



Emmanuel MEWISSEN

CEO

More than a company...

Gaming1, c'est la rencontre entre plusieurs entrepreneurs liégeois qui ont combiné leurs compétences et leurs expériences pour créer une entreprise devenue leader de son secteur. Une entreprise, oui, mais pas que. Gaming1, c'est aussi ses partenaires, ses collaborateurs, ses valeurs... Bref, tout ce qui fait grandir notre société depuis plus de 25 ans.

Depuis notre toute première salle de jeux ouverte en 1992, nous avons acquis et ouvert plusieurs casinos. Nous avons déployé notre marque en ligne, développé notre plateforme technologique et nos propres jeux et nous sommes finalement étendus à l'échelle internationale. Aujourd'hui, nous sommes à la tête du marché belge des jeux de hasard. Cette position, nous la prenons très au sérieux, car elle implique des responsabilités, tant envers nos partenaires qu'envers tous les joueurs. Donner une image responsable et éthique du jeu nous semble essentiel et nous en avons fait notre cheval de bataille.

Pour pouvoir appliquer notre vision, nous nous appuyons sur les 5 valeurs clés qui font l'ADN de Gaming1 : l'esprit d'équipe, l'audace, la performance, la plaisir et l'intégrité. Ces valeurs sont le fondement de notre culture d'entreprise et de nos choix.

Cette année, nous écrivons un nouveau chapitre de notre histoire, en nous installant dans notre nouveau hub au cœur de Liège. Et nous y voyons l'occasion rêvée de faire le point sur nos accomplissements, mais aussi sur notre façon de travailler et d'envisager l'avenir. Car loin de nous reposer sur nos lauriers, nous cherchons sans cesse de nouveaux défis à relever.

Table des matières

03

03 [Gaming1, la technologie au service du divertissement](#)

- 03 [Une plateforme technologique évolutive](#)
- 04 [Un opérateur casino pour une expérience omnicanale](#)
- 04 [Plus de 150 jeux développés en interne](#)
- 04 [Un programme d'affiliation de pointe](#)

05

05 [Gaming1 à la conquête du monde](#)

- 05 [USA, here we come !](#)
- 05 [De nouvelles salles de jeux en Belgique](#)
- 06 [Notre présence dans le monde](#)

07

07 [Gaming1, un employeur innovant](#)

- 07 [Un nouveau hub adapté à nos besoins](#)
- 08 [Une dynamique axée sur nos valeurs](#)
- 08 [La Cité ardente, un choix de cœur](#)
- 09 [Un investissement à long terme](#)
- 09 [La recherche constante de nouveaux talents](#)
- 09 [Des développeurs aux data scientists : une vraie diversité des métiers](#)
- 09 [Une entreprise qui sait s'adapter](#)

10

10 [Le jeu responsable, pilier central de notre activité](#)

- 10 [Des outils de prévention et de protection des joueurs](#)
- 11 [Le système AIDICT, un outil de détection basé sur l'intelligence artificielle](#)
- 11 [L'importance de former tous nos collaborateurs](#)
- 11 [Les sites pirates, une lutte de tous les instants](#)
- 12 [Une publicité éthique et responsable pour canaliser les joueurs dans le circuit légal](#)
- 13 [Le modèle belge, un exemple à suivre](#)

14

14 [Gaming1, résumé en quelques chiffres !](#)

Gaming1, la technologie au service du divertissement

Gaming1 fait partie du portefeuille d'Ardent Group et est leader belge des jeux de hasard (casino, paris sportifs et poker), tant terrestres qu'en ligne, notamment grâce à notre marque phare Circus. Notre ambition est de devenir une référence mondiale dans les marchés régulés du jeu en ligne grâce au développement de notre propre technologie et à notre approche omnicanale.

Une plateforme technologique évolutive

Nous avons mis au point notre propre technologie, que nous utilisons pour permettre à des opérateurs terrestres sur les marchés régulés internationaux de transiter vers l'online et de proposer conjointement une offre omnicanale.

Cette plateforme évolutive de casino et de paris sportifs, que nous mettons à disposition de nos partenaires, propose une expérience personnalisée avec toute une gamme de services inhérents à une activité en ligne. Aujourd'hui, notre plateforme est utilisée par pas moins de 10 partenaires belges et 9 partenaires internationaux, soit 19 sites de jeux en ligne.

