



RAPPORT ANNUEL

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

Le présent rapport a été établi en application de l'article 16 de la Loi coordonnée du 07/05/1999 sur les jeux de hasard, les paris, les établissements de jeux de hasard et la protection des joueurs et couvre la période du 01/01/2022 au 31/12/2022.

Ce rapport a été approuvé par la Commission des jeux de hasard lors de sa réunion du 24/04/2023. Le document existe en français et en néerlandais. Il n'est diffusé que sous forme numérique.



RAPPORT ANNUEL

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

06

Introduction

10

Chapitre 1
**Fonctionnement
de la CJH**

14

Chapitre 2
**Protection
des joueurs**

28

Chapitre 3
Licences

34

Chapitre 4
Aspects financiers

62

Chapitre 5
**Contrôles
et sanctions**

72

Chapitre 6
**Développements
juridiques**

86

Contact

INTRODUCTION

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Faire rapport de ses activités représente pour la Commission des jeux de hasard (CJH), une obligation légale qui demande certes un certain investissement, mais qui constitue également un réel plaisir car c'est l'occasion de revenir sur nos différentes missions, qui concourent toutes à une meilleure protection des joueurs, et de mettre en avant le travail réalisé par notre secrétariat sans lequel rien ne serait possible et que je tiens avant tout à remercier chaleureusement.

J'espère que chaque lecteur trouvera dans ce rapport les informations qu'il recherche et qu'il pourra se faire une meilleure idée de l'évolution du secteur des jeux, des tendances actuelles et des défis futurs.

J'espère qu'il y trouvera aussi quelques motifs de réjouissances.

A titre purement personnel, je pointerai surtout :

- La fin des fermetures Covid qui a permis le retour vers le jeu terrestre et sans doute redonné un peu d'espoir aux opérateurs terrestres qui avaient traversé deux années particulièrement noires ;
- Les clarifications apportées à la réglementation relative aux paris en librairies ou à la limite de jeu en ligne qui étaient plus que nécessaires pour mettre fin à de trop longues périodes d'insécurité juridique;
- L'efficacité indéniable et toujours plus importante d'EPIS, ainsi que l'a montré notre enquête, et sa modernisation grâce à itsme® ;
- Le succès de notre campagne Illusion of control diffusée pendant la Coupe du Monde au Qatar ;
- La concrétisation de notre nouveau plan de personnel et l'arrivée tant attendue d'un directeur, Steve MEES, pour l'accompagner au mieux au quotidien ;
- Le renforcement de notre cellule contrôles et sanctions et des officiers de liaison et le nombre beaucoup plus important de contrôles qu'ils ont pu mener ;
- L'intensification des liens respectueux et constructifs avec le secteur de l'aide, les opérateurs, mais aussi avec différents stakeholders, comme le parquet, la police, l'IBPT.

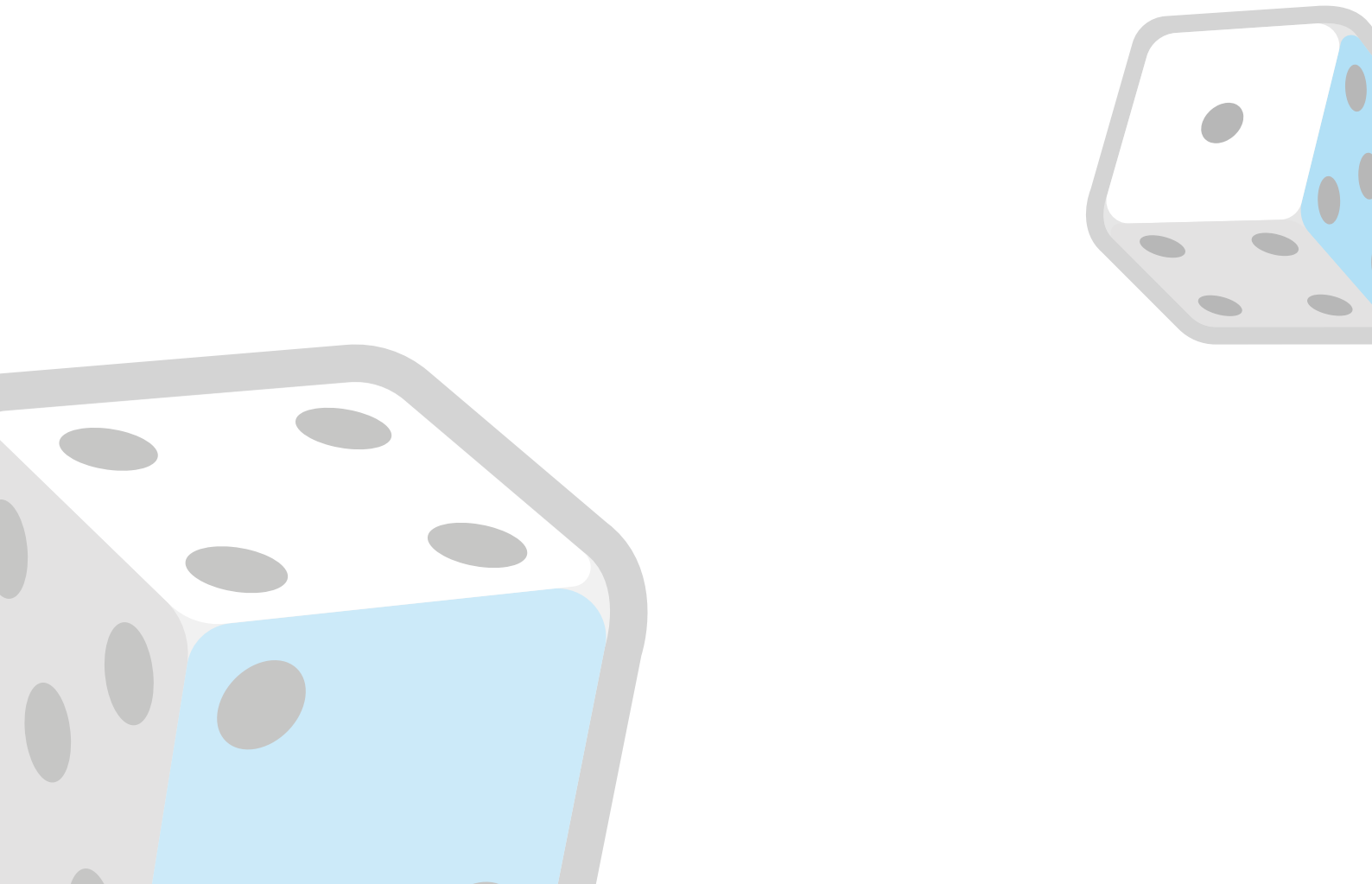
Ce coup d'œil dans le rétroviseur s'accompagne cependant aussi d'une certaine déception à propos de thèmes ou problématiques qu'on aurait souhaité voir évoluer d'un point de vue législatif ou réglementaire pendant l'année écoulée et pour lesquels les invitations au dialogue que nous avons lancées, via des avis, positions et autres communications, sont malheureusement restées lettres mortes.

Ce dialogue et la concertation, tout comme une réflexion globale dépassant les croyances et dogmatisme, sont pourtant essentiels si l'on veut aboutir ensemble à une réforme de la réglementation en s'assurant de sa cohérence, de son applicabilité et de sa capacité à réellement mieux protéger les joueurs. C'est le sens de notre #togetherforabetterprotection, qui, bien plus qu'un simple hashtag, représente l'ADN de la Commission et la manière dont nous voulons au mieux remplir notre mission de régulateur fort et indépendant.

Je vous remercie de votre intérêt pour nos travaux et vous souhaite une bien agréable lecture.

Magali CLAVIE

Présidente de la Commission des jeux de hasard
Magistrate



MOT DU DIRECTEUR

Le rapport annuel 2022 est l'aperçu d'une année de travail intense pour la Présidente, les membres de la CJH et aussi pour les collaborateurs du secrétariat de la CJH. Il résume les réalisations de notre organisation dans nos missions de protection des joueurs, de gestionnaire de licences, de contrôle et d'avis.

En tant que nouveau directeur du secrétariat, c'est pour moi un privilège de diriger une équipe motivée et dévouée, dans un contexte où, sous le mandat de l'actuelle Présidente, la confiance a été rétablie et la continuité du secrétariat assurée. Aujourd'hui, à l'approche du 25^e anniversaire de la Loi sur les jeux de hasard en 2024, notre organisation mérite un upgrade.

Le secrétariat joue un rôle essentiel dans la préparation et la mise en œuvre des décisions de la CJH mais aussi dans l'application du cadre réglementaire prescrit par le législateur. La notion de client est importante à ces égards, tant du côté du joueur que de l'opérateur. En tant que régulateur officiel, nous avons un rôle de prestataire de services et, comme ailleurs au sein de l'autorité fédérale, être à l'écoute du client est fondamentale mais il faut aller plus loin encore. En ce sens, le développement d'une culture de dialogue et de feed-back est essentiel si nous voulons parvenir à une mise en œuvre réaliste des nouvelles réglementations, afin qu'elles ne soient plus constamment remises en question, parfois inutilement via des batailles juridiques. En tant qu'autorité, le rôle de la CJH est de disposer et de partager l'expertise nécessaire. La complexité de la politique et de la législation en matière de jeux ne peut faire obstacle à la prise en considération de l'approche nuancée et réfléchie de la CJH.

En nous développant en tant qu'organisation axée sur les processus, nous voulons par ailleurs donner, à tous les acteurs concernés, une image claire, de notre positionnement comme régulateur fort et indépendant.

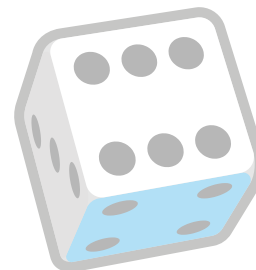
En tant que directeur, mon rôle est de conseiller, de coordonner et d'accompagner. Avec l'équipe de management et la Présidente, notre ambition est de diriger l'organisation de manière structurée dans un environnement transparent et professionnel.

Je poursuivrai donc sur la voie que nous avons déjà empruntée. Avec une vision saine et ambitieuse de l'avenir. Nos collaborateurs, que je remercie vivement pour le travail accompli, mais aussi pour celui à venir, le feront également. Le passé a eu sa chance... A présent, il est important de leur offrir et de maintenir un environnement où règne une culture d'intégrité et où il est agréable de travailler.

Je vous souhaite une lecture agréable de notre rapport !

Steve MEES

Directeur du Secrétariat



CHA PI TRE

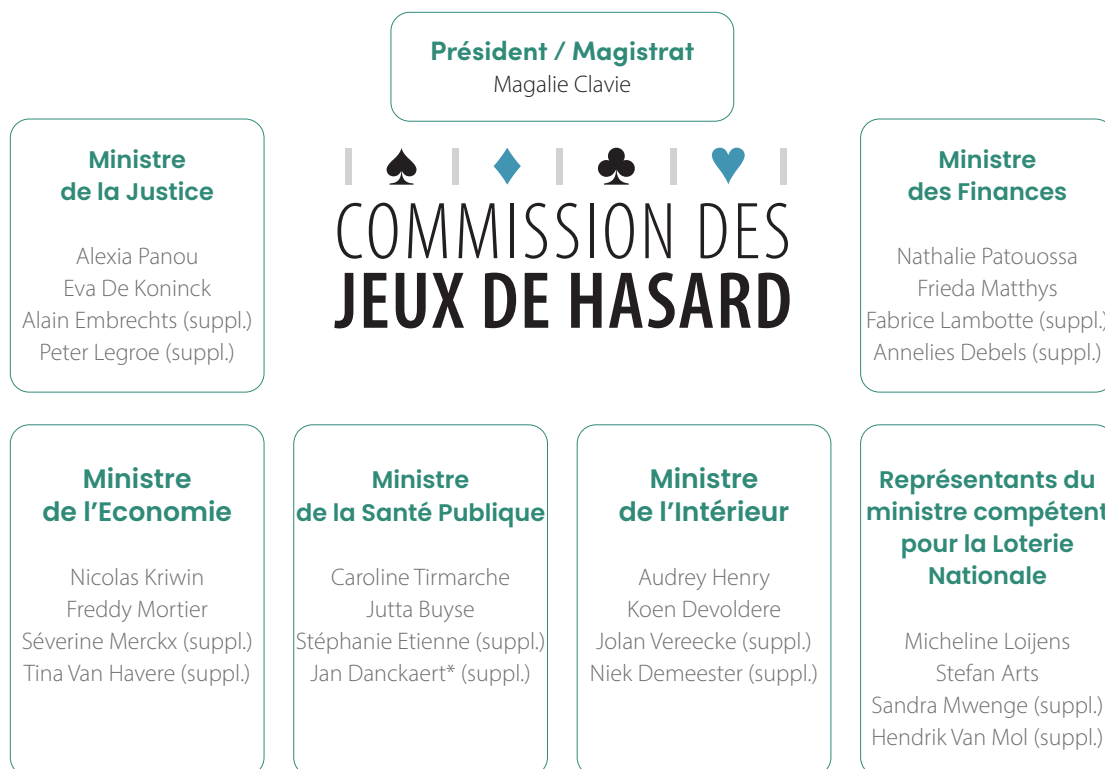
Fonctionnement
de la Commission
des jeux de hasard

1

1.1. COMMISSION DES JEUX DE HASARD

La Commission des jeux de hasard (ci-après « CJH ») a été créée par la Loi du 07/05/1999 sur les jeux de hasard, les paris, les établissements de jeux de hasard et la protection des joueurs (ci-après nommée « Loi sur les jeux de hasard »).

La CJH est constituée des représentants de six ministres (Justice – Finances – Économie – Santé publique – Intérieur – Loterie Nationale), dont à chaque fois un néerlandophone et un francophone (et leurs suppléants). A sa tête, on trouve un.e président.e/magistrat.e. Depuis 2020, il s'agit de Magali CLAVIE.



La CJH, autorité administrative, est le régulateur du secteur privé des jeux de hasard aussi bien en ligne que hors ligne. Le fil conducteur de ses missions est la protection des joueurs.

En tant que ministre de la Justice, Vincent Van Quickenborne est le point de contact politique en matière de jeux de hasard.

(suppl.: suppléant)

* Jan Danckaert a démissionné en 2022.

1.2. SECRÉTARIAT

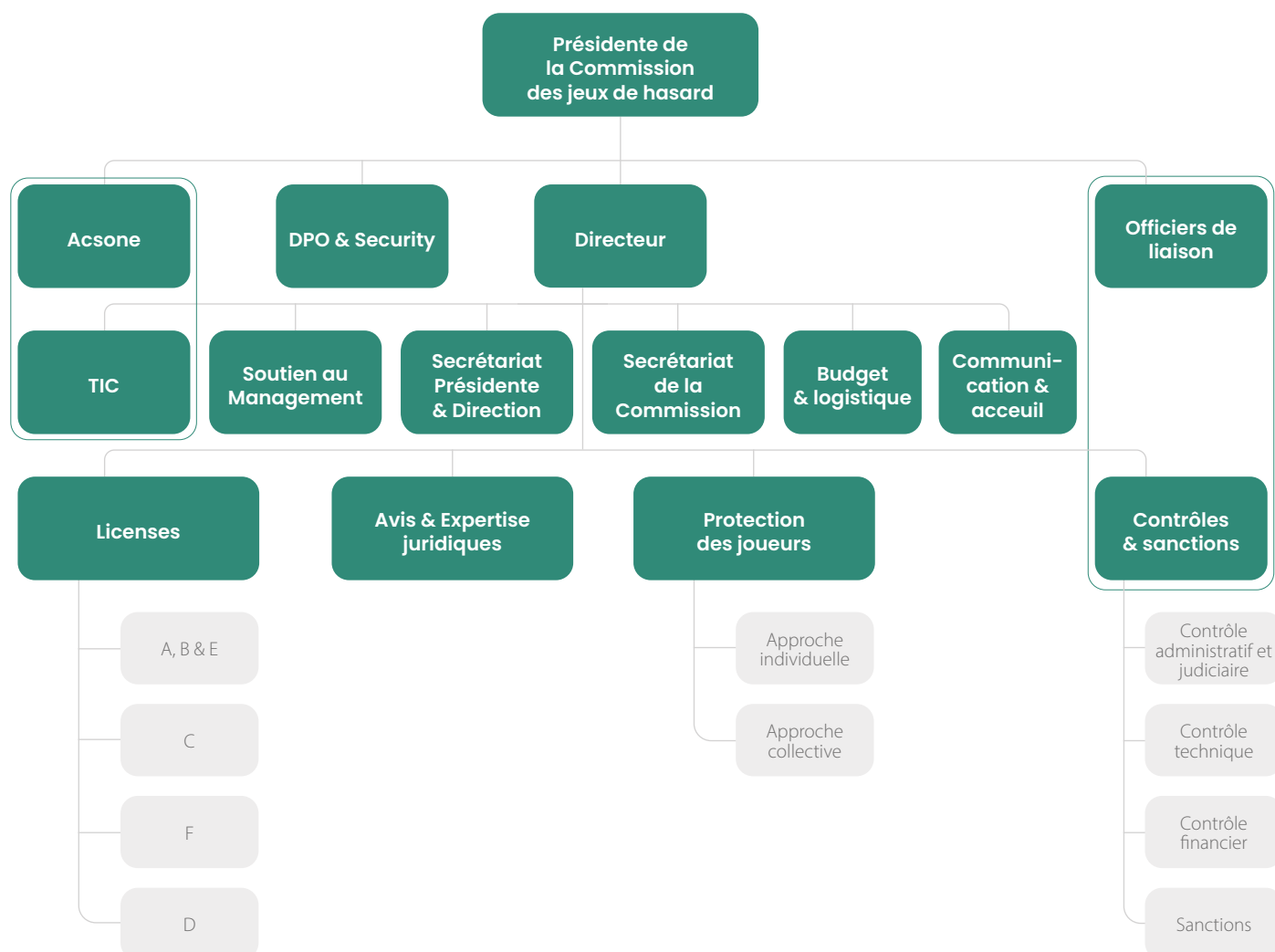
La CJH est assistée dans son fonctionnement quotidien par un secrétariat qui prépare, coordonne, suit et finalise les travaux de ses réunions plénières et groupes de travail et qui intervient auprès d'elle comme soutien dans l'exercice de ses compétences.

La CJH bénéficie également de la collaboration de membres du personnel issu d'organismes externes comme, par exemple, Acsonet et Realdolmen, qui gèrent respectivement le développement des applications administratives de l'institution et l'assistance informatique. Une déléguée à la protection des données (DPD) et un responsable de la sécurité informatique (RSI) externe sont aussi présents au sein du secrétariat.

La CJH, enfin, peut aussi compter sur une coopération étroite avec des Officiers de liaison de la Police Judiciaire Fédérale.

– Organigramme

L'organigramme du secrétariat se présente comme suit :



À la tête du secrétariat se trouve un directeur. Cette fonction n'était plus pourvue depuis 2020. En novembre 2022, le secrétariat a enfin pu accueillir un nouveau directeur en la personne de Steve MEES. Désormais, c'est lui qui coordonne les collaborateurs et supervise leurs activités. Il contribue ainsi à la réalisation des objectifs stratégiques et opérationnels de la CJH, en étroite collaboration avec la présidente.

– Plan de personnel

L'exécution du plan personnel 2021-2025 approuvé par l'Inspecteur des Finances le 20/07/2021 s'est concrétisée durant l'année 2022 par la mise en œuvre d'un premier plan d'action (2021/1623).

Un deuxième plan d'action (2022/1510) a ensuite été validé le 18/08/2022 et un troisième (2022/1954) le 18/10/2022.

– Collaborateurs du secrétariat

Au 31/12/2022, le secrétariat de la CJH comptait 38.7 ETP¹.

En 2022, quatre collaborateurs ont quitté ses services mais il a aussi été renforcé par l'arrivée :

- d'un directeur
- de cinq collaborateurs pour l'équipe contrôle
- d'une collaboratrice pour l'équipe avis et expertise juridiques
- d'une collaboratrice pour l'accueil

Deux étudiants ont aussi effectué leur stage universitaire au sein du secrétariat.

