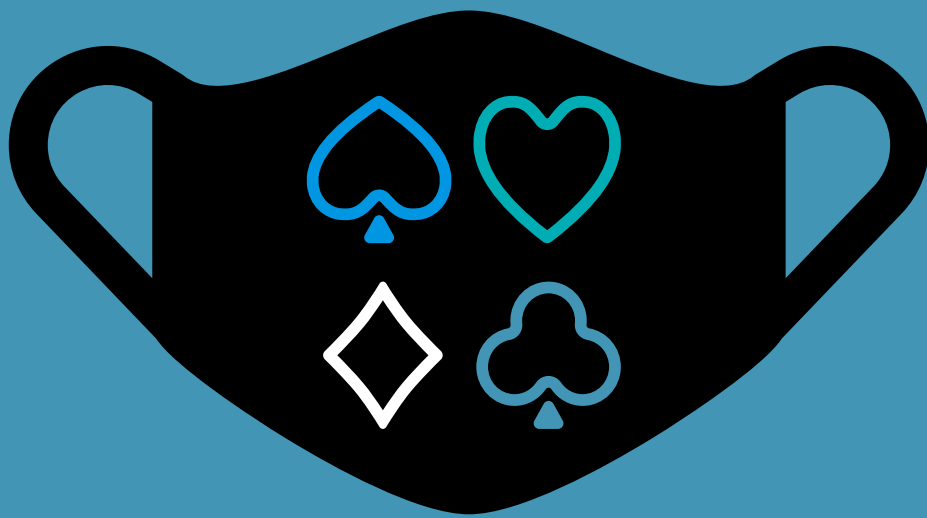


| ♠ | ♦ | ♣ | ♥ |
COMMISSION DES
JEUX DE HASARD

Rapport annuel 2020



Le présent rapport a été établi en application de l'article 16 de la loi coordonnée du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard, les paris, les établissements de jeux de hasard et la protection des joueurs et couvre la période du 1er janvier au 31 décembre 2020.

Ce rapport a été approuvé par la Commission des jeux de hasard lors de sa réunion du 17 mars 2021.

Le document n'est diffusé que sous forme numérique.

| ♠ | ♦ | ♣ | ♥ |
COMMISSION DES
JEUX DE HASARD

Rapport annuel 2020

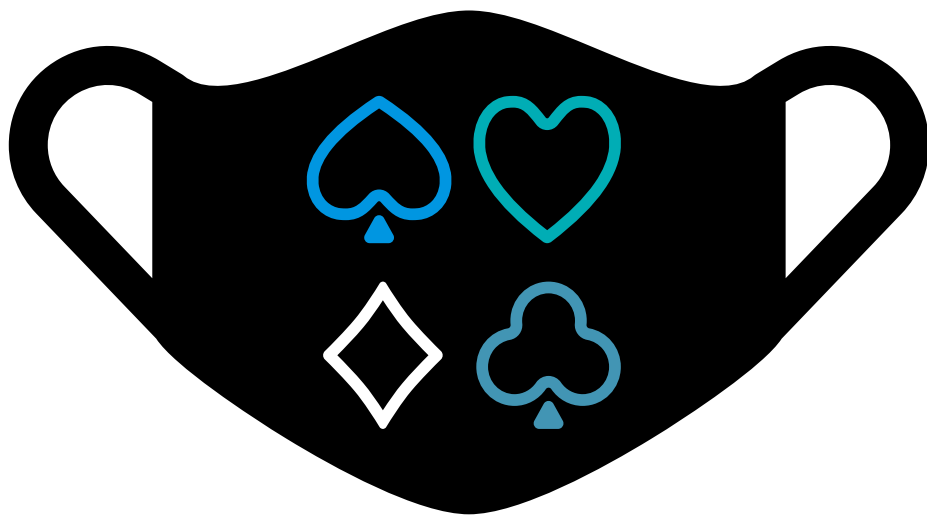




Table des matières



Introduction

06 Mot de la Présidente

Chapitre 1

08 Fonctionnement de la Commission des jeux de hasard

Chapitre 2

14 Sous la loupe

Chapitre 3

22 Protection des joueurs

Chapitre 4

32 Contrôles et sanctions

Chapitre 5

38 Administration et licences

Chapitre 6

44 Aspects financiers

Chapitre 7

62 Travail parlementaire

Chapitre 8

**70 Le point de vue des membres de la Commission
des jeux de hasard**

72 Contact

INTRODUCTION



Mot de la Présidente



Introduction – Mot de la Présidente

Ce rapport retrace les activités de la Commission des jeux de hasard et de son secrétariat durant l'année 2020 qui restera à jamais marquée comme l'année Covid.

Pour le secteur des jeux de hasard, la période fut particulièrement éprouvante. Moins médiatisé que d'autres, il a pourtant été, et est toujours au moment d'écrire ces lignes, l'un de ceux les plus touchés par les confinements successifs ayant mis complètement à l'arrêt, pendant de nombreux mois, les casinos, les salles de jeux, les cafés ou les bureaux de paris. Je souhaite naturellement adresser mon sincère soutien à toutes les personnes qui y travaillent.

Je tiens aussi à remercier l'ensemble des collaborateurs du secrétariat de la Commission qui, individuellement et collectivement, ont pu garder intacts leur enthousiasme et leur dévouement et continuer à assurer pleinement leurs tâches, pendant cette année atypique où ils ont dû s'adapter non seulement à la crise sanitaire mais aussi, en interne, à de nombreux défis de taille.

Ensemble, et grâce à l'appui des membres de la Commission, nous avons pu, en sus de l'exercice de nos missions de base, nous réorganiser, établir nos priorités et réinventer nos manières de travailler.

Des liens solides et prometteurs ont pu être (re)créés tant avec les opérateurs qu'avec le secteur de l'aide afin de collaborer au mieux, chacun dans sa sphère de compétence, au développement d'un marché sécurisé et d'une meilleure protection des joueurs.

Différentes initiatives ont été prises et des actions ont été menées sur plusieurs fronts. Je vous invite à les découvrir au fil des pages qui suivent.

Beaucoup d'autres doivent encore être mises sur pied et il convient plus que jamais d'être attentifs à l'absolue nécessité d'avoir en Belgique un régulateur fort, capable d'agir efficacement et d'accompagner le développement croissant du jeu tant en terrestre qu'en ligne où il connaît son plein essor.

Si cela passe nécessairement par un renforcement de son secrétariat, une modernisation de son fonctionnement et la désignation de nouveaux membres de plein exercice, cela nécessite aussi et surtout de veiller le plus rapidement possible à l'adoption d'une réglementation complète, claire, praticable et en phase avec les réalités actuelles.

C'est avec confiance et enthousiasme que je fais le pari de pouvoir y arriver en mobilisant l'énergie et le sens des responsabilités de chacun.

Bonne lecture !

Magali Clavie
Présidente

Avril 2021

CHAPITRE 1

1



**Fonctionnement de la
Commission
des jeux de hasard**



1

1.1. Commission des jeux de hasard

La Commission des jeux de hasard (ci-après CJH) a été créée par la loi du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard, les paris, les établissements de jeux de hasard et la protection des joueurs (ci-après : Loi sur les jeux de hasard). Depuis octobre 2020, Vincent Van Quickenborne, ministre de la Justice, est le point de contact politique pour la problématique liée aux jeux de hasard et les relations avec la CJH.



Plusieurs membres de la CJH ont démissionné en 2019 et n'ont pas été remplacés en 2020 parce que le gouvernement était en affaires courantes. Fin 2020, F. Deryckere a également donné sa démission en tant que membre. La CJH tient à le remercier pour les nombreuses années qu'il a passées en tant que membre de la commission.

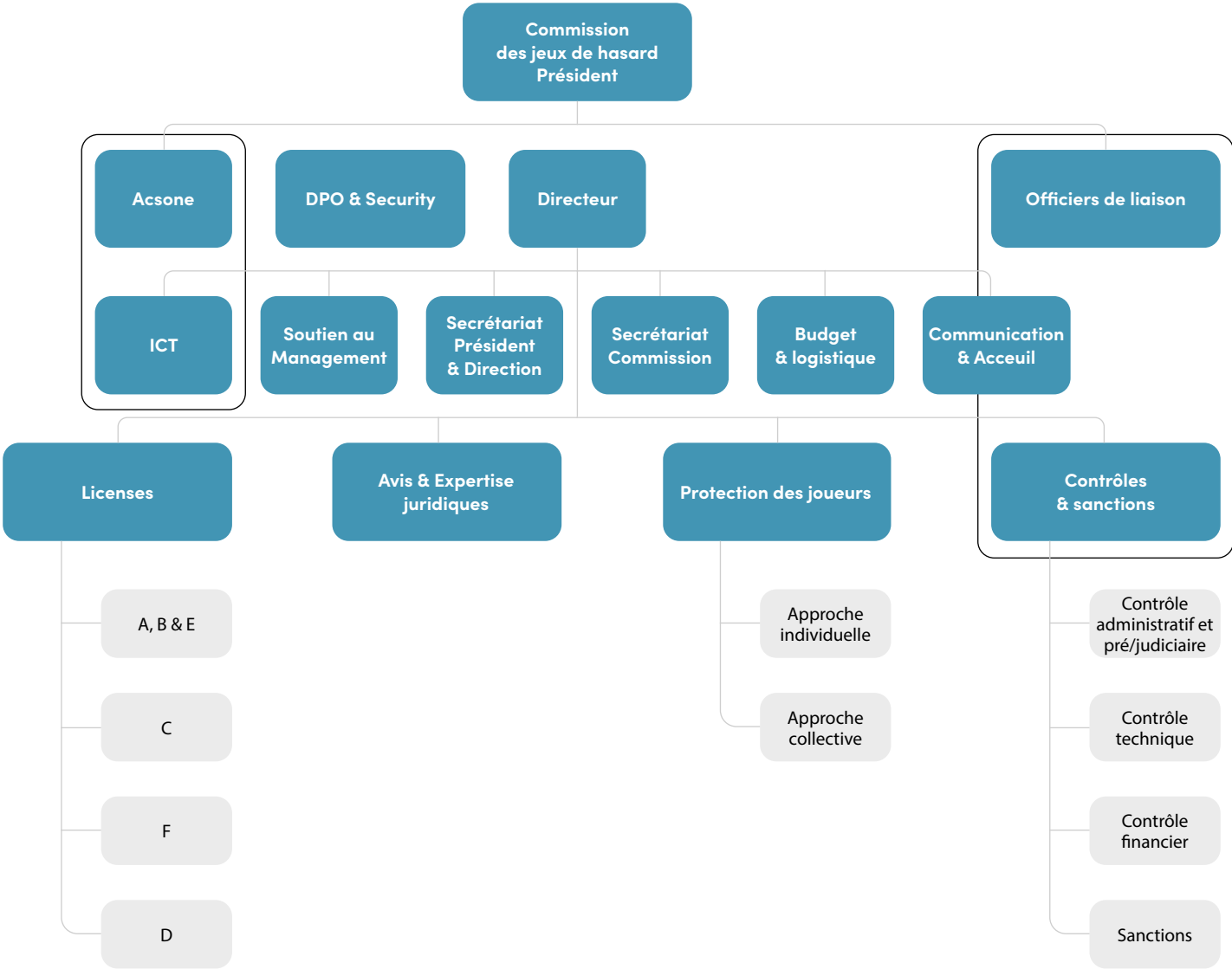
1.2. Secrétariat

La CJH est assistée dans son fonctionnement quotidien par un secrétariat qui prépare, coordonne, suit et finalise les travaux des réunions plénières et des groupes de travail de la CJH.

Le secrétariat de la CJH se compose de plusieurs cellules. Ces cellules accomplissent les tâches et compétences conférées à la CJH par la loi sur les jeux de hasard :

- / fournir des conseils juridiques sur la politique des jeux de hasard en Belgique
- / gérer les licences
- / effectuer des contrôles et imposer des sanctions.

Ces tâches sont effectuées à la demande de la CJH et/ou de son président.
L'organigramme du secrétariat a été restructuré à l'été 2020. Il se présente comme suit :



À la tête du secrétariat, il y a un Directeur. En cette qualité, il est responsable de la traduction de la politique en matière de jeux de hasard en des objectifs concrets pour le secrétariat et les collaborateurs. Le directeur assure la direction opérationnelle des collaborateurs du secrétariat et veille à une gestion correcte des budgets, des processus et des risques. Le directeur siège à la CJH et donne un avis au Président et aux membres de la CJH. Le directeur conseille le président concernant des décisions stratégiques. Eva de Koninck a été désignée à cette fonction comme manager de crise en mars 2020 et a exercé cette fonction jusque fin octobre 2020.

Les décisions stratégiques sont prises par la CJH et son Président, tout comme les décisions dans des dossiers individuels.



A. Services d'appui

1. SECRÉTARIAT

Le secrétariat est responsable de la préparation, de la coordination et du déroulement des réunions plénières de la CJH et des groupes de travail. Le secrétariat offre également un soutien administratif au Président et au Directeur. Il s'occupe de la gestion de l'agenda de ces deux personnes, du suivi du courrier entrant et sortant et du suivi des dossiers.

2. BUDGET & LOGISTIQUE

Le service Budget & Logistique assure une gestion efficace des ressources mises à disposition pour le fonctionnement de la CJH. Concrètement, ce service est responsable de l'estimation et du suivi des recettes et des dépenses, de la planification budgétaire, de la gestion des contrats, des achats et des équipements logistiques.

3. ICT

Le service ICT veille à ce que chaque collaborateur du secrétariat dispose du matériel informatique et des logiciels nécessaires pour exercer sa fonction avec professionnalisme et efficacité. Les collaborateurs du service ICT suivent les projets de développement pour la numérisation du fonctionnement de la CJH et assurent l'aide de première ligne des collaborateurs. Le service ICT entretient les contacts avec les partenaires externes qui s'occupent du développement des applications et de l'entretien des serveurs.

4. COMMUNICATION & ACCUEIL

Le service Communication & Accueil est responsable de la communication interne et externe. Les collaborateurs de ce service assurent la communication interne avec les membres du personnel. Ils s'occupent également de la communication externe avec les partenaires, les titulaires de licence, les joueurs et la presse. En outre, les collaborateurs de l'accueil assurent un accueil professionnel et orienté client, que ce soit physiquement, par téléphone ou par e-mail.

5. SOUTIEN AU MANAGEMENT

Le service Soutien au management apporte un soutien au management sur le plan administratif, organisationnel, substantiel et/ou stratégique, afin de contribuer ainsi à la réalisation des objectifs de la CJH et du secrétariat. Concrètement, ce service soutient le management dans l'élaboration des plans de politique, de la vision et des objectifs stratégiques. De plus, le service s'occupe des descriptions de processus, du contrôle interne, de la maîtrise des risques et de la continuité du business. Le service assure également le suivi des projets internes.

B. Missions-clés

1. LICENCES

Le service Licences soutient la CJH sur le plan de l'octroi et de la gestion des licences pour les différentes classes d'établissements de jeux de hasard. Ce service se charge de l'appui administratif et du suivi des licences, prépare les dossiers sur le plan du contenu et donne un avis juridique à la CJH. En outre, le service veille à l'exécution et au traitement administratif des décisions de la CJH.

2. CONTRÔLES & SANCTIONS

Le service Contrôles et sanctions soutient la CJH dans sa fonction de contrôle et de sanction. Il effectue des contrôles à la demande de la CJH et prépare le cas échéant les dossiers de sanction. Ce service est scindé en plusieurs équipes sur la base des diverses missions de contrôle et compétences.

Ce service entend être présent sur le terrain par le biais de contrôles périodiques et, le cas échéant, agir de manière répressive. De plus, le secrétariat effectue également des contrôles à la demande de la police locale, sur le secteur (en ligne) illégal et sur les jeux téléphoniques et a l'obligation d'examiner les plaintes et les réclamations (conformément à l'article 20 de la loi sur les jeux de hasard et l'arrêté royal du 26/06/2002).

— *Contrôle administratif & pré/judiciaire*

L'équipe Contrôle administratif & pré/judiciaire réalise les contrôles sur le secteur des jeux de hasard selon les priorités fixées par la CJH. Les collaborateurs de ce service préparent les contrôles sur le secteur et veillent à un traitement administratif correct des contrôles. À cette fin, ils travaillent en étroite collaboration avec les officiers de

liaison, la police locale et le ministère public. L'équipe est en outre scindée entre le 'land-based' et le 'on-line' : l'équipe 'land-based' est spécialisée dans les contrôles physiques sur le terrain tandis que l'équipe 'on-line' se focalise sur les contrôles des sites internet de jeux de hasard et des sites de jeux illégaux.

— *Contrôle technique*

L'équipe Contrôle technique s'occupe des approbations de modèle de nouveaux appareils et jeux. Elle est également compétente en ce qui concerne l'établissement des protocoles des différentes classes et suit rigoureusement leur exécution correcte. Elle exécute des contrôles techniques sur les appareils de classe I (casinos) et sur les serveurs.