Concrètement, cette technologie offre un large éventail de solutions de casino et de paris sportifs pensées pour les joueurs. Les opérateurs casinos bénéficient notamment d'une interface totalement personnalisable en fonction des attentes et de la législation en vigueur, de solutions de paiement variées et sécurisées, d'un service de gestion de la relation client, de tournois ou encore d'un système de notifications instantanées. Sans oublier les plus de 1.200 jeux disponibles.



Du côté des paris sportifs, nous offrons une solution flexible, intuitive et ouverte. Elle s'appuie sur un système commercial multifournisseur, ce qui permet de choisir les meilleures cotes générées par les meilleures sources de données. Nous mettons également à disposition, parmi bien d'autres services, un outil de gestion des risques et un outil de promotions qui offre un éventail d'avantages pour les joueurs.

Outre les avantages pour les partenaires, notre plateforme est également, et avant tout, pensée pour assurer un jeu responsable. Là encore, tout un panel d'outils adaptés est à disposition des opérateurs afin d'encadrer et de protéger les joueurs. À cet effet, nous avons spécialement développé un système qui décèle les comportements à risques et permet d'agir rapidement et de manière proactive. Les joueurs ont également la possibilité, grâce à diverses fonctionnalités, de tester et de prendre conscience de leur rapport au jeu, de se fixer des limites et même de s'autoexclure.



Un opérateur casino pour une expérience omnicanale

Mais Gaming1 n'est pas un simple fournisseur de technologie. Pour opérer ces casinos en ligne, nous établissons des coentreprises avec nos partenaires dans le monde entier.

En plus des différents sites web en Belgique et à l'international, nous gérons également des casinos physiques en Belgique, en France et en Suisse. Notre marque phare Circus est active en Belgique et en France avec plus de 30 salles de jeux, 11 casinos et le club de Paris.

Nous proposons également une expérience omnicanale, appuyée sur une gamme de services de marketing et de rétention. Nous offrons notamment un programme de fidélité valable aussi bien sur le site web que dans les établissements physiques, la possibilité de déposer et de retirer depuis leur compte en ligne ou dans une salle de jeu ou encore de promouvoir des événements terrestres sur le site web. Toutes ces fonctionnalités visent à renforcer les interactions entre l'activité physique et l'activité en ligne de nos marques propres et partenaires.

Plus de 150 jeux développés en interne

Gaming1 possède également son propre studio de développement de jeux de casino : roulettes, jeux de dés, dice slots, machines à sous, jeux de cartes... Plus de 150 jeux ont déjà été conçus en interne, disponibles dans près de 20 langues différentes. Ceux-ci rencontrent un franc succès puisqu'ils sont hébergés sur plus de 65 plateformes. Enfin, en plus des jeux développés en interne, nous proposons sur notre plateforme technologique des jeux conçus par les principaux fournisseurs mondiaux de jeux de casino comme IGT, NetEnt ou encore iSoftBet. L'objectif est d'offrir une expérience unique et divertissante à tous les joueurs.



Un programme d'affiliation de pointe

Pour promouvoir nos marques, nous avons également mis au point notre propre programme d'affiliation : Gaming1 Affiliates. Grâce à des outils de pointe et à des solutions marketing sur mesure, les affiliés font la promotion d'une ou de plusieurs de nos marques. Ils reçoivent ensuite une compensation basée sur leur taux de conversion. Gaming1 Affiliates compte aujourd'hui plus de 2.000 comptes affiliés au sein de 7 marchés différents.

Gaming1 à la conquête du monde

Dans le cadre de notre mission de devenir une référence mondiale sur les marchés règlementés, nous sommes aujourd'hui actifs dans 9 pays à travers le monde. Et notre expansion internationale ne s'arrête pas là, puisque nous avons cette année encore conquis de nouveaux marchés, dont les États-Unis avec Betly.com. Notre croissance s'est également poursuivie au niveau terrestre, avec l'acquisition de nouveaux casinos et salles de jeux en Belgique et en France.

USA, here we come !

Le début de l'année 2021 a été marqué par l'arrivée de Gaming1 sur le marché américain. Notre groupe a scellé un partenariat de coentreprise avec Delaware North, acteur de classe mondiale de l'industrie hôtelière et propriétaire de plusieurs salles de jeux et casinos aux États-Unis et en Australie. Cette coentreprise, baptisée Gamewise, utilisera la technologie et la plateforme de jeux de casino et de paris sportifs de Gaming1 pour offrir une solution digitale clé en main aux opérateurs légaux en Amérique du Nord. Dans le cadre de ce partenariat, Delaware North proposera sa marque Betly.com sur tous les nouveaux marchés où elle exploite des casinos terrestres.