¹ Équivalent temps plein

CHAMPITRE

Protection
des joueurs

2

2.1. LES JOUEURS EN CHIFFRES

– En ligne

Le nombre de joueurs en ligne est en augmentation constante.

Le nombre moyen de joueurs ayant joué au moins 1x/semaine au cours d'une même année était de :

2018	2019	2020	2021	2022
343 846	445 288	502 738	576 493	634 845

Le nombre moyen de joueurs uniques actifs en ligne chaque jour était de :

2018	2019	2020	2021	2022
63 122	94 212	113 302	136 888	141 225

En 2022, il y a eu 197 005 nouveaux joueurs en ligne².

– Offline

Le nombre quotidien moyen de visites sujettes à enregistrement dans les établissements de jeux de hasard terrestres est, quant à lui, en baisse même si une augmentation a été constatée à la suite de la levée des fermetures liées aux confinements en 2020 et 2021.

2018	2019	2020	2021	2022
15 539	15 710	11 167	10 684	13 240 * 14 543 **

Compte tenu de l'entrée en vigueur le 1/10/2022 de l'arrêté royal concernant le contrôle d'accès et l'enregistrement d'accès aux agences de paris, les chiffres pour cette année doivent être analysés en deux parties, selon que l'enregistrement EPIS était ou non effectué dans ces agences :

- la période de janvier à septembre 2022 inclus : 13 240 visites en moyenne par jour.*
- la période d'octobre à décembre 2022 inclus : 14 543 visites en moyenne par jour.**

Les personnes participant à des jeux de hasard dans les cafés ou à des paris dans les librairies, ne sont pas, à défaut d'obligation d'enregistrement, reprises dans les chiffres qui précèdent.

² Il s'agit de joueurs qui, auparavant, ne possédaient pas encore de compte sur un site de paris autorisé.

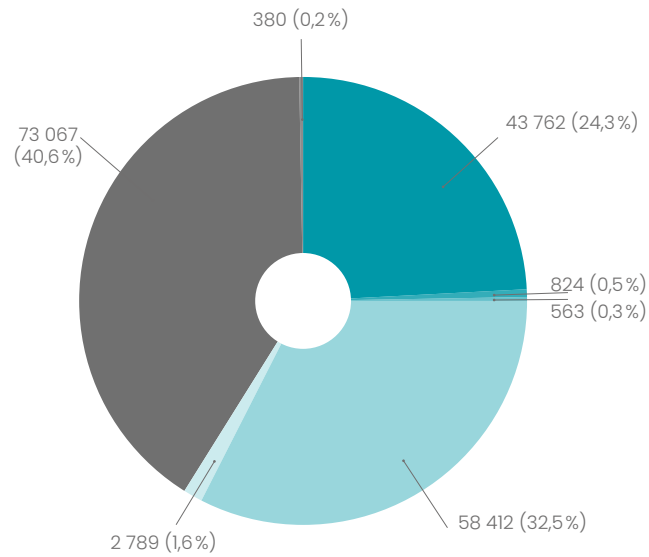
2.2. EXCLUSIONS

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

La liste EPIS comprend différentes catégories :

- les personnes exclues sur une base volontaire³ ;
- les personnes exclues à la demande d'un tiers intéressé⁴ ;
- les personnes exclues à la demande de leur administrateur⁵ ;
- les personnes pour lesquelles une demande de règlement collectif de dettes a été déclarée admissible⁶ ;
- 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 psychique)⁷ ;
- les personnes exclues en raison de la nature de leur profession⁸ ;
- les personnes à qui interdiction a été faite d'exercer certaines fonctions, professions ou activités, après notification par le ministère public⁹.

Le graphique suivant inclut les différentes catégories d'exclusion au 01/01/2023. En réalité, le nombre total de personnes exclues est moins élevé car une personne peut se voir exclure sur plusieurs bases différentes.



Direct :

- Volontaire
- Par demande par un tiers
- A la demande d'un tiers

Préventif :

- Lié à la profession
- Personnes à protéger préventivement
- Règlement collectif de dettes
- Exclusion judiciaire (pénale)

³ Article 54 § 3.1 de la Loi sur les jeux de hasard

⁴ Article 54 § 3.4 de la Loi sur les jeux de hasard

⁵ Article 54 § 3.2 de la Loi sur les jeux de hasard

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

⁷ Articles 54 § 4.1 et 54 § 4.2 de la Loi sur les jeux de hasard

⁸ Article 54 § 2 de la Loi sur les jeux de hasard

⁹ Article 54 § 3.3 de la Loi sur les jeux de hasard

¹⁰ Il est important de faire une distinction entre le nombre de personnes exclues des jeux de hasard et le nombre d'exclusions de jeux de hasard. Une personne peut en effet avoir plusieurs exclusions différentes à la fois, par exemple, une exclusion volontaire et une exclusion à la demande d'un tiers intéressé.

Bien que le système EPIS regroupe différentes catégories de personnes exclues¹⁰, ce sont surtout les deux catégories suivantes qui sont directement liées aux jeux de hasard : les exclusions volontaires demandées par les joueurs (problématiques) eux-mêmes et les exclusions à la demande de tiers intéressés issus de l'entourage direct des joueurs (problématiques).

– Exclusions volontaires

Au 31/12/2022, on dénombrait 43 762 personnes exclues sur base volontaire depuis l'entrée en vigueur du système EPIS, en 2004. Cela représente une augmentation de 4 483 interdictions par rapport à 2021.

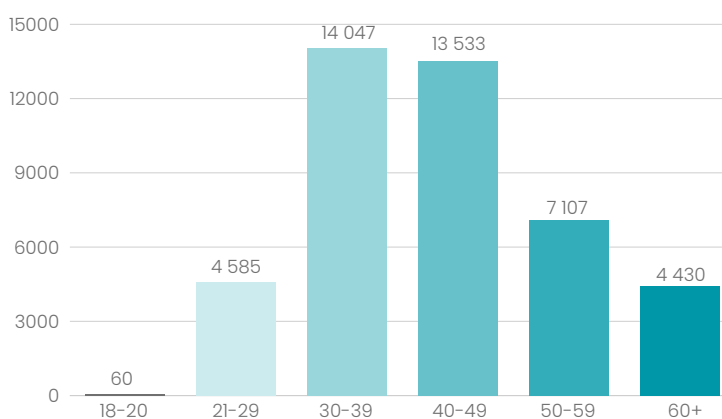
Motif de l'exclusion	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022
Exclusions volontaires	24 322	26 782	29 319	32 468	35 390	37 741	39 279	43 762

Cette hausse est à mettre en lien avec le nombre de demandes d'exclusion¹¹ traitées en 2022, soit 7 278 dossiers pour seulement 4 727 en 2021. Cette importante progression s'explique principalement par la possibilité offerte depuis l'automne 2021 de s'auto-exclure via le système *itsme*[®] qui rend la procédure d'exclusion plus simple et plus rapide. En 2022, 53,17% des demandes d'exclusion ont été soumises par ce biais (3 870), 23,52% par e-mail et formulaire électronique (1 712) et, enfin, 23,31% via formulaire papier (1 696).

Cette année, la CJH a également enregistré 3 894 demandes de levée d'exclusions volontaires. Les joueurs sont en effet libres de faire annuler leur exclusion. La levée d'une interdiction est rendue effective après un délai d'attente de trois mois à dater de la requête.

Aperçu par catégorie d'âge

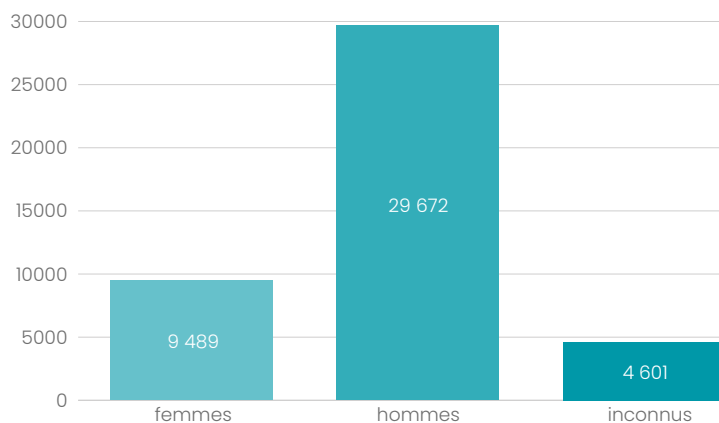
18-20	21-29	30-39	40-49	50-59	60+
60	4 585	14 047	13 533	7 107	4 430



¹¹ Une demande d'exclusion peut être introduite plusieurs fois par le même joueur et le nombre de demandes d'exclusion n'équivaut donc pas au nombre de joueurs auto-exclus.

Aperçu par genre

Femmes	Hommes	Inconnus
9 489	29 672	4 601

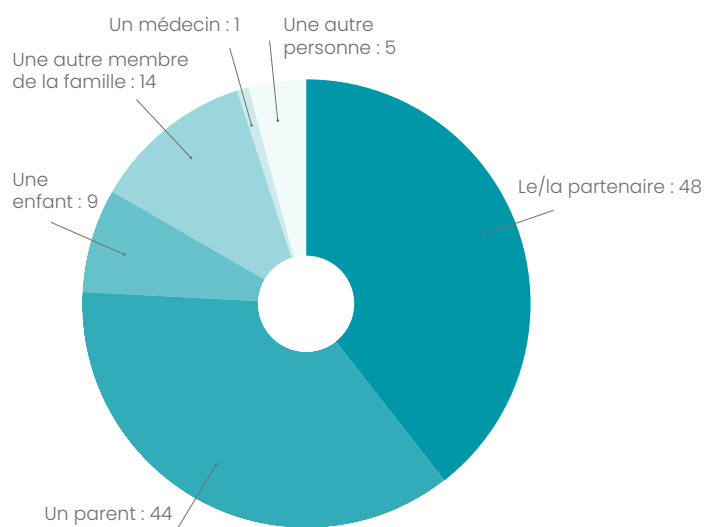


– Exclusions à la demande d'un tiers intéressé

En 2022, la CJH a reçu 121 demandes émanant de tiers intéressés tendant à exclure une personne de leur entourage. Elle en a approuvé 83.

Le demandeur était soit :

- Le/la partenaire : 48
- Un parent : 44
- Un enfant : 9
- Une autre membre de la famille : 14
- Un médecin : 1
- Une autre personne : 5

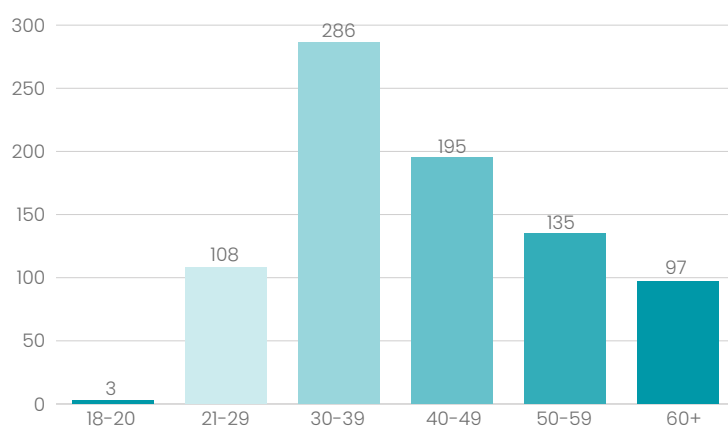


Au 01/01/2023, la CJH recensait 824 personnes exclues des jeux de hasard à la demande d'un tiers intéressé.

Motif de l'exclusion	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022
Exclusions à la demande d'un tiers intéressé	220	314	409	511	643	706	744	824

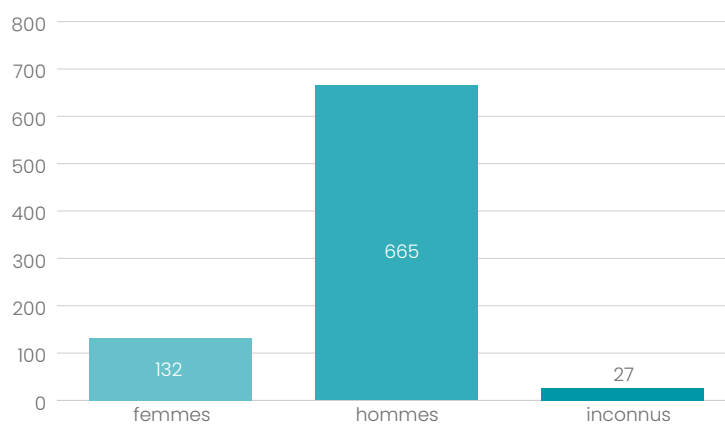
Aperçu par catégorie d'âge

18-20	21-29	30-39	40-49	50-59	60+
3	108	286	195	135	97



Aperçu par genre

Femmes	Hommes	Inconnus
132	665	27



– Exclusions à la demande d'un administrateur provisoire

La CJH exclut aussi des jeux des personnes protégées en vertu de l'article 492/1 du Code civil, à la demande de leur administrateur. Au 31/12/2022, cette catégorie comptait 563 exclusions (contre 492 au 31/12/2021).

– Exclusions en raison d'un règlement collectif de dettes (RCD)

Outre les joueurs exclus en raison de problèmes liés au jeu, le législateur a également interdit l'accès aux jeux de hasard aux personnes en règlement collectif de dettes (RCD). En effet, le jeu ne peut être considéré comme la clé pour résoudre des problèmes financiers. Il s'agit donc ici d'une mesure de protection.

Les données des personnes concernées par cette mesure et reçues par la CJH sont celles qui figurent dans le fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession, de règlement collectif de dettes et de protêt (FCA). Ce dernier est complété par les médiateurs de dettes et géré par la Chambre nationale des huissiers de justice.

La CJH reçoit régulièrement des courriers de joueurs l'informant de la fin de leur procédure de RCD et qui lui demandent dès lors la levée de leur interdiction qui ne prend toutefois fin que lorsque le dossier est supprimé dans le FCA. Seuls les médiateurs de dettes et la Chambre nationale des huissiers de justice ont accès à ce dossier, ce qui rend l'intervention d'initiative de la CJH impossible.

Au 31/12/2022, cette catégorie reprenait 73 067 personnes (contre 81 324 au 31/12/2021). Parmi elles, 1 154 étaient également exclues sur la base d'une demande volontaire (contre 1 171 en 2021).

– Exclusions en raison de la nature de la profession

Au 31/12/2022, la CJH recensait 58 412 personnes exclues en raison de la nature de leur profession (contre 57 311 au 31/12/2021), soit :

- 2 510 magistrats
- 1 678 notaires
- 551 huissiers de justice
- 53 673 membres des forces de police (y compris le personnel administratif ou le personnel *CALog*)

Motif de l'exclusion	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022
Nature de la profession	45 436	45 976	46 061	56 900	57 927	58 458	57 311	58 412

– Exclusions de personnes à protéger en raison d'une décision judiciaire

Au 31/12/2022, ce sont 2 789 personnes qui étaient exclues à titre préventif dans l'attente d'une décision du juge de paix. Il s'agit de personnes pour lesquelles une requête en protection a été déposée.

Motif de l'exclusion	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022
Décision judiciaire	116 476	139 247	158 413	160 037	166 057	84 920	7 417	2 789

– Exclusion des personnes à qui interdiction a été faite d'exercer certaines fonctions, professions ou activités, après notification par le ministère public (mesure pénale) ;

Motif de l'exclusion	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022
Mesure pénale	158	183	190	209	210	2010	380

– Visites bloquées

En 2022, 276 320 visites tant en ligne que hors ligne ont été bloquées grâce à la consultation du système EPIS. Cela concernait 46 475¹² personnes qui, malgré leur interdiction de jouer, ont essayé d'accéder à un établissement ou site de jeux de hasard. Ces tentatives de visite ou de connexion ont principalement été effectuées par des joueurs exclus sur base volontaire ou à la demande d'un tiers intéressé, et, dans une moindre mesure, par des joueurs en règlement collectif de dettes, c'est-à-dire des joueurs qui ont le plus grand intérêt à être protégés. EPIS est donc manifestement un outil très important dans la lutte contre la dépendance au jeu.

En octobre 2022, on a constaté une augmentation importante du nombre de visites bloquées. En effet, depuis le 01/10/2022, la consultation d'EPIS s'applique désormais aussi aux agences de paris terrestres. De nombreux joueurs exclus ont été surpris par cette nouvelle mesure et n'ont découvert qu'en se rendant sur place que l'entrée leur serait refusée à l'avenir.

¹² Ce chiffre ne comprend pas seulement les tentatives de jeu effectuées par des joueurs volontairement exclus, mais couvre toutes les catégories de joueurs interdits d'accès. En 2021, ce nombre s'élevait à 30 831.

2.3. CONCERTATION AVEC LE SECTEUR DE L'AIDE

L'article 24/1 de la Loi sur les jeux de hasard fixe le cadre des différentes rencontres avec le secteur de l'aide. Les concertations qui ont lieu permettent de déterminer les actions à entreprendre pour améliorer la protection des joueurs.

– Rencontre avec le secteur de l'aide sur le thème des exclusions à la demande d'un tiers.

La possibilité pour un tiers de faire exclure une personne de son entourage existe depuis 2011. Une concertation avec le secteur de l'aide a été organisée en février 2022 dans le but d'améliorer le processus de décision de ce type d'exclusion. Les experts consultés ont estimé que l'exclusion volontaire doit si possible être préférée à l'exclusion par un tiers. Le sens de la responsabilité du joueur, peut en effet, selon eux, s'en trouver augmenté, créant plus de chance de guérison qu'avec une exclusion imposée qui peut être perçue comme paternaliste par le joueur.

– Rencontre avec le groupe d'entraide Gambling Brabant flamand

Le groupe d'entraide Gambling Brabant flamand est composé de personnes ayant connu un problème d'addiction au jeu. Il propose de l'aide et des conseils mutuels, sans l'intervention de professionnels. Une première rencontre a été organisée entre les membres de la CJH et de ce groupe en mars 2022.

Deux propositions concrètes ont émergé de cette rencontre.

Tout d'abord, il a été suggéré que la brochure de la CJH à l'intention des professionnels de l'aide, décrivant les différentes procédures d'exclusion et leurs modalités respectives, soit également distribuée aux différents centres de santé mentale et institutions de soins généraux. En effet, ces centres et institutions sont souvent le premier contact pour un joueur en difficulté et il est souhaitable qu'ils disposent de toutes les informations nécessaires.

En outre, l'idée que le joueur désireux de s'exclure de son propre chef des jeux de hasard puisse s'associer une personne de confiance dans sa démarche a été formulée. Cette personne de confiance serait alors informée du début et de la fin du processus d'interdiction. Fin 2022, cette idée était en cours de développement technique. Elle sera mise en œuvre en 2023.

– Forum Addiction & Société – Bruxelles

Au cours de la semaine dédiée à la question de la consommation de drogues et de la dépendance comportementale (26-30/09/2022), la Présidente de la CJH a participé à un symposium et à une table ronde sur les jeux de hasard au *Forum Addiction & Société*. Elle y a, entre autres, donné un aperçu du rôle de la CJH et ses perspectives pour mieux protéger les joueurs.

La cellule Protection des joueurs du secrétariat de la CJH était elle aussi présente – pour y proposer un stand d'information en collaboration avec des organismes du secteur de l'aide.

– Amsterdam Gambling & Awareness Congres

Des membres du secrétariat de la CJH ont réalisé, le 15 décembre 2022, une présentation sur l'évolution du marché en ligne et son impact sur les joueurs lors du premier *Amsterdam Gambling & Awareness Congres*. L'événement était organisé par SLICKS, une association néerlandaise représentant les intérêts des joueurs.

Au cours de ce congrès, les participants ont eu l'occasion d'échanger leurs expériences en matière de réglementation des jeux de hasard en ligne et de discuter des évolutions à venir à ce sujet. Il s'agissait de représentants de SLICKS, de la *Kansspelautoriteit* et du secteur de l'aide. Ce fut également l'occasion d'entretenir les bonnes relations qui unissent la CJH à son homologue néerlandaise.

