

Politique de Jeu Responsable de la LONACI (Loterie Nationale de Côte d'Ivoire)

Introduction

La Loterie Nationale de Côte d'Ivoire (LONACI) dispose d'un monopole d'ordre public en matière d'organisation et d'exploitation des jeux de hasard. Notre mission est de garantir la sécurité, la fiabilité et la transparence des opérations de jeu tout en protégeant les participants, en particulier les mineurs, et en prévenant les pratiques de jeu excessives.

Cette politique de Jeu Responsable s'inscrit dans notre engagement à promouvoir un environnement de jeu sûr et éthique.

1. PROGRAMME DE JEU RESPONSABLE

Consciente de sa responsabilité sociale, la Loterie Nationale de Côte d'Ivoire développe, un programme de Jeu Responsable qui repose sur trois axes principaux :

- Formation/prévention
- Sensibilisation/détection
- Communication/ Prise en charge

Dans chacun de ces domaines, la Loterie Nationale de Côte d'Ivoire travaille en étroite collaboration avec des experts et des scientifiques mondialement reconnus ainsi que des spécialistes de la santé, afin d'offrir à la population un environnement de jeu à la fois sain et divertissant.

Avec l'appui des chercheurs, elle développe et met en œuvre des mesures concrètes de prévention et de lutte contre le jeu excessif. Il repose sur l'engagement complet non seulement de la Direction Générale et de toutes les Directions, Départements et Services Autonomes mais également des concessionnaires et vendeurs, qui ont tous leur rôle à jouer afin de protéger les populations vulnérables des dangers liés à l'addiction. Elle poursuit constamment ses efforts en vue de répondre aux standards les plus élevés.

Responsabilité sociale d'entreprise

Le programme de Jeu Responsable de la LONACI fait partie intégrante de son Plan Stratégique de Développement (PSD) afin d'assurer un leadership en RSE, RSO. Il repose sur l'engagement complet de la Direction Générale et de toutes les autres directions opérationnelles de l'entreprise. Le Service Autonome de la Qualité et du Jeu Responsable (SAQJR) est plus particulièrement en charge du programme de Jeu Responsable et a pour mission de coordonner toutes les actions liées à la prévention et à la lutte contre le jeu excessif (formations, mise en place de nouvelles mesures, contacts avec les partenaires externes, certifications, etc.).

Une procédure de Conception et de Développement des produits a été édictée de manière formelle pour la conception et le développement des jeux au regard de l'impact de ces jeux sur la population :

– Tous les jeux proposés à la vente sont préalablement validés en fonction du niveau de criticité évalué, et ceux déjà en vente ont vu une réadaptation de la communication au regard de ces facteurs.

Du concept à l'élaboration des slogans, en passant par le graphisme, chaque étape est scrupuleusement étudiée et modifiée si nécessaire.

– Les jeux ne sont jamais conçus pour s'adresser spécifiquement à un public jeune ou vulnérable. La protection des mineurs constitue l'une des priorités fondamentales de la LONACI.

– Aucune publicité n'est axée uniquement sur la possibilité de s'enrichir par le jeu. Les messages promotionnels sont basés sur le rêve et l'amusement. Ces lignes directrices forment un cadre de référence, qui s'applique à toutes les activités commerciales et qui doit être accepté et respecté par tous nos partenaires également.

2. TROIS PILIERS D'ACTION

Afin de pouvoir mettre en place des outils fiables et performants en matière de prévention et de lutte contre le jeu excessif, la LONACI travaille en étroite collaboration avec des experts et des scientifiques mondialement réputés. Ce partenariat repose sur trois domaines d'intervention principaux.

2.1 La recherche

– Echanges d'informations avec les chercheurs, prise en compte des recommandations des spécialistes du jeu excessif et de leurs travaux.

– Collaborations actives avec des instituts spécialisés et des centres de soins, comme le Service d'Addictologie et d'Hygiène Mentale de l'INSP (Institut National de Santé Publique) à Abidjan ainsi que les chercheurs de l'UFR de psychologie de l'Université d'Abidjan.

2.2 Protection des mineurs

La LONACI veille à ce que les mineurs ne participent pas aux jeux de hasard. En établissant des limites d'âge strictes pour chaque catégorie de jeux :

*** Au moins 18 ans, pour :**

- les loteries de toutes sortes incluant la loterie nationale, les jeux instantanés et les jeux de nombre ;

- les paris hippiques quels que soient le canal, la dénomination et les supports utilisés ;

- les paris sportifs, notamment ceux concernant les compétitions sportives se déroulant en Côte d'Ivoire ou à l'étranger quels que soient le canal, la dénomination et les supports utilisés ;

- les paris sur des compétitions sportives virtuelles et événements virtuels quels que soient le canal, la dénomination et les supports utilisés ;

*** Au moins 21 ans, pour :**

- les jeux de casino et machines à sous, quels que soient le canal.

- **Interdiction claire et visible**

Mention explicite de l'interdiction aux mineurs sur tous les supports de jeu (tickets, sites internet, bulletins).