Victor Arandeda, Chief Business Development Officer chez Gaming1, a commenté notre arrivée sur le marché américain : « À travers notre technologie, nous n'avons eu de cesse d'améliorer les interactions entre les opérations terrestres traditionnelles et le domaine du jeu en ligne pour tous nos partenaires sur les marchés régulés à travers le monde. Cela constitue la pierre angulaire de notre modèle de partenariat unique, qui réunit l'expertise des deux

betly
SPORTSBOOK

parties pour offrir la meilleure expérience omnicanale possible au joueur.

Nous observons le marché nord-américain depuis un certain temps maintenant. Chez Gaming1, nous sommes donc tous très enthousiastes à l'idée de nous associer à une entreprise du calibre et de la stature de Delaware North pour nos premiers pas sur le marché nord-américain. Nos deux entreprises partagent une philosophie de partenariat ancrée dans une approche orientée client. Elle se base sur une compréhension commune de la valeur des marques locales et du lien qui unit les opérateurs traditionnels et leurs clients. »

De nouvelles salles de jeux en Belgique



Malgré notre expansion internationale, nous n'oublions pas pour autant nos racines liégeoises et avons à cœur de conserver notre position de leader belge des jeux du hasard. Cette année, nous avons d'ailleurs acquis plusieurs nouvelles salles de jeux, dont une très symbolique aux Guillemins qui ouvrira fin octobre. Un symbole pour plusieurs raisons : non seulement parce que Liège est la ville qui a vu naître le groupe, mais aussi car c'est au cœur du quartier des Guillemins qu'est née l'une des premières salles de jeux Circus.

Nous avons également ouvert une nouvelle salle design et luxueuse au pied de la Tour de la Famenne, qui a été entièrement rénovée avec un nouveau point de vue panoramique à couper le souffle sur la région et les reliefs des Ardennes. Citons également le Circus Casino de Huy, qui a ouvert ses portes fin août, et le Circus Casino d'Herstal qui sera inauguré début octobre. Nous avons également fait l'acquisition de 4 salles Palladium qui seront transformées d'ici la fin de l'année.



Vue panoramique depuis la Tour de la Famenne

Notre présence dans le monde

Pays	Marques * Gérées en partenariat	
	En ligne	Terrestre
Belgique	Circus, 777.be* Poker Stars* Carousel* Blitz* Casino333* Casino Belgium* Family Game Online* Golden Vegas* Lucky Games* Magic Wins* Panaché*	Circus Grand Casino de Namur Casino de Spa* Circus Casino (plus de 30 salles) Odds Sportsbar Circus Poker Club* Circus Arena* Circus Sport
France	JOABET* CircusBet (coming soon)	Circus Casino d'Allevard Circus Casino de Briançon Circus Casino de Carnac Circus Casino de Leucate Circus Casino de Vals-les-Bains Circus Casino de Barbotan Circus Casino de Balaruc Circus Club Paris
Suisse	777.ch*	Casino Davos *
Espagne	Circus, 777.es*	
Portugal	ESC Online*	
Serbie	Circus*	
Colombie	Zamba*	
Pérou	Circus*	
États-Unis	Betly*	

Gaming1, un employeur innovant

Depuis sa création en 1992, Gaming1 connaît donc une croissance fulgurante, tant en Belgique qu'à l'international. Le groupe constitue aujourd'hui l'un des plus importants centres de compétences digitales de Wallonie, mais aussi l'un des plus importants employeurs de la région liégeoise avec plus de 400 collaborateurs à Liège dont près de 100 nouveaux arrivés depuis janvier 2021.



Un nouveau hub adapté à nos besoins

C'est pour répondre à cette croissance constante que notre groupe vient de s'installer dans des espaces flambant neufs juste en face de la gare des Guillemins. Ces nouvelles installations ont été pensées et conçues le but de stimuler la créativité, le partage et la collaboration, autant de piliers de notre culture d'entreprise.