Le secteur de l'aide a par ailleurs été consulté à diverses reprises sur plusieurs sujets en 2022 :

- Appel à témoignages des joueurs ayant demandé une interdiction.
- Appel à suggestions et remarques sur la réglementation relative aux bingos (en ce compris des questions sur la dépendance à ces jeux et leurs recommandations à ce sujet).
- Enquête sur la proposition de Loi 55-28.52/001 (recherches à propos de l'addiction au jeu).
- Le secrétariat de la CJH a également participé aux réunions organisées dans le cadre du plan d'action politique en matière de jeux de hasard et d'argent (Cellule Générale de Politique Drogues / SPF Santé publique DG Soins de santé).

2.4. CAMPAGNES DE PRÉVENTION

– Illusion of Control

Une précédente concertation avec le secteur de l'aide avait permis de mettre en avant le fait que, particulièrement dans le domaine des paris sportifs, certains joueurs pensent pouvoir contrôler le jeu et prédire son résultat grâce à leurs connaissances. La CJH, a donc choisi, à l'approche de la Coupe du Monde au Qatar (novembre-décembre 2022), de lancer une nouvelle campagne de prévention autour de l'illusion du contrôle. Le clip « Illusion of control » réalisé par la société Nectart utilise les codes des jeunes pour porter le message que les résultats des paris, quelles que soient leurs connaissances sur le sujet, restent le fruit du hasard.

Ledit clip a été diffusé entre le 26/09/2022 (lancement de la campagne) et le 18/12/2022 (date de fin de la Coupe du Monde 2022) sur le site de la CJH, sur ses divers réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn et YouTube) ainsi que sur le site de prévention www.arretezvousatemps.be (qui est aussi géré par la CJH).

Il est disponible en trois formats :

- 20'
- 45'
- 1 min 10'

À la demande de la CJH, ce clip a également été partagé en ligne tant par le secteur de l'aide que par les opérateurs de jeux de hasard afin d'atteindre le plus grand nombre de joueurs possible. Cette demande a été accueillie avec enthousiasme et la campagne a été diffusée sur des dizaines de canaux de réseaux sociaux, sur TV Limburg, sur www.joueurs.aide-en-ligne.be et dans le magazine communal « 3600 » de la ville de Genk. Certains opérateurs et l'UPAP (Union Professionnelle des Agences de Paris) ont même prévu un budget spécifique pour promouvoir le clip sur leurs réseaux sociaux.

Grâce à ces collaborations, la chaîne YouTube de la CJH a enregistré pas moins de 311 000 vues pour la version française et 315 000 vues pour la version néerlandaise.

Pour le secteur de l'aide, le clip est également devenu un outil supplémentaire utilisé dans le traitement des problèmes de jeu.

BAGO (Belgian Association of Gaming Operators, association belge des opérateurs de jeux de hasard), s'est également investie volontairement dans cette campagne, ce qui a permis sa diffusion à la télévision et offert une plus grande visibilité. Durant la Coupe du Monde 2022 de football, le clip a ainsi été distribué sur les chaînes de télévision Een, Canvas, La Une, Tipik et LN24.

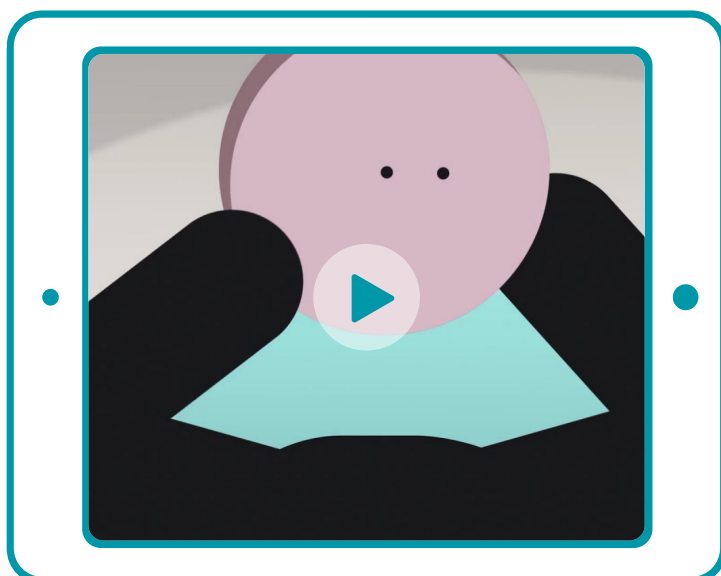
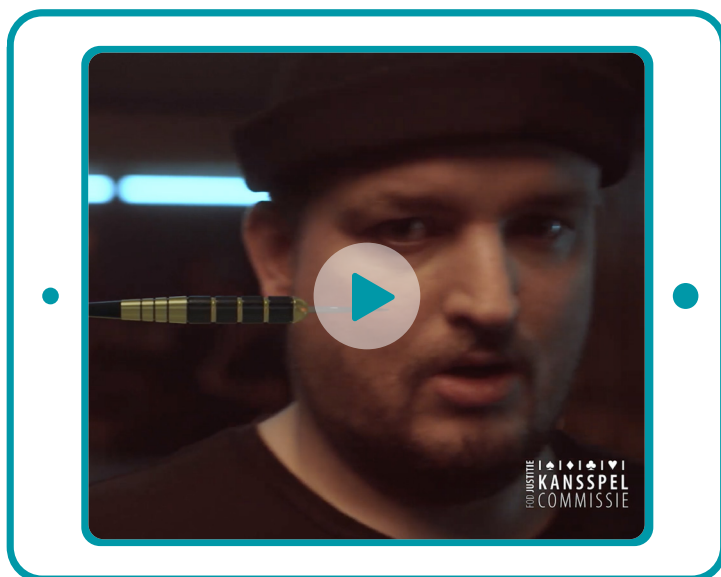
À la télévision, ce dernier a été vu principalement par les téléspectateurs de 18 à 44 ans, ce qui est très positif puisque c'est justement cette tranche d'âge qui est la plus active en termes de participation aux paris sportifs.

– Always Play Legally et Arrêtez-vous à temps !

En 2022, la CJH a continué de recourir à ses campagnes de prévention créées en 2021, *Always Play Legally* et *Arrêtez-vous à temps !*.

Le clip *Illusion of Control* de 2022 renvoyait par ailleurs encore au site internet www.arretezvousatemps.be. Les visites de ce dernier ont ainsi augmenté à partir de septembre 2022 et plus encore d'octobre à décembre 2022, période pendant laquelle le nombre de ses consultations a plus que doublé.

Ne laissez pas le jeu vous prendre la tête. Arrêtez-vous à temps !



2.5. RAPPORT EPIS

En 2022, le système a fêté son 18e anniversaire, le temps était donc venu d'en évaluer l'efficacité en interrogeant les joueurs volontairement exclus.

La CJH souhaitait en effet savoir si et comment le système pouvait être amélioré. L'objectif était également de mieux connaître le profil des joueurs exclus, de comprendre leurs motivations à s'exclure et d'identifier leur comportement de jeu avant et après leur interdiction. A également été examinée la question de savoir si les joueurs exclus avaient fait ou non appel à des professionnels de l'aide durant leur période d'abstinence.

Une enquête a ainsi été organisée à laquelle 275 personnes ont participé. Les résultats ont ensuite été analysés par Gaëtan Devos et Xavier Noël, respectivement rattachés à l'UCLouvain et à l'ULB. Leur **rapport** a été publié sur le site de la CJH. Ce dernier regorge de données et de chiffres intéressants qui pourront contribuer à une meilleure protection des joueurs à l'avenir.

L'enquête a montré qu'EPIS est clairement un outil efficace contre la dépendance au jeu et qu'il améliore réellement la situation des joueurs problématiques. Grâce à lui, les joueurs peuvent mieux gérer leurs finances, se sentent mieux et cela profite aussi à leurs relations. Les répondants sont presque unanimement d'avis que la procédure d'exclusion est simple. Malheureusement, l'utilisation d'EPIS arrive souvent trop tard, à savoir lorsque les problèmes existent déjà et seulement après que les joueurs aient fait plusieurs tentatives infructueuses pour contrôler leur comportement de jeu. Par ailleurs, certains répondants continuent à ressentir l'envie de jouer ou recommencent à jouer dans des endroits où EPIS ne s'applique pas (notamment sur des sites Internet illégaux et auprès de la Loterie nationale) et/ou envisagent de demander une levée de leur exclusion à court terme.

Par conséquent, il faudrait envisager d'étendre le système EPIS à tous les types de jeux de hasard, de poursuivre la lutte contre les jeux de hasard illégaux et de limiter la publicité destinée aux personnes exclues. Le système EPIS et l'aide spécialisée gagneraient aussi à faire l'objet d'une meilleure visibilité.

2.6. DÉPLIANTS POUR LES PROFESSIONNELS DE L'AIDE ET LES JOUEURS PROBLÉMATIQUES

– Pour les joueurs problématiques

L'article 61 de la Loi sur les jeux de hasard impose aux établissements de jeux de hasard des classes I, II, III, et IV de mettre à disposition du public un dépliant contenant des informations sur le secteur de l'aide. Pour les librairies, une disposition analogue existe également.

Le dépliant élaboré par la CJH a été adapté en 2022 en raison principalement de l'entrée en vigueur d'EPIS dans les agences de paris.

Voir C 6 – Développements juridiques.

Son design, à cette occasion, a été amélioré et sa nouvelle version mise à disposition en vue de la Coupe du Monde de football 2022.

– Pour les professionnels de l'aide

En 2021, la CJH a édité une brochure à l'attention des professionnels en contact avec des joueurs en difficulté. En 2022, celle-ci a également été mise à jour.

2.7. S.O.S. JEUX (0800/35.777)

La ligne S.O.S. Jeux répond aux demandes d'information des joueurs et de leurs familles relatives aux procédures d'exclusion de jeu et des aides disponibles. En 2022, cette dernière a reçu 3 891 appels.

En septembre 2022, les opérateurs de la ligne ont été briefés par le secrétariat de la CJH à propos de deux changements majeurs concernant les mesures de protection des joueurs et plus précisément la régulation des paris et la limite de jeu hebdomadaire sur les sites de jeux et paris :

- L'entrée en vigueur du système EPIS dans les agences de paris fixes le 1/10/2022.
- L'entrée en vigueur d'une limite de jeu hebdomadaire de 200 EUR par personne par site de jeu le 20/10/2022 et l'interdiction pour les personnes enregistrées à la Centrale des Crédits aux Particuliers (CCP) de demander la suppression de cette limite.

Ces deux changements ont occasionné une augmentation des appels vers la ligne.

Il est important de signaler que le service téléphonique ne peut jamais prendre directement contact avec les services d'aide et qu'il ne peut qu'aiguiller le joueur ou son entourage vers ceux-ci. Il ne peut pas non plus se substituer à un tel service.

CHA PI TRE

Licences

3

Au 31/12/2022, un total de 15 173 licences étaient actives (A, A+, B, B+, C, D, E, F1, F1+ et F2).

3.1. CASINOS (A et A+)

Au 31/12/2022, on comptait neuf licences A et huit licences A+ actives. En 2022, le casino de Middelkerke a changé d'exploitant, ce qui a entraîné la résiliation de la licence existante et l'octroi d'une nouvelle licence A avec effet au 01/07/2022.

3.2. SALLES DE JEUX AUTOMATIQUES (B et B+)

Au 31/12/2022, on recensait 174 licences B et 44 licences B+ actives.

En 2022, 29 licences B ont été renouvelées pour une période de neuf ans, cinq licences B+ ont été accordées, deux licences B+ ont été renouvelées et trois licences B+ ont fait l'objet d'une cessation d'activité.

De plus, aucun déménagement n'a été demandé pour une salle de jeux automatiques.

La note informative n° 30 du 12/10/2022 remplace la réglementation existante en matière de déménagement et prévoit désormais, en l'absence d'une réglementation légale instaurant une procédure simplifiée pour le déménagement d'un établissement de jeu, qu'une demande de déménagement est traitée comme une demande de renouvellement anticipée avec changement d'adresse. La restriction antérieure de n'accepter un déménagement qu'à l'intérieur de la commune n'est donc plus d'application.

3.3. CAFÉS (C)

Au 31/12/2022, on dénombrait 5 137 licences C actives.

Au cours de l'année, la CJH a approuvé 737 nouvelles demandes de licence C ainsi que 342 demandes de renouvellement de licence C pour une période de cinq ans.

Un certain nombre (31) de nouvelles demandes de licence et de demandes de renouvellement (15) ont été refusées.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Octroi	1 369	1 331	1 175	1 003	1 054	1 372	740	573	737
Renouvellement	424	349	502	308	481	366	329	436	342
Refus	58	50	39	17	33	65	40	17	31
Refus de renouvellement	28	21	12	4	50	13	10	9	15
Expiration	134	165	707	930	453	399	289	236	409
Cessation de l'activité	332	1 113	363	565	2 476	546	416	659	451
Désistement	35	29	26	27	44	67	51	22	31

3.4. PERSONNEL DES ÉTABLISSEMENTS DE JEUX DE HASARD (D)

Au 31/12/2022, l'on comptait 7 429 licences D actives.

En 2022, 1 608 nouvelles demandes de licences D ont été introduites.

3.5. FOURNISSEURS ET RÉPARATEURS D'APPAREILS DE JEUX DE HASARD (E)

Au 31/12/2022, il y avait 169 licences E actives.

Au cours de l'année, cinq nouvelles licences E ont été octroyées, 61 ont été renouvelées et 10 ont fait l'objet d'une cessation d'activité.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Octroi	14	9	4	6	6	3	4	9	5
Renouvellement	9	4	8	4	5	4	3	25	61
Expiration						1		1	2
Refus de renouvellement						1			
Refus	1				1	1	2		1
Cessation de l'activité	4	8	13	9	8	10	6	8	10

3.6. PARIS (F1, F2 ET F1+)

– Organismes de paris

Au 31/12/2022, on dénombrait 30 licences F1 et 24 licences F1+ actives.

Aucune nouvelle licence F1 n'a été déclarée ouverte en 2022. Les licences F1 et F1+ de Scoore S.A. (Loterie Nationale) ont été renouvelées pour neuf ans.

La CJH a également approuvé une modification d'URL pour une licence F1+ et acté le désistement d'une licence F1.

– Agences de paris

Au 31/12/2022, on comptait 585 licences pour des établissements de jeux de hasard fixes de classe IV (agences de paris).

En 2022, aucune nouvelle licence pour agences de paris n'a été octroyée, 55 licences ont été renouvelées, un renouvellement a été refusé et 3 cessations d'activité ont été actées.

Des discussions sont toujours en cours avec la ville ou la commune pour un certain nombre de dossiers de renouvellement. Les agences de paris doivent en effet, depuis le 25/05/2021, joindre à leur demande de renouvellement une convention établie avec la commune. A défaut d'avoir obtenu celle-ci, 37 dossiers restaient en attente d'un renouvellement.

Concernant les déménagements des agences de paris, comme pour les salles de jeux, la note informative (numéro 30) du 12/10/2022 a remplacé la réglementation et prévoit désormais qu'une demande de déménagement sera traitée comme une demande de renouvellement anticipée de licence avec changement d'adresse.

En 2022, 10 déménagements d'agences de paris ont été approuvés dont 9 dans le cadre de la précédente réglementation et 1 dans le cadre de la nouvelle.

– Bookmakers

Au 31/12/2022, il y avait 29 licences F2 actives.

Aucune nouvelle licence F2 pour les bookmakers n'a été déclarée ouverte en 2022. Au cours de cette année, 21 dossiers ont été renouvelés.

– Librairies

Au 31/12/2022, il y avait 1 580 licences de librairies actives, contre 1 812 licences au 31/12/2021.

En 2022, sur la base des nouvelles règles de l'arrêté royal du 17/02/2022, 160 licences ont été accordées, 370 ont été renouvelées, 13 nouvelles demandes et huit demandes de renouvellement ont été refusées en raison des nouvelles exigences auxquelles les librairies doivent désormais satisfaire.

L'impact de la nouvelle réglementation sur les librairies a été manifeste puisque, en sus des 8 refus de renouvellement, 206 licences titulaires de licence n'ont pas demandé leur renouvellement et 41 cessations d'activités et 123 désistements ont été actés.

Les nouvelles règles se sont donc avérées être un outil efficace pour lutter contre le problème des fausses librairies. La situation devrait être analogue pour le renouvellement en 2023 et 2024 des licences existantes (valables pour 3 ans).

Voir C 6 – Développements juridiques. 

– Hippodromes

Aucune licence relative aux cinq hippodromes existants en Belgique n'a été renouvelée en 2022.

3.7 JEUX TÉLÉPHONIQUES

Le 30/11/2022, la CJH a acté la cessation d'activité de la seule licence pour les jeux télévisés encore active, suite à l'arrêt des deux émissions « Luna Park » et « Jeux de Nuit ».

Avant la cessation, pour l'année 2022, les chiffres sont les suivants :

Chiffres clés	Jeux de Nuit	Luna-Park	Total
Nombre moyen de joueurs par émission	108	32	140
Nombre de Participants	14 949	3 879	18 828
Nombre d'appels/envois	113 316	18 326	131 642
Nombre joueurs ou SMS à l'antenne	8 757	6 108	14 865
Nombre de gagnants	353	112	465
Gains annuels redistribués (en EUR)	14 474	2 370	16 844
Moyenne des gains par émission	104	19	65
Taux de redistribution ¹³	8,52%	8,62%	8,53%
Nombre d'émissions	139	122	261
Jeux sans gagnants	5	15	20

Le secrétariat a reçu 26 interpellations relatives aux jeux télévisés. Les motifs invoqués avaient principalement trait à la non sélection des appels/participants.

Interpellations reçues à la CJH	2022
Appels non-sélectionnés	10
Paiement des gains	5
Considérations générales	4
Questions/réponses/gains associés	4
Conditions de participation	3
Total	26

¹³ Le taux de redistribution tel que fixé par l'arrêté royal sur les jeux télévisés à 7% était donc respecté.

CHAMPITRE

Aspects
financiers

4

Chaque année, le secrétariat de la CJH envoie à tous les détenteurs d'une licence A, B, E ou FA le formulaire de demande de données financières relatives à l'exercice de l'année précédente. Les chiffres figurant dans ce chapitre sont donc relatifs à l'année 2021 et non à l'année 2022. Chaque formulaire porte sur une seule et unique licence. Au total, 397 demandes ont ainsi été envoyées et puis analysées par le secrétariat.

Les informations demandées portaient sur les caractéristiques suivantes :

- Les mises jouées ;
- Les gains redistribués ;
- Le nombre de jours d'ouverture ;
- Le nombre de visiteurs ;
- Le nombre d'inscrits sur les sites de jeux online et les montants de jeu disponibles à la date du 31/12/2021 ;
- Le chiffre d'affaires enregistré,
- La répartition, pour les FA, des paris selon leurs types, les lieux où ils sont pris et les types de sports y relatifs.

Pour la deuxième année consécutive, une analyse de la segmentation des paris a été réalisée en fonction de l'endroit où ceux-ci ont été pris, du type de paris et du type de sport (pour les paris sportifs).

4.1. RÉPARTITION DU MARCHÉ DES JEUX DE HASARD EN FONCTION DU GGR

Le Gross Gaming Revenue (GGR) est calculé sur base de la différence entre les mises et les gains versés.

– Répartition du GGR entre le terrestre et le online

En 2021, le GGR du secteur des jeux de hasard en Belgique, toutes licences confondues, a représenté un peu plus de 1,2 milliard d'EUR répartis à raison de 67,18% pour les jeux en ligne et de 32,82% pour le terrestre.

