

LE PMU à la Réunion

Jeu responsable



La démarche Jeu responsable • 05/05/2011 • 1



L'agence PMU de la Réunion en chiffres



Un réseau de 160 points de ventes (11 000 au national)

■ CA 2010 de 165,3 millions (2% du CA national réseau)

■ CA Moyen annuel par habitant de +18ans : 297€

■ Panier moyen 2010 : 11€/jour (National 11,6€)

■ Jeux les plus joués à la Réunion en Part de marché:

- Quinté+ : 45,7% (22,8% au national)
- Multi : 11,8% (9,1% au national)
- Couplé : 11,1% (22,3% au national)
- Simple : 10,5% (29,8% au national)



La démarche Jeu responsable • 05/05/2011 • 2



La démarche Jeu responsable



Un élément à part
entière
de la stratégie du PMU



Ce qu'est le Jeu responsable



Le Jeu responsable représente :

- Une démarche qui a été lancée en 2003, conduite par un Comité Jeu responsable :
 - Se concrétise chaque année par un plan d'actions validé par le Conseil d'Administrateurs
- Un élément à part entière de la stratégie globale du PMU :
 - Favoriser une meilleure consommation de jeu et relever les enjeux de société qu'impliquent les jeux d'argent (être une marque responsable)
 - Instaurer une relation de confiance entre l'entreprise et ses clients : « mieux jouer ensemble » (être une marque service)



La démarche Jeu responsable • 05/05/2011 • 5



Une démarche ouverte et partagée



Une démarche très large qui implique tous les acteurs :

- Le PMU et ses collaborateurs
- L'Institution des Courses : les Sociétés-mères, les Sociétés de Courses et les professionnels des courses dans leur ensemble
- Les responsables de points de vente
- Les décideurs
- Les professionnels de la santé
- Les associations
- Les clients



La démarche Jeu responsable • 05/05/2011 • 6



Notre responsabilité, nos engagements



Notre responsabilité d'opérateur de jeux et paris :

- Informer sur les risques liés au jeu excessif
- Prévenir les comportements à risque en proposant des services adaptés aux clients

Nos 6 engagements :

- Garantir une offre de jeu sécurisée
- Assurer la protection des mineurs
- Promouvoir le jeu responsable
- Prévenir le risque de dépendance
- Donner les moyens de maîtriser son budget jeu
- Orienter et soutenir quand la prévention ne suffit pas



Une démarche déclinée en 4 axes



Les 4 axes de la démarche :

- Formation des collaborateurs PMU, du réseau de points de vente et des hippodromes
- Prévention auprès des clients et du grand public : mise à disposition d'une information et de services d'autolimitation pour prévenir le jeu excessif et protéger les mineurs
- Recherche médicale : soutien à des projets de recherche
- Partage d'expérience avec d'autres opérateurs et dialogue avec les parties prenantes de la société civile



La signalétique Jeu responsable



- Nouvelle charte graphique depuis septembre 2009 : nouveaux logos « Jouons responsable » et « Parier c'est à partir de 18 ans »



- Présence sur tous les supports d'information du PMU, institutionnels et commerciaux et les différents vecteurs de prise de paris (tickets de jeu, pmu.fr, Mobile, bornes...)
- Messages de prévention obligatoires :
 - Sur pmu.fr
 - Dans les communications publicitaires et commerciales
 - Pour le sponsoring et la PLV



La démarche Jeu responsable • 05/05/2011 • 9



Dans les Points de ventes



La démarche Jeu responsable • 05/05/2011 • 10





Aperçu des Actions 2010



La démarche Jeu responsable • 05/05/2011 • 11



Prévention auprès des clients et du grand public



Sensibilisation des parieurs dans les points de vente et sur Internet :

- Edition de la charte et de la brochure « Notre responsabilité, nos engagements »
- Edition d'une brochure « Jouons responsable ! » :
 - Test d'auto-évaluation
 - Coordonnées de structures d'accueil et d'aide aux parieurs en difficulté (SOS Joueurs et CRJE)
 - Plus d'un million de brochures « Jouons responsable ! » sont diffusées annuellement dans les PDV et les hippodromes
- Mise en ligne d'un mini-site sur pmu.fr :
 - <http://jouonsresponsable.pmu.fr/>
 - 164 000 visites et plus de 266 000 pages vues en un an (octobre 2009 / octobre 2010)



La démarche Jeu responsable • 05/05/2011 • 12



Dans nos points de vente à la Réunion



La démarche Jeu responsable • 05/05/2011 • 13



Dans nos points de vente à la Réunion



La démarche Jeu responsable • 05/05/2011 • 14



Prévention auprès des clients et du grand public



Services aux clients :