Ces nouveaux espaces flexibles sont aussi un outil supplémentaire pour renforcer le bien-être au travail, qui reste au cœur de nos préoccupations. Chaque collaborateur peut trouver un environnement de travail qui lui convient en fonction de ses tâches, de ses besoins et de son mode de travail, parmi une multitude d'espaces : une vingtaine d'espaces dédiés à la gestion de projet agile, des espaces



de collaboration entre équipes, 9 salons collaboratifs, 38 alcôves, un hub audiovisuel composé prochainement d'un studio son et d'une green room, 3 smart rooms pouvant accueillir des formations ou des workshops d'équipe, 31 salles de réunion, une estrade pour les conférences et formations, 21 cabines pour les call-conférences, un IT Desk pour une plus grande proximité de notre service IT pour nos collaborateurs, une bibliothèque pour travailler au calme, un espace de réception des colis, une game zone et des douches pour nos collaborateurs qui souhaitent faire du sport ou venir à vélo, ou encore des espaces de détente et de partage comme le Gaming1 Café.

Ce changement d'adresse est aussi synonyme de changement de modes de travail. Ces espaces nous permettent

de travailler de façon transversale, d'échanger plus facilement et donnent à chacun l'opportunité de trouver un environnement adapté à ses activités, jour après jour. Nous nous sommes faits accompagner par des Designers et Architectes d'Intérieurs à la pointe des nouvelles façons de travailler. Le partenariat avec Out Of Office nous a permis de déployer l'activity based working adapté à nos besoins.

Nous avons établi une façon de travailler au-delà de ses installations, nous avons travaillé sur les comportements et les besoins des collaborateurs, sur les besoins technologiques et IT. Allier la culture d'entreprise, le style de management, les besoins business et les améliorations technologiques afin de refléter notre marque était un défi de taille !



Nous avons également continué de renforcer notre style de management en favorisant le management par les Talents notamment au niveau de nos parcours de formation en Leadership, le management par les objectifs afin de donner plus de clarté et de sens au travail de chacun, le management par la confiance où nous offrons également la possibilité à nos collaborateurs de travailler à distance. Tout cela n'est possible qu'en se basant sur les valeurs fortes de Gaming1 qui nous inspirent dans nos choix et nous aident dans nos prises de décisions. Julie Thomas, DRH chez Gaming1, s'est d'ailleurs exprimée à ce sujet : « Derrière ces installations, il y a toute une philosophie, une recherche pour booster le bien-être au travail et donc la performance de l'entreprise. J'aimerais que chaque collaborateur trouve sa place et que cet espace de travail lui permette de trouver du sens dans ses activités. J'aimerais que ces installations donnent un réel coup de boost pour renforcer la collaboration chez Gaming1 afin que chacun puisse apprendre

du travail et des idées des autres afin d'évoluer dans son métier, ses talents et sa carrière chez Gaming1. » `

Une dynamique axée sur nos valeurs

Ces installations nous permettent également de continuer de faire vivre au quotidien les valeurs de l'entreprise. Sylvain Boniver, COO de Gaming1, explique comment nos valeurs sont représentées dans ce nouveau projet : « L'une des premières valeurs que l'on veut développer est l'esprit d'équipe. Les interactions humaines sont au centre de tout. Dans ces nouveaux espaces de travail, nous voulons favoriser les échanges entre les collaborateurs et les différentes équipes. Cet aspect couvre aussi la valeur de performance, puisque plus il y aura d'échanges, plus nous serons performants. Le plaisir est également au cœur de ces nouvelles installations, avec de nombreux espaces qui permettent les échanges informels, tels que le Gaming1 Café, des espaces de détente, des bars. Quant à la valeur d'audace, nous pouvons la retrouver dans le fait d'investir aujourd'hui pour créer des espaces plus écologiques, plus urbains et plus alignés sur les modes de travail de demain. »



La Cité ardente, un choix de cœur

Situé en plein centre de Liège, à deux pas de la gare des Guillemins, notre nouveau hub profite d'une situation géographique privilégiée. Un choix de cœur pour Gaming1, comme l'explique notre CEO, Emmanuel Mewissen : « Conserver un ancrage local fort nous tenait particulièrement à cœur. L'une de nos missions est de participer au redéploiement socio-économique de cette région qui nous a vus naître. C'est pourquoi nous avons décidé d'installer notre siège social en Wallonie, alors que beaucoup de sociétés partent s'installer à Malte ou à Gibraltar. Nous avons pris le pari de rester là où nous avons reçu notre éducation et de servir de référence, d'être un exemple parmi les sociétés wallonnes. »