Répartition du GGR		
2021	GGR	Pourcentage
Offline	397 094 901,19 EUR	32,82%
Online	812 763 527,57 EUR	67,18%
Total	1 209 858 428,76 EUR	100,00%

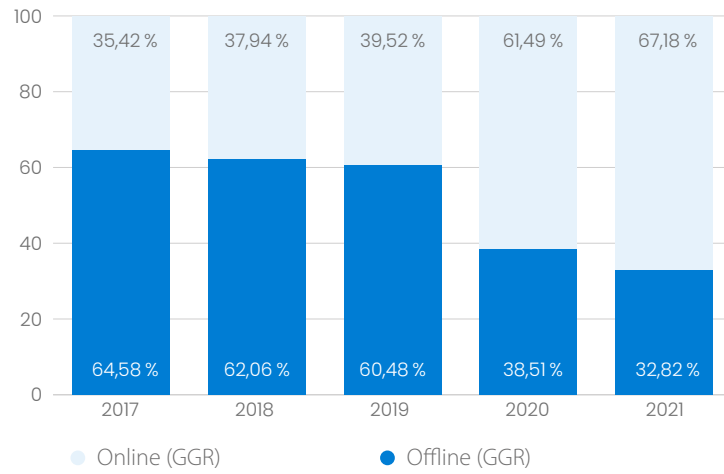
La plupart des établissements du secteur terrestre étaient encore fermés durant toute une partie de l'année 2021 en raison de la pandémie de Covid-19¹⁴, ce qui explique que le montant du GGR en terrestre est resté, comme en 2020, en deçà des montants observés au cours des années antérieures, même s'il a légèrement remonté par rapport à 2020.

Au final, le GGR généré par le secteur online a, en 2021, permis de compenser les pertes enregistrées par le secteur terrestre et le GGR total atteint donc un niveau légèrement supérieur à celui qui était le sien avant le Covid.

Evolution et répartition marchés des jeux de Hasard						
	2017 (en EUR)	2018 (en EUR)	2019 (en EUR)	2020 (en EUR)	2021 (en EUR)	2020-2021
Offline (GGR)	677 449 530,93	694 919 772,64	713 028 176,22	373 237 032,41	397 094 901,19	6,39 %
Online (GGR)	371 504 290,71	424 813 053,23	466 002 182,30	595 858 352,99	812 763 527,57	36,40 %
TOTAL	1 048 953 821,64	1 119 732 825,87	1 179 030 358,52	969 095 385,40	1 209 858 428,76	24,84 %

¹⁴ Pour rappel, les établissements ont été fermés du 01/01 au 09/06/2021 à l'exception des librairies. À partir du 26/12/2021 les classes A, B et FB ont à nouveau été fermées.

Evolution et répartition marchés des jeux de Hasard

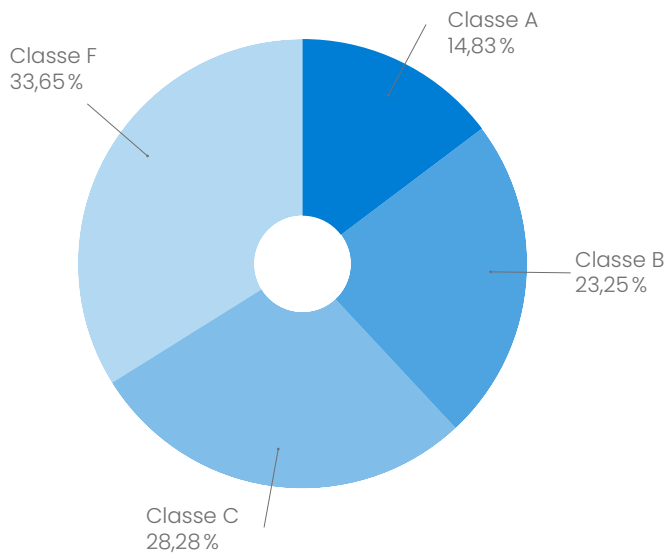


- GGR terrestre

Les paris représentent, à eux seuls, un tiers du GGR terrestre (33,65%), suivis par les bingos et machines à mises atténuées que l'on retrouve dans les cafés (28%), les salles de jeux (23%) et les casinos (15%). Cette répartition est analogue à celle de 2020.

Répartition du GGR Offline		
2021	Offline	Pourcentage
Classe A	58 870 424,46 EUR	14,83 %
Classe B	92 307 324,92 EUR	23,25 %
Classe C	112 309 456,56 EUR	28,28 %
Classe F	133 607 695,25 EUR	33,65 %
Total	397 094 901,19 EUR	100,00 %

Répartition du marché offline des jeux de Hasard 2021

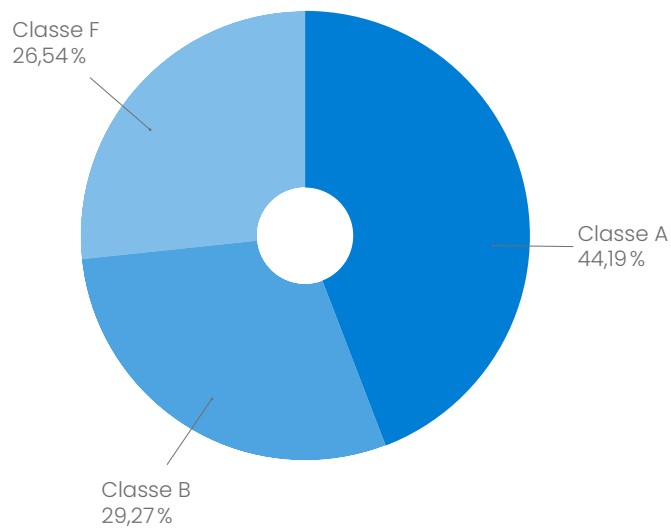


– GGR online

Pour ce qui est de la répartition du GGR dans le secteur online, les sites de casinos occupent toujours la première place (44,20%), suivis par les sites de jeux (29,28%) et les sites de paris (26,52%) qui, en 2020, occupaient respectivement les 3^{ème} et 2^{ème} places du classement.

Répartition du GGR Online		
2021	Online	Pourcentage
Classe A	359 126 563,75 EUR	44,19%
Classe B	237 896 514,62 EUR	29,27%
Classe F	215 740 449,20 EUR	26,54%
Total	812 763 527,57 EUR	100,00%

Répartition du marché online des jeux de Hasard 2021



4.2. CASINOS (licences A et A+)

L'impact des fermetures des casinos terrestres en 2020 et 2021¹⁵ est évident même si on constate malgré tout une légère augmentation du GGR terrestre entre 2020 et 2021.

En ligne, le GGR a poursuivi son augmentation.

Evolution et répartition de l'activité des casinos						
	2017 (en EUR)	2018 (en EUR)	2019 (en EUR)	2020 (en EUR)	2021 (en EUR)	2020-2021
Offline (GGR)	107 360 090,40	108 496 986,62	121 395 562,67	54 947 358,90	58 870 424,46	7,14 %
Online (GGR)	147 243 167,22	172 701 830,76	205 125 172,89	277 917 570,86	359 126 563,75	29,22 %
Total	254 603 257,62	281 198 817,38	326 520 735,56	332 864 929,76	417 996 988,21	25,58 %

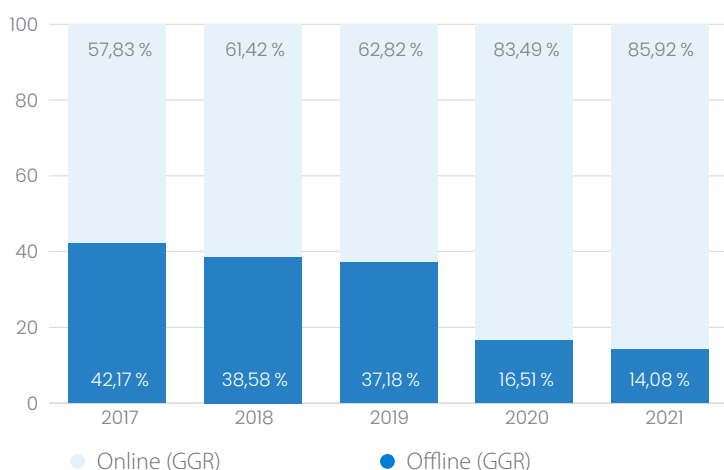
Au total, les titulaires d'une licence casino ont réalisé un GGR online et terrestre de 417 993 988,21 EUR, ce qui constitue un nouveau record.

On constate clairement, ces cinq dernières années, que l'engouement pour les jeux de casino se déplace vers le on line qui représente 85% du GGR.

Activités casinos 2021		
Offline (GGR)	58 870 424,46 EUR	14,08 %
Online (GGR)	359 126 563,75 EUR	85,92 %
Total	417 996 988,21 EUR	100,00 %

% du GGR par rapport au total l'activité des casinos					
	2017	2018	2019	2020	2021
Offline (GGR)	42,17 %	38,58 %	37,18 %	16,51 %	14,08 %
Online (GGR)	57,83 %	61,42 %	62,82 %	83,49 %	85,92 %
Total	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %

Evolution et répartition du GGR des Casinos



¹⁵ Il faut également noter que suite aux intempéries de juillet 2021, le casino de Chaudfontaine a été contraint de fermer jusqu'à la fin de l'année.

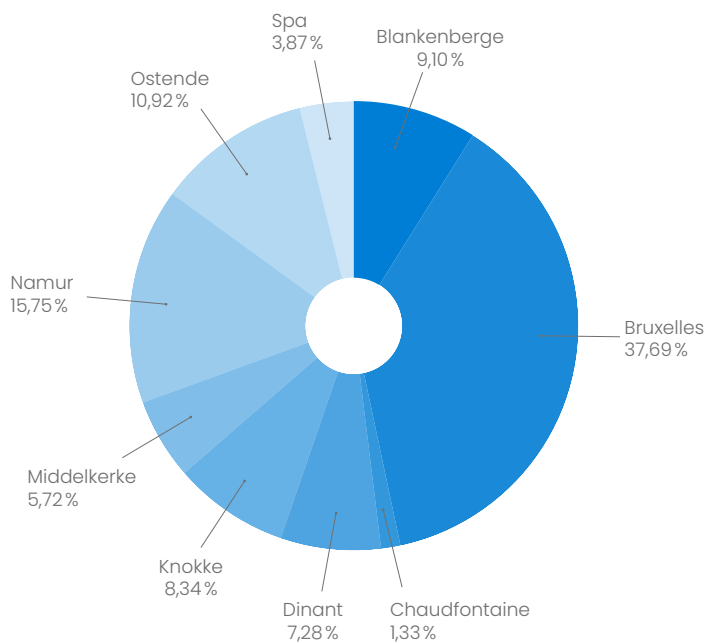
– Les casinos terrestres

A l'exception du casino de Chaudfontaine qui est resté fermé presque toute la 2^{ème} partie de l'année, tous les casinos ont vu leur GGR augmenté en 2021, le Casino de Spa étant celui qui a connu la plus petite progression (1,46%). Le casino de Bruxelles, quant à lui, reste celui qui engrange le plus de revenus sur l'année. A lui seul, il représente en effet 37,69% des parts de marché.

GGR offline de 2017 à 2021						
	2017 (en EUR)	2018 (en EUR)	2019 (en EUR)	2020 (en EUR)	2021 (en EUR)	2020-2021
Blankenberge	7 203 536,27	8 186 374,92	9 070 449,72	4 786 855,85	5 359 712,24	11,97 %
Bruxelles	39 085 835,00	40 112 842,00	47 290 986,67	20 535 567,07	22 188 175,85	8,05 %
Chaudfontaine	6 179 947,65	6 099 002,38	6 835 538,82	3 450 079,34	784 622,87*	-77,26 %*
Dinant	7 418 613,64	7 520 376,84	8 228 936,84	3 627 913,85	4 284 567,91	18,10 %
Knokke	8 946 392,00	8 748 132,00	9 640 883,00	4 010 923,00	4 907 184,00	22,35 %
Middelkerke	5 932 143,43	4 371 304,00	5 405 828,00	2 663 542,00	3 368 788,00	26,48 %
Namur	15 231 957,88	15 227 491,58	17 506 064,31	8 162 432,29	9 271 014,30	13,58 %
Ostende	13 814 795,25	14 802 586,91	13 438 014,09	5 463 616,00	6 427 121,44	17,63 %
Spa	3 546 869,28	3 428 875,99	3 978 861,22	2 246 429,50	2 279 237,85	1,46 %
Total	107 360 090,40	108 496 986,62	121 395 562,67	54 947 358,90	58 870 424,46	7,14 %

* Casino de Chaudfontaine a été fermé durant une longue période suite aux inondations en province de Liège (du 14/07 au 18/12/21)

Répartition du GGR offline 2021

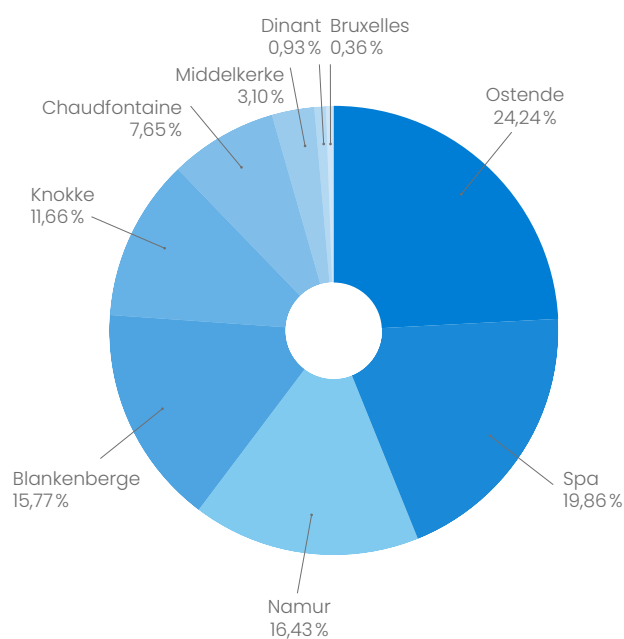


– Les casinos en ligne

Globalement, le GGR online des casinos a augmenté de 29,22 % en 2021. Celui d'Ostende a même plus que doublé (avec une augmentation du GGR de l'ordre de 138%) et devient ainsi le casino belge le mieux placé sur le marché des jeux online, juste devant le casino de Spa. Pour la deuxième année consécutive, les casinos de Bruxelles et de Dinant ont, quant à eux, enregistré un GGR en diminution pour l'année 2021.

GGR online de 2017 à 2021						
	2017 (en EUR)	2018 (en EUR)	2019 (en EUR)	2020 (en EUR)	2021 (en EUR)	2020-2021
Blankenberge	29 937 387,98	31 493 464,76	39 059 855,49	42 087 412,02	56 644 793,48	34,59 %
Bruxelles	3 271 840,00	4 173 200,00	3 392 123,00	3 118 325,67	1 294 088,88	-58,50 %
Chaufontaine	21 100 005,76	19 799 746,48	23 892 902,46	26 615 980,79	27 474 380,00	3,23 %
Dinant	10 086 501,45	4 257 933,00	7 182 045,00	6 072 376,00	3 344 572,60	-44,92 %
Knokke	16 484 298,00	21 112 247,00	26 242 074,00	38 380 257,00	41 868 698,90	9,09 %
Middelkerke	5 359 543,00	4 537 875,00	6 807 075,00	8 331 432,00	11 139 630,00	33,71 %
Namur	19 687 579,32	26 590 811,16	24 976 495,46	52 250 451,90	59 000 224,89	12,92 %
Ostende	8 682 201,81	18 267 832,93	23 521 990,00	36 515 942,00	87 047 089,00	138,38 %
Spa	32 633 809,90	42 468 720,43	50 050 612,48	64 545 393,48	71 313 086,00	10,49 %
Total	147 243 167,22	172 701 830,76	205 125 172,89	277 917 570,86	359 126 563,75	29,22 %

Répartition du GGR online 2021



– Données complémentaires relatives aux casinos

Données complémentaires	2019	2020	2021	2020-2021
Offline				
Nombre de visiteurs	1 246 567	680 016	446 045	-34,41%
Total des mises (en EUR) (*)	2 104 590 482,19	956 029 583,54	976 017 780	2,09%
Nombre de machines exploitées	1 743	1 613	1 866	15,69%
Nombre de jours d'ouverture moyen	365	193	182	-5,71%
Nombre de casinos	9	9	9	
Recette journalière moyenne (**)	332 590,58	285 193,90	324 057	13,63%
GGR offline (en EUR)	121 395 562,67	54 947 358,90	58 870,424	7,14 %
Online				
Nombre de comptes joueurs (***)	1 864 397	2 241 872	2 266 254	1,09%
Total des mises (en EUR) (*)	6 284 830 940,65	7 768 951 563,19	10 026 647 923	29,06%
Nombre de jours d'exploitation moyen	365	366	365	
Recette journalière moyenne (en EUR) (****)	561 986,78	759 337,63	983 908	29,57%
GGR online (en EUR)	205 125 172,89	277 917 570,86	359 126 564	29,22 %

(*) Mises = Mises initiales + gains rejoués

(**) GGR offline/Nombre de jours ouverture moyen

(***) Un joueur peut avoir différents comptes auprès de différents opérateurs

(****) GGR online/Nombre jours d'exploitation moyen

Par compte joueur online, on comptabilise, en moyenne sur l'année 2021, des mises de 4 424,33 EUR (montant réellement déposé en cash + gains rejoués).

Du côté des casinos terrestres, sur l'année 2021, le montant annuel des mises atteint, en moyenne, par visiteur, 2 188,16 EUR.

– Solvabilité

Une des conditions qualitatives à laquelle le détenteur 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 terrestre et de 40% pour une licence complémentaire (online).

En 2021, les 9 casinos ont été exploités sous 10 licences étant donné le changement d'exploitant du casino d'Ostende. Ces derniers étaient détenus par 8 sociétés différentes, les casinos de Knokke et de Middelkerke dépendant tous deux de la même firme. Tous les détenteurs d'une licence A possédaient également une licence complémentaire et devaient donc présenter un ratio supérieur à 40%, ce qui était le cas pour tous.

4.3. SALLES DE JEUX (licences B et B+)

En 2021, on recensait 174 salles de jeux en Belgique ainsi que 39 licences B online.

La même année, le GGR des titulaires de licences B a connu une progression de près de 14% pour le terrestre et de 51,74% pour le online, ce qui représente une hausse totale de 38,83% et un GGR global encore jamais atteint jusqu'ici de 330.203.839,54 EUR.

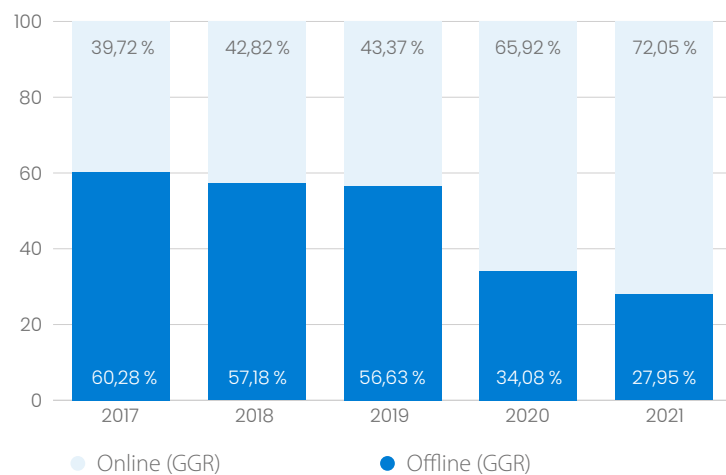
Evolution et répartition de l'activité des salles de jeux						
	2017	2018	2019	2020	2021	2020-2021
Offline	153 076 456,76 EUR	152 450 200,90 EUR	163 158 984,77 EUR	81 062 755,86 EUR	92 307 324,92 EUR	13,87 %
Online	100 849 549,23 EUR	114 184 379,62 EUR	124 945 490,63 EUR	156 782 038,05 EUR	237 896 514,62 EUR	51,74 %
Total	253 926 005,99 EUR	266 634 580,52 EUR	288 104 475,40 EUR	237 844 793,91 EUR	330 203 839,54 EUR	38,83 %

La répartition du GGR était respectivement de 27,95% pour le terrestre et de 72,05% pour le online dont la part de marché augmente chaque année.

Activités salles de jeux 2021		
Offline (GGR)	92 307 324,92 EUR	27,95 %
Online (GGR)	237 896 514,62 EUR	72,05 %
Total	330 203 839,54 EUR	100,00 %

% du GGR par rapport au total de l'activité des salles de Jeux					
	2017	2018	2019	2020	2021
Offline (GGR)	60,28 %	57,18 %	56,63 %	34,08 %	27,95 %
Online (GGR)	39,72 %	42,82 %	43,37 %	65,92 %	72,05 %
Total	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %

Evolution et répartition du GGR



– Les salles de jeux terrestres

Les 10 salles de jeux totalisant le GGR le plus élevé représentent ensemble seulement 14% du GGR terrestre total des salles de jeux, les 164 autres se partageant les 86 % restant.