— *Contrôle financier*

Le service Contrôle financier est responsable du contrôle de la solvabilité des titulaires de licence et vérifie si les titulaires de licence respectent leurs obligations financières pour obtenir ou conserver une licence. En outre, ce service analyse également les données financières concernant les mises et les gains que la Commission des jeux de hasard reçoit sur la base des différents protocoles.

— *Sanctions*

Le service Sanctions traite les procédures de sanction qui découlent des infractions constatées par le service Contrôle. Ce service organise les chambres d'audition, rend un avis à la CJH sur la sanction qui sera imposée, rédige les décisions et finalise la procédure du point de vue administratif.

3. AVIS & EXPERTISE JURIDIQUES

Le service Avis & Expertise juridiques donne des avis juridiques à la CJH et aux collaborateurs du secrétariat. Il prépare les avis de la CJH au gouvernement et les textes réglementaires à la demande du ministre et du parlement sur le plan du contenu. Il assure en outre le suivi des procédures juridiques et rend un avis le cas échéant.

4. PROTECTION DES JOUEURS

Le service Protection des joueurs soutient la CJH dans sa politique visant à protéger les joueurs. Ce service est divisé en une équipe qui s'occupe principalement des dossiers individuels d'exclusion et une équipe qui se concentre sur une approche plus collective de la protection des joueurs.

— *Approche individuelle*

Ce service traite les dossiers relatifs aux exclusions volontaires et aux exclusions à la demande de tiers. En outre, il s'occupe également des demandes de levée d'exclusion. Il prépare les décisions de la CJH sur le plan du contenu et veille à leur suivi correct.

— *Approche collective*

Ce service prend des initiatives en vue de promouvoir la protection des joueurs. Il entretient des contacts avec les Communautés, le secteur de l'aide et des chercheurs scientifiques afin d'obtenir une image correcte des problèmes d'addiction et des tendances. L'organisation des rencontres avec le secteur de l'aide (conformément à l'article 24/1 de la loi sur les jeux de hasard) relève également de la responsabilité de ce service.

Au 31/12/2020, 36 équivalents temps plein (ETP) travaillaient au secrétariat de la CJH. Cela signifie que tous les postes prévus n'étaient pas pourvus. Certaines procédures de promotion étaient également en attente.

CHAPITRE 2

2



Sous la loupe



2

Janvier : Rapport sur la publicité pour les jeux de hasard dans les play-offs

À la suite du débat concernant la publicité pour les jeux de hasard et de la publication de l'arrêté royal du 25 octobre 2018 fixant les modalités relatives à la publicité pour les jeux de hasard qui est entré en vigueur le 1er juin 2019, le Secrétariat de la CJH a décidé pour la première fois en janvier 2020 de procéder à une analyse qualitative de la publicité pour les jeux de hasard dans le monde du sport.

Cette analyse montre que la publicité pour les jeux de hasard était omniprésente pendant les play-offs de football 2019. Les jeunes aussi sont ainsi fréquemment exposés à la publicité pour les jeux de hasard. Le lien entre les jeux de hasard et le sport pose problème pour l'intégrité du sport et le risque de dépendance aux jeux de hasard.

Pour élaborer une politique de contrôle et de sanction ciblée et lutter contre la dépendance aux jeux de hasard, la CJH souhaite des règles claires sur la publicité pour les jeux de hasard.

Voir



Février : Conclusions du Centre Intégrité

Début 2020, le secrétariat de la CJH s'est retrouvé en eaux troubles. Le Centre Intégrité (CINT) a lancé une enquête en 2019 sur la base de certaines allégations contre quelques collaborateurs. S'il existe des soupçons de fraude ou de corruption dans un service gouvernemental, le CINT peut mener une enquête.

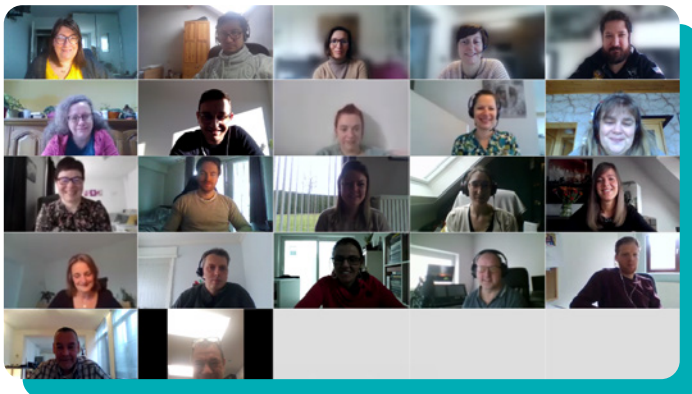
Le CINT a rendu ses conclusions en février 2020 et formulé des recommandations, dont la plupart ont déjà été suivies en 2020.

Mars : Pandémie corona mondiale

En mars, le monde s'est soudainement arrêté. Une pandémie mondiale a éclaté, avec des conséquences pour tout et pour tous. La CJH n'y a pas échappé. La COVID-19 a soudain dominé la vie de tout le monde, et il en sera ainsi pour une bonne partie de 2021 encore.

Les collaborateurs du secrétariat passent au télétravail à partir du lundi 16 mars et les établissements de jeux physiques doivent fermer leurs portes. Le secrétariat doit fermer ses portes jusqu'au 18 mai 2020. Un système de permanence a toutefois été mis en place afin que le courrier arrivant à Bruxelles puisse être traité et scanné pour les télétravailleurs. La continuité du service est ainsi garantie.

À partir du 18 mai, le secrétariat est ouvert les lundis, mercredis et vendredis, uniquement sur rendez-vous.



Avril : Nouvelle Présidente de la CJH

Le 1er avril 2020, la CJH a accueilli un nouveau président longtemps attendu. Magali Clavie a pris la barre de la CJH, après 20 ans de présidence d'Etienne Marique. La nouvelle présidente est magistrate et a également été Présidente du Conseil supérieur de la Justice.

Magali Clavie a relevé ce nouveau défi avec beaucoup de motivation et compte sur une bonne collaboration avec le secrétariat et les membres de la CJH. Il va sans dire que les conditions n'étaient pas du tout évidentes en raison de la crise du coronavirus.

Avec le secrétariat, la Présidente souhaite évoluer vers une CJH 2.0, qui se concentrera pleinement sur ses tâches principales : la protection des joueurs et le contrôle sur un secteur des jeux strictement réglementé.

Mai : Exclusions via formulaire électronique

À la suite de la crise du coronavirus, l'accent a été mis au printemps 2020 sur un mode de travail numérique. Par conséquent, la manière dont une exclusion peut être demandée a été modifiée.

Voir



Ce formulaire électronique permet aux joueurs de demander une exclusion à l'aide de la carte d'identité électronique ou via l'application itsme® qui permet de signer numériquement un document. Cela permet au personnel de la CJH de déterminer rapidement et facilement l'identité du demandeur. Cela constitue un pas en avant dans le domaine de la prestation de services et de la numérisation des processus.

À l'avenir, le processus de demande devrait même pouvoir être entièrement automatisé via le site web, sans l'intervention d'un travailleur. Cela se fera à l'aide de l'application itsme® ou du lecteur de carte eID.

Voir chapitre 3



Juin : Réouverture des établissements de jeux de hasard

Le 8 juin 2020, les cafés et les agences de paris ont été autorisés à rouvrir après avoir été contraints de fermer leurs portes en mars 2020 en raison de la crise du coronavirus. La réouverture des cafés a également entraîné la réactivation des machines de bingo et des appareils de jeu avec mise atténuée situés dans ces établissements. Le 1er juillet 2020, ce sera au tour des casinos et des salles de jeux automatiques de rouvrir leurs portes après des mois de fermeture. Il était important pour la CJH que la réouverture de tous les casinos et salles de jeux automatiques se fasse de manière uniforme. En consultation avec le secteur des jeux de hasard, il a donc été décidé de prendre le mois de février 2020 (le dernier mois complet avant la crise du coronavirus) comme période de référence pour calculer le nombre d'appareils de jeux automatiques pouvant être exploités dans les casinos. Il va sans dire que la réouverture devait respecter à tout moment les mesures de sécurité imposées. Le sens de la responsabilité et de la solidarité de chaque citoyen a été sollicité pour observer les règles de distanciation sociale et appliquer toutes les recommandations sanitaires en portant un masque buccal et en respectant les mesures d'hygiène, entre autres.

À l'époque, personne ne pouvait se douter que ces établissements de jeux physiques devraient à nouveau fermer leurs portes plus tard la même année, car notre pays a été frappé par une deuxième vague de coronavirus.

Juillet : Restructuration du secrétariat et nouvel organigramme

En juillet 2020, sous la direction du Directeur ad interim et de la Présidente, le secrétariat a fait l'objet d'une réorganisation au cours de laquelle l'organigramme a été modifié. La mission de la CJH a été le point de départ de cette mission.

Le nouvel organigramme doit faire apparaître plus clairement ce que représente la CJH et quelles sont les tâches qui relèvent de sa compétence. Cette clarté est importante tant pour les citoyens (joueurs) en général que pour les relations politiques que la CJH entretient.

Voir chapitre 1 

Août : Plan d'action pour éliminer l'arriéré des dossiers de sanction

Un énorme effort a été fourni à partir d'août 2020 pour réduire le traitement des anciens dossiers de contrôle, et ce malgré le nombre très limité de travailleurs au sein de la cellule sanctions. En 2020, 3 personnes, représentant 1 ETP, étaient chargées de traiter les procédures de sanction.

Les mesures anti-corona ont également jeté un pavé dans la mare. Par exemple, la chambre d'audition n'a pas pu être organisée pendant plusieurs mois.

Au 31/12/2020, la pile des dossiers de contrôle pour lesquels aucune procédure n'avait encore été entamée a été réduite de plus de 100 à 73, dont 55 dossiers reçus en 2020. Tous les dossiers datant de 2015, 2016 et 2017 ont été clôturés.

Voir chapitre 4 

Septembre : Together for a better protection of gamblers

Le nouvel article 24/1, §2 de la Loi sur les jeux de hasard prévoit que la CJH peut organiser des consultations lui permettant de prendre en compte de manière adéquate les intérêts des consommateurs et des entreprises ainsi que la santé et le bien-être de la population.



Une première rencontre a eu lieu, dans ce cadre, à La Hulpe le 22 septembre 2020.

Elle a réuni douze représentants des opérateurs de jeux, deux représentants du secteur de l'aide, deux scientifiques, un représentant du Cabinet Justice, la Présidente et la Directrice ad interim de la CJH, trois membres de la CJH et neuf membres du secrétariat.

Le modèle de canalisation des joueurs vers une offre limitée, sûre et réglementée, est aujourd'hui confronté à de nouveaux défis dont la digitalisation et partant l'accessibilité toujours croissante de l'offre qui en découle et la prolifération de sites de jeux illégaux.

Les exposés ont été regroupés autour de deux thèmes principaux : la protection du joueur face au jeu en ligne illégal et la protection du joueur par rapport à lui-même.

Les intervenants ont été invités à donner leurs points de vue sur une des questions suivantes :

- / Pourquoi fuir l'offre illégale ?
- / Pourquoi privilégier l'offre légale et comment aider le joueur à mieux distinguer les offres illégales et légales ?
- / Comment décourager le secteur légal à adopter les pratiques du secteur illégal (bonus déguisés...)?
- / itisme® peut-il aider à repenser le système d'exclusion EPIS à l'heure du jeu en ligne ?
- / Comment rendre le jeu moins potentiellement addictif en le gardant attractif ?
- / Comment moderniser et optimiser EPIS ?
- / Comment repérer le joueur problématique et prévenir le joueur des dangers quand il s'approche du seuil critique ?
- / Comment arrêter le joueur pathologique ? Comment accompagner le joueur qui en a besoin pour l'aider à s'en sortir ?

L'intention de la Présidente de la CJH était de rassembler autour d'une même table des opérateurs, des psychologues et des scientifiques afin qu'ils se rencontrent et confrontent leurs points de vue dans le but d'arriver à dégager des priorités dans la lutte contre l'offre illégale et dans l'optimisation de la protection des joueurs dans le secteur légal.

Les échanges qui ont suivi les exposés ont permis d'approfondir les thèmes abordés.

A l'issue de la matinée, différentes pistes et actions prioritaires ont été identifiées pour les mois à venir:

- / Organisation d'une campagne d'information sur la distinction entre l'offre légale et l'offre illégale et sensibilisation aux dangers de cette dernière,
- / Réflexions et responsabilisation relativement à la publicité et aux offres promotionnelles,
- / Intensification de la lutte contre le jeu illégal,
- / Augmentation et anticipation de l'aide en ligne,
- / Evaluation et optimisation du système EPIS.

La réalisation de ces actions se fera au sein de groupes de travail pluridisciplinaires.

Voir chapitre 3 

Octobre : Concertation avec le secteur de l'aide

Le nouvel article 24/1, §1 de la Loi sur les jeux de hasard prévoit que la CJH rencontre au moins deux fois par an les centres d'expertise en matière d'addictions comportementales, les centres de prévention, les centres d'expertise en matière de thématique de l'endettement ainsi que les représentants des utilisateurs. Ces rencontres et les recommandations doivent être rapportées dans le rapport visé à l'article 16 de la Loi sur les jeux de hasard.

Une première rencontre a eu lieu, dans ce cadre, à Bruxelles, le 23 octobre 2020.

Y étaient invités : de Gezinsbond, l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement (OCE), l'asbl Le Pélican, l'Université Libre de Bruxelles, l'asbl VAD, la Clinique du jeu du CHU Brugmann et l'asbl Zorggroep Zin.

Durant cette rencontre, chaque invité a eu l'occasion de présenter ses actions et de mettre en débat les points qui, selon lui, méritent une attention particulière.



Principales problématiques relevées :

- / La publicité pour les jeux qui normalise le jeu et diminue la méfiance particulièrement chez les jeunes, doit être mieux encadrée et assortie de messages d'avertissement,
- / La progression fulgurante des paris sportifs, dont la dangerosité atteint celle des jeux automatiques,
- / L'interconnexion croissante du « gaming » et du « gambling »,
- / Les « three best bites » (prix, publicité et disponibilité),
- / Le rôle des opérateurs dans la sensibilisation des joueurs aux dangers du jeu, notamment via des interventions au niveau environnemental, comme les pop-ups ou la visibilité des outils d'autorégulation,
- / La détection par les opérateurs des profils à risque et la nécessaire formation du personnel au contact du joueur afin de réduire le laps de temps entre l'apparition du problème et la prise en charge,
- / L'évaluation d'EPIS,
- / L'amélioration de la ligne 0800,
- / La prévention autour de la Coupe du Monde de football et du Championnat d'Europe en 2021.

A l'issue des échanges, différentes pistes de réflexion et de collaboration ont été identifiées :

- / Réduction de la publicité, particulièrement quand elle est destinée aux joueurs exclus ou aux jeunes,
- / Prévention accrue par rapport aux jeunes joueurs,
- / Réglementation plus stricte des paris sportifs (e.a.: EPIS dans les agences de paris),
- / Conduite la plus précoce possible du joueur vers le secteur de l'aide et/ou EPIS le plus tôt possible,
- / Optimisation de la formation des titulaires de licence D,
- / Evaluation d'EPIS,
- / Cumuler et équilibrer réglementation et responsabilisation.

Les recommandations et actions à réaliser à court terme :

- / Ajout dans toutes les décisions relatives aux exclusions d'une recommandation sur l'aide disponible et communication en annexe de ces décisions du folder sur l'aide disponible,
- / Refonte du folder en concertation avec les intervenants pour en accroître l'intérêt et l'« ergonomie »,
- / Elaboration d'un « folder » à destination des Juges de Paix, administrateurs, médiateurs, CPAS,
- / Evaluation et amélioration de la ligne 0800.

Les recommandations et actions à réaliser à moyen terme :

- / Réflexion quant à la formation du personnel des établissements de jeux,
- / Elaboration et mise en œuvre d'une campagne de prévention pour le Championnat d'Europe et la Coupe du Monde de football

Voir chapitre 3 

Novembre : Effet de la première et de la deuxième vague de corona sur le comportement de jeu

Les chiffres relatifs au nombre de joueurs uniques actifs¹ montrent une diminution de l'activité de jeu en ligne pendant le premier confinement (à partir de mars 2020). Aucune distinction n'est faite ici entre les jeux de casino en ligne et les paris en ligne. Cette baisse s'explique en partie par la situation économique incertaine où les gens préfèrent ne pas dépenser leur argent dans des jeux de hasard. La CJH ne peut que s'en réjouir. De plus, pendant cette période, pratiquement aucun événement (sportif) n'a été organisé, de sorte que l'offre de jeux de hasard avait fortement diminué.