Cerise sur le gâteau, ces nouveaux bâtiments se veulent également respectueux de l'environnement et possèdent le label BREEAM, un standard de référence en matière de construction durable. Nicolas Léonard, CFO de Gaming1, se réjouit : « *C'est un projet excessivement bien pensé en termes de mobilité, d'accessibilité, d'empreinte carbone et de respect de l'environnement, dans un quartier qui est en train de se renouveler complètement.* »

Un investissement à long terme

Avec ces nouvelles installations, nous pouvons aisément nous projeter vers l'avenir. Nous voulons profiter de ce nouveau chapitre pour mettre l'accent sur le contact, l'innovation et la motivation, susciter des vocations et nous adapter à une société en constante évolution. Dans le monde digital ultra-compétitif dans lequel nous vivons, la flexibilité est primordiale pour répondre à nos objectifs et à nos ambitions. Ce hub nous aide à être en phase avec les réalités du monde professionnel d'aujourd'hui.

Ces nouvelles installations constituent un investissement financier important de près de 5 millions d'euros pour Gaming1, mais devraient permettre à notre entreprise de se développer et de poursuivre sa croissance sur le marché, comme l'explique Nicolas Léonard : « *Le projet des Guillemins va nous donner les moyens de grandir. Grâce à cet investissement, nous allons établir un environnement adapté pour atteindre un niveau de performance et de collaboration et ainsi nous hisser parmi les meilleurs acteurs du marché. Ces espaces sont conçus pour répondre à nos besoins au quotidien et absorber une grosse partie des ressources futures que nous allons engager pour évoluer de manière agréable.* »

La recherche constante de nouveaux talents

Ces nouvelles installations permettront également d'accueillir de nouveaux talents. Depuis le début de cette année, nous avons déjà engagé une centaine de collègues venus renforcer nos différents départements, chacun contribuant à la réussite de l'entreprise, grâce à son parcours et à son expérience unique. Et nous continuons sur notre lancée, en accueillant tous les mois de nouveaux collègues dans nos équipes. Actuellement, plus de 45 postes sont encore à pourvoir dans des domaines aussi variés que le marketing, le graphisme légal, le développement ou encore le betting. Notre objectif est toujours le même : attirer et conserver les meilleurs talents. Et tout est mis en place pour atteindre cet objectif. Nous mettons pour le moment l'accent sur la recherche de profils technologiques. Dans cette optique, nous organisons, lors de ce week-end d'inauguration, une journée meet up ouverte à tous. Différentes conférences

sont prévues, axées sur des sujets tels que la cybersécurité, la réalité augmentée ainsi que le leadership et le développement personnel. Afin de donner l'occasion d'y assister à toutes les personnes intéressées, ces conférences pourront être suivies en présentiel ou en ligne.

Des développeurs aux data scientists : une vraie diversité des métiers

La croissance de Gaming1 a entraîné une vraie diversification des fonctions et l'apparition de nouveaux métiers de pointe, comme les data scientists. Gaming1 accueille aujourd'hui aussi bien des talents hautement qualifiés que des profils peu formés ou avec peu d'expérience. Notre croissance internationale et notre arrivée sur des marchés étrangers ont également attiré des profils internationaux au sein de notre hub liégeois.



Une entreprise qui sait s'adapter

Le développement fulgurant que connaît le groupe s'accompagne naturellement d'un recrutement adapté à notre croissance et aux conditions particulières des 18 derniers mois. Malgré la crise sanitaire, nous avons continué d'accueillir de nouveaux collaborateurs dans les règles de l'art. Loin d'avoir été un frein à nos processus de recrutement et d'onboarding, nous avons traversé cette période sereinement grâce au travail exceptionnel de nos équipes pour s'adapter rapidement et efficacement.

Même à distance, nous avons tout mis en œuvre pour que nos collaborateurs bénéficient des meilleures conditions de travail et puissent continuer de s'épanouir et de communiquer entre eux. Les outils tels que Microsoft Teams ont pris une place importante dans notre quotidien. Grâce à eux, les nouveaux venus ont pu facilement s'intégrer et cultiver notre valeur d'esprit d'équipe, même de chez eux. Les petits-déjeuners mensuels ont également perduré pendant le confinement. L'occasion de discuter ensemble des chiffres et des projets en cours dans une atmosphère conviviale, mais aussi de présenter les collègues qui nous ont rejoints durant le mois précédent. Le lancement de Radio Gaming1 a également permis de créer et de maintenir des contacts entre collègues, de partager et d'échanger.