Top 10 offline GGR	
Classement	GGR
1	1 578 443,15 EUR
2	1 522 056,97 EUR
3	1 406 755,97 EUR
4	1 292 845,61 EUR
5	1 255 642,75 EUR
6	1 162 777,61 EUR
7	1 129 612,58 EUR
8	1 098 924,68 EUR
9	1 046 350,00 EUR
10	1 029 561,38 EUR

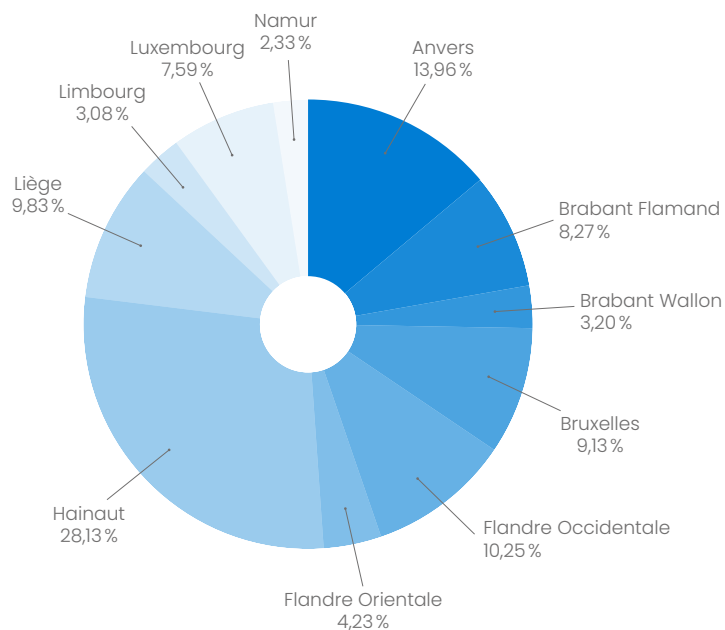
– Situation par province

Comme lors des années précédentes, le Hainaut reste la province la mieux représentée avec un total de 46 salles présentes sur son territoire. Viennent ensuite les provinces de Liège et de la Flandre orientale. En tout, la Wallonie compte 86 salles contre 76 en Flandres et 12 à Bruxelles.

Répartition géographique des salles B			
Provinces	Nombre de salles	GGR offline	GGR/NB Salle
Anvers	18	12 883 800,26 EUR	715 766,68 EUR
Brabant Flamand	17	7 630 258,75 EUR	448 838,75 EUR
Brabant Wallon	4	2 956 729,55 EUR	739 182,39 EUR
Bruxelles	12	8 430 643,07 EUR	702 553,59 EUR
Flandre Occidentale	19	9 462 532,59 EUR	498 028,03 EUR
Flandre Orientale	11	3 904 781,47 EUR	354 980,13 EUR
Hainaut	46	25 965 701,50 EUR	564 471,77 EUR
Liège	22	9 077 912,99 EUR	412 632,41 EUR
Limbourg	11	2 841 668,28 EUR	258 333,48 EUR
Luxembourg	10	7 005 676,41 EUR	700 567,64 EUR
Namur	4	2 147 620,05 EUR	536 905,01 EUR
Total	174	92 307 324,92 EUR	530 501,87 EUR

C'est dans le Brabant Wallon que le GGR est le plus élevé par salle, suivi par Anvers et Bruxelles. Le Limbourg ferme la marche avec 258.333,48 EUR de GGR moyen par salle.

GGR offline par province



– Les salles de jeu en ligne

Le top 10 des sites en ligne d'opérateurs de salles de jeux génère 80,70% du GGR online relatif aux licences de type B, les 2 premiers sites couvrant à eux seuls 37,28% du GGR total.

Top 10 du GGR des sites online	
Classement	GGR
1	49 812 184,23 EUR
2	38 877 749,00 EUR
3	36 549 548,05 EUR
4	11 936 606,00 EUR
5	10 100 626,97 EUR
6	10 027 557,59 EUR
7	9 396 904,69 EUR
8	8 517 101,00 EUR
9	8 510 208,00 EUR
10	8 364 762,00 EUR

- Données complémentaires

Comme c'était déjà le cas pour les casinos, on constate l'impact des fermetures liées à la crise sanitaire. Le nombre moyen de jours d'exploitation en ligne est inférieur au nombre de jours de l'année civile car cinq licences B ont été octroyées au cours de 2021 et qu'il n'a dès lors été tenu compte que du nombre de jours réels d'exploitation.

En moyenne, par compte joueur en ligne, on enregistre un montant engagé de 1.797,76 EUR (montant réellement déposé en cash + gains rejoués).

En comparaison, par entrée dans une salle de jeux terrestre, la mise s'élève à un montant moyen de 2.092,97 EUR, soit à peine moins que le joueur de casino.

Données complémentaires	2019	2020	2021	2020-2021
Offline				
Nombre de visiteurs	3 883 943	1 812 481	1 864 475	2,87%
Total des mises (en EUR) (*)	6 477 744 393,55	3 341 727 818,95	3 902 292 158	16,77%
Nombre de machines "offline" exploitées	5 557	5 569	5 799	4,13%
Nombre de jours d'ouverture moyen	356	189	193	2,13%
Nombre de salles de jeux	175	174	174	-
Recette journalière moyenne (en EUR) (**)	457 907,50	428 564,64	477 849	11,50%
GGR offline (en EUR)	163 158 984,77	81 062 755,86	92 307 325	13,87%
Online				
Nombre de comptes joueurs (***)	2 518 700	2 624 276	3 088 495	17,69%
Total des mises (in EUR) (*)	3 976 565 911,22	4 507 700 734,36	5 552 375 245	23,18%
Nombre de jours d'exploitation moyen	352	341	264	-22,58%
Recette journalière moyenne (in EUR) (****)	354 958,78	459 771,37	901 123	95,99%
GGR online (en EUR)	124 945 491	156 782 038	237 896 515	51,74%

Par compte joueur online, on comptabilise, sur l'année 2021, des mises moyennes de 1.797,76 EUR.

Pour ce qui est des salles de jeux terrestres, en revanche, le montant annuel des mises, sur l'année 2021, atteint en moyenne 2.092,97 EUR par visiteur.

– Solvabilité

Une des conditions à laquelle le détenteur 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 terrestre et de 40% pour une licence complémentaire.

Dix des 113 sociétés licenciées présentaient un ratio inférieur et deux sociétés avaient même un taux négatif (leur bilan affichait en effet un solde de leurs fonds propres négatif et, de ce fait, le ratio de solvabilité était inférieur à 0). Tous ces opérateurs ont dès lors fait l'objet d'un suivi spécifique sans que n'ait été perdue de vue la situation exceptionnelle engendrée par la crise sanitaire.

4.4. DÉBITS DE BOISSONS (licences C)

Il n'est pas possible d'évaluer l'évolution du chiffre d'affaires des titulaires de licences de classe C à partir de leurs comptes annuels, car certains travaillent en personnes physiques et ne publient donc pas de bilan. De plus, 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 dans les débits de boissons sont cependant repris dans les données chiffrées fournies par les détenteurs de licence E.

4.5. FOURNISSEURS, RÉPARATEURS, FABRICANTS ET SOCIÉTÉS DE L'INFORMATION DE JEUX DE HASARD (licence E)

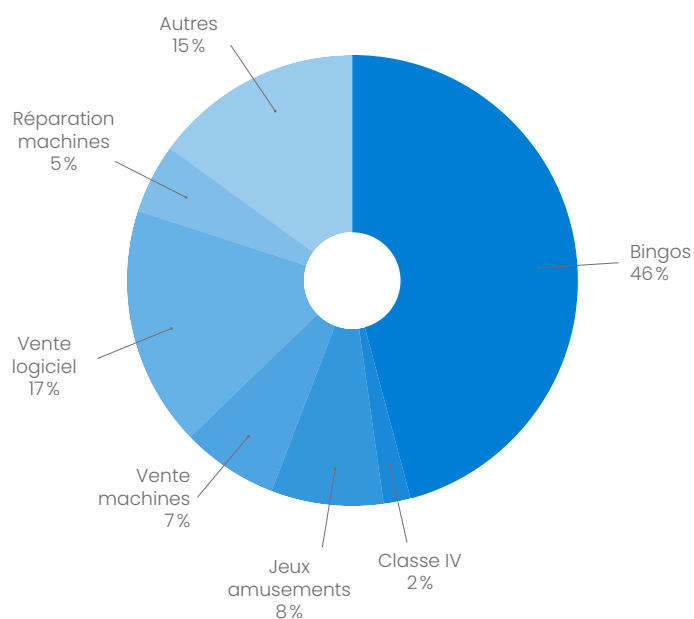
Le secrétariat de la CJH a adressé 183 demandes de données financières aux détenteurs de licence E en activité en 2021 dont 30 sont établis à l'étranger. Quatorze d'entre eux n'ont pas répondu à la demande d'informations parmi lesquels un a cessé ses activités au cours de l'année et un autre a été déclaré en faillite en 2022.

Pour les 12 sociétés qui n'ont pas transmis les informations utiles mais qui exploitaient des bingos au sein de cafés, les données relatives aux mises et aux gains ont été extraites de fichiers informatiques envoyés quotidiennement.

Le formulaire de demande des données financières établit bien la distinction entre les différentes catégories d'appareils et/ou d'activités (bingos, appareils automatiques de classe IV, appareils à mise atténuée, vente de machines, ventes de logiciels de jeux, réparation de machines et « autres ») afin de refléter au mieux la réalité des divers pans d'activité des sociétés contactées. La catégorie « autre » indique les revenus que ces sociétés tirent d'activités non liées aux jeux de hasard (par exemple des revenus immobiliers).

En 2021, l'exploitation des bingos représentait à elle seule 46% des activités des titulaires de licence E contre 50% en 2020.

Répartition tirée de l'exploitation des jeux terrestres 2021



Activités des licences E détaillées				
	2019 (en EUR)	2020 (en EUR)	2021 (en EUR)	2020-2021
Bingos (GGR)	181 110 860,10	97 251 414,78	95 990 400,24	-1,30%
Classes IV (GGR)	13 951 749,27	4 552 013,12	4 142 969,84	-8,99%
Jeux amusements (GGR)	26 604 506,68	16 418 621,07	16 319 056,32	-0,61%
Vente machines	19 150 552,11	15 641 603,69	13 586 578,10	-13,14%
Vente logiciel	11 709 076,00	25 075 304,35	34 949 404,42	39,38%
Réparation machines	3 192 930,87	1 745 691,34	9 913 313,75	467,87%
Autres	43 737 703,76	35 382 903,08	32 013 936,14	-9,52%
Total	299 457 378,79	196 067 551,43	206 915 658,81	5,53%

Les fermetures liées à la crise Covid ont également impacté l'exploitation des jeux de hasard dans les cafés puisque les GGR générés par les bingos et autres appareils de jeux étaient tous en régression.

Les seules activités en progression sont celles en lien avec la réparation des machines ou la vente de logiciels de jeux online. Cette augmentation témoigne une nouvelle fois du plein essor de l'activité en ligne.

– Solvabilité

Pour pouvoir conserver leur licence E, les fabricants, installateurs et réparateurs de machines de jeux doivent présenter un ratio de solvabilité supérieur à 30 %. Sur les 183 exploitants concernés, trois titulaires de licence ont cessé leurs activités en 2022 et sept sont des personnes physiques pour lesquelles un tel calcul ne peut donc pas être effectué. La vérification de leurs données financières se fait dès lors par d'autres voies comme, par exemple, via une analyse de leurs attestations fiscales ou de leur déclaration d'impôt sur le revenu des personnes physiques.

Sur les 173 entreprises restantes, 26 n'atteignaient pas le ratio de 30%. Parmi celles-ci, on compte 8 entreprises étrangères. On note également que 3 firmes n'ont pas transmis leurs comptes annuels afférant à l'année 2021, de sorte que leur ratio n'a pas pu être déterminé. Dix entreprises étrangères n'ont pas non plus remis au secrétariat de la CJH leurs rapports financiers annuels. Toutes les mesures nécessaires ont été prises pour garder leur situation sous supervision étroite.

Globalement, les opérateurs étrangers se montrent plus enclins qu'auparavant à communiquer leurs données financières, ce qui permet au secrétariat de la CJH d'effectuer un suivi plus efficace de leur évolution.

4.6. ORGANISATEURS DE PARIS (licences F1 et F1+)

Dans le domaine de l'organisation de paris, comme déjà constaté dans d'autres catégories, le secteur online détient la plus forte part de marché (à savoir 62,5% de GGR), même si la différence entre le online et le terrestre reste moins conséquente forte que pour les licences de classes A et B.

Activités organisateurs de paris 2021		
Offline (GGR)	129 464 725,41 EUR	37,50 %
Online (GGR)	215 740 449,20 EUR	62,50 %
Total	345 205 174,61 EUR	100,00 %

% du GGR par rapport à l'activité des organisateurs de paris					
	2017	2018	2019	2020	2021
Paris offline	57,42%	57,88%	60,34%	42,48%	37,50%
Paris online	42,58%	42,12%	39,66%	57,52%	62,50%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

En 2021, le GGR total enregistré pour l'organisation de paris a connu une hausse de 23,22% par rapport à l'année précédente, laquelle est à attribuer à la nette progression du online. Du côté du terrestre, l'augmentation est en effet bien moindre et le GGR reste sensiblement inférieur à celui généré avant 2020.

Evolution et répartition de l'activité des organisateurs de paris						
	2017 (en EUR)	2018 (en EUR)	2019 (en EUR)	2020 (en EUR)	2021 (en EUR)	2020-2021
Paris offline	166 444 362,26	189 514 917,07	206 806 512,73	119 004 868,68	129 464 725,41	8,79 %
Paris online	123 411 574,26	137 926 842,85	135 931 518,78	161 158 744,08	215 740 449,20	33,87 %
Totaal	289 855 936,52	327 441 759,92	342 738 031,51	280 163 612,76	345 205 174,61	23,22 %

Le top 10 des organisateurs de paris au GGR le plus élevé représente 92,60% du total du GGR des sites online de prises de paris.

Top 10 du GGR des sites online	
Site web	GGR 2021
1	65 601 408,74 EUR
2	29 351 786,00 EUR
3	24 500 705,00 EUR
4	19 799 797,00 EUR
5	17 341 861,00 EUR
6	13 270 137,00 EUR
7	10 250 864,75 EUR
8	9 040 195,85 EUR
9	5 351 659,00 EUR
10	5 273 143,00 EUR

Le tableau des données complémentaires est similaire à celui des détenteurs de licences de casino (licence A) et de salles de jeux (licence B) mais ne concerne ici que les paris en ligne.

Données complémentaires online				
	2019	2020	2021	2020-2021
Nombre de comptes joueurs (*)	1 460 357	936 694	1 917 239	104,68 %
Total des mises online (en EUR) (**)	1 509 951 686,78	1 635 344 929,66	2 201 443 347	34,62%
Nombre de jours d'exploitation moyen	365	366	365	-
Recette journalière moyenne (en EUR) (***)	372 415,12	440 324,44	591 070	34,24%
GGR online	135 931 518,78	161 158 744,08	215 740 449	33,87%

(*) un même joueur peut disposer de plusieurs comptes auprès de différents opérateurs (1 compte par opérateur et par joueur autorisé)

(**) Mises = Mises initiales + gains rejoués

(***) GGR online / Nombre de jours d'exploitation moyen

Le total des mises enregistrées en 2021 a connu une augmentation de 34,62% par rapport à 2020. La recette journalière moyenne, tous sites confondus, a, quant à elle, crû de façon relativement similaire (34,24%).

En moyenne, pour chaque compte joueur online, un montant de 1 148 EUR a été misé (montant misé + les gains rejoués).

– Répartition des paris en fonction de leur localisation ou de leur type

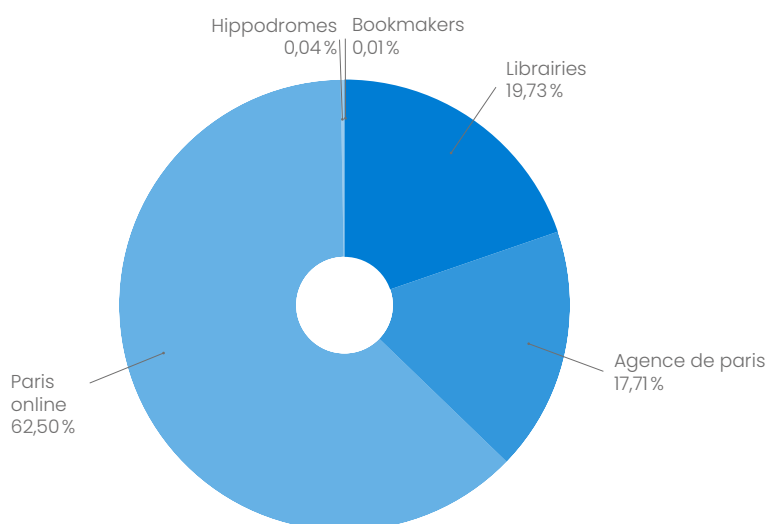
Les différents tableaux repris ci-dessous établissent la répartition des paris en fonction de leur localisation ou de leur type.

– Par localisation

Avec 62,20% du GGR total, les paris en ligne constituent, comme en 2020, l'activité la plus importante, suivie par les paris pris en librairie puis par les paris pris en agence. En 2021, enfin, les bookmakers représentaient une part presque anecdotique du marché, comme lors des années précédentes. Les hippodromes également avaient de très faibles revenus.

Répartition du GGR par localisation 2021				
	Mises (en EUR)	Gains (en EUR)	GGR (en EUR)	% GGR
Librairies	356 668 030,45	288 560 219,28	68 107 811,17	19,73 %
Agence de paris	296 067 635,01	234 916 039,47	61 151 595,54	17,71 %
Paris online	2 201 443 347,00	1 985 702 897,80	215 740 449,20	62,50 %
Bookmakers	403 377,50	351 667,48	51 710,02	0,01 %
Hippodromes	729 395,00	575 786,32	153 608,68	0,04 %
Total	2 855 311 784,96	2 510 106 610,35	345 205 174,61	100,00 %

GGR par localisation 2021



La fermeture des établissements générée par la crise Covid explique partiellement la diminution du GGR des agences de paris (moins 21%) et l'augmentation du GGR généré par les librairies (plus 66%).

Evolution et répartition du GGR par localisation				
	2019 (en EUR)	2020 (en EUR)	2021 (en EUR)	2020-2021
Librairies	50 374 437,14	40 880 048,38	68 107 811,17	66,60 %
Agence de paris	146 325 296,01	77 803 998,34	61 151 595,54	-21,40 %
Paris online	135 931 518,78	161 158 744,08	215 740 449,20	33,87 %
Bookmakers	9 736 663,65	10 136,74	51 710,02	410,12 %
Hippodromes	370 115,93	310 685,22	153 608,68	-50,56 %
Total	342 738 031,51	280 163 612,76	345 205 174,61	23,22 %

- Par types de paris

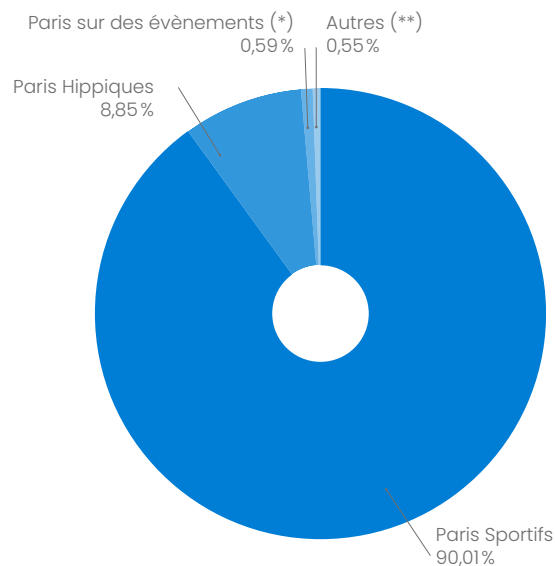
Sans grande surprise, ce sont les paris sportifs qui représentent la plus grande part des paris en atteignant 90,01% du total du GGR.