Au cours des mois d'été, nous avons constaté une certaine reprise de l'activité mais, pour l'instant, sans atteindre le niveau d'activité d'avant le premier confinement.

Par contre, au cours du deuxième confinement (à partir de novembre 2020), on a observé une reprise, atteignant et même dépassant les niveaux d'avant les confinements (février 2020). Lors du deuxième confinement, les compétitions sportives n'ont pas non plus été arrêtées.

D'une manière générale, on peut considérer qu'il n'y a pas eu de glissement important des joueurs qui jouaient auparavant dans des établissements de jeux hors ligne vers le monde des jeux en ligne, mais que le jeu en ligne continue de prospérer.

¹ Un joueur peut avoir plusieurs comptes de jeu, mais il s'agit ici du nombre de personnes uniques qui se sont connectées, et non du nombre de comptes de jeu.

Décembre : Action de contrôle des librairies

Une action de contrôle a été menée dans le cadre de la lutte contre les fausses librairies dans le courant du mois de décembre.

Nombre de contrôles réalisés	
Flandres	30
Bruxelles	10
Wallonie	13
Total	53

Les contrôles avaient été ciblés sur des établissements où un doute existait quant à l'activité principale. Dans neuf cas les établissements avaient l'apparence d'une librairie avec une partie dédiée à la presse prédominante. Quinze établissements ne proposaient pas de presse et/ou uniquement des magazines anciens. Des procès-verbaux ont été dressés dans ces cas.

Les procès-verbaux ont été transmis aux parquets. En cas de classement sans suite, ils devraient revenir vers la CJH pour une procédure de sanction. Cette action de contrôle a démontré, une fois encore, la complexité de la situation et la nécessité d'une clarification pour enrayer le phénomène des « fausses librairies ».

[Voir chapitre 4](#) 

CHAPITRE 3

3



**Protection
des joueurs**



3

3.1. Exclusions

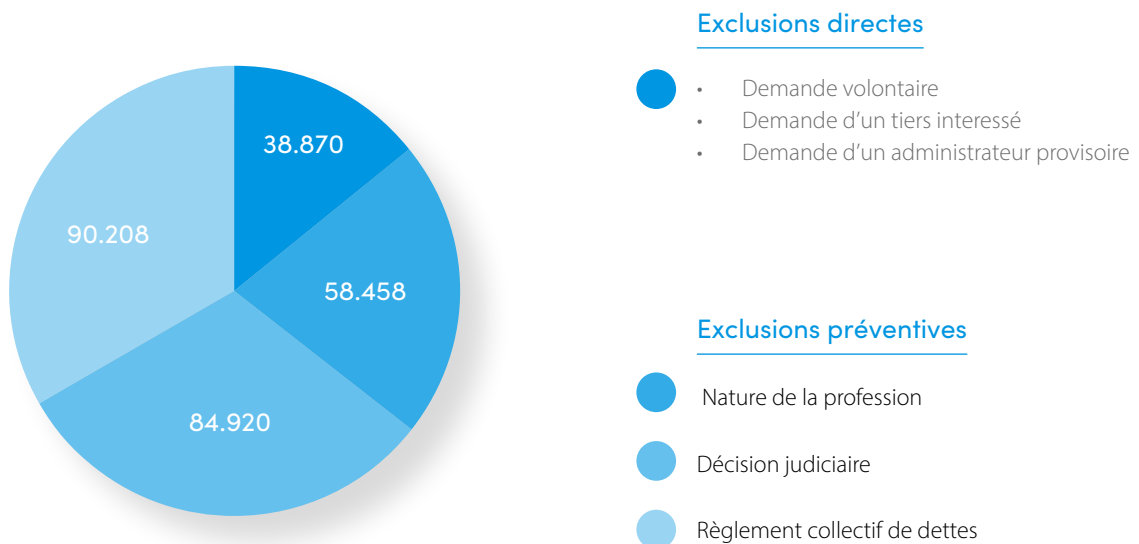
Depuis 2004, la Belgique dispose de l'*Excluded Persons Information System* (EPIS), un système électronique qui regroupe tous les joueurs exclus.

La liste EPIS regroupe différentes catégories :

- / les personnes exclues sur une base volontaire²
- / les personnes exclues à la demande de leur administrateur³
- / les personnes à qui interdiction a été faite d'exercer certaines fonctions, professions ou activités, après notification par le ministère public. Il s'agit d'une décision pénale⁴
- / les personnes exclues à la demande d'un tiers intéressé⁵
- / les personnes pour lesquelles une demande de règlement collectif de dettes a été déclarée admissible⁶
- / les personnes exclues en raison de leur profession⁷
- / les personnes exclues préventivement et pour une courte durée (celles pour lesquelles une requête a été introduite en vue d'une mesure de protection ou en vue de leur mise en observation pour des raisons d'ordre mental)⁸

Le graphique suivant illustre les différentes catégories d'exclusion :

Ce diagramme montre le nombre total de dossiers d'exclusion : le nombre total de personnes exclues est en réalité plus faible, car une même personne peut être exclue de plusieurs façons.



² Article 54 § 3.1 de la Loi sur les jeux de hasard

³ Article 54 § 3.2 de la Loi sur les jeux de hasard

⁴ Article 54 § 3.3 de la Loi sur les jeux de hasard

⁵ Article 54 § 3.4 de la Loi sur les jeux de hasard

⁶ Article 54 § 3.6 de la Loi sur les jeux de hasard

⁷ Article 54 § 2 de la Loi sur les jeux de hasard

⁸ Articles 54 § 4.1 et 54 § 4.2 de la Loi sur les jeux de hasard

3.1.1 Exclusions directes

Bien que le système EPIS regroupe différentes catégories⁹ de personnes exclues, ce sont surtout les deux catégories suivantes qui sont directement liées aux jeux de hasard : les exclusions volontaires demandées par les joueurs (à problèmes) eux-mêmes, et les exclusions à la demande d'un tiers intéressé, qui sont demandées par des personnes de l'entourage direct des joueurs (à problèmes).

En 2020, la consultation d'EPIS - en ligne et hors ligne - a indiqué pas moins de 954 190 fois au total qu'il s'agissait d'un joueur exclu. Cela concerne 23 157 personnes uniques qui, malgré leur interdiction de parier, ont essayé d'accéder à un établissement de jeux de hasard. Cela montre qu'EPIS est un outil très important dans la lutte contre la dépendance au jeu.

EXCLUSIONS VOLONTAIRES

En 2020, 4.549 demandes d'exclusion de jeu ont été traitées. Au total, 37.741 personnes étaient exclues sur une base volontaire le 31/12/2020. La levée de l'exclusion a été accordée à 2.198 demandes.

Motif de l'exclusion	31/12/4	31/12/15	31/12/16	31/12/17	31/12/18	31/12/19	31/12/20
Exclusions volontaires	21.985	24.322	26.782	29.319	32.468	35.390	37.741

EXCLUSIONS À LA DEMANDE D'UN TIERS INTÉRESSÉ

La CJH a reçu en 2020 un total de 72 demandes de la part d'un tiers intéressé d'exclure quelqu'un de son environnement immédiat. 71 de ces demandes ont été approuvées par la CJH.

Le nombre de demandes classées par origine est présenté ci-dessous :

- / Partenaire : 31
- / Parent : 20
- / Enfant : 8
- / Autres membres de la famille : 6
- / Ami : 5
- / Médecin : 1
- / Autre : 1 (Parquet)

Au total, 706 personnes étaient exclues de jeux à la demande d'un tiers intéressé le 31/12/2020.

Motif de l'exclusion	31/12/14	31/12/15	31/12/16	31/12/17	31/12/18	31/12/19	31/12/20
Exclusions à la demande d'un tiers intéressé	130	220	314	409	511	643	706

⁹ Il est important de distinguer le nombre de personnes exclues de jeux et le nombre d'exclusions de jeux. En effet, une personne peut avoir plusieurs exclusions différentes à la fois, par exemple, une exclusion volontaire et une exclusion à la demande d'un tiers intéressé.

EXCLUSIONS À LA DEMANDE D'UN ADMINISTRATEUR PROVISOIRE

La CJH peut également imposer une interdiction d'accès à des personnes protégées en vertu de l'article 492/1 du Code civil, à la demande de leur administrateur. Au 31/12/2020, cette catégorie comptait 423 exclusions.

3.1.2. Catégories d'exclusions préventives

EXCLUSIONS EN VERTU DU RÈGLEMENT COLLECTIF DE DETTES

A côté des joueurs exclus en raison de difficultés liées au jeu, le législateur a interdit l'accès aux jeux aux personnes en règlement collectif de dettes (RCD). Ces dernières en effet ne doivent pas pouvoir envisager le jeu comme une solution à leurs problèmes financiers. Les données des personnes concernées par cette mesure et reçues par la CJH sont celles qui figurent dans le fichier central des avis de saisies, de délégation, de cession, de règlement collectif de dettes et de protêt (FCA), fichier alimenté par les médiateurs de dettes et géré par la Chambre nationale des huissiers de justice.

Régulièrement, la CJH reçoit des courriers de joueurs l'informant de la fin de leur RCD et lui demandant la levée de l'interdiction. La mesure d'exclusion prend fin lors de la radiation du dossier du FCA. Seul le médiateur de dettes et la Chambre nationale des huissiers de justice ont accès au dossier ce qui rend l'intervention de la CJH impossible.

Au 31/12/2020, 90.208 personnes étaient interdites de jeux sur la base d'un règlement collectif de dettes. 1.165 d'entre elles étaient aussi exclues de jeux sur une base volontaire.

EXCLUSIONS EN RAISON DE LA NATURE DE LA PROFESSION

Au 31/12/2020, un total de 58.458 personnes étaient exclues en raison de la nature de leur profession :

- / 3.949 magistrats
- / 1.648 notaires
- / 539 huissiers de justice
- / 52.322 membres des forces de police (y compris le personnel de la police administrative ou du CALog)

La loi sur les jeux de hasard ne prévoit pas l'interdiction de participation à des paris pour les personnes exerçant les fonctions reprises ci-dessus alors que dans les faits, étant reprises dans le système EPIS, elles ne peuvent pas prendre part à des paris. Cette situation sera corrigée en 2021.

Motif de l'exclusion	31/12/14	31/12/15	31/12/16	31/12/17	31/12/18	31/12/19	31/12/20
Nature de la profession	45.957	45.436	45.976	46.061	56.900	57.927	58.458

EXCLUSIONS EN RAISON D'UNE DÉCISION JUDICIAIRE

Le tableau suivant montre le nombre d'exclusions qui ont été ordonnées par le juge pour des personnes à protéger par ordonnance ou pour les personnes atteintes de maladie mentale par ordonnance. Les chiffres de 2020 sont nettement inférieurs à ceux des années précédentes. Cette baisse soudaine s'explique par une mise à jour de la base de données. Voir 3.3.

Motif de l'exclusion	31/12/14	31/12/15	31/12/16	31/12/17	31/12/18	31/12/19	31/12/20
Décision judiciaire	95.415	116.476	139.247	158.413	160.037	166.057	84.920

3.2. Exclusions pendant la crise du coronavirus

En raison des mesures prises pour contrôler le coronavirus, aucune demande n'a pu être soumise au bureau de la CJH à partir du mois de mars. Pour rendre les choses plus faciles pour le joueur (à problèmes), une exclusion volontaire et une exclusion à la demande d'un tiers intéressé peuvent désormais être demandées au moyen d'un formulaire de demande signé électroniquement. À l'avenir, le processus de demande devrait même pouvoir être entièrement automatisé via le site web, sans l'intervention d'un travailleur. Cela se fera à l'aide de l'application itsme® ou du lecteur de carte eID.

Afin de gérer efficacement les exclusions, une boîte aux lettres distincte exclusion@gamingcommission.be a été créée, destinée exclusivement aux demandes d'exclusion ou de levée d'une interdiction d'accès. Cette méthode permet de traiter ces tickets en priorité.

3.3. Mise à jour de la base de données des personnes exclues de jeu

La CJH reçoit régulièrement des demandes relatives au nombre important de personnes exclues de jeu en Belgique. Afin de répondre le plus correctement possible à ces questions, sous l'impulsion de la Présidente de la CJH, il a été décidé, fin 2020, de procéder à une mise à jour et à une vérification des données contenues dans la liste EPIS.

Un grand nombre d'exclusions de jeu n'avaient en réalité plus aucune raison légale d'y être reprises, en particulier les exclusions préventives, c'est-à-dire de courte durée, prononcées à la suite de l'introduction d'une requête auprès du greffe d'une Justice de Paix en vue de la protection de la personne ou de sa mise en observation suite à des problèmes d'ordre mental. Il a ainsi été procédé au nettoyage des dossiers d'exclusion afin de conformer les chiffres de la base de données EPIS aux prescriptions de la Loi sur les jeux de hasard et de les rendre plus lisibles et actuels.

Les chiffres repris ci-dessous concernent le nombre d'exclusions.

Ont été supprimées de la liste des exclusions¹⁰:

- / **Dossiers K:** il s'agissait d'exclusions relatives à des mesures de protection préventives prononcées temporairement pour donner suite à l'introduction d'une requête en vue de la désignation d'un administrateur avant 2014 : 88.173 exclusions.
- / **Dossiers J:** il s'agissait d'exclusions relatives à des mesures de protection préventives prononcées temporairement par suite du placement de personnes sous statut de minorité prolongée : 2.573 exclusions.

Au total, 78.467 dossiers d'exclusion K et J ont été supprimés.

Les deux catégories de personnes mentionnées ci-dessus n'existaient plus et ont été remplacées par un statut global unique de protection juridique et l'instauration d'une procédure de mise sous administration de la personne et/ou de biens par la loi du 13 mars 2013 réformant les régimes d'incapacité et instaurant un nouveau statut de protection conforme à la dignité humaine. Il s'agit des personnes reprises sous la lettre M et reprises ci-dessous. La mesure de protection concernant les personnes pour lesquelles une requête de mise en observation a été introduite auprès d'un juge de paix n'a quant à elle pas connu de modification.

- / **Dossiers M:** il s'agit d'exclusions encore actives au 01/09/2020 relatives à des mesures de protection préventives prononcées temporairement à la suite de l'introduction d'une requête en vue de la désignation d'un administrateur et encodées automatiquement dans EPIS via le système informatique de la Justice. Les exclusions de jeux qui ne comportaient pas de date de fin au 1er septembre 2020 ont été supprimées : 84.111 exclusions.
- / **Dossiers L:** il s'agit d'exclusions encore actives au 01/09/2020 relatives à des mesures de protection préventives prononcées temporairement pour donner suite à l'introduction d'une requête de mise en observation d'une personne pour des raisons mentales. Les exclusions de jeux qui ne comportaient pas de date de fin au 1er septembre 2020 ont été supprimées : 9.118 exclusions.

Ces exclusions encore actives au 01/09/2020 ont ensuite été effacées de la base de données EPIS. Il s'agit au total de la suppression de 70.840 dossiers X ayant à un moment donné fait l'objet d'une mesure d'interdiction de jeu. Si les exclusions M et L déjà inactives au 01/09/2020 sont également prises en compte, au total, 121.270 dossiers X ont été supprimés.

Enfin, la CJH a supprimé les dossiers des personnes décédées ayant fait l'objet d'une exclusion de jeu volontaire, à la demande d'un tiers, ou à qui interdiction a été faite d'exercer certaines fonctions, professions ou activités, conformément à l'arrêté royal n° 22 du 24 octobre 1934. Cela représente 566 personnes.

3.4. Consultation du secteur de l'aide

L'article 24/1, §1 et §2 de la Loi sur les jeux de hasard, telle que modifiée par la loi du 7 mai 2019 prévoit deux cadres de rencontre différents et complémentaires avec le secteur de l'aide.

L'obligation, au premier paragraphe, de rencontrer au moins deux fois par an les centres d'expertise en matière d'addictions comportementales, les centres de prévention et les centres d'expertise en matière d'endettement, donne lieu à un compte-rendu des recommandations adoptées dans le présent rapport.

¹⁰ Un dossier peut contenir plusieurs exclusions.

La seconde disposition permet l'organisation, de façon non discriminatoire, de consultations publiques, afin de prendre connaissance des conceptions et des points de vue des utilisateurs, des exploitants et des organisations en matière d'addictions comportementales et de thématique de l'endettement. Cette seconde disposition est laissée à la discrétion de la CJH.

Deux rencontres ont eu lieu dans chacun de ces cadres. Chacune a permis d'identifier des actions à entreprendre pour progresser en matière de protection des joueurs. Les présentations données à ces deux occasions ont été publiées sur le site de la CJH à la rubrique « La protection du joueur ».