Affichage obligatoire dans les points de vente.

- **Contrôle du réseau de vente**

Rappel régulier aux détaillants de l'interdiction de vente aux mineurs, sous peine de sanctions (contractuelles).

Contrôle de Niveau 1 réalisé par les équipes des ventes

Contrôle de Niveau 2 réalisé par les équipes inspection du réseau

Contrôle du réseau 3 réalisé via le système du « **Mystery Shopping ou Joueur Mystère** » et imposition d'amendes en cas d'infraction.

Campagnes annuelles de sensibilisation et distribution de dépliants dans les points de vente.

- **Paiement des gains**

Refus strict de payer les gains aux mineurs.

2.3 La prévention du jeu excessif

La LONACI s'engage à offrir des jeux équilibrés et à mettre en place des mécanismes pour prévenir les comportements de jeu excessifs :

– Diffusion d'informations précises et détaillées sur les risques liés au jeu excessif et sur l'aide disponible en cas de problème (brochures et logos JR dans les points de vente, informations en ligne, centres de prise en charge spécialisés en Côte d'Ivoire, etc.).

– Installation de modérateurs de jeu techniques sur tous les supports digitaux où il est techniquement possible de le faire, et sur la plateforme de jeux en ligne (limitation des dépenses ou des pertes, possibilité de s'autoexclure, etc.).

- **Jeux « softs » et contrôlés** : Tous les jeux proposés sont conçus pour minimiser les risques de dépendance.

Chaque nouveau jeu est soumis à une évaluation des risques avant son lancement.

- **Surveillance des comportements à risque** : Suivi des ventes pour détecter toute augmentation anormale au niveau des points de vente physiques et du canal digital.

Financer les études pour surveiller le taux de prévalence des joueurs présentant des comportements de jeu problématiques ou pathologiques.

3. SENSIBILISATION DES JOUEURS

La LONACI mène des actions de sensibilisation pour promouvoir une pratique responsable des jeux à travers :

LA CARAVANE JEU RESPONSABLE : initiative itinérante de sensibilisation et d'éducation par :

- La sensibilisation des collaborateurs et des concessionnaires
- Formation de tous les concessionnaires ainsi que de l'ensemble des collaborateurs, de manière ciblée et adaptée à leurs responsabilités respectives.
- Promotion d'un environnement de jeu sain, en mettant à disposition dans tous les points de vente des affiches et dépliants contenant toutes les informations utiles sur le jeu excessif et les centres de soins existants.
- _Sensibilisation des parieurs sur les risques liés au jeu d'argent ainsi que les dispositifs de prise en charge.
- Contrôles de l'application des directives de la LONACI auprès des points de vente ;

Information et documentation

De l'avis de nombreux spécialistes, tout joueur doit pouvoir trouver facilement les informations sur les phénomènes de dépendance au jeu afin d'obtenir, s'il le désire, de l'assistance. La LONACI applique scrupuleusement ce principe du « choix éclairé », elle édite à cet effet différentes chartes et brochures d'information.

La LONACI offre un soutien et des ressources à toute personne s'interrogeant sur sa propre pratique des jeux ou préoccupée par celle d'un proche. L'objectif est d'aider ceux qui pourraient se retrouver en situation de vulnérabilité ou de dépendance.

- **Charte du joueur :**
 - Fixer un budget de jeu raisonnable.
 - Jouer pour le plaisir, non comme source de revenus.
 - Ne jamais emprunter pour jouer.
 - Éviter de jouer en période de stress ou de dépression.
- **Identification et prise en charge du joueur à problème :**
 - Comment savoir si votre proche a un problème avec le jeu ?
 - Comment agir auprès d'un proche qui a un problème de jeu ?
 - Comment se faire aider ?
- **Communication éthique :**
 - Campagnes publicitaires non agressives, évitant de présenter les jeux comme une solution aux difficultés financières.
- **Service d'assistance :** Mise en place d'une ligne d'écoute avec orientation vers une structure d'accompagnement psychologique pour les joueurs et leurs proches.

4. FORMATION

La formation est un aspect essentiel du programme de Jeu Responsable de la LONACI.

Elle vise à outiller les collaborateurs les concessionnaires et les vendeurs pour une prévention efficace contre le jeu excessif et la protection des mineurs. Tous les acteurs impliqués reçoivent ainsi des formations initiales et continues adaptés à leurs responsabilités respectives.

4.1 Formation interactive des collaborateurs

La LONACI propose une formation interactive, requise pour tous ses collaborateurs. Développée en collaboration avec les experts de la plateforme DigitalRG, cette formation inclut des vidéos des plus hauts responsables au sein de la LONACI, des mises en situation, des témoignages, et des outils pratiques pour identifier les gérer des comportements à risque. Avec un temps de relativement court, elle se conclut par un test permettant d'obtenir un certificat de participation. Tout nouveau collaborateur doit valider cette formation dans son programme d'intégration.