Répartition du GGR par types de paris 2021				
	Mises (en EUR)	Gains (en EUR)	GGR (en EUR)	% GGR
Paris sportifs	2 655 409 087,56	2 344 693 446,86	310 715 640,70	90,01 %
Paris hippiques	164 898 988,75	134 358 799,00	30 540 189,75	8,85 %
Paris sur des événements(*)	19 817 995,39	17 767 035,80	2 050 959,59	0,59 %
Autres (**)	15 185 713,26	13 287 328,69	1 898 384,57	0,55 %
Total	2 855 311 784,96	2 510 106 610,35	345 205 174,61	100,00 %

(*) Les paris sur événements correspondent par exemple aux paris sur le nom du prochain acteur d'un film, du nom du prochain enfant du Roi etc...

(**) La partie "autres" reprend tout ce concerne les paris virtuels, les paris sur le e-sport, etc...

Répartition du GGR par types de paris 2021

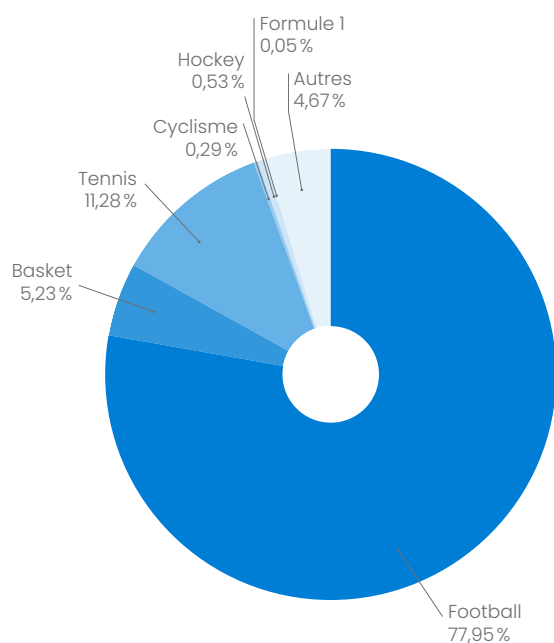


– Par types de sport

Sans surprise encore une fois, c'est le football qui suscite le plus l'intérêt des parieurs (77,95% du GGR).

Répartition du GGR Paris sportifs par types de sports 2021				
	Mises	Gains	GGR	% GGR
Football	1 781 783 403,33 EUR	1 539 580 881,63 EUR	242 202 521,70 EUR	77,95%
Tennis	393 227 037,94 EUR	358 187 859,15 EUR	35 039 178,79 EUR	11,28%
Basket	216 566 256,24 EUR	200 306 155,07 EUR	16 260 101,17 EUR	5,23%
Hockey	14 115 766,89 EUR	12 463 746,25 EUR	1 652 020,64 EUR	0,53%
Cyclisme	8 496 022,59 EUR	7 580 644,39 EUR	915 378,20 EUR	0,29%
Formule 1	1 444 571,28 EUR	1 296 578,54 EUR	147 992,74 EUR	0,05%
Autres	239 776 029,29 EUR	225 277 581,83 EUR	14 498 447,46 EUR	4,67%
Total	2 655 409 087,56 EUR	2 344 693 446,86 EUR	310 715 640,70 EUR	100,00%

Répartition du GGR Paris sportifs par types de sports 2021



– Solvabilité


Sur les 30 titulaires de licence F1, 5 n'atteignaient pas un ratio de solvabilité suffisant (30% pour les licences terrestres et 40% pour les licences online), soit 2 de moins qu'en 2020. Ces sociétés ont bien entendu fait l'objet d'un suivi spécifique de la part du secrétariat de la CJH qui a, cependant, gardé à l'esprit la situation exceptionnelle que représentait la crise sanitaire dans toutes ses démarches.

4.7. ETABLISSEMENT DE CLASSE IV (licences F2)

Une comparaison pluriannuelle de l'évolution du chiffre d'affaires des licences de classe F2 ne peut être obtenue à partir de l'analyse de leurs comptes annuels. En effet, une partie de ces exploitants, travaillant en personnes physiques, ne publient pas de bilan. De plus, l'exploitation des jeux de hasard ne couvre qu'une partie du chiffre d'affaires de certains de ces établissements (librairies, hippodromes) mais les revenus qui en sont issus sont cependant bien repris dans les données chiffrées fournies par les détenteurs de licence F1.

4.8. JEUX MÉDIA ET TÉLÉVISÉS (licence G)

Les informations relatives à l'unique licence G1 sont reprises dans le chapitre « Licences ».

[Voir C 3 – Licences.](#) 

4.9. RÉPARTITION DU GGR ENTRE JOUEURS IDENTIFIÉS ET JOUEURS ANONYMES

L'on distingue ici les joueurs selon qu'ils ont été identifiés ou non au moment où ils ont voulu jouer. L'identification est requise pour tous les jeux en ligne mais uniquement pour les casinos et les salles de jeux du côté de l'offre terrestre. Les joueurs restent cependant anonymes là où le contrôle EPIS n'existe pas encore, c'est-à-dire dans les agences de paris, les librairies et les cafés. Le montant joué par des joueurs anonymes a continué de baisser en 2021 et est à mettre en corrélation avec la supplantation des jeux en ligne sur le terrestre.

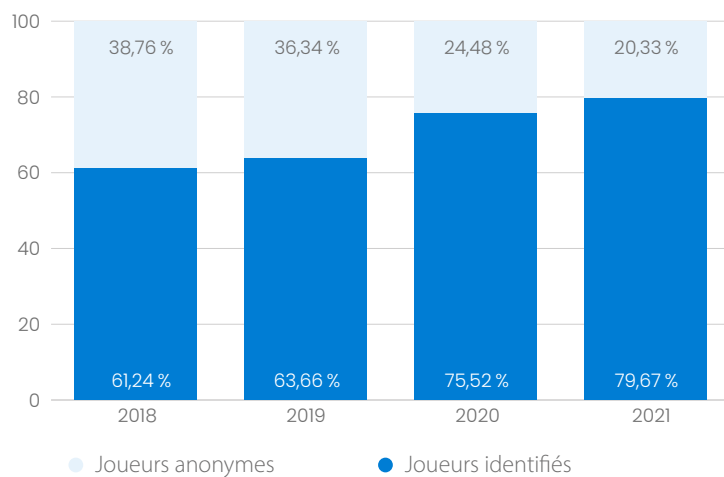
2021	Offline	Online	Joueurs identifiés	Joueurs anonymes
Casinos	58 870 424,46 EUR	359 126 563,75 EUR	417 996 988,21 EUR	
Salles de jeux	92 307 324,92 EUR	237 896 514,62 EUR	330 203 839,54 EUR	
Cafés (*)	112 309 456,56 EUR			112 309 456,56 EUR
Paris (**)	133 607 695,25 EUR	215 740 449,20 EUR	215 740 449,20 EUR	133 607 695,25 EUR
		Total	963 941 276,95 EUR	245 917 151,81 EUR
			79,67%	20,33%

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

(**) Paris : y compris les appareils de jeux automatiques installés dans les agences

Evolution du GGR selon l'identification des joueurs					
	2018	2019	2020	2021	2020-2021
Joueurs identifiés	685 760 240,75 EUR	750 556 729,74 EUR	731 868 467,75 EUR	963 941 276,95 EUR	31,71 %
Joueurs anonymes	433 972 585,12 EUR	428 473 628,78 EUR	237 226 917,65 EUR	245 917 151,81 EUR	3,66 %
Total	1 119 732 825,87 EUR	1 179 030 358,52 EUR	969 095 385,40 EUR	1 209 858 428,76 EUR	24,84 %

Evolution de l'identification des joueurs



CHAPITRE

Contrôles
et sanctions

5

5.1. CONTRÔLES ADMINISTRATIFS ET PRÉ-JUDICIAIRES

– Expansion de la cellule de contrôle

La cellule de contrôle a accueilli cinq nouveaux contrôleurs (deux NL – trois FR), ce qui en porte le nombre total à six, et deux assistantes administratives.

En novembre, deux nouveaux officiers de liaison ont été également été détachés auprès de la CJH.

[Voir 6.5. Police.](#)

– Contrôles dans le cadre des nouvelles réglementations

Les modifications de la réglementation sur les jeux de hasard en 2022 ont eu un impact majeur non seulement sur le secteur mais également sur la cellule contrôle de la CJH :

Arrêté royal du 17/02/2022 fixant les contours de l'activité complémentaire exercée par les libraires.

[Voir 6.2. Engagement de paris par les libraires.](#)

Depuis le 05/03/2022, les librairies doivent respecter un certain nombre de règles supplémentaires si elles veulent engager des paris en tant qu'activité complémentaire strictement définie.

La cellule de contrôle a effectué plusieurs contrôles à ce sujet depuis le 05/03/2022.

- 117 libraires ont reçu un courrier leur demandant de cesser temporairement de proposer des paris parce que leur limite annuelle de 250 000 EUR de mises avait été atteinte (16 d'entre eux ont été informés dès la fin de 2022 que leur activité pouvait reprendre. Il s'est avéré que les données financières transmises à la CJH par un organisateur de paris n'étaient pas correctes et un nouveau calcul du total de ses paris a démontré que ladite limite n'avait en réalité pas encore été atteinte).
- Dans 25 librairies, il a été constaté que la mise en vente de 200 titres de presse différents n'a pas été respectée ; six d'entre elles ont volontairement rendu leur licence F2, cinq ont régularisé la situation et, pour les autres, le dossier a été transmis à la cellule sanctions.
- Il a aussi été constaté, lors des contrôles, que cinq librairies engageaient des paris entre 20 heures et 6 heures du matin alors que cela est interdit.

Arrêté royal du 20/03/2022 modifiant deux arrêtés royaux du 15/12/2004 en ce qui concerne le système EPIS et le registre d'accès

Voir 6.2. – EPIS dans les agences de paris. 

Le contrôle d'accès via EPIS et l'enregistrement ont été étendus aux établissements de jeux fixes de classe IV dès le 01/10/2022.


Dès l'introduction de la nouvelle réglementation, la cellule de contrôle a contrôlé 43 agences de paris conformément à cette nouvelle réglementation. Il a été constaté que, globalement, la grande majorité d'entre elles respectaient bien les nouvelles règles.

Toutefois, l'équipe de contrôle a pu observer qu'il n'était pas toujours possible pour ces opérateurs d'effectuer la vérification de l'identité de leurs clients, en raison de l'absence d'un système informatique approprié. En analysant plus en profondeur les journaux EPIS et les données financières transmises quotidiennement par les établissements de jeux fixes de classe IV, la cellule de contrôle a aussi constaté que dans 12 agences, cette démarche n'avait même jamais été réalisée. Le 07/10/2022, ces dernières ont ainsi été priées de procéder à une fermeture immédiate de leurs portes, dans l'attente d'une régularisation.

À partir de novembre 2022, la cellule contrôle est passée à la verbalisation des exploitants d'établissements au sein desquels des manquements flagrants à l'arrêté royal du 20/03/2022 avaient été constatés. Deux détenteurs de licence F2 étaient alors concernés.

À la suite de l'ordonnance prononcée par le tribunal de Première Instance de Namur, les contrôles à ce sujet dans les agences de paris, de même que les procédures de sanction, ont été suspendus.¹⁷

Arrêté royal du 19/06/2022 déterminant les modalités de consultation de la Centrale des crédits aux particuliers par la CJH et modifiant les dispositions relatives à la limitation des jeux de hasard en ligne ; les dispositions relatives à la limite de dépôt pour les joueurs en ligne.

Voir 6.2. – Limite de jeu. 

Depuis le 20/10/2022, chaque joueur est soumis à une limite de dépôt hebdomadaire de 200 EUR par site Internet. Cependant, cette limite peut être supprimée à la demande du joueur si ce dernier n'est pas enregistré dans le fichier de la Centrale des crédits aux particuliers comme étant en défaut de paiement. En ce qui concerne cette consultation dudit fichier, la CJH agit seulement en tant qu'intermédiaire entre les opérateurs et la Banque Nationale de Belgique.

Un rapport anormal entre le nombre de demandes de levée de cette limite de dépôt et le nombre de joueurs réellement enregistrés a été observé chez plusieurs d'opérateurs en ligne le 20/10/2022. Une analyse plus approfondie et l'obtention d'informations supplémentaires auprès de ces derniers ont alors révélé qu'ils avaient déjà offert, avant la date officielle, la possibilité de soumettre cette requête. Il a donc été décidé d'annuler complètement

¹⁷ Ordonnance du Tribunal de Première Instance de Namur du 17/01/2023, siégeant en référé et au provisoire.

ces demandes. Par la suite, bien entendu, les joueurs concernés ont pu, s'ils le désiraient, formuler une nouvelle requête.

Depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle limite de dépôt, la cellule de contrôle a reçu trois plaintes de joueurs qui avaient bénéficié d'une suppression de celle-ci malgré leur inscription auprès de la Banque Nationale de Belgique. Une communication peu efficace entre cette dernière et la CJH semblait en être la cause et aucune infraction dans le chef des opérateurs n'a été établie. Sur simple demande de la cellule de contrôle, la limite de jeu de ces joueurs a ainsi été immédiatement remise à 200 EUR par semaine.

– Autres actions de contrôle

La cellule de contrôle a également effectué des contrôles chez plusieurs exploitants de jeux de hasard dont deux casinos, 33 salles de jeux automatiques, 32 cafés et 13 agences de paris (avant l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 20/03/2022 sur l'extension du contrôle d'accès aux établissements de classe IV), en plus de ceux susmentionnés. Les infractions constatées sont de plusieurs natures :

- absence de dépliants relatifs à la protection des joueurs;
- mauvaise tenue du registre des paris supérieurs à 1 000 EUR dans les agences de paris ;
- embauche de personnel sans demande de licence D auprès de la CJH ;
- absence de système de vidéosurveillance ;
- etc.

L'inspection ciblée de certains cafés a également permis de mettre à jour, dans un certain nombre de cas, l'exploitation de jeux de hasard sans autorisation (absence d'une licence C) préalable de la CJH.

La cellule de contrôle a également enquêté sur 28 plaintes de joueurs concernant une éventuelle infraction à l'application de la limite de dépôt hebdomadaire de 500 EUR, avant la nouvelle réglementation entrée en vigueur le 20/10/2022). En l'absence de mise en œuvre de l'article 55/1 de la Loi sur les jeux de hasard, la question de savoir si la limite de dépôt hebdomadaire était sujette à controverse et la CJH a donc décidé de n'engager une procédure de sanction que pour les infractions commises après le 24/06/2022 (date de publication sur son site web du résumé de l'arrêt du Conseil d'État qui a clarifié ce point).

Voir C 6 – Développements juridiques. 

– Lutte contre les sites de jeux de hasard illégaux

En 2022, la cellule de contrôle a également poursuivi ses efforts pour lutter contre l'exploitation illégale de jeux de hasard et paris en ligne. Comme en 2021, il a ainsi été demandé aux opérateurs en infraction de mettre volontairement un terme à l'offre illégale en Belgique. Ce sont ainsi 141 sites Internet qui ont été contactés dans ce cadre dans le courant de l'année 2022. Parmi eux, 108 se sont exécutés.

Un procès-verbal a été dressé à l'encontre des sites illégaux qui n'ont pas répondu à cette demande et ceux-ci ont été placés sur la liste noire de la CJH.

Au total, en 2022, 98 sites illégaux ont été ajoutés à cette liste noire, après quoi il a été demandé aux FAI de bloquer leur accès depuis la Belgique et les procès-verbaux ont été adressés au parquet. Les procédures de sanction ont ensuite été engagées à l'encontre de ces opérateurs illégaux en vue de leur imposer une amende administrative.

– Tickets du helpdesk

Par le biais du helpdesk, la cellule de contrôle a traité, en 2022, 897 tickets émanant de joueurs, d'opérateurs ou d'institutions externes. En 2021, 972 tickets lui avaient été attribués. Certains tickets concernent de litiges individuels entre des citoyens et des opérateurs pour lesquels la CJH n'est pas compétente.

– Rapports de contrôle et procès-verbaux de la cellule de contrôle

En 2022, la cellule de contrôle « administratif et pré-judiciaire » a établi, au total, 377 rapports administratifs pour infractions à la Loi sur les jeux de hasard ou à ses arrêtés d'exécution et 118 procès-verbaux (initiaux¹⁸ ou subséquents¹⁹).

– Procès-verbaux des officiers de liaison

Les officiers de liaison ont dressé 110 procès-verbaux dans le cadre de 23 procédures et procédé à la confiscation du matériel utilisé pour commettre des infractions à la Loi sur l'exploitation des jeux de hasard. Les pièces suivantes ont été saisies :

- 34 bingos
- 30 appareils de jeux de hasard avec à mise réduite
- 4 machines à sous illégales
- 1 écran utilisé pour des jeux de hasard illégaux
- 3 machines 3.3
- 7 terminaux de paris illégaux
- 1 ordinateur sur lequel des paris illégaux étaient proposés.

Les officiers étant chargés d'assurer la liaison entre la police intégrée et la CJH, ils ont, à ce titre, répondu à diverses questions dans le cadre d'enquêtes judiciaires et d'investigations en cours.

Ils ont également échangé des informations avec l'équipe de la DJSOC (en charge de la fraude sportive et la grande criminalité).

¹⁸ Un procès-verbal initial fait référence à la première déclaration faite au nom d'un contrevenant pour une infraction particulière.

¹⁹ Un procès-verbal subséquent contient des actes d'enquête supplémentaires (par exemple, un interrogatoire, une saisie) dans le cadre de la même enquête.

5.2. CONTRÔLE TECHNIQUE

La cellule Evaluations techniques est responsable de tous les aspects techniques liés aux jeux de hasard.

Lorsqu'un fabricant veut mettre un nouvel appareil de jeux de hasard sur le marché belge, il faut vérifier si celui-ci est réglementaire. Pour ce faire, le fabricant ou le fournisseur doit, dans un premier temps, demander une approbation de modèle auprès du secrétariat de la CJH. Ensuite, les appareils sont soumis à une analyse métronomique approfondie, soit au sein du laboratoire de la cellule Evaluations techniques, soit auprès d'une institution accréditée reconnue.

Une fois l'approbation du modèle délivrée, ces appareils peuvent être vendus. Ils sont par la suite contrôlés soit par le secrétariat de la CJH soit par un laboratoire accrédité avant d'être mis en service. Enfin, ils font encore l'objet de vérifications périodiques pour s'assurer qu'ils satisfont toujours à la réglementation en vigueur.

– Approbations de modèles

En 2022, la cellule Evaluations techniques a procédé à l'approbation de 10 modèles. Ce nombre ne tient cependant pas compte des "mises à jour" de dossiers déjà approuvés auparavant (updates des programmes suite à des corrections de bugs, ...).

Classe	Nouvelles approbations de modèles
I	1
II	5
III	3
IV	1
Total	10

Le nombre peu élevé de nouvelles approbations de modèles s'explique principalement par les incertitudes résultant des procédures pendantes devant le Conseil d'Etat pour certaines règles (utilisation du facteur 1,36, système cashless, paris virtuels, ...).

Voir 6.3. – Divers



Avant qu'une approbation de modèle ne soit délivrée, un appareil de jeu de classe II, III ou IV peut être mis à l'essai à la demande du fabricant et sous réserve de l'approbation de la CJH. En 2022, huit requêtes de mises en test pour de nouveaux modèles de machines ont été traitées dont deux pour lesquelles une prolongation était souhaitée.

– Autorisation de jeux de table dans les casinos

Deux demandes d'autorisation pour des jeux de tables ont été introduites et validées par la CJH pour le casino de Namur.

– Contrôles sur le terrain

Les vérifications préalables à la mise en service (vérifications primitives) de classe I sont effectuées par la cellule Evaluations techniques. Pour ce qui est des autres classes, ces vérifications sont réalisées par un organisme accrédité qui fournit ensuite les données chiffrées au secrétariat.