- **Accompagnement grands gagnants :**
 - Un coffret Grand Gagnant est remis par le Directeur d'Agence ou envoyé directement aux gagnants de 150 000 € et plus
 - Une brochure de « bons conseils »
- **Fonctionnalités d'autolimitation sur pmu.fr, le joueur doit encadrer sa capacité de jeu par le paramétrage (obligation légale) :**
 - De limites d'approvisionnement de son compte
 - De limites d'engagement des mises par type d'activité (pari hippique, pari sportif, poker)
 - D'un montant au-delà duquel les gains disponibles sur son compte joueur sont automatiquement reversés sur son compte bancaire
- **Refus d'ouvrir un compte joueur à une personne inscrite sur le fichier national des interdits de jeu du ministère de l'intérieur (obligation légale)**



La démarche Jeu responsable • 05/05/2011 • 15



Prévention auprès des clients et du grand public



Protection des mineurs :

- **Elaboration d'un code de communication publicitaire dont l'un des axes est la protection des mineurs**
- **Collaboration avec l'Association des Fournisseurs d'Accès Internet (AFA) et l'Association des Opérateurs Mobiles (AFOM) pour l'inscription de pmu.fr dans les logiciels de contrôle parental**
- **Collaboration avec e-Enfance, pour la protection des enfants sur le Net**
- **Signalétique dans les points de vente et sur pmu.fr**



La démarche Jeu responsable • 05/05/2011 • 16



Dans nos points de ventes



La démarche Jeu responsable • 05/05/2011 • 17



Formation des collaborateurs PMU et partenaires



Partage de la démarche Jeu responsable en interne :

- Module de sensibilisation à la démarche Jeu responsable pour les nouveaux collaborateurs :
 - Présentation du Jeu responsable lors des séminaires d'intégration
- Formation des collaborateurs en contact avec les clients :
 - Présentation du programme Jeu responsable du PMU
 - Formation à la nouvelle réglementation issue de l'ouverture du marché
- Formation des équipes en charge de la communication
 - Sensibilisation au code publicitaire du PMU,
 - Formation à la bonne application des nouvelles règles en matière de communication commerciale imposées par la législation



La démarche Jeu responsable • 05/05/2011 • 18



Formation des collaborateurs PMU et partenaires



Partage de la démarche Jeu responsable en externe :

- Formation de tous les nouveaux responsables de points de vente :
 - Sensibilisation aux problématiques d'addiction,
 - Présentation du programme Jeu responsable du PMU

- Sensibilisation des responsables de points de vente et des responsables hippodromes
 - A la campagne « Parier, c'est à partir de 18 ans »
 - Intégration du jeu responsable dans le Contrat de licence commerciale



Soutien à la recherche médicale et aux services d'aide aux joueurs en difficulté



Contribution à la prévention et à l'assistance :

- Collaboration et soutien financier aux organismes d'information et d'assistance
 - SOS Joueurs (depuis 2003)
 - Aide Info jeu (depuis 2010)
 - E-enfance (depuis 2010)
 - Renvoi à Joueur Info Services dans toutes les communications commerciales et sur le site pmu.fr en application de la nouvelle réglementation

Contribution à la connaissance sur le jeu excessif :

- Poursuite des partenariats avec le CHU Louis Mourier de Colombes et l'Université Paris X Nanterre pour 2 études (depuis 2008)
- Poursuite du partenariat avec le Centre de Référence sur le Jeu Excessif (CRJE) de Nantes (depuis 2008)



Image et notoriété de la démarche Jeu responsable



La démarche Jeu responsable • 05/05/2011 • 21



Image



Baromètre jeu responsable (décembre 2010*) :

■ Notoriété de la démarche Jeu responsable du PMU

- La notoriété de la politique de jeu responsable mise en place par le PMU est en forte progression par rapport à l'année dernière, atteignant 32% auprès du total 18 ans et plus interrogés, soit + 12 pts vs 2009 (cumul joueurs + non joueurs de jeux d'argent)

■ Connaissance des actions menées par le PMU visant à favoriser le jeu responsable

- Près de six Français sur dix (58%) déclarent connaître au moins une des actions développées par le PMU (vs 51% en 2009)

* Enquête téléphonique auprès d'un échantillon représentatif de 2 500 Français adultes, réalisée du 22 novembre au 4 décembre 2010



La démarche Jeu responsable • 05/05/2011 • 22



Image



Baromètre jeu responsable (décembre 2010*) :

■ Légitimité de la démarche Jeu responsable du PMU

- La politique Jeu responsable du PMU est considérée comme légitime (80%, idem 2009, dont 40% de tout à fait légitime)
- 48% (vs 42% en 2009) des personnes considèrent que le PMU met tout en œuvre pour bien informer le public et prévenir les risques de jeu excessif.