Le jeu responsable, pilier central de notre activité



Depuis toujours, Gaming1 a inscrit l'éthique et le jeu responsable en lettres d'or dans le cadre de sa mission : offrir la meilleure expérience de jeu responsable possible, axée sur les marchés réglementés en ligne, en tirant parti de notre technologie et d'un réseau local physique ou affilié. En tant qu'acteur majeur sur le marché réglementé des jeux de hasard, Gaming1 accorde une place centrale à la politique de jeu responsable dans sa stratégie d'entreprise et dans son engagement. Notre CEO Emmanuel Mewissen est d'ailleurs l'un des membres fondateurs et le Président de BAGO, association qui regroupe les 5 entreprises les plus importantes du secteur privé belge des jeux de hasard.

Dans son rapport « Pratiques de jeux de hasard et d'argent : enquête de santé 2018 », l'institut scientifique de santé publique fédéral Sciensano a indiqué que 0,9 % de la population belge présentait un risque à l'addiction aux jeux de hasard, dont 0,2 % un risque élevé. L'addiction est donc un véritable enjeu de santé publique. Dans un monde hyperconnecté où les sites illégaux, et donc non réglementés, sont accessibles à tous à portée de clics, il est de notre responsabilité de combattre l'addiction et de proposer aux joueurs une offre de jeux divertissante, mais aussi responsable et encadrée.

Des outils de prévention et de protection des joueurs

Les joueurs sont au centre de notre activité et nous mettons tout en œuvre pour assurer leur protection contre les dangers de l'addiction au jeu en créant un environnement sûr,

contrôlé et régulé. Notre souhait est que le jeu reste pour tous un divertissement, un moyen de se faire plaisir, de partager des moments de joie et de convivialité. Mais si le jeu devient plus fort que tout, le divertissement disparaît pour laisser place à l'excès et à l'addiction.

Pour prévenir et empêcher les comportements de jeu problématiques, nous avons créé et mis en place divers outils de prévention et de protection du joueur, aussi bien sur notre réseau terrestre qu'en ligne. Les joueurs disposent de nombreux outils de modération et d'auto-régulation pour garder le contrôle sur leurs activités, tels que des tests d'évaluation, des limites de dépenses, ou encore des mécanismes de pause. Nous mettons également tout en œuvre pour les informer au mieux des risques du jeu, notamment via des panneaux d'affichage dans nos salles, des campagnes de prévention, des pages d'informations, des liens vers des centres d'aide ou encore des mailings personnalisés pour les joueurs les plus vulnérables, tel que recommandé par la Commission des Jeux de Hasard.

De plus, en Belgique, nous pouvons compter sur la base de données électronique EPIS (Excluded Persons Information System), unique outil de prévention de l'addiction qui centralise toutes les personnes interdites de jeu par la Commission des jeux de hasard. Le contrôle d'identité systématique dans chacun de nos établissements terrestres et de nos sites de jeu en ligne nous permet d'appliquer cette interdiction et de protéger ainsi les joueurs vulnérables.

Aidict

Le système AIDICT, un outil de détection basé sur l'intelligence artificielle

Nos équipes travaillent en permanence sur l'amélioration d'outils de prévention et de protection des joueurs, mais également sur de nouvelles techniques de détection innovantes. C'est dans cette optique que nous avons développé AIDICT (Artificial, Intelligence for Detection & Information to Consumer with Trouble), une technologie de pointe qui permet de déceler les signes précoces de dépendance au jeu à l'aide d'indicateurs de risques tels que l'accroissement du temps de session ou encore l'augmentation des montants déposés. Ce nouveau système utilise l'intelligence artificielle et des technologies de science des données pour identifier et suivre les joueurs à risque. L'équipe Jeu Responsable analyse ensuite les comportements problématiques grâce à des technologies d'apprentissage machine.

Sylvain Boniver, COO de Gaming1, a commenté ce nouvel outil révolutionnaire : *« Nous avons conçu une suite logicielle qui encourage le jeu responsable pour tous et avons une nouvelle fois démontré l'engagement indéfectible de Gaming1 envers la protection des joueurs. Grâce à notre innovation constante et à notre travail acharné, nous voulons développer des solutions qui protègent non seulement les joueurs, mais aussi l'intégrité du secteur dans son ensemble. »*

L'importance de former tous nos collaborateurs

Si le jeu responsable est une préoccupation de tous au sein de Gaming1, le département Jeu Responsable vient coordonner toutes les initiatives en la matière. À cet égard, un partenariat a été développé avec la Clinique du Jeu du Centre Hospitalier Universitaire Brugmann. L'objectif : contribuer aux recherches comportementales sur les joueurs et imaginer des modules de formation ciblés en fonction des besoins de chaque métier. Tous nos collaborateurs ont ainsi participé au premier module de formation, présenté sous la forme d'un e-learning interactif.