– Vérifications primitives

Classe	Nouvelles machines ou kits de transformation
I	65
II	861
III	1305
IV	214

– Vérifications périodiques

Dans les établissements de jeux de hasard de classe I, tous les appareils exploités sont soumis à une vérification périodique annuelle destinée à s'assurer qu'ils répondent toujours aux exigences légales.

Le tableau ci-dessous indique les vérifications initiales et périodiques réalisées par la cellule Evaluations techniques au sein de chaque casino :

	Primitives	Périodiques
Blankenberge	10	130
Bruxelles	/	459
Chaufontaine	13	109
Dinant	10	176
Knokke	2	142
Middelkerke	13	133
Namur	/	225
Ostende	12	234
Spa	5	87
Total	65	1695

Le casino de Middelkerke est exploité depuis le 1/7/2022 par le groupe *Partouche*. Auparavant, celui-ci dirigeait le casino d'Ostende. Lorsque cette licence a expiré, les appareils du casino ont été stockés et quand, enfin, le groupe a obtenu la licence pour le casino de Middelkerke, une grande partie de ceux-ci s'y est vue transférée. Un contrôle périodique a ensuite été effectué.

Le casino de Knokke a changé de licence E le 1/11/2022.

Les vérifications périodiques ont permis de relever 63 cas de non-conformité à la réglementation en vigueur sur les jeux de hasard : 16 machines avaient un switch CPU défectueux et 47 autres présentaient des erreurs de configuration pour lesquelles la cellule Evaluations techniques a ordonné un ajustement.

5.3. PROCÉDURES DE SANCTION OUVERTES ET CLÔTURÉES EN 2022

La CJH a le pouvoir de sanctionner les infractions à la Loi sur les jeux et à ses arrêtés d'exécution. Ce pouvoir découle des articles 15/2 et 15/3 de la Loi sur les jeux de hasard qui stipulent qu'il lui est possible d'émettre une sanction administrative (section 15/2) et/ou, si l'infraction est de nature pénale, d'infliger une amende administrative (section 15/3).

En 2022, la CJH a ouvert, en tout, 137 procédures de sanction et ce, dans le cadre de 84 dossiers de contrôle.

En 2022, la CJH a déjà pu rendre 81 décisions dans ces procédures.

Ces procédures concernent principalement :

– Sites Internet illégaux

Des ouvertures de procédures de sanction ont été transmises à la CJH dans 44 dossiers contre 31 opérateurs étrangers. Elle a finalement décidé de poursuivre 23 de ces opérateurs. Dans les 8 cas restants, aucune procédure n'a été engagée en raison d'éléments manquants. Fin 2022, 18 dossiers avaient déjà fait l'objet d'une décision définitive de la CJH.

Des amendes administratives d'un montant total de 1 410 000 EUR ont été infligées dans le cadre de ces procédures.

– Exploitation illégale dans les cafés

En 2022, 18 procédures ont été engagées soit contre des exploitants de cafés soit contre des placeurs en raison de l'exploitation illégale de machines. A la fin de l'année, 4 décisions ont déjà été rendues.

– Organisation et participation à des parties illégales de poker

La CJH a engagé des procédures de sanction contre trois personnes ayant organisé des parties de poker illégales et contre 32 autres y ayant participé. Fin 2022, 16 décisions ont été rendues.

– Fausses librairies

Dans le cadre de sa lutte contre les fausses librairies, la CJH a engagé 23 procédures de sanction. 14 licences F2 ont été révoquées, 1 titulaire de licence a reçu un avertissement et dans 5 cas, aucune sanction n'a été infligée parce que les opérateurs avaient cessé volontairement leurs activités. Trois titulaires de licence se sont vu infliger une amende administrative sur la base de constatations établies en 2021.

En outre, un exploitant de librairie a été condamné à une amende administrative pour avoir illégalement accordé un crédit à un joueur.

– Infractions des titulaires de licences

Les autres procédures de sanction concernaient des titulaires de différents types de licences qui ont été sanctionnés pour les infractions constatées. Un montant total de 1 441 808 euros d'amendes administratives a été infligé sur la base de procédures de sanctions initiées en 2022.

– Autres infractions

23 autres procédures de sanction ont aussi été engagées sur la base de différents types d'infractions.

5.4. PROCÉDURES DE SANCTION OUVERTES EN 2021 ET CLÔTURÉES EN 2022

Des décisions ont aussi été rendues en 2022 dans 52 procédures de sanction ouvertes en 2021. Ces dernières visaient à nouveau plusieurs types d'infraction, parmi lesquels l'exploitation illégale de jeux en ligne, l'engagement de paris au sein de fausses librairies, l'octroi de crédits et l'enregistrement erroné de paris de plus de 1 000 EUR au sein d'une agence de paris. Dans ce contexte, deux avertissements, un retrait et cinq suspensions de licence et 38 amendes administratives (pour un montant total de 2 832 182 EUR) ont été prononcés. Dans six procédures, la CJH a jugé que les preuves d'infraction étaient insuffisantes.

5.5. AMENDES

Sur la base des procédures initiées en 2021 et 2022, un montant record de 4 613 030 EUR d'amendes administratives a été infligé.

Seule une petite partie des amendes a été réellement payée car le recouvrement auprès d'opérateurs en ligne illégaux (qui représentent 99 % du montant total des amendes impayées) est très difficile, ceux-ci se situant à l'étranger.

Certaines décisions ont par ailleurs fait l'objet d'un recours, la perception de l'amende s'en trouvant ainsi provisoirement suspendue, tandis que, dans le cadre d'autres dossiers, les opérateurs visés ont pu bénéficier d'un plan d'apurement. Les dossiers des débiteurs défaillants sont transmis au SPF Finances pour recouvrement.

Sanctions ouvertes par année et leur résultat*

Date	Ouverture totale	Ouverture sanction adm.	Sanction adm. effective	Sans objet	Ouverture amende adm.	Amende administrative imposée	Sans objet	Montant imposé	Montant perçu
2018	18	13	9	4	5	5	0	12 000 EUR	2 000 EUR
2019	54	16	10	6	38	33	5	105 774 EUR	40 274 EUR
2020	60	20	15	5	40	29	11	65 948 EUR	8 798 EUR
2021	118	43	33	10	75	69	6	3 081 222 EUR	153 614 EUR
2022	137	42	28	4	95	47	2	1 531 808 EUR	187 400 EUR
Total								4 796 752 EUR	392 086 EUR

* Ce chiffre ne tient pas compte de l'année d'arrêt. C'est pourquoi les chiffres diffèrent de ce qui est repris dans le texte.

CHAMP PI TIRE

Développements
juridiques

6

6.1. MODIFICATIONS DE LA LOI SUR LES JEUX DE HASARD

– Loi du 30/07/2022 visant à rendre la justice plus humaine, plus rapide et plus ferme II

La Loi du 30/07/2022 visant à rendre la justice plus humaine, plus rapide et plus ferme II apporte quelques modifications relatives au système EPIS et à l'enregistrement des joueurs. Elle impose ainsi la prise de photos à l'entrée des établissements de jeux de hasard, définit explicitement la finalité du registre d'accès tenu par les établissements, désigne la CJH comme le responsable du traitement d'EPIS et, enfin, étend la période de conservation des données et de la pièce d'identité à 10 ans.

Ces dispositions, entrées en vigueur le 18/08/2022, font l'objet de trois **procédures judiciaires devant la Cour constitutionnelle**. Les requêtes en suspension ont été rejetées au motif que le préjudice allégué ne résultait pas de l'application de l'article 41 de la Loi du 30/07/2022 mais de l'Arrêté royal EPIS Classe IV du 20/03/2022 et les requêtes en annulation sont toujours pendantes.

– Loi du 06/12/2022 visant à rendre la justice plus humaine, plus rapide et plus ferme II bis

La Loi du 06/12/2022 visant à rendre la justice plus humaine, plus rapide et plus ferme II bis apporte, elle aussi, des modifications de la Loi sur les jeux de hasard. Ainsi, les violations des règles relatives à la publicité deviennent punissables pénalement.

La loi du 06/12/2022 introduit la possibilité, pour la CJH, de prononcer un sursis dans le cadre du prononcé d'une sanction administrative.

Enfin, la loi du 06/12/2022 abaisse de 10.000 EUR à 3 000 EUR le montant à partir duquel une opération dans les établissements terrestres doit obligatoirement être effectuée par voie électronique.

Ces dispositions sont entrées en vigueur le 31/12/2022.

6.2 NOUVEAUX ARRÊTÉS ROYAUX

– Engagement de paris par les libraires

Le problème des fausses librairies, véritables agences de paris déguisées, était dénoncé depuis plusieurs années.

Le 23/02/2022, l'arrêté royal du 17/02/2022 fixant les contours de l'activité complémentaire exercée par les libraires a été publié au Moniteur belge. La CJH se réjouit évidemment du fait qu'il existe enfin une réglementation qui aborde ce problème. Les dispositions relatives au nombre minimum de titres de presse et au chiffre d'affaires annuel provenant de leurs ventes et le plafonnement annuel des mises possibles sont des moyens efficaces pour faire disparaître les fausses librairies.

Voir C 5 – Contrôles et sanctions. 

La CJH avait cependant constaté que l'arrêté royal contenait quelques erreurs et imprécisions. Le Gouvernement les a rectifiées partiellement par un erratum publié le 03/03/2022 apportant quelques modifications dans le rapport au Roi.

Il n'a cependant pas été tenu compte des **observations** formulées par la CJH et certaines règles restent donc inapplicables, comme l'article 3 qui énonce que « le *chiffre d'affaires* provenant de la prise de paris ne peut pas dépasser 20 % du chiffre d'affaires total » alors que l'article 6 énonce, quant à lui, que « *les recettes annuelles* provenant de la prise de paris ne dépassent pas 20% du chiffre d'affaire total ». La CJH a rappelé, par courrier adressé au ministre de la Justice le 14/12/2022, la nécessité de rectifier cette erreur et l'absence de plus-value de cette disposition dans le cadre de la lutte contre les fausses librairies, compte tenu des autres conditions prévues dans l'arrêté royal du 17/02/2022.

La publication de l'arrêté royal et de son erratum ont donné lieu à dix **procédures judiciaires** dont 8 sont toujours en cours.

– EPIS dans les agences de paris

L'introduction du contrôle EPIS dans les agences de paris a été insérée dans la Loi du 07/05/2019 modifiant la Loi sur les jeux de hasard, mais, faute d'arrêtés royaux, n'était pas encore entrée en vigueur.

Le 28/03/2022 a été publié l'arrêté royal modifiant deux arrêtés royaux du 15/12/2004 en ce qui concerne le système EPIS et le registre d'accès.

Etant donné que cet arrêté présentait des imperfections qui généraient un flou juridique, la CJH a demandé au ministre, dans un courrier du 21/04/2022, d'y apporter d'urgence les ajustements nécessaires. Elle a ainsi signalé au gouvernement que les textes en néerlandais et en français ne correspondaient pas, que l'article 12 était *contra legem* et que l'article 15 était incomplet en ce qu'il ne mentionnait pas les établissements de jeux de hasard de classe IV.

Comme l'entrée en vigueur de l'arrêté royal approchait à grands pas et qu'aucune rectification n'avait encore été publiée, la CJH n'a eu d'autre choix que de rédiger à l'attention des opérateurs une note qu'elle a publiée le 9/09/2022 sur son site. Cette note se veut uniquement pratique et avait pour seul objectif de répondre aux nombreuses questions posées par le secteur.

En juillet 2022, les articles 55 et 62 de la Loi sur les jeux de hasard ont été modifiés²⁰. Il y est notamment prévu qu'une photo du joueur soit prise au cours de chacune de ses visites au sein d'un établissement de jeux de hasard et conservée dans le registre d'accès.

Voir 6.1. Modifications de la Loi sur les jeux de hasard.

Finalement, le 26/09/2022 a été publié un arrêté royal du 06/09/2022 corrigeant trois erreurs contenues dans les deux arrêtés royaux du 15/12/2004 relatifs au système EPIS.

La CJH a regretté que cet arrêté royal n'ait été publié que quelques jours seulement avant l'entrée en vigueur du nouveau système.

Un certain nombre de **procédures judiciaires** contre cette nouvelle réglementation ont été introduites devant les tribunaux civils et le Conseil d'État.

Les griefs énoncés dans le cadre de ces recours portent principalement sur la violation du RGPD.

En janvier 2023, l'Etat belge a ainsi reçu, à titre provisoire, l'injonction de ne plus opérer de contrôles et de ne prononcer aucune sanction sur base de cette réglementation.²¹ Il en résulte que les joueurs ne sont ainsi plus du tout protégés, ce qui est, bien évidemment, plus que regrettable.

A la lumière des différentes recommandations formulées par l'Autorité de protection des données²², la CJH a émis, **à la demande du ministre**, un **avis**, le 30/11/2022, sur la possibilité de **moderniser le système d'information EPIS et le registre d'accès**.

Dans ce dernier, la CJH commente en détail les suggestions de l'APD, remettant notamment en question la prise et la conservation d'une photographie des visiteurs des établissements de jeux de hasard et suggérant également l'introduction d'une authentification électronique obligatoire comme solution technologique alternative.

Étant donné que, d'une part, la prise et la conservation d'une photographie de la clientèle sont essentielles pour le contrôle a posteriori de l'application d'EPIS et donc pour la protection des joueurs et que, d'autre part, l'utilisation de l'eID ne peut pas être rendue obligatoire en pratique (car elle pourrait, entre autres, donner lieu à une discrimination à l'égard des clients qui ne possèdent pas d'eID), la CJH a conclu que ni l'existence du registre d'accès ni la prise et la conservation de la photographie ne pouvaient actuellement être supprimées ou remplacées. Toutefois, la CJH a évoqué la possibilité de supprimer certaines données personnelles du registre, telles que l'adresse et la profession du joueur, et recommande que la durée de conservation des données du registre soit limitée à cinq ans.

Cet avis a été transmis au ministre à la fin du mois de novembre 2022.

²⁰ Chapitre 10 de la Loi visant à rendre la justice plus humaine, plus rapide et plus ferme II.

²¹ Ordonnance du Tribunal de première instance de Namur du 17/01/2023.

²² Resp. l'avis n°178 du 4/10/2021, l'avis n° 65 du 1/04/2022 et l'avis n°113/2022 du 3/06/2022. En réponse au projet d'arrêté royal modifiant deux arrêtés royaux du 15/12/2004 relatifs au système EPIS et au registre d'accès, à l'avant-projet de Loi du 01/02/2022 avec les amendements n° 7 et 12, et en réponse à l'avant-projet de loi visant à rendre la justice plus humaine, plus rapide et plus ferme II.

– Limite de jeu

L'obligation de respecter une limite maximale de jeu est en vigueur depuis 2019²³. Cependant, étant donné que le Gouvernement n'avait pas adopté d'arrêté royal concernant la mise en œuvre de l'article 55/1 de la Loi sur les jeux de hasard, la CJH estimait qu'il lui était impossible de vérifier si un joueur était inscrit dans le fichier de la Banque nationale de Belgique comme mauvais payeur et que, dès lors, aucune augmentation de la limite de jeu fixée à 500 EUR par semaine n'était possible.

Les opérateurs, quant à eux, estimaient que l'article 6 de l'arrêté royal du 25/10/2018 était déjà d'application et que la limite pouvait donc être relevée avec effet immédiat, même si, à défaut d'arrêté royal pris en exécution de l'article 55/1, aucune vérification auprès de la Banque nationale n'était encore possible.

Cette incertitude juridique a entraîné de nombreuses **procédures judiciaires** devant le Conseil d'État et les rapports divergents de l'auditorat témoignent de la complexité de cette affaire. Alors que l'auditeur de la chambre néerlandophone a jugé que la limite de jeu ne pouvait pas être augmentée au motif que l'impossibilité de contrôle auprès de la Banque nationale constitue une condition nécessaire à l'application de l'augmentation de la limite de jeu²⁴, l'auditeur de la chambre francophone, quant à lui, a estimé que rien n'empêchait que la possibilité d'augmenter la limite soit déjà exploitée puisque soumettre une demande électronique à la Banque nationale ne nécessite pas de système informatique spécifique de sorte qu'elle peut se faire, par exemple, par e-mail²⁵.

Dans ses décisions rendues aux mois de mai et juin 2022, le Conseil d'État a jugé que la CJH n'était pas en mesure d'autoriser l'augmentation d'une limite de jeu.²⁶ A l'heure actuelle, six **procédures judiciaires** engagées contre l'arrêté royal du 25/10/2018 et la position publique de la CJH sont encore pendantes.

La période d'incertitude juridique a cependant pris fin avec la publication, le 20/07/2022, de l'arrêté royal du 19/06/2022 fixant les modalités de consultation de la Centrale des crédits aux particuliers par la CJH et modifiant les dispositions relatives à la limitation des jeux de hasard en ligne. Celui-ci réduit désormais la limite de jeu de 500 EUR par semaine et par joueur à 200 EUR par site et ne vise donc plus une limite globale de jeu, l'application d'une telle mesure n'étant pas réalisable dans la pratique²⁷. L'article 55/1 de la Loi sur les jeux de hasard, qui permet à la CJH de vérifier auprès de la Banque nationale si un joueur soumettant une demande d'augmentation de sa limite de jeu est inscrit comme étant en défaut de paiement dans le fichier de la Centrale des crédits aux particuliers, est également entré en vigueur.

La CJH se réjouit de la fin de cette période d'insécurité juridique. Elle maintient malgré tout qu'il eut été préférable, pour des raisons de protection, d'inclure les joueurs connus pour être des « mauvais payeurs » dans la base de données EPIS, ainsi qu'elle l'avait suggéré dans ses avis de 2021²⁸. La CJH a également signalé que le coût des consultations auprès de la Banque Nationale n'augmente pas de manière exponentielle et irresponsable.

Fin 2022, deux **procédures judiciaires** contre le nouvel arrêté royal du 19/06/2022 étaient en cours.

²³ Voir l'article 6 de l'arrêté royal du 25/10/2018 relatif aux modalités d'exploitation des jeux de hasard et des paris exploités au moyen des instruments de la société de l'information

²⁴ Rapport de l'auditeur daté du 30/03/2021, n° A/A 230.510/VII-40.793.

²⁵ Rapport de l'auditeur daté du 18/02/2021, n° G/A 230.496/XI-22.930.

²⁶ CdE 12/05/2022, n°253.721; RvS 12/05/2022, n° 253.722; CdE 12/05/2022, n° 253.; CdE 27/06/2022, n°254.128. Pour en savoir plus sur cette jurisprudence, veuillez consulter la publication qui lui est consacrée sur le site Internet de la CJH.

²⁷ Voir également l'avis d'office de la CJH d'avril 2021 sur la faisabilité de la limite globale de jeu.

²⁸ Voir ses avis de 2021 sur la limite de jeu visée à l'article 6, § 1er, 1°, a) de l'arrêté royal du 25/10/2018 relatif aux modalités d'exploitation des jeux de hasard et des paris exploités au moyen des instruments de la société de l'information.

– Nombre maximal d’organiseurs de paris

En vertu de l’article 43/3 § 2 de la Loi sur les jeux de hasard, le Roi fixe le nombre maximum d’organiseurs F1 pour les périodes qu’il détermine, sur la base de critères visant à limiter l’offre dans le souci de la protection des joueurs et à assurer un contrôle efficace.

Le nombre maximum de licences a d’abord été fixé à 34 par l’arrêté royal du 22/12/2010 pour la période du 01/01/2011 au 01/01/2020. En raison des circonstances politiques de l’époque, cet arrêté royal n’a pas pu être modifié avant le 14/01/2021. Une période limitée de 2 ans et demi a été choisie pour assurer la continuité de la politique. Le Roi a ainsi limité le nombre de licences de classe F1 à 31 pour la période du 01/01/2020 au 31/07/2022.

Par lettre du 16/03/2022, la CJH a informé le ministre que la période précédemment fixée par le Roi touchait à sa fin et qu’il était donc urgent de prendre une nouvelle initiative réglementaire.