4.2 Formation spécifique des équipes en contact avec les joueurs

Les collaborateurs directement en contact avec les joueurs (réception, conseillers clientèle, équipe commerciale etc.) bénéficient d'une formation renforcée, dispensée par l'équipe formation ainsi que des organismes spécialisés, et des spécialistes internationaux dans le domaine. Axée sur des cas pratiques et des jeux de rôle, elle permet d'acquérir les réflexes nécessaires pour détecter et orienter les joueurs en difficulté.

4.3 Formation interactive des détaillants (concessionnaires et vendeurs)

Les concessionnaires de la LONACI, propriétaires de points de vente, salles de jeu et autres ainsi que leurs vendeurs qui sont en première ligne face aux joueurs, bénéficient de formation adaptée à leurs responsabilités. Développée avec des experts, elle combine théorie, études de cas et conseils pratiques. Une évaluation en clôture de formation valide les acquis et autorise le vendeur à opérer sur le point de vente.

5. GESTION DES GAINS

Afin de Garantir une expérience positive même après un gain exceptionnel la LONACI met en place un parcours gagnant : dispositifs pour accompagner les « grands gagnants » suivant des niveaux de gains définis.

5.1 Accompagnement des gagnants

Prise en charge des gagnants de gros lots pour les conseiller sur la gestion de leurs gains.

Entretiens individuels pour les aider à planifier leur avenir et éviter les dépenses impulsives.

5.2 Mesures de surveillance et de contrôle

Afin de s'assurer de l'application des prescriptions de Jeu Responsable, et notamment du respect des limites d'âge, la LONACI a au sein de la Direction des Vente et de la Gestion du Réseau (DVGR), une entité chargée faire des contrôles sur son réseau de vente. A côté de cela la Direction Autonome du Contrôle, de l'Audit Interne et de la Gestion des Risques (DACAIR) à travers l'inspection du réseau effectue un contrôle de niveau 2 et remonte aux Directions concernées les écarts constatés sur les différents points de vente.

La LONACI fait également appel à des clients mystères, chargés de contrôler anonymement les points de vente. Depuis 2025, des cabinets spécialisés sont mandatés pour gérer et effectuer les visites des clients mystères sur toute l'étendue du territoire ivoirien. Le but est de vérifier que les prescriptions visant à prévenir le jeu des mineurs sont bien respectées dans les différents points de vente. Suivant les conclusions de ces rapports, des mesures sont prises en accord avec le département juridique :

- En cas d'un premier manquement aux prescriptions de Jeu Responsable, un avertissement écrit est envoyé au concessionnaire. Le coordonnateur d'activité (collaborateur de la LONACI) est également informé et s'entretient directement avec le concessionnaire et le vendeur afin de corriger le problème. Une pénalité de 10% sur la commission du concessionnaire sera également appliquée selon les exigences contractuelles contenues dans le contrat de concession

- Après 3 récidives, la LONACI se donne le droit de mettre fin au contrat de concession et récupérer son terminal de vente auprès du concessionnaire en faute.

6. CONFORMITE ET AMELIORATION CONTINUE

Le secteur des jeux d'argent connaît des transformations permanentes, portées notamment par les innovations technologiques. Pour rester efficaces, les mesures de prévention et de lutte contre le jeu excessif doivent impérativement s'adapter à ces évolutions.

Chez LONACI, nous avons fait de cette adaptation continue le cœur de notre politique de jeu responsable. Notre programme fait l'objet d'améliorations et de vérifications régulières pour répondre aux nouveaux enjeux du secteur. Cette démarche s'appuie sur :

- Un dialogue permanent avec des experts spécialisés dans les addictions, permettant de développer des outils de prévention toujours plus pertinents ;
- Une collaboration active avec les autres loteries sur le plan international, afin d'enrichir nos pratiques et d'élever les standards du secteur ;
- Une veille technologique constante pour anticiper les évolutions du marché.

Notre ambition est claire : protéger efficacement les joueurs vulnérables tout en offrant à la majorité de nos clients une expérience de jeu récréative, moderne et sécurisée. Car pour LONACI, innovation rime toujours avec responsabilité.

La LONACI est membre de la World Lottery Association (WLA) et s'engage à respecter sa charte d'éthique.

- **Code d'éthique des publicités**

Mise en place d'un code strict pour les campagnes publicitaires et les ventes promotionnelles.

- **Groupe de travail JR**

Création d'une équipe de travail incluant des partenaires clés pour superviser la politique de jeu responsable.

Conclusion

La politique de Jeu Responsable de la LONACI reflète notre engagement envers nos joueurs, nos partenaires et la société. Nous nous efforçons de concilier divertissement et responsabilité, en offrant un environnement de jeu sûr, éthique et adapté au contexte africain.

JOUONS RESPONSABLE

LONACI – Loterie Nationale de Côte d'Ivoire

Certification Jeu Responsable, tous Responsables.

Mr DRAMANE COULIBALY

LE DIRECTEUR GENERAL

Pi