[La protection du joueur](#) 

[Voir chapitre 2](#) 

3.5. Limite de jeu hebdomadaire

- / **L'arrêté royal du 25 octobre 2018 relatif aux modalités d'exploitation des jeux de hasard et des paris exploités au moyen des instruments de la société de l'information dispose à l'article 6 § 1. :**
« Les titulaires d'une licence de classe A+, B+ ou F1+ sont tenus de : 1° imposer des limites de jeu obligatoires que les joueurs peuvent rendre plus strictes avec effet immédiat. » Cette mesure a été créée pour protéger les joueurs.

L'augmentation de la limite de jeu n'est possible qu'après que la CJH a vérifié électroniquement auprès de la Banque nationale de Belgique si le joueur est connu comme mauvais payeur dans le fichier de la Centrale des crédits aux particuliers. Il est nécessaire à cette fin que le Roi mette en œuvre l'article 55/1 de la Loi sur les jeux de hasard qui fixe les modalités selon lesquelles la CJH peut demander à la Banque nationale si une personne est connue comme mauvais payeur. Aucune augmentation ne sera accordée aux joueurs pour lesquels c'est le cas. Tant que le Roi n'a pas exercé ses pouvoirs, ce qui est actuellement le cas, aucune augmentation ne peut être accordée en raison de l'absence de base réglementaire pour effectuer concrètement les vérifications auprès de la Banque nationale.

Comme cette forme de contrôle a également des implications techniques, il était nécessaire de tester ce système de manière approfondie avant de l'introduire. La plateforme de test a été lancée le 26/10/2020 et testée par la cellule ICT de la CJH et par 7 opérateurs qui ont été actifs au niveau des tests. Il n'y avait aucun retour de problème. La CJH est prêt à passer en production lorsque l'arrêté royal sera effectif.

Comme prévu à l'article 13, paragraphe 1, l'entrée en vigueur définitive de ce système n'est envisagée qu'à une date ultérieure déterminée par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres. À cette date, l'arrêté royal fondé sur l'article 55/1 de la Loi sur les jeux de hasard doit également être mis en œuvre.

Les joueurs en ont été informés par un message d'information sur le site web de la CJH en date du 6/04/2020.

3.6. Nouvel accord entre CJH et Pro League

Le football et les publicités pour les paris semblent être inextricablement liés de nos jours. Pour préserver le secteur des paris sportifs des excès, la Pro League et la CJH ont renforcé leur coopération le 11 décembre. Les grandes lignes de ce projet ont été fixées en mai 2019. Un nouvel accord-cadre affine la coopération entre les clubs de football professionnels et les opérateurs de jeux titulaires d'une licence et rappelle aux clubs leur responsabilité envers la société. La protection des joueurs et un suivi permanent de cet accord par toutes les parties sont essentiels. Cette politique proactive peut être une source d'inspiration pour les autres sports professionnels de notre pays.

Il est essentiel de combattre au maximum ce comportement de jeu excessif. C'est pourquoi la CJH et la Pro League ont voulu aller au-delà de ce qui est prévu par la loi. Par exemple, le message du « jeu responsable » est largement mis en avant, car la participation aux jeux de hasard comporte des risques. Les coordonnées de la ligne d'assistance SOS Jeux sont également incluses dans chaque message de marketing ou de communication. Les activations de partenariat ne pourront pas être des « call-to-actions » et toute publicité pour des paris sur certaines phases d'un match est inadmissible. Des directives claires (« Responsible Marketing Guidelines ») ont également été élaborées pour les équipes de marketing et de communication des clubs.

En outre, la Pro League organisera à nouveau des ateliers de sensibilisation pour les équipes de la Pro League, avec une attention particulière pour les jeunes en formation. Une concertation avec des organismes de prévention et de sensibilisation sera également mise en place.

La collaboration entre les clubs de Pro League et les opérateurs de jeux de hasard se fera dans un cadre strict. Il est évident que les clubs ne peuvent coopérer qu'avec des opérateurs agréés par la CJH. Toute nouvelle collaboration sera communiquée à la CJH. Lorsqu'un opérateur commet des infractions ou perd sa licence, la CJH le signale également à la Pro League et au club pour qu'ils prennent les mesures nécessaires.

Un comité d'intégrité indépendant, composé de représentants du monde universitaire et sportif, doit veiller sur la politique des clubs. Ce comité formulera des recommandations qui intégreront l'intégrité dans les opérations quotidiennes et les règlements. Un groupe de travail examinera si le contenu de l'accord-cadre et les initiatives supplémentaires doivent être transformés en règlements complémentaires.



3.7. Nouvelle édition du folder de la CJH

Une réédition en profondeur du folder d'information de la CJH a eu lieu avec la parfaite collaboration des secteurs de l'aide, du surendettement et de la prévention.

Le joueur peut y trouver toutes informations utiles quant à l'auto-évaluation, quant aux manières de garder le jeu sous contrôle ou quant à l'aide disponible, y compris en ligne. L'attention du joueur est attirée sur neuf signaux d'alerte et un encart informe sur les soutiens disponibles en cas de problèmes financiers. Un code QR a été ajouté. Le formulaire de demande d'exclusion volontaire est joint à ce folder.

Cette réédition existe désormais en version française, néerlandaise, allemande et anglaise.

3.8. SOS Jeux (0800 35 777)

La ligne d'appel d'aide SOS JEUX, disponible 24h/24, 7j/7, a pour principal objectif de répondre aux questions et aux demandes d'aide des joueurs et de leurs proches. Ce service informe les appelants sur les procédures de demande d'exclusion volontaire et par un tiers intéressé et renvoie les personnes qui ont besoin d'une aide psychologique vers un service d'aide compétent proche de chez eux. La ligne ne propose pas de prise en charge psychologique.

En 2020, la ligne SOS JEUX a reçu 3.375 appels dont 2.753 ont effectivement été traités. La baisse des appels observée en 2019 (20 % d'appels en moins par rapport à 2018) se maintient donc sur un plateau. Le temps moyen d'attente est de 47 secondes et la durée moyenne des conversations est de 2 minutes et 3 secondes.

Une mise à jour des instructions a été effectuée à propos de la possibilité d'introduire les demandes d'exclusion en ligne via le site web de la CJH. Les coordonnées des services d'aide et des groupes d'entraide spécialisés dans la prise en charge des problèmes de dépendance au jeu ont aussi été mises à jour. Concrètement, un nouveau canevas de réponse adapté et une liste mise à jour des adresses des services d'aide spécialisés ont été envoyés.

A la suite de la consultation du secteur de l'aide par la CJH organisée le 23 octobre 2020, il est apparu que la prise en charge des appels par la ligne devait être améliorée. Bien souvent, les appels sont passés dans un moment de remise en question, parfois fugace, après des tentatives infructueuses de garder le jeu sous contrôle ou de réduire les conséquences négatives du jeu. Ces appels doivent être traités avec tout le soin nécessaire et une aide concrète doit être proposée aux appelants. Une bonne connaissance des aides possibles et une bonne qualité d'écoute sont indispensables. La ligne fera donc l'objet d'une évaluation et d'une réactualisation début 2021.

L'initiative de l'accord cadre passé entre la Pro League et la CJH de communiquer lors de chaque message de marketing ou de communication le numéro de SOS Jeux, permettra à davantage de joueurs qui s'interrogent sur leur pratique des jeux, de trouver une aide adéquate.

Voir 3.6. 

3.9. Aide aux joueurs en ligne

Le site bilingue www.aide-aux-joueurs.be/www.gokhulp.be, fruit initial d'une collaboration entre l'asbl CAD – Limburg, entre-temps renommée ZorgGroep Zin, et l'asbl Le Pélican mis en ligne grâce à l'appui financier de la CJH en 2012, a évolué ces dernières années sur deux chemins parallèles et à un rythme différent selon la langue utilisée.

Aujourd'hui, le site bilingue n'existe plus et a été remplacé par deux plateformes indépendantes : www.gokhulp.be et www.joueurs.aide-en-ligne.be. Toutes deux invitent le joueur à s'autoévaluer et sont pourvues d'un programme de self-help et d'un programme d'aide en ligne avec intervention d'un psychologue spécialisé, avec « chat ».

Ces deux sites ont tous deux connu un beau parcours, en témoignent les chiffres des visites et inscriptions au programme de self-help en 2020. Pour la partie francophone, le site www.aide-aux-joueurs.be a recensé 351.443 visites, 137.629 visiteurs uniques, 9.243 checklists réalisées et 115 inscriptions au programme d'aide en ligne. Ce site a été fermé le 16 novembre 2020. Le site www.joueurs.aide-en-ligne.be, mis en ligne le 15 octobre 2020, recense quant à lui pour l'année 2020, 15.969 visites, 7.937 visiteurs uniques et 21 inscriptions au programme d'aide en ligne, dont 18 avec accompagnement. Pour la partie néerlandophone, on compte 112.363 visiteurs, dont 60.862 visiteurs uniques et 192 inscriptions au programme d'aide en ligne, dont 138 en autonomie et 54 avec accompagnement.

Ci-dessous, le nombre de téléchargements du formulaire de demande d'interdiction volontaire et par un tiers sur les sites www.aide-aux-joueurs.be et www.gokhulp.be :

	Volontaire	Par un tiers
FR	2.803	737
NL	1.147	529

L'aide sur ces deux sites est gratuite, anonymes et consultable à partir de tous les types de supports : laptop, tablette et smartphone.



CHAPITRE 4

4



Contrôles et sanctions



4

4.1. Contrôles

4.1.1. Officiers de liaison auprès de la CJH

La Loi sur les jeux de hasard prévoit que, sur autorisation du ministre de la Justice et du ministre de l'Intérieur, quatre fonctionnaires de police, ayant la qualité d'officiers de police judiciaire et d'auxiliaires du Procureur du Roi, peuvent être engagés auprès de la CJH.

La CJH bénéficie de la collaboration de deux officiers de liaison, un francophone et un néerlandophone, et d'un membre administratif CALog.

Si en tant que Commissaires de la police fédérale, les officiers de liaison relèvent de la direction centrale de la lutte contre la criminalité grave et organisée (DJSOC), ils sont cependant placés sous l'autorité directe de la Présidente de la CJH et contribuent à la réalisation de ses missions de contrôle. Les officiers de liaison fournissent à la CJH, en collaboration avec l'équipe contrôle du secrétariat, un service d'appui, de contrôles et de garde.

Ils constatent et portent à la connaissance des autorités pénales et administratives les infractions à la Loi sur les jeux de hasard et ils procèdent au contrôle des établissements légaux et des sites de jeux illégaux tant online qu'offline.

Les officiers de liaison sont aussi le point de contact avec les Parquets, les polices locale et fédérale, les services d'administration et de contrôle fédéraux et régionaux, les services de police et les régulateurs de jeux étrangers. Ils entretiennent aussi des relations avec les partenaires d'Europol, d'Interpol, ...

Les demandes qui leur sont adressées de la part de leurs collègues de la police ou des parquets consistent principalement à préciser les fréquentations dans les salles de jeux de hasard de classes I et II ainsi que sur les sites de jeux de hasard en ligne, à renseigner sur les sommes dépensées, gagnées/perdus par le ou les suspects ou les personnes qui les accompagnaient, ...

En matière de match-fixing, les officiers de liaison collectent des données auprès des opérateurs légaux concernant des rencontres sportives (football, tennis, ...) lorsque des alertes sur de possibles manipulations ont été formulées. Les informations recueillies sont généralement relayées à la cellule « Sports Fraud Team » de la police fédérale qui, le cas échéant, les transmettent aux cellules étrangères.

Dans leur travail, les officiers de liaison travaillent évidemment à charge et à décharge des personnes concernées. Une de leurs priorités est de partager leur expertise et de donner des avis sur la gestion de dossiers complexes notamment en :

- / assistant, organisant et coordonnant toute intervention sur le terrain en collaboration avec les services de polices et le service contrôle de la CJH
- / prenant part à des réunions et colloques internationaux sur la situation et le phénomène des jeux de hasard, les paris, l'implication de belges et de sociétés belges dans le secteur des jeux de hasard à l'étranger et vice-versa, ...
- / en gérant des dossiers principalement pénaux et administratifs reprenant les infractions en matière de jeux de hasard (rédaction de procès-verbaux, de rapports, ...).
- / en partageant les connaissances via des formations, le vademecum, des informations spécifiques et la rédaction de textes ad-hoc ;

Vu la pandémie, la fermeture des établissements de jeux de hasard, y compris celle des débits de boissons, et compte tenu des priorités des services de polices locales et du départ d'un officier de liaison début 2020, l'organisation d'opérations spécifiques dans le monde offline a été plus restreinte en 2020 que les autres années. Deux interventions positives ont néanmoins pu avoir lieu dans des tripots clandestins, grâce à la parfaite collaboration et motivation de la police locale d'Anvers.

Les officiers de liaison ont en revanche constaté une augmentation significative des demandes d'informations relatives aux joueurs connus des services de police et/ou concernés par une enquête judiciaire et ont ainsi répondu à 344 demandes dans des dossiers à l'information et à l'instruction pour des faits aussi divers que : vols qualifiés, blanchiment, fraudes fiscales, organisations criminelles, trafics de stupéfiants, meurtres, terrorisme, match-fixing, phishing, ...

Ils ont dressé 71 procès-verbaux avec l'indice 58 (infraction en matière de jeux de hasard) qui ont été transmis aux parquets compétents qui disposent d'un délai de six mois pour faire savoir les suites qu'ils comptent y réserver.

En 2021, sera signé un protocole entre la CJH et la police fédérale lequel a été préparé en 2020. Il doit permettre d'encore améliorer la collaboration entre la police fédérale et la CJH. Le recrutement d'un troisième officier de liaison est également attendu impatientement.

4.1.2. Actions de contrôle

La crise sanitaire a entraîné la fermeture, pendant de nombreux mois, d'une grande partie des établissements de jeu tandis que le jeu en ligne a, quant à lui, poursuivi son essor. Cette situation a naturellement eu un impact sur la politique en matière de contrôle. Il a ainsi été décidé de mettre l'accent sur les jeux en ligne et, dans le offline, sur les librairies.

En ce qui concerne le online, une première action de contrôle a été menée dès le printemps auprès des opérateurs agréés pour voir si et comment étaient respectées les obligations découlant du nouvel arrêté royal du 25 octobre 2018, entré en vigueur dans son entièreté le 1 juin 2019 et à propos duquel la CJH a publié une position publique en janvier 2020. Dans la mesure du possible, il a été décidé de travailler de manière constructive plutôt que répressive. A la suite de demandes émanant du service « contrôle », les opérateurs légaux ont ainsi arrêté plusieurs opérations promotionnelles irrégulières. Un rapport a également été dressé par rapport à la manière dont est appliquée la limite de dépôt de 500 EUR.

Les constatations réalisées ne peuvent malheureusement porter que sur la partie du site disponible hors inscription. Aussi étrangement que cela puisse paraître, la cellule contrôle ne dispose en effet toujours pas d'outils pour pouvoir s'inscrire de manière anonyme sur les sites de jeu. Une solution à ce manque s'avère plus que nécessaire afin de pouvoir vérifier les conditions réelles d'exploitation des sites de jeux en ligne.

Il a aussi été décidé, dès l'été 2020, de mettre le focus sur le secteur illégal et de reprendre la mise à jour interrompue de la liste noire. De juin à décembre, 16 sites ont pu être ajoutés à la liste noire. Ils s'agissaient aussi bien de sites proposant des jeux de casinos que des paris sportifs. Afin d'attirer l'attention des joueurs sur l'interdiction de jouer sur des sites illégaux, il a été décidé de publier le nom des sites illégaux sur les réseaux sociaux.

La cellule contrôle a par ailleurs été saisie d'un nouveau phénomène, celui de l'organisation de jeux de hasard ou de la publicité pour des jeux de hasard illégaux par des vlogueurs/influenceurs. Un rappel du cadre légal leur a été adressé de manière à attirer leur attention sur leur responsabilité et sur leur rôle sociétal.

A l'automne, c'est auprès des librairies qu'une action de contrôle importante a été préparée et menée afin de lutter contre le phénomène des fausses librairies. Eu égard à la capacité restreinte de l'équipe de contrôle, les contrôles ont été ciblés sur des établissements où un doute existait quant à l'activité principale.

Des procès-verbaux ont été dressés dans le cas où les établissements ne proposaient pas du tout de presse et/ou des magazines anciens.

Les autres établissements sont soit :

- / des petites ou moyennes surfaces (proposant essentiellement de l'alimentation)
- / des magasins annexes à une pompe à essence
- / des épiceries avec un rayon presse
- / des magasins tout venant avec un rayon presse.

Toutefois en l'absence de définition légale de la notion de librairie, il est très compliqué aussi bien pour le service administration qui octroie les licences que pour le service contrôle de travailler efficacement. Une trop importante zone grise existe. Un arrêté royal clarifiant la situation est donc hautement souhaitable.

En dehors de l'examen de la nature réelle de l'activité principale, les contrôles ont permis, de manière marginale, de constater : la consommation d'alcool sur place et la présence de mineurs.