Un arrêté royal a été publié le 25/08/2022, fixant le nombre maximum d’organiseurs de paris à 30 pour la période du 31/07/2022 au 31/07/2031. Il est entré en vigueur le 31/07/2022.

– Contributions

Afin de pourvoir au financement de la CJH, les titulaires de licences payent des contributions dont les modalités et les montants sont fixés annuellement par le Roi. A cet égard, deux arrêtés ont été adoptés en 2022 : l’arrêté royal du 27/01/2022 relatif à la contribution aux frais de fonctionnement, de personnel et d’installation de la CJH due par les titulaires de licences A, A+, B, B+, C, E, F1, F1+, F2, G1 et G2 pour l’année civile 2022 et l’arrêté royal du 16/11/2022 relatif à la contribution aux frais de fonctionnement, de personnel et d’installation de la CJH due par les titulaires de licences A, A+, B, B+, C, E, F1, F1+, F2, G1 et G2 pour l’année civile 2023.

Une requête en cassation visant la Loi du 30/05/2021 portant confirmation de l’arrêté royal du 28/01/2021 relatif à la contribution aux frais de fonctionnement, de personnel et d’installation de la CJH due par les titulaires de licences A, A+, B, B+, C, E, F1, F1+, F2, G1 et G2 pour l’année civile 2021 a été rejetée par la Cour constitutionnelle au motif que le fait que l’exploitation d’un établissement de jeux de hasard ne coïncide pas avec toute la période de fonctionnement ne permet pas de déduire que la rétribution ne serait pas proportionnelle au coût ou à la valeur des services fournis par la CJH²⁹.

²⁹ Arrêt de la Cour constitutionnelle du 07/07/2022, n°94/2022.

6.3. AUTRES DÉVELOPPEMENTS

– Propositions de loi 55K0384 pendantes à la Chambre

En 2020, la présidente de la CJH avait été invitée par la Commission Justice de la Chambre à donner son avis sur différentes propositions de loi modifiant la Loi sur les jeux de hasard [55K0384](#).

En février 2022, celles-ci ont été refixées à l'ordre du jour de la Commission Justice et plusieurs amendements ont été déposés. La CJH a dès lors demandé à pouvoir rendre un nouvel avis.

Son **avis**, communiqué à la Commission Justice de la Chambre le 25/02/2022, porte sur les points suivants :

- interdiction des machines dites « 3.3 »,
- interdiction du cumul pour les sites en ligne,
- définition et interdiction des bonus,
- extension du contrôle EPIS aux paris engagés dans les hippodromes et les librairies,
- remboursement de l'intégralité de leur mise aux personnes n'ayant pas encore atteint l'âge légal pour jouer.

– Publicité

Le gouvernement ayant annoncé un projet d'arrêté encadrant la publicité pour les jeux de hasard, la CJH lui a adressé le 05/04/2022 une lettre comprenant un certain nombre de lignes directrices pour aborder au mieux cette problématique.

La CJH y soulignait qu'elle était favorable à un renforcement des mesures en vigueur qui, selon elle, devraient viser en priorité les groupes les plus vulnérables (jeunes joueurs, joueurs exclus, etc.) et tendre à réduire le volume de la publicité autour des jeux de hasard. Elle précisait également qu'il est très important, d'une part, de travailler avec des directives générales plutôt que d'imposer certaines règles spécifiques qui risqueraient de devenir rapidement obsolètes et, d'autre part, de donner à la CJH des possibilités d'agir immédiatement et non uniquement dans le cadre de procédures de sanctions.

La CJH rappelait à cette occasion que, dans le cadre de sa compétence d'avis, elle se tenait à disposition du Gouvernement pour réfléchir ensemble à une politique en faveur de la meilleure protection des joueurs possible.

La CJH a ensuite appris par voie de presse que le Gouvernement avait finalisé son projet d'arrêté royal et l'avait soumis à la Commission européenne, sans qu'elle n'ait été consultée à aucun moment à ce sujet.

Au moment de clôturer ce rapport, l'arrêté royal relatif à la publicité avait été publié au Moniteur belge le 08/03/2023.

– Réglementation relative aux jeux de hasard en ligne

Bien que l'exploitation des jeux de hasard en ligne ait été légalisée depuis le 10/01/2011, il n'existe toujours pas d'arrêtés royaux spécifiques. La CJH le déplore eu égard à l'ampleur considérable prise par les jeux en ligne.

En juin 2022, elle a rendu un avis préliminaire dans lequel elle formule dix lignes directrices concrètes qui, selon elle, devraient être prises en compte dans la réglementation des jeux de hasard en ligne, à savoir :

- 1 Renforcer l'enregistrement et l'identification des joueurs et les relier à des données financières fiables.
- 2 Etablir des limites de jeu individuelles et obligatoires pour que les joueurs puissent être protégés « sur mesure ».
- 3 Respecter un devoir de diligence basé sur des critères concrets prédéterminés dans un système de co-régulation.
- 4 Eriger des règles plus strictes à l'égard des titulaires de licence dans le but de faciliter la résolution des plaintes.
- 5 Eriger des règles strictes pour le paiement des crédits des joueurs.
- 6 Informer les joueurs sur la sécurité et l'aide disponible.
- 7 Etablir des restrictions spécifiques à destination des jeunes de 18 à 25 ans.
- 8 Elaborer une nouvelle classification des jeux et décider d'une augmentation généralisée de l'âge légal de jeu à 21 ans.
- 9 Investir dans le suivi et l'analyse des données.
- 10 Accorder des compétences de contrôle supplémentaires à la CJH.

Cet avis préliminaire a été transmis à tous les ministres concernés.

– Jeux de faible importance (art. 3, alinéa 1er, 3°).

Certains jeux ne tombent pas sous le coup de la Loi sur les jeux de hasard, ceci en raison de leur nature et de leurs mises et gains limités. C'est le cas notamment des jeux de cartes et de société, des jeux occasionnels et des luna-parks. Aucune licence n'est exigée pour exploiter ces activités. Le Roi doit cependant déterminer les conditions relatives aux types d'établissements et de jeux, au montant de la mise, au type d'avantage qui peut être attribué et à la perte horaire moyenne.

En l'absence d'un arrêté royal, ces activités se trouvent dans une zone grise depuis plus de 20 ans et cette situation offre peu de certitude juridique. C'est pourquoi la CJH a rendu un avis³⁰ dans lequel elle invite le Gouvernement à prendre des mesures. Elle y recommande de prévoir des conditions pour l'exploitation de jeux de cartes privés, de tournois de poker, de bingos et de luna-parks, entre autres. A nouveau, l'accent est mis sur la protection des joueurs. La CJH suggère ainsi, par exemple, des restrictions d'âge et de montants maximums de mise et de gain. L'avis aborde également la question des loot boxes.

Dans l'attente d'un futur arrêté royal, la CJH, qui reçoit de nombreuses questions relatives à cette catégorie de jeux, a publié une note informative³¹ à ce sujet le 22/10/2022. Elle y explique quels jeux de cartes et de société elle considère comme non prioritaires dans ses contrôles.

³⁰ Avis préliminaire (CJH) 14/09/2022 – Jouer avec une mise et un gain limités.

³¹ Note d'information (CJH) 12/10/2022 – N°31.

– Contributions de la CTIF

La CJH a formulé un avis le 16/11/2022 sur un projet d'arrêté royal relatif à la composition, l'organisation, le fonctionnement, le contrôle et l'indépendance de la Cellule de traitement des informations financières (CTIF).

Nonobstant le fait que la CJH attache une grande importance aux mesures de lutte contre le blanchiment d'argent et souhaite coopérer pleinement à cet égard, elle a exprimé certaines inquiétudes quant à la prise en charge de la collecte des contributions pour la CTIF.

La CJH poursuit avec la CTIF un dialogue constructif à ce sujet afin de parvenir à une solution pratique et acceptable pour les deux parties.

– Jeux Woohoo de la Loterie Nationale

Le 22/06/2022, le cabinet du ministre de la Justice a demandé à la CJH d'examiner les jeux proposés par la Loterie Nationale sur son site Internet sous le nom *Woohoo*. Elle a ainsi inspecté ces jeux à la lumière des lois applicables afin de clarifier leur statut juridique.

La note de la CJH du 16/11/2022 conclut au fait que les *jeux Woohoo* de la Loterie Nationale sont similaires aux produits proposés par des opérateurs privés et relèvent potentiellement de la définition d'un jeu de hasard, même si la Loterie Nationale considère qu'il s'agit de loteries eu égard au fait que ces jeux fonctionnent avec des plans de lots prédéfinis.

Cette différence d'interprétation peut être attribuée à l'absence de définition juridique du concept de « loterie ».

La CJH estime qu'un débat approfondi doit avoir lieu autour de cette question afin de garantir une protection égale des joueurs et une application complète de la Loi sur les jeux de hasard et de la Loi sur la Loterie Nationale. La récente modification de cette loi³² aurait pu être l'occasion d'entamer cette discussion mais la CJH n'a nullement été consultée.

– Jeux télévisés

Le 30/11/2022, à la demande du cabinet du ministre de la Justice, la CJH a émis un avis sur les jeux télévisés.

Dans la pratique, les jeux téléphoniques sont interdits en Flandre depuis longtemps mais restaient cependant toujours diffusés sur les chaînes francophones. La seule licence francophone pour ce type de jeux a expiré en 2022.

Dans son avis, la CJH a estimé que c'était l'occasion idéale, pour supprimer ce type de jeux. Dans ses rapports au gouvernement des 12/11/2020 et 15/10/2021 sur les jeux télévisés, la CJH plaidait déjà pour une réforme de ces derniers au motif, entre autres, que l'exploitation très faible de ces jeux dans la pratique ne justifiait pas la charge de travail qu'elle représentait pour son secrétariat qui ne pouvait, par ailleurs, pas s'assurer en suffisance que des mineurs n'y participaient pas.

³² Loi du 05/05/2022 modifiant la Loi du 19/04/2002 relative à la rationalisation du fonctionnement et de la gestion de la Loterie nationale.

– Paiement par crypto-monnaie

Plusieurs opérateurs ont contacté la CJH pour lui demander la confirmation qu'ils sont bel et bien autorisés à accepter des paiements en monnaies numériques (crypto-monnaies) lorsqu'ils chargent des comptes de jeux en ligne.

Celle-ci les a mis en garde sur les risques que comportent ces méthodes de paiement, à la lumière de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Compte tenu de leur nature anonyme, incontrôlée et volatile, les crypto-monnaies peuvent en effet être utilisées dans le milieu du crime organisé. La possibilité de recourir à une plateforme légale pour payer des jeux de hasard offre un contexte séduisant aux criminels qui peuvent y voir une occasion alléchante de blanchir facilement les gains issus d'actifs illicites. Par conséquent, la CJH a rappelé aux opérateurs de jeux qu'ils sont soumis à une obligation de vigilance supplémentaire en tant qu'entités assujetties à la Loi sur le blanchiment d'argent.

– Cashless

Bien que la CJH a longtemps autorisé l'utilisation de systèmes « cashless » pour les bingos dans les établissements de jeux de classe III ou les cafés, elle était revenue sur sa décision en 2019 dans une note informative du 11/12/2019 (sous réserve d'une période de transition pour les dispositifs existants qui a été prolongée à quelques reprises).

Cette note a fait l'objet d'un recours devant le **Conseil d'État**. Par arrêt n° 254.692 du 07/10/2022, celui-ci l'a annulée en raison de la contradiction avec l'article 59 de la Loi sur les jeux de hasard qui prévoit la possibilité d'utiliser des pièces de monnaie ainsi que des fiches et des jetons payés comptant lors de la participation à des jeux de hasard terrestres.

Dans ce même arrêt, le Conseil d'État a également estimé que l'article 1er, § 1er, 6°, et §2, 3° de l'arrêté royal du 11/07/2003 devait être écarté car il contrevient lui aussi à l'article 59 de la Loi sur les jeux de hasard.

La CJH a publié un extrait de cet arrêt sur son [site Internet](#) le 24/10/2022. Elle a également invité le ministre de la Justice à modifier l'arrêté royal du 11/07/2003 pour tenir compte de la jurisprudence du Conseil d'État et, à cette occasion, moderniser la réglementation.

– Divers

La CJH estime qu'une réforme approfondie de la réglementation relative aux jeux de hasard s'impose eu égard à l'ancienneté de la loi qui n'est plus adaptée aux réalités actuelles.

Dans l'attente, la CJH estime qu'il est également important de corriger ou d'adopter des arrêtés royaux qui font défaut depuis de nombreuses années.

La CJH a ainsi attiré l'attention du Ministre, à diverses reprises, sur différents points, dont :

- l'absence d'indexation des pertes moyennes ;
- l'absence de base juridique pour les protocoles de la CJH en général et pour les machines dans les établissements de jeux de classe II en particulier ;
- le vide juridique existant concernant les conditions auxquelles doit satisfaire, lors du renouvellement de sa licence, un exploitant de jeux de hasard dans les cafés pour lesquels (C) ;
- les failles dans la procédure visant à déclarer ouvertes les licences vacantes l'inapplicabilité de l'arrêté royal du 26/06/2002 relatif aux plaintes et son caractère totalement obsolète.

6.4. PROCÉDURES JURIDIQUES

La matière juridique des jeux de hasard est très sensible sur le plan procédural et de nombreux recours sont introduits contre la réglementation ou contre les décisions de la CJH. Fin 2022, 156 procédures étaient ainsi en cours.

Objet de la procédure	Procédures initiées avant 2022 et toujours en cours	Nouvelles procédures en 2022
Décision de la CJH concernant une licence ou une agrégation de modèle	76	9
Décision de sanction de la CJH	11	14
Autres actes juridiques (par exemple, publication de notes sur le site Internet)	20	2
Action en dommages et intérêts	4	0
Recours contre des lois ou des arrêtés d'exécution	1	19
Total	112	44

6.5. COLLABORATIONS

Outre la formulation d'avis et le suivi de la législation et des procédures en cours, le service juridique du secrétariat assure également le traitement des questions juridiques de nature diverse et la collaboration avec d'autres instances.

– Nouvelle circulaire du Collège des Procureurs généraux

Depuis 2021, la CJH travaille avec le Collège des Procureurs généraux et la Police à l'élaboration d'une nouvelle circulaire relative aux jeux de hasard. Celle-ci contient des lignes directrices destinées à favoriser la coopération entre la CJH et les différents parquets et fixe également certaines priorités en matière de poursuites pénales. Plusieurs réunions ont ainsi été organisées à ce sujet au cours de l'année 2022. La nouvelle circulaire remplacera la circulaire existante (COL 14/2013) et devrait être approuvée et entrer en vigueur en 2023.

– Demande de données du KU Leuven

Depuis la Loi du 7/05/2019, la CJH est autorisée à demander des informations à toutes personnes concernées tant pour l'exercice de ses compétences que pour la recherche scientifique sur le comportement de jeu, l'addiction et la prévention.³³

La CJH a exercé cette compétence pour la première fois en 2022. Le 20/05/2022, elle a ainsi³⁴ demandé un ensemble de données à tous les titulaires de licence de la classe F1+ dans le cadre d'une étude de la KU Leuven intitulée « *Sports betting mediatization* » qui porte sur le comportement des joueurs participant à des paris en ligne. Cette récolte de données est basée, d'une part, sur la nécessité de mieux connaître les jeux de hasard en Belgique et, d'autre part, sur le besoin d'intégrité et de fiabilité dans la conduite de l'étude.

À son tour, la CJH pourra utiliser les conclusions de l'étude dans le cadre de ses compétences, particulièrement celles relatives aux avis qu'elle rend.

– Police

La mise en œuvre de la Loi sur les jeux de hasard repose en partie sur le maintien de l'ordre public. A cet égard, des officiers de liaison détachés auprès de la CJH assurent les contacts entre elle et la Police intégrée. Afin de promouvoir une meilleure coopération avec les services de police, un protocole a été conclu entre les deux institutions. Entré en vigueur le 22/03/2022, il reprend entre autres les règles de fonctionnement et de financement de cette collaboration.

³³ Art. 14/1 de la Loi sur les jeux de hasard.

³⁴ La CJH et le KU Leuven ont conclu un **protocole** pour cet échange. Cet accord définit les mesures que les parties prendront pour assurer la confidentialité et l'intégrité des données. En outre, la CJH a publié une **déclaration** visant à informer les destinataires des demandes de données sur la manière dont la CJH traitera les données demandées.

- Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)

Dans le cadre de sa mission de contrôle, la CJH lutte contre les sites de jeux et de paris illégaux, notamment en plaçant ceux-ci sur une liste noire. Cette liste est transmise directement aux fournisseurs d'accès à Internet afin qu'ils en bloquent l'entrée.

Dans l'optique de renforcer la lutte contre les sites illégaux de jeux et de paris en ligne, un protocole de coopération entré en vigueur le 29/03/2022 a été signé entre la CJH et l'Institut belge des services postaux et des télécommunications qui règle les modalités d'échange d'informations entre les deux parties.

6.6. QUESTIONS PARLEMENTAIRES

– Questions écrites

Numéro	Auteur de la question	Objet	Date de publication de la réponse
55-2-000970	Steven Mathei	Licences pour l'exploitation de jeux de hasard et de paris	18/03/2022
55-2-001018	Benoît Piedboeuf	Conditions à satisfaire par les librairies pour obtenir une licence de vente de paris sportifs	18/03/2022
55-2-001026	Erik Gilissen	CJH- Licences	18/03/2022
55-2-001064	Stefaan Van Hecke	Risque de dépendance au jeu chez les jeunes en raison du jeu déguisé par le biais des jeux	05/04/2022
55-2-001106	Nathalie Dewulf	Fausses librairies	21/04/2022
55-2-001129	Sophie Themont	La nouvelle réglementation visant les paris	11/05/2022
55-2-001164	Nathalie Dewulf	Librairies – licences F2	09/06/2022
55-2-001224	Sophie Themont	Les jeux de hasard illégaux en ligne	17/07/2022
55-2-001235	Melissa Depraetere	Contrôle de la CJH	27/06/2022
55-2-001267	Melissa Depraetere	CJH – Sanctions	11/08/2022
55-2-001313	Vincent Scourneau	Sites illégaux – Protection des joueurs en ligne	29/09/2022
55-2-001326	Marijke Dillen	Ajout d'une photographie des joueurs des établissements de jeu au registre d'accès	09/09/2022
55-2-001412	Erik Gilissen	Les loot boxes dans les jeux	07/11/2022
55-2-001465	Melissa Depraetere	Coupe du Monde de football – Paris	05/12/2022
55-2-001586	Els Van Hoof	La concertation entre le secteur de l'aide et la CJH	06/01/2023

– Questions orales

Numéro	Auteur de la question	Objet	Date de publication de la réponse
55024786C	Benoît Piedboeuf	Le blocage des licences par la CJH	03/02/2022
55025752C	Melissa Depraetere	Contrôle de la CJH	Question dépassée
55029700C	Erik Gilissen	Les loot boxes dans les jeux	Convertie en question écrite
55030652C	Melissa Depraetere	Surveillance des sites Internet illégaux	Sans objet
55032371C	Els Van Hoof	La concertation entre le secteur de l'aide et la CJH	Sans objet

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

CONTACT

La CJH est située au 47 Cantersteen à 1000 Bruxelles.



– Formulaire de contact site web – info@gamingcommission.be

La CJH est joignable par le biais du formulaire de contact qui figure sur son [site](#). En 2022, son secrétariat a reçu 15 178 tickets via l'adresse générale info@gamingcommission.be tandis que 6 175 tickets ont été envoyés à l'adresse exclusion@gamingcommission.be qui a été mise en place pour les questions relatives aux exclusions. Chacun de ces tickets est traité manuellement et, en fonction de son contenu, soit une réponse est transmise directement à l'interlocuteur soit le message est attribué à un membre du secrétariat compétent pour le traiter.

– Téléphone – 02 504 00 40

La CJH est joignable par téléphone les jours ouvrables de 9 h à midi au 02 504 00 40.

– Réseaux sociaux

La CJH est présente sur plusieurs plateformes de médias sociaux :

Facebook 

Twitter 

LinkedIn 

WWW.GAMINGCOMMISSION.BE

