



IFAC

CHU de Nantes

Interview de **Matthew Rockloff**, M.S. en économie, Ph.D. en psychologie, directeur du laboratoire « Experimental Gambling Research Laboratory School of Health, Medical and Applied Sciences » à la CQUniversity de Sydney (Australie).

1- Vous avez récemment co-écrit avec le Dr Philip Newal une « [lettre à l'éditeur](#) » dans la revue « Addiction », à propos des deux concepts « nudge » et « sludge » utilisés par les chercheurs en sciences du comportement. Pouvez-vous expliquer ces deux concepts et nous dire comment ils peuvent être appliqués au jeu ?

La notion de « nudge » vient de la discipline des sciences économiques comportementales. Des petits renforcements ou suggestions indirectes peuvent permettre aux décideurs d'encourager les gens à faire des choix qui sont susceptibles d'être dans leurs intérêts, et qu'ils n'auraient pas fait eux-mêmes automatiquement autrement. Par exemple, aux Etats-Unis, les entreprises offrent souvent des plans de retraite à financement conjoint dans lesquels les versements mensuels des employés sont abondés par l'entreprise. Les jeunes salariés, quand on leur donne le choix, omettent souvent d'adhérer à ces plans car pour eux, la retraite semble encore loin. En guise de « nudge », l'entreprise peut proposer l'adhésion à ces plans de façon automatique, par défaut. Ainsi, un nouvel employé doit activement se retirer du plan s'il ne veut pas en bénéficier mais sinon, lui comme l'entreprise vont contribuer par défaut au plan de retraite. La plupart des jeunes employés vont alors adhérer au plan de retraite quand il est présenté comme une option par défaut, alors qu'ils ne le feraient pas s'ils devaient choisir eux-mêmes d'y participer.

Un « sludge », décrit précédemment par Philip Newall comme un « dark nudge », est l'opposé d'un « nudge ». Au lieu d'offrir une incitation ou une suggestion qui améliore les choix des gens, le « sludge » incite les personnes à faire des choix qui profitent à une entreprise et désavantagent le consommateur. Les opérateurs de l'industrie du jeu utilisent souvent des techniques de « sludge » pour influencer les joueurs à maintenir un niveau de mises élevé et ainsi augmenter leurs profits au détriment du joueur.

2- Pouvez-vous donner quelques exemples de techniques de « sludge » utilisées par les opérateurs de jeu pour influencer les décisions des joueurs ?

Par exemple, il est souvent beaucoup plus facile de déposer de l'argent sur un compte de jeu que d'effectuer un retrait du compte de jeu vers le compte bancaire. Le dépôt d'argent ne nécessite en général que quelques "clics" et l'argent déposé apparaît ensuite souvent rapidement sur le compte de jeu. En revanche, un retrait est souvent plus lent et implique en général davantage de "clics", la saisie d'informations et des opportunités d'annuler la transaction.

Un autre exemple concerne la possibilité pour les joueurs de fixer des limites de dépôts, comme mesure de protection du consommateur. Cependant, lors de la création du compte, les premières options de limites de dépôts proposées par défaut peuvent être des montants très élevés (souvent des montants excédant ce que la plupart des joueurs peuvent raisonnablement se permettre). Par conséquent, les joueurs choisissent une option qui ne les aide pas mais procure des bénéfices à l'opérateur – c'est un classique du « sludge ».

3- A la fin de cette lettre, vous proposez que « la prévention des pratiques actuelles et potentielles de « sludge » devrait être une priorité de ceux qui souhaitent promouvoir un jeu plus sûr ». Avez-vous des solutions potentielles qui peuvent être mises en œuvre, par les opérateurs de jeu ou les autorités de santé publique ?

Les opérateurs de jeux d'argent et les régulateurs devraient garantir des options par défaut et des incitations conformes aux intérêts des joueurs plutôt qu'à ceux des entreprises. On peut soutenir que cette philosophie est conforme à une industrie des jeux d'argent durable, même si ce n'est pas dans l'intérêt du profit à court terme.

Par exemple, retirer de l'argent d'un compte joueur devrait être aussi facile que d'en déposer. Une suggestion serait que tous les nouveaux joueurs devraient être obligés de saisir toutes les informations nécessaires pour un retrait lors de l'ouverture d'un nouveau compte ; de cette façon, un retrait pourrait être fait de façon très simple par la suite. Un autre « nudge » positif serait d'avoir une limite de dépôt par défaut qui soit basse et abordable pour la plupart des joueurs. Si les joueurs souhaitent mettre en place une limite plus élevée, ils devraient avoir à faire un effort pour chercher et trouver où ils peuvent changer le montant de cette limite.

En bref, un « sludge » peut être transformé en « nudge » positif contribuant à la protection du joueur.