on peut faire des achats en ligne. Pour ces joueurs, les cartes de crédit seront nécessaires aux fins de dépôt de fonds dans leur compte de jeu.

- **Ajouter un bouton d'urgence de 48 heures** – L'ajout d'un processus à deux clics permettant au joueur de s'auto-exclure pendant 48 heures peut aider le joueur compulsif à arrêter avant de perdre le contrôle. Si on choisit d'ajouter cette fonctionnalité, le bouton devrait être facilement repérable, peut-être au bas de chaque page de jeu ou mis en évidence sur la page de menu sur le jeu responsable.
- **Limiter les jeux multiples simultanés** – Contrairement à ce qui est possible dans la plupart des environnements de jeu traditionnel, les joueurs en ligne peuvent souvent jouer à plusieurs jeux différents simultanément (p.ex. le poker et le blackjack). Pour le joueur vulnérable qui choisit de jouer à plusieurs jeux simultanément, cela pourrait devenir une situation risquée s'il perd la trace de ses dépenses. Dans une certaine mesure, les messages flash une fois l'heure offrant des statistiques sur le comportement de jeu contribueront à informer le joueur sur l'ensemble de ses gains et pertes. Malgré cela, nous suggérons de limiter le nombre de jeux pouvant être joués simultanément, surtout ceux qui sont joués à rythme rapide par opposition à ceux qui se déroulent plus lentement et où l'action du joueur est moins fréquente. On doit noter, par contre, que la plupart des sites de jeu sur Internet permettent de jouer à plusieurs jeux simultanés et rien n'empêche les clients d'*Espace Jeux* désirant jouer à de multiples jeux simultanés de jouer sur plusieurs sites Internet en même temps.
- **Implanter un système de suivi du joueur et de rétroaction** - Afin de faciliter le choix éclairé du joueur, un système de rétroaction sur le comportement de jeu pourrait être une solution. Ces systèmes de rétroaction aident le joueur à mieux comprendre son comportement de jeu et, par conséquent, à prendre de meilleures décisions quant au moment de jouer, d'arrêter de jouer ou de ralentir son rythme de jeu. Un tel système peut aussi offrir un « signal précurseur » aux joueurs dont le comportement de jeu est en train de passer au jeu compulsif. Pour l'exploitant du site, il s'agit d'une occasion d'offrir plus de soutien au joueur, soit en le référant aux services appropriés ou en évitant de lui envoyer d'autres offres promotionnelles pendant que le joueur est vulnérable. On notera, toutefois, qu'il s'agit d'une fonctionnalité volontaire visant à responsabiliser le joueur quant à son comportement de jeu. En Suède, ce type de système a connu un certain succès, la plupart des joueurs ayant trouvé ce service utile (Griffiths, Wood et Parke, 2009). Au moment de choisir le système, il importera de vérifier l'utilité de l'information faisant l'objet de la rétroaction (c.-à-d. est-t-il facile pour le joueur de constater l'évolution de son comportement de jeu?). La mise sur pied d'un tel service sur *Espace Jeux* ajoute une autre possibilité de choix éclairé pour le joueur qui choisit de s'en servir.
- **Donner un nouveau titre à la page sur le jeu responsable** – Par exemple, le fait d'ajouter la mention « *Pour que le jeu reste un jeu* » ou une autre phrase semblable peut contribuer à souligner que les renseignements s'adressent à tous et non uniquement à ceux qui éprouvent des problèmes. Certains n'ont pas une idée claire du terme « jeu responsable ».
- **Concevoir des tutoriels de jeu pour tous les jeux** - et les faire vérifier par un expert du jeu responsable indépendant avant leur lancement; il s'agirait d'une autre bonne occasion de passer des messages sur le jeu responsable.
- **Afficher sur le « Profil du joueur » des hyperliens vers le soutien en ligne** – Certains joueurs, inquiets relativement à leur comportement de jeu après avoir complété l'auto-évaluation, seraient peut-être plus à l'aise de discuter de leurs difficultés sur un forum en ligne qu'ils ne le seraient avec une personne de l'assistance téléphonique.