Notre CEO Emmanuel Mewissen a commenté ce premier module : *« Le secteur légal n'a de sens que s'il protège effectivement les joueurs. Il est de notre responsabilité, en tant qu'acteurs légaux du monde du jeu de hasard, de nous aussi combattre l'addiction. Nous voulons pouvoir ouvrir les yeux de nos collaborateurs et leur expliquer les dangers liés à une pratique excessive du jeu. Je souhaite que 100 % des acteurs de notre entreprise soient conscients de cette problématique et collaborent à créer un secteur légal fort : les acteurs terrestres, nos ambassadeurs et le contact physique avec nos joueurs, les acteurs digitaux, qui traitent aujourd'hui la masse. C'est notre rôle à tous d'accompagner leur loisir de manière bienveillante. Nous devons pouvoir repérer les comportements de jeu problématiques pour collaborer à envoyer le message correct, voire interdire de nous-mêmes les joueurs qui ont un vrai problème avec le jeu. »*

Ce premier module de formation, qui est désormais proposé à tous nos nouveaux collaborateurs dans le cadre de leur parcours de formation à leur arrivée, couvre la problématique du jeu responsable dans son ensemble. Une formation informative, mais aussi interactive, puisque chaque collaborateur est impliqué grâce à une série de questions posées tout au long du module. Pendant environ une heure, chaque participant est guidé à travers plusieurs thématiques : la gouvernance, les outils de prévention et de protection ainsi que la sensibilisation du personnel et des joueurs. Ce premier module sera suivi prochainement par des formations plus ciblées en fonction du domaine d'expertise de chaque collaborateur.



Les sites pirates, une lutte de tous les instants

Dans un monde en constante évolution, l'avènement du digital a provoqué une véritable transformation dans les habitudes du consommateur. La crise sanitaire n'a fait que renforcer ce modèle de consommation digitale. Dans ce

contexte, l'offre de jeux en ligne s'est considérablement étendue, entraînant également la prolifération de sites illégaux. Gaming1 dénonce cette concurrence déloyale avec ténacité depuis de nombreuses années déjà à travers des plaintes quotidiennes.

Malgré la création d'une liste noire établie par la Commission des jeux de hasard, les joueurs belges restent la proie de quelque 500 opérateurs pirates sur le marché. Des opérateurs illégaux qui ne respectent pas les obligations légales en matière de publicité, de limite de dépôt, d'âge minimum légal ou encore de moyens de paiement. Ces sites constituent un véritable danger pour la jeunesse et les joueurs problématiques, qui ne bénéficient plus d'aucune mesure de protection et se voient même exposés à des poursuites judiciaires.

Pour combattre la sphère illégale, il faut avant tout créer un secteur légal fort et compétitif. C'est dans cet objectif qu'Emmanuel Mewissen, CEO et cofondateur de Gaming1, s'est adressé à la commission de la Justice de la Chambre des représentants le 13 mai 2020. Une occasion précieuse pour le secteur privé de participer au débat national relatif à la loi du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard, les paris, les établissements de jeux de hasard et la protection des joueurs. Emmanuel Mewissen a apporté l'expertise du secteur privé pour appeler à une réforme en profondeur et a plaidé pour une collaboration entre tous les acteurs compétents : « Sous l'égide du régulateur, sous les règles du politique et sous l'expertise de l'opérateur, nous devons construire ensemble un système qui protège efficacement les joueurs. Seule une collaboration avec un secteur privé compétitif, le seul à respecter la réglementation belge, permettra de continuer à endiguer la montée de l'illégal. »



Une publicité éthique et responsable pour canaliser les joueurs dans le circuit légal

La Belgique dispose d'une législation très stricte en matière de promotion de jeux de hasard. Mais celle-ci ne tient pas

suffisamment compte de la réalité numérique. Le marché actuel est saturé de sites de jeux illégaux, belges ou étrangers, qui sont omniprésents et bombardent les joueurs de messages publicitaires. Pour canaliser les joueurs dans le circuit légal et les protéger avec un environnement de jeu sécurisé et contrôlé, il est essentiel de créer un secteur légal fort et donc compétitif. Pour cela, la publicité et les activités promotionnelles sont indispensables.