La cellule contrôle a aussi, tout au long de l'année, répondu aux questions et plaintes de joueurs. Beaucoup de demandes concernent les jeux en ligne avec pour principales thématiques : les retards de paiement dans les gains, les annulations de paris, les problèmes techniques rencontrés sur des sites de jeux, ... Si ces plaintes constituent une source importante d'informations pour le service contrôle, en particulier, et pour la CJH, en général, et qu'elles sont donc toujours examinées attentivement, elles ne donnent cependant pas systématiquement lieu à une intervention de la CJH qui n'a ni vocation ni compétence légale pour intervenir, tel un service de médiation, dans un litige opposant un joueur à un opérateur. Pour ne pas susciter de faux espoirs ou des incompréhensions, les plaignants en sont dorénavant clairement avisés et sont renvoyés, le cas échéant, vers les instances compétentes. Ici aussi une actualisation de l'arrêté royal du 26 juin 2002 relatif au traitement des plaintes serait nécessaire.

Ainsi que plus amplement expliqué dans le chapitre relatif aux officiers de liaison, la cellule « contrôle » a apporté en 2020 son appui lors de deux interventions policières qui se sont révélées positives dans des tripots clandestins.

Voir 4.1.1. 

Dans les deux cas, elle s'est réjouie de la motivation et du savoir-faire de la police locale d'Anvers.

4.2. Sanctions

En 2020, la CJH a fait usage à plusieurs reprises de ses pouvoirs de sanction, conformément aux articles 15/1 à 15/8 de la Loi sur les jeux de hasard, sur la base de dossiers de contrôle complets provenant tant du secrétariat et/ou des officiers de liaison de la CJH que de services de police extérieurs.

Chaque dossier de contrôle contient des constatations réunies dans un procès-verbal ou un rapport administratif qui indiquent une possible infraction à la Loi sur les jeux de hasard et à ses arrêtés d'exécution. En fonction du nombre de suspects et de la nature des faits (pénale ou administrative), un dossier peut donner lieu à plusieurs procédures de sanction à mener.

La cellule sanctions a commencé l'année 2020 avec un grand nombre de dossiers (> 100) reçus sur la période de 2015 à 2019, pour lesquels aucune procédure de sanction n'était encore engagée. Au cours de l'année 2020, la cellule sanctions a en outre reçu 68 nouveaux dossiers, dont 18 dossiers relatifs à des sites web ajoutés à la liste noire.

La CJH a décidé de ne pas engager de procédure de sanction formelle dans 67 dossiers datant d'avant 2020. Dans un grand nombre de ces dossiers, aucune violation de la Loi sur les jeux de hasard n'a pu être identifiée. Dans un certain nombre de dossiers, le délai raisonnable était dépassé.

Le 16 septembre 2020, la CJH a également décidé de ne plus engager par défaut de procédures de sanction à l'encontre de la personne morale et des administrateurs, mais de considérer par principe que seule la personne morale est responsable, sauf dans des cas spécifiques où les éléments matériels et moraux de l'infraction peuvent également être attribués à un administrateur spécifique. Cette décision de principe a évidemment un impact sur le nombre de procédures à mener.

Dans 23 dossiers de contrôle, il a été décidé d'engager une ou plusieurs procédures de sanction. Concrètement, 55 procédures de sanction ont été engagées pour ces 23 dossiers. Une décision a déjà été prise dans 23 de ces procédures. Les 32 autres procédures sont toujours en cours de traitement. La CJH a en outre rendu des jugements dans 14 procédures de sanction qui avaient déjà été engagées en 2019. Au total, la CJH a pris une décision dans 37 procédures.

En 2020, des amendes administratives pour un montant total de 59 958 EUR ont été infligées. Toutes ces amendes n'ont pas encore été perçues. Des recours ont été introduits dans un certain nombre de cas, mais les personnes concernées ont payé leurs amendes en attendant le jugement, afin d'éviter des mises en demeure. Les amendes imposées aux opérateurs illégaux hors ligne n'ont pas été payées. Ces dossiers seront transmis au SPF Finances, qui dispose des moyens nécessaires pour percevoir ces amendes administratives.



CHAPITRE 5

5



**Administration
et licences**



5

La cellule administration traite les demandes de licence et les demandes de renouvellement des différentes licences. Au 31 décembre 2020, un total de 15 997 licences étaient actives (A, A+, B, B+, C, D, E, F1, F1+ et F2).

5.1. Casinos (A)

En 2020, aucune licence n'a été renouvelée pour les 9 casinos basés en Belgique.

La CJH a approuvé 2 changements d'URL pour des licences de classe A+.

5.2. Salles de jeux automatiques (B)

En 2020, 60 licences de classe B ont été renouvelées pour une période de 9 ans et 1 déménagement de salle de jeux automatiques (classe II) a été approuvé conformément à la note « Nombre d'établissements II et IV », qui précise que : *« il ne sera plus possible de modifier l'emplacement de l'établissement de jeux de hasard de classe II dans le cadre de la licence B si ce n'est à l'intérieur même de la commune ET à condition que la commune marque son accord avec la modification d'emplacement par la délivrance d'une convention adaptée valable. »*

Deux licences B+ supplémentaires pour salles de jeux automatiques en ligne ont également été accordées en 2020, 14 licences ont été renouvelées et la CJH a approuvé 1 changement d'URL.

5.3. Cafés (C)

Au total, 740 nouvelles demandes de licence C ont été approuvées et 329 demandes de renouvellement de licence C pour une période de 5 ans ont été accordées.

En outre, 40 demandes de licence ont été refusées, notamment en raison des antécédents pénaux du demandeur, de l'avis négatif du bourgmestre, de l'absence d'attestations fiscales, de l'enregistrement incomplet à la Banque-Carrefour des Entreprises ou du fait qu'il ne s'agissait pas d'un débit de boissons. Pour les mêmes raisons, 10 demandes de renouvellement de la licence C ont été refusées.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Octroi	1.684	1.611	1.583	1.369	1.331	1.175	1.003	1.054	1.372	740
Renouvellement	786	481	685	424	349	502	308	481	366	329
Refus	94	72	66	58	50	39	17	33	65	40
Refus de renouvellement	42	27	41	28	21	12	4	50	13	10
Expiration	219	152	219	134	165	707	930	453	399	289
Cessation de l'activité	1.852	1.242	1.002	332	1.113	363	565	2.476	546	416
Désistement	27	22	31	35	29	26	27	44	67	51

Au 31 décembre 2020, 5.804 licences C étaient délivrées.

5.4. Personnel des établissements de jeux de hasard (D)

En 2020, 556 nouvelles demandes de licences D ont été introduites auprès de la CJH, dont 6 dossiers ont été refusés.

5.5. Fournisseurs et réparateurs d'appareils de jeux de hasard (E)

Quatre nouvelles licences E ont été accordées, 2 ont été refusées, 3 dossiers ont été renouvelés et 6 titulaires de licence ont demandé d'interrompre leur licence après leur délivrance. Au 31 décembre 2020, 176 licences E étaient délivrées.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Octroi	20	14	9	14	9	4	6	6	3	4
Renouvellement	7	106	3	9	4	8	4	5	4	3
Expiration	/	2	/	/	/	/	/	/	1	0
Refus de renouvellement	/	3	/	/	/	/	/	/	1	0
Refus	1	2	/	1	/	/	/	1	1	2
Cessation de l'activité	9	3	9	4	8	13	9	8	10	6

5.6. Paris (F1, F2 en F1+)

En 2020, aucune nouvelle licence F1 pour l'organisation de paris n'a été accordée ou déclarée ouverte. 1 licence supplémentaire a été accordée pour l'organisation de paris en ligne.

Cette année-là, 25 licences F1 ont été renouvelées pour 9 ans, ainsi que 18 licences F1+ pour l'organisation de paris en ligne.

La CJH a approuvé 2 changements d'URL pour des licences de classe F1+.

En ce qui concerne les licences F2, il convient de distinguer quatre catégories, à savoir les agences de paris, les bookmakers, les libraires et les hippodromes. Une licence F2 est accordée pour une période renouvelable de trois ans.

Agences de paris

Au 31 décembre 2020, 589 licences F2 avaient été délivrées pour des établissements de jeux de hasard fixes de classe IV.

Aucune nouvelle licence pour agences de paris n'a été accordée ou déclarée ouverte en 2020.

En 2020, 339 licences pour agences de paris ont également été renouvelées et 1 renouvellement a été refusé. En outre, 5 déménagements d'agence de paris ont été approuvés, dont l'un a eu lieu dans la même commune, conformément à la règle des 1000 mètres et à l'avis positif du bourgmestre joint.

Bookmakers

Aucune nouvelle licence F2 pour les bookmakers n'a été accordée ou déclarée ouverte en 2020. 2 dossiers ont été renouvelés.

Librairies

En ce qui concerne l'acceptation de paris en guise d'activité secondaire par les libraires, 156 nouvelles licences ont été accordées, 20 demandes de licence ont été refusées et 220 licences ont été renouvelées pour 3 ans. De plus, 72 licences ont été interrompues après leur délivrance.

Le 12 mars 2019, le Conseil d'État, par la décision numéro 243.924, a annulé la note informative de la CJH du 22 février 2017 concernant la définition par la CJH du terme « librairie » sur la base d'un chiffre d'affaires annuel qualifié. Une telle définition n'est pas du ressort de la CJH. La CJH a réitéré l'importance d'une telle définition légale/royale, qui n'existe pas à ce jour.

Dans l'attente d'une telle définition, la CJH a décidé en 2019 - en cas de doute sur la qualification en tant que librairie (par exemple en raison des activités dans la Banque-Carrefour des Entreprises ou sur la base des photos demandées de l'établissement) - de maintenir en attente les nouvelles demandes pour une librairie. Fin 2020, cela concernait un peu moins de 100 dossiers, dans l'attente d'une nouvelle réglementation par loi ou arrêté royal.

Au 31 décembre 2020, un total de 1.683 licences pour des librairies avaient été délivrées.

Hippodrome

Quatre licences pour les hippodromes ont été renouvelées en 2020.

5.7. Jeux télévisés (G1)

Depuis 2011, il n'existe plus qu'une seule licence de type G1. Ce type de jeux n'existe qu'en Communauté française, la Communauté flamande l'ayant interdit en 2011. La licence G1 a été octroyée le 7/12/2011 et renouvelée le 14 décembre 2016. La licence est valable jusqu'au 13 décembre 2021.

La société détentrice de la licence G1 propose deux émissions. Jeux de Nuit est une émission diffusée en direct tandis que Luna Park est une émission préenregistrée avec un tirage au sort en direct ayant lieu automatiquement toutes les 105 secondes (90 secondes affichées à l'écran et 15 secondes utiles pour le tirage au sort et la validation du résultat).

Actuellement, ces deux émissions de jeux télévisés sont diffusées dans le même créneau horaire et retransmises la nuit sur les chaînes du Groupe RTL. En 2019, l'émission Luna-Park se déclinait en 2 variantes, une émission de 2 heures la nuit et deux émissions de 20 minutes le matin. Les émissions du matin ont cessé dans le courant de janvier 2020.

Les jeux télévisés en quelques chiffres :

Chiffres clés	Jeux de Nuit		Luna-Park	
	2019	2020	2019	2020
Nombre moyen de joueurs par émission	(*) 133	144	(*) 43	(***) 47
Nombre annuel de Participants (**)	45.178	47.670	23.179	17.290
Nombre annuel d'appels/envois	391.620	423.389	94.500	77.070
Nombre annuel de joueurs ou SMS à l'antenne	22.531	21.531	27.693	22.286
Nombre annuel de gagnants	824	1.036	444	362
Gains annuel redistribués	46.730 EUR	49.950 EUR	12.686 EUR	9.550 EUR
Moyenne des gains par émission	143,34 EUR	150,91 EUR	18,02 EUR	24,49 EUR
Nombre annuel d'émissions	326	331	704	390
Nombre annuel de jeux sans gagnants	3	3	387	100

(*) Moyenne calculée sur base des informations reçues d'août à décembre 2019

(**) Somme du nombre journalier de numéros distincts prenant part aux jeux

(***) Uniquement pour LP nuit

Pendant l'année 2020, 69 interpellations relatives aux jeux télévisés sont parvenues au secrétariat de la CJH.

Interpellations reçues à la CJH	#
Appels non sélectionnés	34
Paiement des gains	8
Considérations générales	8
Questions/réponses/gains associés	9
Facturation des appels	3
Problème de connexion	7
Total	69

Sur les 69 interpellations, 2 ont fait l'objet d'une réaction de la part de l'opérateur (paiement du gain relatif à la réponse proposée par l'interpellant).

À la fin de l'année 2019, le secrétariat de la CJH a reçu de nombreuses questions relatives aux jeux télévisés. Afin d'y répondre de manière circonstanciée, le secrétariat a procédé à une analyse approfondie de toutes les émissions Luna Park de septembre 2019. Cette analyse a révélé des insuffisances notamment pour ce qui concerne les gains redistribués et un très grand nombre de jeux se terminant sans gagnant.

Pour le reste, l'arrêté royal relatif aux jeux téléphoniques est respecté. Quelques manquements ont cependant été constatés. Certains de ceux-ci (affichage à l'écran, interception des sms, ...) sont de nature purement technique. Le titulaire les a solutionnés au travers de la réécriture du programme informatique.

La CJH a décidé, en octobre 2020, qu'il était nécessaire d'interpeler l'opérateur sur les insuffisances rapportées. Depuis, le secrétariat de la CJH a constaté une amélioration.

Dans son rapport adressé fin octobre 2020 au Gouvernement, la CJH s'interroge sur la réelle plus-value en termes d'intérêt général, de l'intervention et de l'investissement de son secrétariat dans le contrôle des jeux télévisés, tels qu'ils sont actuellement conçus par l'arrêté royal, et a invité les Ministres concernés à une réflexion approfondie à ce sujet.

CHAPITRE 6

6



Aspects financiers



9

Début juillet 2020, la CJH a envoyé aux détenteurs de licence le formulaire de demande de données financières pour les chiffres de 2019. Le formulaire était comparable à celui de l'année précédente, à quelques améliorations et détails près.

Comme pour les années précédentes, chaque formulaire concernait une seule et unique licence.

Les informations demandées portaient sur :

- / Les mises jouées ;
- / Les gains redistribués ;
- / Le nombre de jours d'ouverture ;
- / Le nombre de visiteurs ;
- / Le nombre d'inscrits sur les jeux online et les montants disponibles pour jouer au 31/12/2019 ;
- / Le chiffre d'affaires et les coûts du secteur du jeu selon les catégories d'exploitation (casinos, salles de jeux, cafés, etc.) ;
- / Le personnel suivant le régime de travail (temps plein, partiel, etc.) réparti entre le personnel occupé exclusivement à l'exploitation des jeux de hasard, le personnel occupé pour les activités en dehors de l'exploitation des jeux de hasard (personnel de support tel que pour les ressources humaines, la comptabilité, le marketing, etc) et le personnel repris au bilan social de l'entreprise.

Les mises et les gains ont pour but de calculer le Gross Gaming Revenue (GGR) qui, pour rappel, représente la différence entre les mises engagées et les gains redistribués.

En 2019, la CJH a pensé qu'il était utile de segmenter le secteur des jeux de hasard en fonction du nombre de membres du personnel employé par les sociétés actives dans le secteur. Les données sont collectées par type de licence même si une même société détient plusieurs types de licences (A, B ou FA). Le cumul n'est toutefois pas possible entre une licence E et les autres licences.

6.1. Casinos (licences A)

6.1.1. Gross Gaming Revenue (GGR)

En 2019, ces titulaires ont réalisé un GGR total de 326.520.735,56 EUR grâce à l'exploitation des jeux de hasard dans le secteur offline et online. Ceci représente une augmentation de 16,12 % par rapport à 2018.

Le tableau ci-dessous reprend les montants pour les jeux offline, les jeux online et les revenus « autres » tirés notamment de la vente de boissons et de la vente d'en-cas.