Recommandations à adopter ou à étudier

Certaines recommandations formulées dans l'étude préliminaire sur la stratégie en matière de jeu responsable d'*Espace Jeux* seront adoptées ou étudiées plus à fond, soit avant le lancement du site ou à court terme. L'ajout de fonctionnalités supplémentaires est louable et renforcera l'efficacité de la stratégie en matière de jeu responsable d'*Espace Jeux*.

- Un tutoriel d'introduction sera élaboré afin de renseigner le joueur sur l'existence et le fonctionnement des outils de jeu responsable mis à sa disposition sur *Espace Jeux*.
- Prévoir des messages pour mettre l'accent sur l'utilisation d'une carte de débit (lorsque c'est possible) plutôt que d'une carte de crédit pour déposer des fonds dans le compte de jeu.
- L'ajout d'un « bouton d'urgence » permettant au joueur à risque de s'exclure du jeu rapidement (p. ex. dans deux clics) pour une courte période de temps (p.ex. 48 heures) est à l'étude.
- Des systèmes de suivi continu du joueur et de rétroaction sont à l'étude pour favoriser le *choix éclairé du joueur*. S'agissant d'une innovation en évolution rapide, il est probable que la mise sur pied d'un système pleinement fonctionnel, approprié et rodé prendra 18 mois.
- Le titre de la section « Gestion responsable » sera modifié et comportera une mention « *Pour que le jeu reste un jeu* » ou autre phrase semblable, pour souligner le fait que les renseignements s'adressent à tous et non uniquement à ceux qui éprouvent des problèmes.
- Des tutoriels seront élaborés pour tous les jeux et feront l'objet de vérification de la part d'un expert du jeu responsable indépendant avant que ne soient lancés les jeux.
- Des hyperliens vers des services de soutien en ligne ont été ajoutés aux pages de test d'auto-évaluation sur le *Profil du joueur* pour que les joueurs désirant de l'aide puissent s'en prévaloir sans avoir à composer le numéro d'assistance téléphonique.

Références

American Gaming Association (2006). *Gambling and the Internet: The AGA Survey of Casino Entertainment*. Washington, DC, American Gaming Association.

Bernhard, B.J. (2007). The voices of vices: Sociological perspectives on pathological gambling. *American Behavioral Scientist*, 51(1): 8-32.

Bernhard, B.J., Lucas, A.F. & Jang, D. (2006). *Responsible gaming device research report*. University of Nevada, Las Vegas International Gaming Institute.

Blaszczynski, A., Ladouceur, R., & Shaffer, H.J. (2004). A science-based framework for responsible gambling: The Reno model. *Journal of Gambling Studies*, 20, 3, 301-317.

Blaszczynski, A., Ladouceur, R., Nower, L., & Shaffer, H. J. (2005). *Informed choice and Gambling: Principles for consumer protection*. Rapport préparé pour l'Australian Gaming Council, novembre 2005.

British Columbia Problem Gambling Prevalence Study (2008). Gaming Policy and Enforcement Branch, Ministry of Public Safety and Solicitor General.

Canadian Partnership for Responsible Gambling. (2004). *Canadian Gambling Digest*. http://www.cprg.ca/articles/canadian_gambling_digest_2004.pdf

Cooper, G. (2004). Exploring and Understanding Online Assistance for Problem Gamblers: The Pathways Disclosure Model. *International Journal of Mental Health & Addiction*, 1, 2, 32-38.

Focal Research Consultants (2007). *Assessment of the behavioural Impact of the responsible Gaming Device (RGD) Features: Analysis of Nova Scotia Player-Card Data - The Windsor Trial*. Rapport préparé pour la Nova Scotia Gaming Corporation. 1er fév. 2007. Disponible à l'adresse http://www.nsgc.ca/pdf/Focal%20Research%20Report%202_2_.pdf

Floyd, K., Whelan, J. P., & Meyers, A. W. (2006). Use of warning messages to modify gambling beliefs and behavior in a laboratory investigation. *Psychology of Addictive Behaviors*, 20, 69–74.