Emmanuel Mewissen explique : « Nous pensons que la publicité pour les jeux de hasard doit être régulée et limitée, mais nous sommes contre une interdiction totale. Nous devons canaliser les joueurs vers le secteur légal, car c'est là que nous pourrions identifier les comportements de jeu problématiques et que nous serons à même de suivre les joueurs problématiques et de les aider à combattre une éventuelle addiction.



Si on affaiblit le secteur légal, on encourage le secteur illégal. Notre objectif principal est toujours de protéger les joueurs. Mais nous devons réfléchir à la manière dont nous voulons les protéger. Est-ce qu'interdire totalement la publicité, alors qu'elle est omniprésente pour le secteur illégal, va permettre de protéger le joueur ? Est-ce que nous voulons que les joueurs soient exposés en permanence à des publicités pour des sites de jeux non réglementés sans pouvoir différencier la sphère légale de l'illégal ? Il semble essentiel de maintenir une certaine visibilité du secteur légal, au minimum là où le secteur illégal est présent, via le sponsoring, l'affiliation ou encore la publicité en ligne. »

Chez Gaming1, nous sommes conscients que la promotion des activités de jeux de hasard doit se faire dans une

perspective éthique, responsable et réfléchi. Grâce à une convention établie par BAGO, nous nous sommes engagés à fonder intégralement notre publicité et notre marketing sur une politique de jeu responsable en respectant une série d'interdictions et d'obligations pour informer et protéger les joueurs.

Mais nous ne nous arrêtons pas là. Début 2021 et pendant l'Euro de football, nous avons lancé une campagne de sensibilisation au jeu responsable. L'objectif était de toucher un public aussi large que possible grâce à deux spots publicitaires, axés sur le casino et le sport, diffusés sur les plus grandes chaînes de télévision belge aux heures de grande écoute. Le slogan : « Pour que le jeu reste un jeu, jouez responsable. »

Le modèle belge, un exemple à suivre

Aujourd'hui, la Belgique reste un véritable modèle en matière de taux de canalisation des jeux en ligne. En effet, en 2020, le taux de présence des opérateurs légaux était de plus de 80 %, là où il ne se situait qu'à 17 % aux Pays-Bas et à 59 % en Allemagne. Le modèle belge a d'ailleurs servi d'exemple dans de nombreux pays, tels que la Suisse, ou encore dans l'État de New-York.

La Belgique a également été à l'avant-garde avec la création du système EPIS, un outil de prévention unique au monde qui centralise toutes les personnes exclues de jeu par la Commission des jeux de hasard belge. Parmi les quelque 360.000 personnes exclues, près de 90 % le sont uniquement à titre préventif. Le contrôle d'identité systématique



sur les sites de jeux légaux permet de protéger les joueurs les plus vulnérables. Malheureusement, à ce jour, seul le secteur privé des jeux de hasard utilise cette base de données électronique.

Même si la Belgique est un exemple en matière de protection des joueurs, la concurrence illégale est une lutte de tous les instants et il reste encore du chemin à parcourir. Une protection efficace nécessite un dialogue entre les acteurs compétents : la politique, le régulateur, le secteur privé et les organismes spécialisés dans l'addiction (recherche, santé et milieu associatif). Si la législation ne permet pas de créer un secteur légal fort et compétitif, la canalisation pourrait chuter à 50 % d'ici 2024. Le combat contre les sites illégaux se poursuit donc, avec toujours la protection des joueurs comme objectif premier.

Gaming1, résumé en quelques chiffres !



29
ANS D'EXISTENCE



1265
COLLABORATEURS
801 en Belgique et
464 à l'international



11
CASINOS
En Belgique et en France



35
SALLES DE JEUX
En Belgique



05
SALLES DE PARIS SPORTIFS
En Belgique



82
POINTS DE VENTE



10
PARTENAIRES BELGES



09
*PARTENAIRES
INTERNATIONAUX*



19
SITES EN LIGNE



150
JEUX CRÉÉS
Et en ligne en Belgique



200
MACHINES SLOT
Réparties sur 3 pays



65
SITES DE JEUX



305M€
DE CHIFFRE D'AFFAIRES
Estimés pour 2021



20%
CAGR