Activités casinos 2019	
Online (GGR)	205.125.172,89 EUR
Offline (GGR)	121.395.562,67 EUR
Autres (Chiffres d'affaires)	12.082.349,36 EUR
Total	338.603.084,92 EUR

OFFLINE DÉTAILLÉ PAR CASINO

GGR Offline de 2015 à 2019					
	2015	2016	2017	2018	2019
Knokke	11.293.137,00 EUR	9.769.325,00 EUR	8.946.392,00 EUR	8.748.132,00 EUR	9.640.883,00 EUR
Ostende	10.687.298,13 EUR	14.474.234,19 EUR	13.814.795,25 EUR	14.802.586,91 EUR	13.438.014,09 EUR
Middelkerke	4.010.542,15 EUR	6.133.666,57 EUR	5.932.143,43 EUR	4.371.304,00 EUR	5.405.828,00 EUR
Namur	13.733.843,04 EUR	14.097.779,03 EUR	15.231.957,88 EUR	15.227.491,58 EUR	17.506.064,31 EUR
Blankenberge	3.810.332,63 EUR	5.265.613,82 EUR	7.203.536,27 EUR	8.186.374,92 EUR	9.070.449,72 EUR
Spa	3.481.879,50 EUR	3.480.134,75 EUR	3.546.869,28 EUR	3.428.875,99 EUR	3.978.861,22 EUR
Chaudfontaine	5.725.440,91 EUR	5.874.523,30 EUR	6.179.947,65 EUR	6.099.002,38 EUR	6.835.538,82 EUR
Dinant	9.551.009,57 EUR	7.999.833,35 EUR	7.418.613,64 EUR	7.520.376,84 EUR	8.228.936,84 EUR
Bruxelles	40.010.602,34 EUR	38.769.810,00 EUR	39.085.835,00 EUR	40.112.842,00 EUR	47.290.986,67 EUR
Total	102.304.085,27 EUR	105.864.920,01 EUR	107.360.090,40 EUR	108.496.986,62 EUR	121.395.562,67 EUR

L'évolution du GGR, globalisé pour tous les casinos, concernant exclusivement les jeux offline montre une augmentation globale du chiffre d'affaires (+ 11,89 %).

On constate, d'après l'analyse du détail par casinos, que seul un casino enregistre une diminution de son chiffre d'affaire offline (Ostende : -1.364.572,82). En revanche, les huit autres casinos ont connu une augmentation, allant de 549.985,23 EUR à 2.278.572 EUR pour sept d'entre eux. Le casino de Bruxelles enregistre même une augmentation de 7.178.144,67 EUR. Celle-ci est le résultat d'une augmentation des visiteurs ainsi que d'une augmentation de leurs mises tant sur les machines à sous qu'aux jeux de tables.

Le nombre de visiteurs sur base annuelle est en légère diminution par rapport à 2018 avec une baisse de l'ordre de 5,75 % (1.322.652 visiteurs enregistrés en 2018 contre 1.246.567 en 2019).

ONLINE DÉTAILLÉ PAR CASINO

Le GGR réalisé pour l'exploitation des jeux online est repris par casino et par ordre de grandeur dans le tableau ci-dessous.

Site web		GGR
1	Spa	50.050.612,48 EUR
2	Blankenberge	39.059.855,49 EUR
3	Knokke	26.242.074,00 EUR
4	Namur	24.976.495,46 EUR
5	Chaudfontaine	23.892.902,46 EUR
6	Oostende	23.521.990,00 EUR
7	Dinant	7.182.045,00 EUR
8	Middelkerke	6.807.075,00 EUR
9	Bruxelles	3.392.123,00 EUR
Total		205.125.172,89 EUR

Le GGR total pour les jeux online est de 205.125.172,89 EUR.

EVOLUTION DES PARTS DE MARCHÉ OFFLINE, ONLINE ET AUTRES

Le tableau ci-dessous montre l'évolution de la part de marché des jeux offline et online pour les trois dernières années et démontre clairement l'évolution du secteur online.

% du GGR par rapport au total du chiffre d'affaires			
	2017	2018	2019
Online (GGR)	54,55%	58,76%	60,58%
Offline (GGR)	39,77%	36,92%	35,85%
Autres (Chiffres d'affaires)	5,68%	4,32%	3,57%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Activités casinos					
	2015	2016	2017	2018	2019
Online (GGR)	104.331.856,5 EUR	78.653.878,32 EUR	147.243.167,22 EUR	172.701.830,76 EUR	205.125.172,89 EUR
Offline (GGR)	105.864.920,01 EUR	102.304.085,27 EUR	107.360.090,40 EUR	108.496.986,62 EUR	121.395.562,67 EUR
Autres (Chiffres d'affaires)	18.157.108,22 EUR	15.733.488,70 EUR	15.337.583,58 EUR	12.710.688,86 EUR	12.082.349,36 EUR
Total	228.353.884,75 EUR	196.691.452,29 EUR	269.940.841,20 EUR	293.909.506,24 EUR	338.603.084,92 EUR

La somme du GGR pour le offline et le online était de 326.520.735,56 EUR pour 2019 contre 281.198.817,38 EUR en 2018 soit une augmentation de 16,12 %.

DONNÉES COMPLÉMENTAIRES

Ci-dessous, un tableau récapitulatif avec quelques données complémentaires demandées sur le formulaire de demande de données financières.

Données complémentaires	2018	2019	Evolution N/N-1
Total des entrées	1.322.652	1.246.567	- 5,75%
Nombre de machines exploitées	1.835	1.743	- 5,01%
Nombre de jours d'ouverture	365	365	0,00%
Nombre de casinos	9	9	0,00%
Recette journalière moyenne	297.252,00 EUR	332.590,58 EUR	11,89%

Online	2018	2019	Evolution N/N-1
Nombre de comptes joueurs	752.000	2.116.474	181,45%
Cash déposé par les joueurs	37.544.555,96 EUR	47.317.945,05 EUR	26,03%
Moyenne en EUR par joueur	49,93 EUR	22,36 EUR	- 55,22%

(*) Recette journalière moyenne = GGR divisé par le nombre de jours d'exploitation

6.1.2. Personnel

Personnel dans les 9 casinos belges (équivalents temps plein)					
2015	2016	2017	2018	2019	2018-2019
729,60	703,80	808,95	669,20	709,03	5,95%

Le nombre de membres du personnel répertorié concerne tous les travailleurs employés par les casinos, y compris ceux qui ne sont pas directement impliqués dans l'exploitation des jeux de hasard tel que le personnel d'entretien ou administratif.

Le nombre total de membres du personnel a connu une augmentation au cours de l'année 2019 (5,95 %).

Cette augmentation intervient après la baisse significative enregistrée en 2018 (-17,27 %).

Taille des entreprises – Casinos 2019

Licences A

> 100 personnes	3
50 à 100 personnes	2
10 à 50 personnes	3
<10 personnes	0
N/A	0
Total	8

Les 9 licences sont détenues par 8 sociétés dont 3 emploient plus de 100 personnes, 2 entre 50 et 100 personnes et 3 entre 10 et 50 personnes.

6.1.3. Solvabilité

Une des conditions qualitatives à laquelle le demandeur d'une licence de classe A doit satisfaire en matière de jeux de hasard est de présenter un ratio de solvabilité supérieur à 35 % pour une licence offline et de 40 % pour une licence complémentaire.

En 2019, les 8 détenteurs d'une licence A possédaient une licence complémentaire et devaient donc présenter un ratio supérieur à 40 %. Comme pour les autres licences, on a analysé scrupuleusement chacun des casinos afin de vérifier leur critère de solvabilité. Tous les détenteurs ont respecté cette obligation.

6.2. Salles de jeux (licences B)

6.2.1. Gross Gaming Revenue (GGR)

OFFLINE

En 2019, 175 salles de jeux détenaient une licence de classe B.

GGR de 2015 à 2019						
	2015	2016	2017	2018	2019	2018-2019
Online	71.733.051,23 EUR	99.737.649,97 EUR	100.849.549,23 EUR	114.184.379,62 EUR	124.945.490,63 EUR	9,42%
Offline	157.368.827,70 EUR	155.789.136,85 EUR	153.076.456,76 EUR	152.450.200,90 EUR	163.158.984,77 EUR	7,02%
Autres	5.451.466,36 EUR	4.344.099,10 EUR	12.314.521,82 EUR	18.472.229,67 EUR	9.212.677,87 EUR	- 50,13%
Total	234.553.345,29 EUR	259.870.885,92 EUR	266.240.527,81 EUR	285.106.810,19 EUR	297.317.153,27 EUR	4,28%

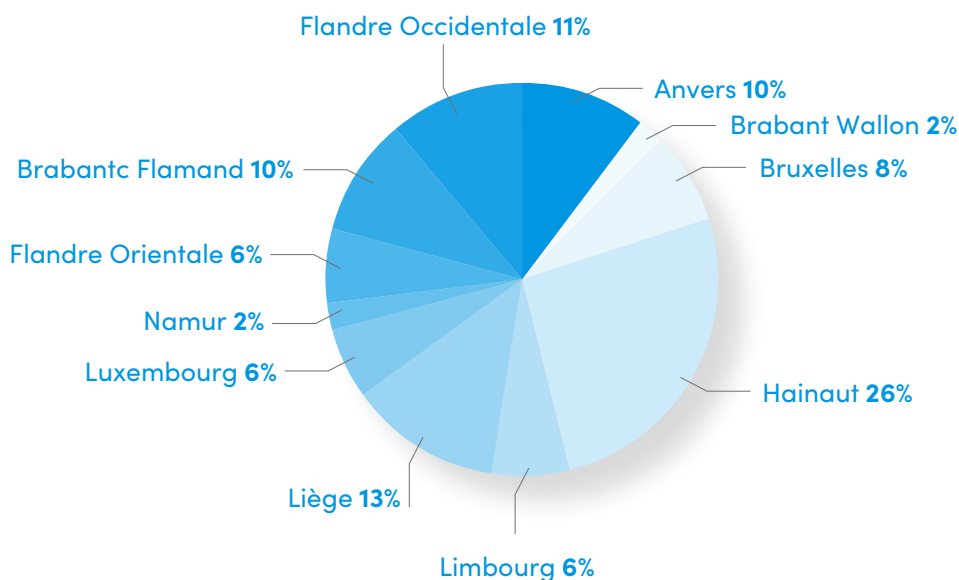
Le tableau reprend le GGR généré en 2019 par les salles de jeux automatiques, tant dans le secteur offline que dans le secteur online ainsi que les autres gains générés par des activités annexes aux jeux de hasard telles que la vente de boissons, d'en-cas, l'utilisation de marque, etc.

Les chiffres montrent une évolution du chiffre d'affaires pour les jeux online de + 9,42 % ainsi qu'une augmentation du GGR des jeux offline de +7,02 %. Les activités connexes connaissent, quant à elles, une forte diminution (- 50,13 %) et concernent des revenus mobiliers perçus pour l'utilisation d'une marque sur le online.

Situation par province

Le graphique et le tableau ci-dessous montrent le GGR généré par province.

En 2019, c'est encore la province du Hainaut qui dénombre le plus de salles (46). Viennent ensuite les provinces de Liège (22), de Flandre Occidentale (19) et d'Anvers (18). Les provinces de Namur (4) et du Brabant Wallon (4) sont les moins pourvues en termes de salles.



Provinces	Nombre de salles	GGR Offline	GGR/NB Salle
Anvers	18	22.264.215,84 EUR	1.236.900,88 EUR
Brabant Wallon	4	5.247.440,10 EUR	1.311.860,03 EUR
Bruxelles	13	16.014.172,10 EUR	1.231.859,39 EUR
Hainaut	46	47.068.592,40 EUR	1.023.230,27 EUR
Limbourg	11	5.291.306,30 EUR	481.027,85 EUR
Liège	22	14.778.010,53 EUR	671.727,75 EUR
Luxembourg	10	8.867.966,27 EUR	886.796,63 EUR
Namur	4	3.982.059,73 EUR	995.514,93 EUR
Flandre Orientale	11	6.814.838,51 EUR	619.530,77 EUR
Brabant Flamand	17	15.488.033,65 EUR	911.060,80 EUR
Flandre Occidentale	19	17.342.349,34 EUR	912.755,23 EUR
Total	175	163.158.984,77 EUR	932.337,06 EUR

La rentabilité brute par salle (total GGR divisé par le nombre de salles) est plus importante (> 1.000.000 EUR/salle) dans les provinces du Brabant Wallon, d'Anvers, du Hainaut et à Bruxelles. Le Limbourg ferme la marche des 11 provinces avec un chiffre en deçà du ½ million par salle.

ONLINE

Il est intéressant de voir l'évolution de la part de marché prise par les jeux online au cours du temps. Le tableau ci-dessous montre clairement la croissance de celui-ci.

% du GGR par rapport au total du chiffre d'affaires					
	2015	2016	2017	2018	2019
Online	30,58%	38,38%	37,88%	40,05%	42,02%
Offline	67,09%	59,95%	57,50%	53,47%	54,88%
Autres	2,32%	1,67%	4,63%	6,48%	3,10%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Pour ce qui est des licences complémentaires, le site le plus présent sur les réseaux détient à lui seul 32,51 % des parts de marché. Le tableau ci-dessous reprend le GGR des dix sites web les plus importants exploités par les titulaires d'une licence complémentaire B+ en 2018. Par souci de discrétion et d'équité, le nom des sites n'est pas mentionné.

Classement	GGR
1	40.621.269,00 EUR
2	27.658.685,89 EUR
3	8.506.286,61 EUR
4	7.086.259,79 EUR
5	6.845.268,45 EUR
6	5.162.787,00 EUR
7	5.027.473,00 EUR
8	4.627.253,74 EUR
9	4.174.605,01 EUR
10	3.755.726,00 EUR

Les 10 sites les mieux classés détiennent plus 90 % des parts de marché.

DONNÉES COMPLÉMENTAIRES

Jeux online	
	2019
Nombre de comptes joueurs	2.518.700
Cash déposé par les joueurs	39.839.486,76 EUR
Moyenne par joueur inscrit	15,82 EUR

Au 31/12/2020, il y avait un total de 1 690 646 joueurs uniques enregistrés sur les sites de jeux autorisés. Et ce, pour tous les types de sites de jeux de hasard (casinos, salles de jeux et paris en ligne).

6.2.2. Personnel

Personnel des salles de jeux (Equivalents temps plein)					
2015	2016	2017	2018	2019	2018-2019
903,45	941,72	966,68	954,71	966,06	1,19%

Le nombre de personnes, calculé en équivalent temps plein, est en très légère augmentation en 2019.

Taille des entreprises (2018) – Salles de jeux (licences B)	
> 100 personnes	1
50 à 100 personnes	1
10 à 50 personnes	16
< 10 personnes	102
Total	120

Le total des 175 licences est réparti entre 120 sociétés, dont l'une emploie plus de 100 personnes, une autre emploie entre 50 et 100 personnes, 16 d'entre elles emploient entre 10 et 50 personnes et 102 de ces sociétés emploient moins de 10 personnes. Ces données n'ont trait qu'aux licences de type B. Si une société détient un autre type de licence, les données relatives à celle-ci se trouvent sous la rubrique appropriée.

6.2.3. Solvabilité

Une des conditions qualitatives à laquelle le demandeur d'une licence de classe B doit satisfaire en matière de jeux de hasard est de présenter un ratio de solvabilité supérieur à 30 % pour une licence offline et de 40 % pour une licence complémentaire.

Le ratio de solvabilité moyen pour les sociétés détentrices de licence B a augmenté en 2019 pour atteindre un taux de 58,55 % contre 53,10 % en 2018. Il constitue le meilleur ratio de ces 5 dernières années.

Toutefois, 8 sociétés présentaient un ratio inférieur aux pourcentages requis. Deux sociétés présentaient un taux négatif (le montant de leurs fonds propres présentait un solde négatif à leur bilan, et, de ce fait, le ratio de solvabilité est inférieur à 0). Toutes ont fait l'objet d'un dossier spécifique.

6.3. Débits de boissons (licences C)

6.3.1. Chiffre d'affaires

Une comparaison pluriannuelle de l'évolution du chiffre d'affaires des licences de classe C ne peut être obtenue à partir de leurs comptes annuels, car une partie des tenanciers de café travaillent en personnes physiques et ne publient donc pas de bilan. En outre, l'exploitation des jeux de hasard ne couvre qu'une partie du chiffre d'affaires de ces établissements. Les revenus émanant des jeux de hasard sont cependant repris dans les données chiffrées fournies par les détenteurs de licence E.

6.3.2. Personnel

Sur la base des données disponibles actuellement à la CJH, en ce qui concerne les licences C, 40,71 % des licences sont détenues par des personnes physiques qui sont assimilables à des micro-PME, vu que le nombre de membres du personnel est inférieur à 10.

6.4. Personnel des établissements de jeux de hasard (licences D)

Les licences D concernent le personnel employé dans les casinos, salles de jeux et agences de paris. Elles ne génèrent pas de revenus du jeu et sont également reprises dans le personnel des autres licences.

6.5. Fournisseurs, réparateurs, fabricants et sociétés de l'information de jeux de hasard (licences E)

La CJH a adressé 180 demandes de données financières aux sociétés détentrices d'une licence E et en activité en 2019, dont 28 à l'étranger.

Une vingtaine de détenteurs de licences n'ont pas répondu à la demande d'informations financières et 2 ont cessé leurs activités au cours de l'année 2019.

Pour les sociétés qui placent des bingos dans les débits de boissons et qui n'ont pas transmis les informations, les données concernant les mises et les gains ont été extraites des fichiers informatiques envoyés quotidiennement par les détenteurs de licences E afin de donner une image la plus représentative possible des gains générés par les bingos.