Griffiths, M.D. (1993). Fruit machine gambling: The importance of structural characteristics. *Journal of Gambling Studies*, 9, 101-120.

Griffiths, M. (1996). Gambling on the Internet: A brief note. *Journal of Gambling Studies*, 12, 4, 471-473.

Griffiths, M. D. (2001). *Gambling market and supporting services for pathological gamblers in Great Britain*. In I. Fuchtschneider & K. Hurrelmann (Eds.), *Glucksspiel in Europa (Gambling in Europe)*, (pp.84-102). Geesthacht: Neuland.

Griffiths, M. D. (2003). Internet gambling: Issues, concerns and recommendations. *CyberPsychology and Behavior*, 6, 557-568.

Griffiths, M., and Barnes, A. (2007). Internet gambling: An online empirical study among student gamblers. *International Journal of Mental Health and Addiction* [Publié en ligne le 15 mai]. Consulté le 13 juillet 2007, sur <http://0-springerlink.metapress.com.darius.uleth.ca/content/pw2t7173282mq277/fulltext.pdf>

Griffiths, M., and Wood, R.T.A. (2000). Risk factors in adolescence: The case of gambling, videogame playing, and the Internet. *Journal of Gambling Studies*, 16, 2-3, 199-225.

Griffiths, M.D., Wood, R.T.A., Parke, J. (2009). Social Responsibility Tools in Online Gambling: A Survey of Attitudes and Behavior among Internet Gamblers, *CyberPsychology and Behavior*, 12, 4, 413-421.

Griffiths, M.D. & Parke, J. (2010). Adolescent gambling on the internet: A review. *International Journal of Adolescent Medicine and Health*, 22, 1, 58-75.

King, S.A. (1999). Internet gambling and pornography: Illustrative examples of the psychological consequences of communication anarchy. *CyberPsychology and Behavior*, 2, 3, 175-193.

King, S.A. and Barak, A. (1999). Compulsive Internet gambling: A new form of an old clinical pathology. *CyberPsychology & Behavior*, 2, 5, 441-456.

Ladd, G.T., et Petry, N.M. (2002). Disordered gambling among university-based medical and dental patients: A focus on Internet gambling. *Psychology of Addictive Behaviors*, 16, 1, 76-79.

Ladouceur, R., Jacques, C., Chevalier, S., Sévigny, S., Hamel, D. & Allard, D. (2004). *Prévalence des habitudes de jeu et jeu pathologique au Québec en 2002*. Québec et Montréal, Université Laval et Institut national de santé publique du Québec.

McDonnell-Phillips Pty Ltd. (2006). *Analysis of gambler precommitment behaviour*. Rapport présenté au National Gambling Research Program Working Party au nom de l'Australian Ministerial Council on Gambling, Brisbane.

McMillen, J. (1996). *Gambling Cultures: Studies in History and Interpretation*. Routledge:
Monaghan, S. (2008). Review of pop-up messages on electronic gaming machines as a proposed responsible gambling strategy. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 6(2).
Disponible à l'adresse <http://www.springerlink.com/content/977k205x84512217/>

Monaghan, S., & Blaszczynski, A. (2007). *Responsible gaming messages on simulated electronic gaming machines: Preliminary results of a study examining impact on recall, cognitions and intent to play*. In Proceedings of the council of gamblers' help services conference, Richmond Town Hall, Melbourne, Vic. Disponible au <http://www.gamblershelp.org/uploads/sally-monaghan.pdf> .

Motivaction International (2005). Netherlands Participation in Paid Interactive Internet Gaming. <http://www.toezichtkansspelen.nl/information.html>

Nova Scotia Adult Gambling Prevalence Study (2007). Nova Scotia Department of Health Promotion and Protection Addiction Services

Nelson, S.E., LaPlante, D.A., Peller, A.J., Schumann, A., LaBrie, R.A., Shaffer H.J. (2008). Real Limits in the Virtual World: Self-Limiting Behavior of Internet Gamblers. *Journal of Gambling Studies*, 24, 463-477.

Parke, J. & Griffiths, M.D. (2007). *The role of structural characteristics in gambling*. In G. Smith, D. Hodgins & R. Williams (Eds.), *Research and Measurement Issues in Gambling Studies*. pp.211-243. New York: Elsevier.

Parke, J., Rigbye, J., Parke, A., Wood, R.T.A., Sjenitzer, J., & Vaughan Williams, L. (2007). *The global online gambling report: An exploratory investigation into the attitudes and behaviours of internet casino and poker players*. Commissioned by eCOGRA (e-Commerce and Online Gaming Regulation and Assurance).

Rasmussen Reports (2006). *A Virtual Role of the Dice*. 3 octobre 2006. Enquête auprès de 1 000BErreur ! Référence de lien hypertexte non valide.

Reith, G. (2009). Reflections on responsibility. *Journal of Gambling Issues*, 22, 149-155.

Schellink, T., & Schrans, T. (2002). Atlantic lottery corporation video lottery responsible gaming feature research: Final report. Halifax, Nouvelle-Écosse: Focal Research Consultants.

Schull, N.D. (2005). Digital gambling: The coincidence of desire and design. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 597, 1, 65-81.

Sevigny S, Cloutier M, Pelletier M, et al. Internet gambling: misleading payout rates during the "demo" period. *Computers in Human Behavior* 2005; 21:153–8.

Shaffer, H.J. (1996). Understanding the means and objects of addiction: Technology, the Internet and gambling. *Journal of Gambling Studies*, 12, 4, 461-469.

Smeaton M, Griffiths MD. Internet gambling and social responsibility: an exploratory study. *CyberPsychology & Behavior* 2004; 7:49–57.

Sproston, K., Erens, B., & Orford, J. (2000). *Gambling behaviour in Britain, results from the British gambling prevalence survey*. London: National Centre for Social Research.

Wardle, H., Sproston, K., Orford, J., Erens, B., Griffiths, M. D., Constantine, R., et al. (2007). *The British Gambling Prevalence Survey 2007*. Londres : The Stationery Office.

Welte, J.W., Barnes, G.M., Wieczorek, W.F., Tidwell, M., and Parker, J. (2002). Gambling participation in the U.S. -- Results from a National Survey. *Journal of Gambling Studies*, 18, 4, 313-337.

Williams, R. J. and Wood, R. T. (2007a). *Internet Gambling: A Comprehensive Review and Synthesis of the Literature*. Report prepared for the Ontario Problem Gambling Research Centre, Guelph, Ontario, CANADA. 30 août 2007.

Wood, R.T.A. & Griffiths, M.D. (2007). Online guidance, advice, and support for problem gamblers and concerned relatives and friends: An evaluation of the Gam-Aid pilot service, *British Journal of Guidance and Counselling*, 35:4, 373–389.

Wood, R.T.A. & Griffiths, M.D. (2008). Why Swedish people play online poker and factors that can increase or decrease trust in poker websites: A qualitative investigation, *Journal of Gambling Issues*, 21, juillet 2008, disponible au <http://www.camh.net/egambling/issue21/pdfs/06wood.pdf>

Wood, R.T. and Williams, R.J. (2007a). Problem gambling on the Internet: Implications for Internet gambling policy in North America. *New Media & Society*, 9, 3, 169-191.

Wood, R.T. and Williams, R.J. (2007b). *Internet gambling: Prevalence, demographics, and behavior*. Rapport élaboré pour l'Ontario Problem Gambling Research Centre.

Wood, R.T.A., Parke, J., & Griffiths, M.D. (2007). The acquisition, development, and maintenance of online poker playing in a student sample. *CyberPsychology and Behavior*, 10, 3, 354-361.

Wood, R.T.A. & Wood, S. (2009). An evaluation of two UK online support forums designed to help people with gambling issues, *Journal of Gambling Issues*, 23, disponible à l'adresse <http://www.camh.net/egambling/issue23/pdfs/01wood.pdf>