6.5.1. Chiffres d'affaires

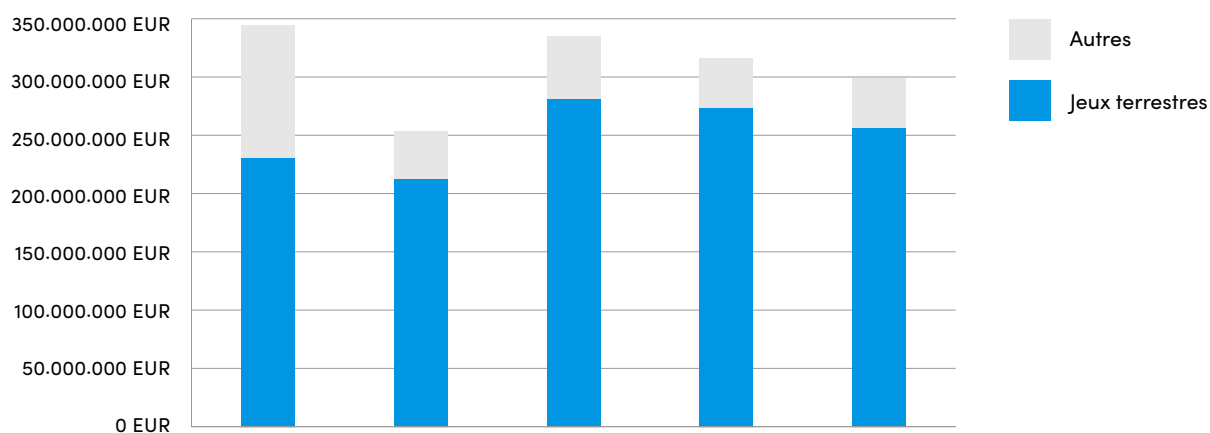
EVOLUTION

Chiffre d'affaires de 2015 à 2019						
	2015	2016	2017	2018	2019	2018-2019
Offline	230.293.314,66 EUR	212.731.907,44 EUR	281.272.678,46 EUR	273.222.118,42 EUR	255.719.378,79 EUR	- 6,41%
Autres	114.231.314,88 EUR	41.178.057,93 EUR	53.537.815,81 EUR	43.111.001,76 EUR	43.737.703,76 EUR	1,45%
Total	344.524.629,54 EUR	253.909.965,37 EUR	334.810.494,27 EUR	316.333.120,18 EUR	299.457.082,55 EUR	- 5,33%

L'évolution du chiffre d'affaire pour l'année 2019 montre une diminution par rapport à 2018 (-5,33%), principalement à cause des jeux offline affichant une diminution de 6,41%. La partie « Autres » du chiffre d'affaire augmente très légèrement de 1,45%.

Comme pour les deux années précédentes, il a été demandé qu'une séparation soit faite dans le chiffre d'affaires entre différentes catégories (bingos, appareils de classe IV, jeux d'amusement, vente de machines, vente de logiciels, réparation de machines et autres) afin de refléter au mieux la réalité des divers pans d'activité de ces sociétés. La catégorie des jeux d'amusement reprend le chiffre d'affaires provenant de machines qui tombent sous l'article 3.3 mais également celles à mises atténuées de la Loi sur les jeux de hasard. Le chiffre d'affaires "autres" représente le revenu que ces sociétés génèrent en dehors des jeux de hasard (par exemple revenus immobiliers, etc.).

Evolution du chiffre d'affaire de 2015 à 2019



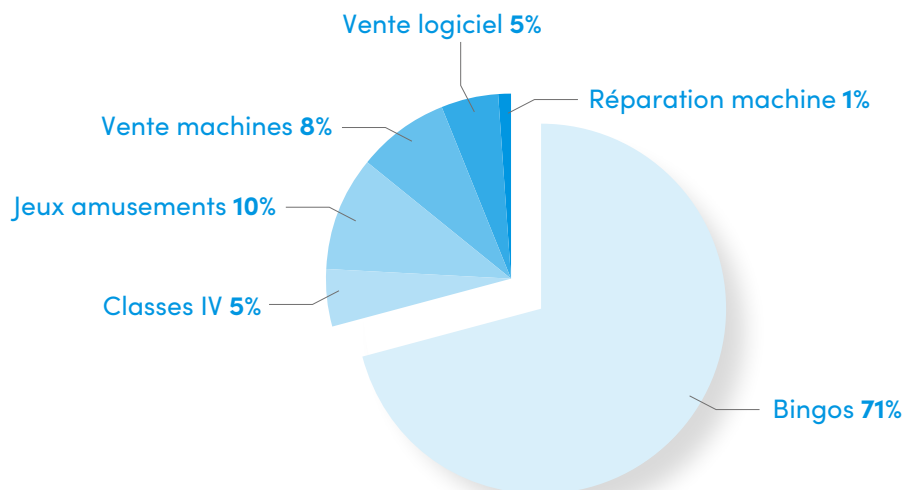
L'évolution du revenu brut du jeu tiré uniquement des bingos connaît une diminution de 13,40 % par rapport à l'année précédente. Les jeux automatiques de classe IV, présents dans les agences de paris, connaissent une augmentation importante de près de 169,66%. Par contre, les jeux d'amusement (article 3.3) réalisent une légère diminution (-2,77 %). Cette diminution est entre autres liée au fait que celles-ci ont été interdites courant 2019 et qu'une partie d'entre elles étaient en cours d'approbation selon la nouvelle réglementation.

En 2019, il y a eu moins de demandes pour des machines de classe IV ce qui explique la diminution du chiffre d'affaire pour cette rubrique.

Enfin, la vente de logiciels affiche une croissance de 5,68 % ; les réparations de machines quant à elles diminuent (-16,70 %).

	2018	2019	2018-2019
Bingos	209.141.914,13 EUR	181.110.860,10 EUR	- 13,40%
Classes IV	5.173.754,42 EUR	13.951.749,27 EUR	169,66%
Jeux amusements	27.362.785,12 EUR	26.604.506,68 EUR	- 2,77%
Vente machines	16.630.370,38 EUR	19.150.552,11 EUR	15,15%
Vente logiciel	11.080.143,50 EUR	11.709.076,00 EUR	5,68%
Réparation machines	3.833.150,87 EUR	3.192.930,87 EUR	- 16,70%
Autres	43.111.001,76 EUR	43.737.703,76 EUR	1,45%
Total	316.333.120,18 EUR	299.457.378,79 EUR	- 5,33%

RÉPARTITION TIRÉE DE L'EXPLOITATION DES JEUX OFFLINE¹¹



L'activité liée aux revenus engendrés par les bingos représente à elle seule 71 % de la partie « jeux offline » du chiffre d'affaires des licences E.

6.5.2. Personnel

L'évolution par année du nombre de membres de personnel ne peut être fournie par manque de données fiables.

Taille des entreprises (2019) - Fournisseurs, réparateurs, fabricants et sociétés de l'information de jeux de hasard (licences E)	
> 100 personnes	1
50 à 100 personnes	0
10 à 50 personnes	17
< 10 personnes	134
Pas Applicable	28
Total	180

Le total des 180 licences est réparti entre 152 sociétés belges et 28 sociétés étrangères. Ces dernières n'engagent généralement pas de personnel en Belgique et sont donc reprises sous la rubrique « pas applicable ». Seule une société belge occupe plus de 100 personnes, 17 sociétés entre 10 et 50 personnes. Les indépendants ont été repris dans les sociétés employant moins de 10 personnes car ils sont assimilés à des microentreprises.

¹¹ La partie « autres » du chiffre d'affaire n'a pas été prise en compte dans ce diagramme.

6.5.3. Solvabilité

Sur les 180 licences E actives en 2019, 20 titulaires n'atteignent pas un ratio supérieur à 30 %, soit le même nombre qu'en 2018. Comme par le passé, on a entrepris toutes les démarches nécessaires afin qu'ils régularisent leur situation.

Parmi les détenteurs de licence E, 6 d'entre eux exploitent en personne physique et 1 en association de fait qui était inactive en 2019 et qui a cessé ses activités en 2020. Pour ces 7 détenteurs de licence, il n'est pas possible de calculer le ratio de solvabilité, dès lors qu'ils n'ont pas d'obligation de publier des comptes annuels. La vérification de leur assise financière se fait par d'autres canaux, notamment par le biais des attestations fiscales, de l'avertissement-extrait de rôle des impôts, etc.

En ce qui concerne les sociétés étrangères (28), elles sont de plus en plus enclines à fournir leur rapport financier annuel et la CJH a également à disposition des bases de données internationales lui permettant d'obtenir des informations financières. Un meilleur suivi de leur solidité financière est dès lors possible et entrepris.

6.6. Organismes de paris (licences F1)

6.6.1. Gross Gaming Revenue (GGR)

EVOLUTION

Pour l'année 2019, les montants des paris ont généré un revenu brut du jeu inférieur de -1,45 % pour l'online et supérieur de 9,12 % en ce qui concerne l'offline. Cette diminution des chiffres online par rapport à 2018 est majoritairement due à l'impact positif qu'avait eu la coupe du monde de football en 2018. Tous les détenteurs de licence ont fourni leurs données.

GGR de 2015 à 2019 ¹²						
	2015	2016	2017	2018(*)	2019	2018-2019
Online	60.962.007,69 EUR	91.886.074,61 EUR	123.411.574,26 EUR	137.926.842,85 EUR	135.931.518,78 EUR	- 1,45%
Offline	145.502.889,28 EUR	155.610.990,87 EUR	166.444.362,26 EUR	189.514.917,07 EUR	206.806.512,73 EUR	9,12%
Total	206.464.896,97 EUR	247.497.065,48 EUR	289.855.936,52 EUR	327.441.759,92 EUR	342.738.031,51 EUR	4,67%

Ci-dessous, le récapitulatif des montants générés par les 10 plus grands sites web pour 2019. Par souci de discrétion et d'équité, le nom des sites n'est pas mentionné.

¹² Lors de la transmission des informations financières relatives à 2018, l'un des titulaires de licences a englobé la totalité des données online sous la rubrique « Paris » alors qu'une partie des données étaient déjà reprises sous les rubriques A et B. Les données 2018 reprises dans le rapport annuel 2019 ont été corrigées en ce sens.

Site web	GGR 2019
1	42.459.281,52 EUR
2	20.793.082,00 EUR
3	20.101.765,00 EUR
4	17.073.902,00 EUR
5	10.067.129,00 EUR
6	7.785.884,58 EUR
7	3.730.583,00 EUR
8	3.214.098,62 EUR
9	2.473.381,04 EUR
10	2.287.418,70 EUR

6.6.2. Personnel

Personnel des titulaires de licence F1 (équivalents temps plein)				
2015	2016	2017	2018	2019
375,6	387,81	565,07	443,26	437,70

Le nombre de personnes employées par des détenteurs de licence F1 a connu une légère diminution (-1 %). Toutefois, ceci ne reflète pas le nombre exact de personnes actives dans le secteur de la prise de paris dans les agences et dans les librairies étant donné que certaines d'entre elles sont totalement indépendantes par rapport à la société fournisseuse de paris ou ont établi un contrat commercial de type franchise et ne sont donc pas liées par un contrat de travail.

Taille des entreprises (2019) - Organismes de paris (licences F1)	
> 100 personnes	4
50 à 100 personnes	0
10 à 50 personnes	6
< 10 personnes	20
Pas Applicable	1
Total	31

Les 31 licences sont détenues par 30 sociétés, dont 1 étrangère, laquelle n'emploie pas de personnel en Belgique. Quatre des sociétés belges emploient plus de 100 personnes, dont du personnel actif dans les agences de paris,

6 emploient entre 10 et 50 personnes et les autres emploient moins de 10 personnes.

Pour la Loterie Nationale, qui dispose de 2 licences actives, le nombre de personnes exclusivement dédiées à l'exploitation des licences est inférieur à 10 et est repris en tant que tel.

6.6.3. Solvabilité

Deux titulaires de licences F1 sur les 31 n'atteignent pas un ratio suffisant (30 % pour les licences offline, 40 % pour les licences online), soit trois de moins qu'en 2018. Comme par le passé, on a entrepris toutes les démarches nécessaires afin qu'ils régularisent leur situation. Ces deux titulaires ont déjà entrepris des démarches pour se remettre en ordre, et seront suivis dans le cadre de leur rapport financier annuel.

6.7. Etablissement de classe IV (licence F2)

6.7.1. Chiffre d'affaires

Une comparaison pluriannuelle de l'évolution du chiffre d'affaires des licences de classe F2 ne peut être obtenue à partir de leurs comptes annuels, car une partie des exploitants travaille en personnes physiques et ne publie donc pas de bilan. En outre, l'exploitation des jeux de hasard ne couvre qu'une partie du chiffre d'affaires de certains de ces établissements (librairies, hippodromes). Les revenus émanant des jeux de hasard sont cependant repris dans les données chiffrées fournies par les détenteurs de licence F1.

6.7.2. Personnel

Pour les licences F2, la répartition est la suivante :

- / FB (agences de paris) : sur les 582 licences actives, 566 revêtent la forme d'une société, soit 97,25 %, dont 390 sont détenues par un titulaire de classe FA et de ce fait, reprises sous cette catégorie ; 16 sont détenues par une personne physique.
- / FD (librairies): sur les 1.697 licences actives, 1.079 revêtent la forme d'une société, soit 63,58 %, les autres sont détenues par une personne physique.
- / FC (bookmakers) : sur les 32 licences actives, 25 revêtent la forme d'une société, soit 78.1 %, 7 sont détenues par une personne physique.
- / FE (associations de courses): Les 5 licences actives revêtent la forme d'une société, l'une est une SA et les quatre autres sont des ASBL.

Les sociétés et les personnes physiques actives dans les licences F2 et qui ne sont pas reprises sous le F1, sont assimilables à des micro-PME car elles ont un nombre de membres du personnel inférieur à 10 personnes.

6.8. Répartition du GGR entre joueurs identifiés et joueurs non identifiés

Sur base des informations financières reçues, nous pouvons calculer les ratios correspondant aux revenus générés par des joueurs complètement identifiables car nécessitant un contrôle de l'identité (casinos, salles de jeux, jeux et paris en ligne) et les revenus générés par les joueurs dit « anonymes » (café, paris en agences de paris, hippodrome, via des bookmakers et en librairie).

2019	Offline	Online	Joueurs identifiés	Joueurs anonymes
Casinos	121.395.562,67 EUR	205.125.172,89 EUR	326.520.735,56 EUR	
Salles de jeux	163.158.984,77 EUR	124.945.490,63 EUR	288.104.475,40 EUR	
Cafés	207.715.366,78 EUR			207.715.366,78 EUR
Paris	220.758.262,00 EUR	135.931.518,78 EUR	135.931.518,78 EUR	220.758.262,00 EUR
		Total	750.556.729,74 EUR	428.473.628,78 EUR
			63,66%	36,34%

Nous pouvons constater que 63,66 % des revenus engendrés peuvent être attribués à des joueurs clairement identifiables contre 36,34 % des revenus générés par des personnes anonymes.

(*) Cafés : uniquement les bingos et les jeux d'amusement/de mises atténuées

(**) Paris : y compris les appareils automatiques installés dans les agences (13.951.749,27 EUR)



CHAPITRE 7

7



**Travail
parlementaire**



7

7.1. Développements parlementaires

Conformément à l'article 20 de la Loi sur les jeux de hasard, la CJH émet des avis sur les initiatives législatives ou réglementaires concernant les matières visées par la Loi sur les jeux de hasard.

7.1.1. Avis de la Commission de la Justice

La Commission de la Justice de la Chambre des représentants a invité la Présidente de la CJH à présenter le 13 mai sa note concernant les 5 propositions d'amendement de la Loi sur les jeux de hasard et d'amendement de la loi du 19 avril 2002 relative à la rationalisation du fonctionnement et de la gestion de la Loterie Nationale.¹³

La CJH a émis un avis positif sur les propositions visant à interdire les machines automatiques 3.3, à limiter le nombre de jeux de hasard dans les établissements de jeux de classe III, à abaisser la limite de jeu en ligne, à relever de manière générale la limite d'âge pour les jeux de hasard à 21 ans (y compris les jeux de la Loterie Nationale) et à étendre le contrôle EPIS à tous les paris.

En ce qui concerne la proposition d'introduire une interdiction totale de la publicité et du sponsoring des jeux de hasard, des paris et des loteries, la CJH a estimé qu'il s'agissait d'un choix politique relevant du législateur. La CJH a donc invité le législateur à examiner en profondeur l'impact qu'une interdiction générale pourrait avoir sur les joueurs, l'économie et les opérateurs. Une telle mesure doit être clairement définie, étudiée et analysée.

7.1.2. Avis sur le nombre maximum d'organiseurs F1

À la demande du ministère de la Justice, la CJH a émis un avis sur le projet d'arrêté royal portant modification de l'arrêté royal du 22 décembre 2010 relatif au nombre maximum d'organiseurs de paris et à la procédure pour le traitement de demandes de licences lorsqu'une licence se libère à la suite d'un retrait ou d'un désistement.

7.1.3. Avis sur les contributions 2021

Toujours à la demande du ministre de la Justice, un avis a été formulé concernant la contribution aux frais de fonctionnement, de personnel et d'établissement de la CJH due par les titulaires d'une licence pour l'année civile 2021.

7.1.4. Note de synthèse : État de la situation, défis et perspectives

De sa propre initiative et à l'occasion de la formation du nouveau gouvernement, la CJH a également rédigé une note de synthèse dans laquelle elle informait le nouveau ministre de la Justice de l'état de la situation, des défis et des perspectives dans le contexte des jeux de hasard.

¹³ Documents parlementaires DOC 55 0384/001, DOC 55 0655/001, DOC 55 0701/001, DOC 55 0805/001, DOC 55 0957/001, DOC 55 0958/001

7.2. Développements juridiques

7.2.1. Notes informatives

Comme les changements et les innovations dans le secteur des jeux de hasard se succèdent à un rythme rapide, il est parfois nécessaire de réagir rapidement et de prendre des mesures immédiates. Étant donné que le processus législatif, qu'il s'agisse des modifications de la Loi sur les jeux de hasard ou des arrêtés royaux, prend généralement beaucoup de temps, la CJH utilise des notes informatives par lesquelles elle émet des lignes directrices ou des recommandations à l'intention du secteur des jeux de hasard. La CJH publie ces notes informatives sur son site web. Certaines de ces notes sont brièvement expliquées ci-dessous. Cette vue d'ensemble n'est pas exhaustive.

/ Notes informatives n° 14 et n° 15 du 19/02/2020

Le Conseil d'État ayant annulé par ses arrêts n° 146.999 et n° 246.998 une partie de l'arrêté royal du 25 octobre 2018 relatif aux modalités d'exploitation des jeux de hasard et des paris exploités au moyen des instruments de la société de l'information (voir 7.2.2.), la CJH a souhaité en informer les opérateurs en ligne.

Les joueurs ont été informés de la limite de jeu par un message d'information sur le site web de la CJH en date du 6/04/2020.

/ Note informative n° 16 du 23/04/2020

Afin de protéger les joueurs, l'arrêté royal du 25 octobre 2018 dispose que les titulaires d'une licence en ligne veillent à ce que le joueur accède dès la première page aux conditions générales du site Internet et aux dispositions en matière de jeu responsable. Pour garantir que ce niveau d'accessibilité soit effectivement obtenu et pour veiller à ce que les effets de cette disposition soient les mêmes pour tous les sites web autorisés, la CJH met une bannière à disposition des titulaires de licence.

/ Note informative n° 17 du 30/06/2020

Par cette note, la CJH a souhaité préciser que les jeux démo gratuits sont considérés comme une forme de publicité et doivent donc respecter les règles énoncées dans l'arrêté royal du 25 octobre 2018.

/ Note informative n° 20 du 28/10/2020

Conformément à l'article 3.3. de la Loi sur les jeux de hasard, la CJH doit délivrer une autorisation explicite pour les jeux de cartes ou de plateau proposés sur des machines. Pour pouvoir accorder cette autorisation, elle a besoin d'un cadre réglementaire que le Roi doit déterminer. Comme le Roi n'a pas encore exercé son autorité en la matière, la CJH a jugé qu'il ne lui est pas possible de délivrer une autorisation pour ces machines.

Cette note informative indique donc que l'exploitation de ces machines est interdite, en l'absence d'autorisation de la CJH. Les exploitants ont été invités à retirer ces machines ou, au moins, à les mettre hors service.

/ Note informative n° 21 du 11/12/2020

La CJH a ainsi rappelé que les paris sur les e-sports (jeux de championnat par ordinateur) devaient être considérés comme des paris sur des événements jusqu'à nouvel ordre. Par conséquent, leur exploitation n'est autorisée que dans les établissements de jeux de classe IV et en ligne par les titulaires de licence F1+.

7.2.2. Procédures juridiques

En 2020, 37 procédures ont été engagées contre des décisions de la CJH, dont 35 par les titulaires de licence eux-mêmes. Onze procédures ont été engagées en raison de la position publique prise par la CJH en réponse à l'arrêté royal du 25 octobre 2018. 19 procédures ont été engagées contre l'octroi de licences et 2 procédures dans lesquelles la CJH a refusé d'accorder une licence. 4 procédures concernaient les notes informatives ou les messages sur le site web de la CJH et 1 procédure a été engagée pour l'annulation d'un protocole technique.

Les procédures judiciaires ont une durée moyenne de plusieurs années. Les jugements et arrêts les plus importants de 2020 sont examinés ci-dessous.

/ Arrêt du Tribunal de première instance néerlandophone de Bruxelles, siégeant en référé le 3/01/2020

Une titulaire de licence existante souhaitait renouveler sa licence. Comme elle avait entre-temps fusionné avec une autre société, la CJH a décidé qu'elle devait présenter une nouvelle convention.

Le Tribunal de première instance, statuant en référé, a jugé que les licences de jeux de hasard sont accordées intuitu personae. Sur la base de son pouvoir discrétionnaire, la CJH peut considérer prima facie que, en vertu de la Loi sur les jeux de hasard, la fusion de deux sociétés titulaires d'une licence exige que la société nouvellement formée demande elle-même une licence.

/ Arrêts du Conseil d'État du 6 février 2020, n° 246.998 et 246.999

Dans 2 demandes d'annulation de l'arrêté royal du 25 octobre 2018 relatif aux modalités d'exploitation des jeux de hasard et des paris exploités au moyen des instruments de la société de l'information, le Conseil s'est prononcé pour l'annulation partielle de cet arrêté en raison de la création d'une distinction entre les titulaires de licence A+ et B+ d'une part et les titulaires de licence F1+ d'autre part. Le Conseil a également statué que la Loi sur les jeux de hasard interdit en termes généraux les « cadeaux » de la part des exploitants d'établissements de jeux landbased, avec une exception spécifique pour les établissements de jeux de classe A, et qu'il n'y a aucune raison pour que cette interdiction générale ne s'applique pas également online.

En conséquence, le Conseil a annulé l'article 1, paragraphe 1, l'article 3, §2 et 3, le membre de phrase « sauf sur leur propre site » à l'article 5 et à l'article 11 de l'AR.

/ Arrêt de la Cour constitutionnelle du 23/04/2020, n° 55/2020.

Dans son arrêt, la Cour constitutionnelle a considéré que l'article 15/3 de la Loi sur les jeux de hasard violait les articles 10 et 11 de la Constitution, dans la mesure où cette disposition législative ne permettait ni à la CJH ni au tribunal civil d'assortir d'un sursis la sanction qu'il prévoit en cas d'infraction à l'article 43/4, § 3, alinéa 1er, de la même loi, commise par l'exploitant d'un établissement de jeux de hasard de classe IV, alors que l'exploitant poursuivi pour la même infraction devant le tribunal correctionnel pourrait bénéficier de pareille mesure d'individualisation de la sanction en conformité de l'article 8, § 1er, de la loi du 29 juin 1964 concernant la suspension, le sursis et la probation.

/ Arrêts du Conseil d'État du 4/05/2020, n° 247.490 et n° 247.491

Le Conseil d'État a statué par ces arrêts sur la demande d'annulation, selon la procédure d'extrême urgence, de la note de la CJH relative à la limite de dépôt obligatoire de 500 euros publiée le 6 avril 2020 sur le site de la Commission des jeux de hasard

Le Conseil a rejeté cette demande de mesures provisoires car les éléments cités dans l'avis du 6 avril 2020 figuraient déjà dans la position publique publiée le 23 janvier 2020. Le Conseil d'État a jugé qu'aucune information nouvelle n'a été donnée concernant la position publique. La mesure provisoire demandée par la requérante est donc inutile selon le Conseil d'État.

/ Jugement du Tribunal de première instance d'Anvers du 24/11/2020

Le Tribunal de première instance a statué en degré d'appel contre la décision de la CJH d'imposer une amende administrative de 2500,00 EUR pour octroi de crédit. En appel, le montant de l'amende est confirmé mais le bénéfice du sursis est accordé pour la totalité de la somme pendant une période de 3 ans.

/ Arrêt du Conseil d'État du 26/11/2020, n° 249.048

Le Conseil d'État a annulé l'arrêté royal du 11 octobre 2018 portant modification de l'arrêté royal du 22 décembre 2000 relatif au fonctionnement et à l'administration des établissements de jeux de hasard de classe III, aux modalités des demandes et à la forme de la licence de classe C

Cela signifie concrètement que le document type ci-joint « AVIS DU BOURGMESTRE CONCERNANT LES JEUX DE CLASSE III » est caduc. Le Conseil d'État a spécifiquement jugé que la compétence d'exécution générale du Roi ne permet pas l'introduction d'un régime dérogatoire par lequel, dans un document type annexé à un arrêté royal, sont indiqués les faits qui, à la suite d'une objection motivée de la commune, entraînent automatiquement le refus d'une licence par la CJH. En cas d'objection dûment motivée de la commune, la CJH était tenue de refuser la licence demandée, sans pouvoir examiner elle-même si la demande remplit les conditions fixées par la Loi sur les jeux de hasard. L'octroi à la commune d'un droit de véto contre l'octroi d'une licence, par le biais d'une objection motivée, a été considéré comme contraire à l'article 21 de la Loi sur les jeux de hasard.

7.3. Questions parlementaires

7.3.1. Questions orales

Numéro	Auteur de la question	Objet	Date de la réponse ¹⁴
55-002323C	MELISSA DEPRAETERE	La publicité pour les jeux de hasard dans le monde du football	29/01/2020
55-002327C	STEFAN VAN HECKE	Rapport de la CJH sur la publicité pour les jeux de hasard	29/01/2020
55-002758C	STEFAN VAN HECKE	Possibilité de publicité illégale pour les jeux de hasard par les clubs de football	29/01/2020
55-002894C	MELISSA DEPRAETERE	Golden Palace	04/05/2020
55-003055C	STEFAN VAN HECKE	Mélange illégal de publicité pour les jeux de hasard en ligne et hors ligne	04/05/2020
55-003056C	STEFAN VAN HECKE	Publicité lors d'événements sportifs	/
55-000475P	MELISSA DEPRAETERE	Autoriser à nouveau la publicité pour les jeux de casino en ligne	20/02/2020
55-003531C	STEFAN VAN HECKE	Suppression de la législation sur les jeux de hasard par le Conseil d'État	04/03/2020
55-003603C	STEFAN VAN HECKE	Suspension des hauts responsables de la CJH pour violation de l'intégrité	04/03/2020
55-003608C	MELISSA DEPRAETERE	Les irrégularités à la CJH	04/03/2020
55-003758C	GEORGES GILKINET	L'enquête sur la CJH du Centre intégrité du Médiateur fédéral	04/03/2020
55-003803C	LUDIVINE DEDONDER	Corruption possible à la CJH	04/03/2020
55-003825C	STEFAN VAN HECKE	Offre illégale de cadeaux gratuits lors de paris	/
55-003860C	STEFAN VAN HECKE	Offre illégale de cadeaux gratuits lors de paris	/
55-004026C	STEFAN VAN HECKE	Préférence de la CJH pour Ladbrokes	04/05/2020
55-004339C	STEFAN VAN HECKE	Impact de la crise du coronavirus sur la dépendance au jeu - nécessité de nouvelles mesures	08/04/2020
55-004750C	STEFAN VAN HECKE	Crise du coronavirus - mesures à l'égard des sites web de jeux de hasard	22/04/2020
55-006083C	MATHIEU BIHET	La mise en œuvre de l'A.R. du 25 octobre 2018 et le rôle la CJH	19/05/2020
55-006850C	STEFAN VAN HECKE	Paris en réalité simulée	10/06/2020
55007632C	STEFAN VAN HECKE	Expiration de la limitation du nombre d'opérateurs de paris	14/07/2020
55008289C	STEFAN VAN HECKE	Suivi du rapport du Centre intégrité (CINT) sur la CJH	16/09/2020
55-008504	STEFAN VAN HECKE	Enquête de la Commission européenne sur Ladbrokes	16/09/2020
55-009180	STEFAN VAN HECKE	Le rapport annuel de la CJH	14/10/2020

¹⁴ L'absence de date de réponse peut avoir diverses raisons (par exemple, conversion d'une question orale en question écrite, absence de réponse publiée, report, remplacement par une même question, etc.)

Numéro	Auteur de la question	Objet	Date de la réponse ¹⁴
55-009716C	KATTRIN JADIN	Les personnes interdites de jeux de hasard	28/10/2020
55-009931C	STEFAN VAN HECKE	L'avis de la CJH sur la réalité simulée	28/10/2020
55-010193C	STEFAN VAN HECKE	Les procédures devant la Commission européenne et le Conseil d'État sur les paris virtuels	28/10/2020
55-011267C	MELISSA DEPRAETERE	Systèmes d'information Contrôle de la limite de chargement des sites de jeux de hasard	RETIRÉE

7.3.2. Questions écrites

Numéro	Auteur de la question	Objet	Date de la réponse ¹⁵
55-1-000262	FARIH NAWAL	Jeux de hasard et mineurs	4/05/2020
55-1-000290	MELISSA DEPRAETERE	Les notifications destinées à attirer l'attention sur les risques des paris en ligne	9/04/2020
55-1-000270	MELISSA DEPRAETERE	Golden Palace Anvers	4/05/2020
55-1-000426	STEFAN VAN HECKE	Offre en ligne de jeux de hasard gratuits	5/08/2020
55-1-000454	STEFAN VAN HECKE	Tournois de jeux de hasard en ligne	18/06/2020
55-1-000600	STEFAN VAN HECKE	Mélange illégal de publicité pour les jeux de hasard en ligne et hors ligne	30/09/2020
55-1-000618	ELS VAN HOOF	Modification de la Loi sur les jeux de hasard	22/09/2020
55-1-000626	ELS VAN HOOF	Augmentation des limites de jeu	30/09/2020
55-1-000634	STEFAN VAN HECKE	Suivi de l'audit CJH	/
55-2-000027	STEFAN VAN HECKE	Suivi de l'audit CJH	2/12/2020
55-2-000159	KIR EMIR	La protection des mineurs face aux jeux d'argent	/
55-2-000219	MELISSA DEPRAETERE	Systèmes d'information Contrôle de la limite de chargement des sites de jeux de hasard	/

¹⁵ L'absence de date de réponse peut avoir diverses raisons (par exemple, conversion d'une question orale en question écrite, absence de réponse publiée, report, remplacement par une même question, etc.)



8



**Le point de vue
des membres
de la Commission
des jeux de hasard**



8



La Commission des jeux de hasard joue un rôle important dans la régulation du marché des jeux de hasard et la protection des joueurs. L'impact social et les coûts de la dépendance aux jeux d'argent sont en effet importants. La nouvelle présidente, par sa vision sociale de magistrat, a eu une influence importante sur la réorganisation de la CJH en vue de lui permettre de remplir son rôle. Une prochaine étape importante consiste à coordonner et à boucler les dispositions réglementaires. Plus celles-ci sont équilibrées, plus l'égalité des chances et la sécurité juridique sont grandes pour les opérateurs de jeux de hasard, plus le contrôle du secteur est efficace et plus la protection des joueurs est grande. Le jeu est amusant, la dépendance au jeu est dévastatrice.

Daisy VERVENNE



Malgré le statut de continuité du service public des membres de la Commission des jeux de hasard et les incertitudes politiques, la Commission des jeux de hasard a efficacement poursuivi son travail régulateur, sous l'impulsion de sa nouvelle Présidente, Magali Clavie, notamment d'accompagnement pour le secteur des jeux de hasard dans le cadre de la pandémie de COVID-19.

Jean-Claude FONTINOY



| ♠ | ♦ | ♣ | ♥ |
**COMMISSION DES
JEUX DE HASARD**



La CJH est située à Cantersteen 47, 1000 Bruxelles.

Formulaire de contact site Web - info@gamingcommission.be

La CJH peut être contactée via le formulaire de contact sur son site web et l'adresse e-mail générale : info@gamingcommission.be. En 2020, la CJH a reçu un total de 11 216 tickets. Chacun de ces tickets est ouvert manuellement et, en fonction de son contenu, une réponse est envoyée immédiatement ou le ticket est transmis au collègue responsable.

Téléphone : 02 504 00 40

La CJH est joignable par téléphone les jours ouvrables de 9h à 12h.

Médias sociaux

La CJH est présente sur plusieurs plates-formes de médias sociaux :

Facebook 

Twitter 

Linkedin 

www.gamingcommission.be



Federale Overheidsdienst
Justitie

| **.be**

www.gamingcommission.be