

Au Sénat, le 23 novembre 2018

Séminaire – Chaire “Régulation des Jeux” Les micro-transactions dans les jeux-vidéo



Par Elisa Cartesi
Constitutive aux travaux de la Chaire
Étudiante en Master 2 à Sciences Po Bordeaux



A PROPOS DE LA CHAIRE

La chaire "Régulation des jeux" réunit enseignants-chercheurs de l'université de Bordeaux et les principaux acteurs du secteur pour réfléchir à de nouvelles pistes de régulation et répondre aux enjeux actuels en matière sociétale, économique et de santé.

Portée par la Fondation Bordeaux Université, elle bénéficie du soutien de l'Autorité de régulation des jeux en ligne (ARJEL), Betclik group, le groupe Barrière, La Française des Jeux (FDJ), la Marocaine des jeux et des sports (MDJS), le Pari mutuel urbain (PMU) et ZEturf.



Contexte

Le phénomène des micro-transactions dans les jeux vidéo ou dans les jeux gratuits, s'il n'est pas complètement nouveau, a pris en 2017 une dimension particulière lorsque des joueurs se sont plaints d'un jeu dont ils ne pouvaient pleinement profiter qu'en achetant de très nombreuses « loot boxes ». La mobilisation a été telle que le produit a été modifié par l'éditeur qui en a finalement retiré les loot boxes pour se réconcilier avec les consommateurs.

Présentés sous forme de loterie, sans aucune visibilité sur leur contenu, certaines loot boxes, car toutes ne correspondent pas à des micro-transactions financières, poussent le joueur à dépenser des sommes particulièrement élevées pour pouvoir progresser de manière satisfaisante ou pour modifier l'aspect cosmétique des jeux.

Comme l'ARJEL l'a constaté, les micro-transactions financières ne relèvent pas toujours du jeu d'argent notamment parce que les trois critères imposés par la définition française du jeu d'argent ne sont pas réunis. En revanche, le développement de la dimension monétaire dans le déroulement des jeux vidéo peut porter atteinte aux principes communs qui fondent la régulation des jeux d'argent, en particulier la protection des joueurs et l'interdiction de jeu des mineurs. C'est sur ce fondement que 16 régulateurs européens et américain ont décidé d'agir et ont, le 17 septembre 2018¹, signé une déclaration commune pour alerter sur les risques que fait naître la porosité des frontières entre le jeu d'argent et les autres formes de divertissements électroniques tels que les jeux vidéo.

Ce séminaire de travail, placé sous le parrainage du sénateur Jérôme Durain, vise à amorcer, avec l'ensemble des parties prenantes, un dialogue sur l'équilibre à trouver entre développement économique et protection des joueurs.

¹ Communiqué de presse de l'ARJEL à ce propos : <http://www.arjel.fr/IMG/pdf/20180917CP.pdf>

Introduction par Monsieur Jérôme Durain, Sénateur de Saône et Loire

Un rapport parlementaire sur le développement de l'e-sport² a introduit en 2016 le thème du jeu-vidéo au Parlement. L'investissement parlementaire dans ce secteur est important au vu de l'ampleur de l'industrie, de son activité et de ses entreprises. Le jeu-vidéo est par ailleurs un fait culturel « miroir de la société » où ont par exemple été organisées des manifestations virtuelles de gilet-jaunes.

Le modèle économique du jeu-vidéo fait face à des bouleversements majeurs. L'augmentation significative des coûts de développement a rendu nécessaire un effort d'adaptation. L'industrie a développé de nouvelles sources de financement qui, malgré leur caractère minoritaire, ont profondément modifié l'écosystème du jeu-vidéo. Certains jeux sont aujourd'hui proposés gratuitement et financés par des micro-transactions consenties au fil de l'expérience de jeu. Cette évolution n'est pas neutre et suscite des réactions. La présence excessive de micro-transactions qui contraignent l'expérience de jeu a fait naître des polémiques qui se sont étendues au-delà de la communauté des joueurs. Les micro-transactions posent donc certaines questions, en particulier sur leur ampleur, leur impact sur l'industrie et les joueurs, et le type de régulation à instaurer. Ces questionnements intéressent l'ensemble des parties prenantes ; les industriels, les pouvoirs publics, les joueurs et les parents.

L'introduction de l'argent dans le jeu-vidéo questionne. Les joueurs qui recherchent un butin supplémentaire, au risque de desservir leur équipe, sont par exemple accusés d'être « greedy », avides. Cette logique d'accumulation et de distinction est un écueil que l'industrie doit éviter. Or si des initiatives ont été prises par les professionnels, elles ne sauraient dispenser d'une réflexion et d'un dialogue collectif en la matière.

² E-Sport, la pratique compétitive du jeu vidéo, Rapport intermédiaire, Rudy Salles, Jérôme Durain, mars 2016. <https://www.economie.gouv.fr/files/files/PDF/rapport-etape-esport-mars2016.pdf>

Table ronde 1 : L'État de la question

Cette première table ronde dresse l'état des lieux du phénomène des « loot boxes » qui sont un type de micro-transaction. Les participants s'interrogent sur le modèle économique des micro-transactions, leur proximité avec les jeux d'argent, les atteintes aux objectifs de protection des consommateurs et de politique de l'État en matière de jeux d'argent, et la difficulté technique et juridique à empêcher ou à réguler le phénomène.

Participants :

- Lévan SARDJVELADZE, Syndicat National du Jeu Vidéo (SNJV), président ; Celsius Online, PDG
- Etienne FOUGEROUSSE, Ubisoft, responsable Contenu Editorial
- Cora VON HAMMERSTEIN, psychologue
- Olivier MAUCO, consultant/concepteur freelance de jeux vidéo
- Mathieu ESCOT, UFC-Que Choisir, directeur des études

Modérateur : Jean-Baptiste VILA, université de Bordeaux, maître de conférences

Le terme anglais « loot box » signifie littéralement « coffre à butin ». C'est un coffre qui délivre une récompense aléatoire. Les loot boxes sont avant tout un mécanisme ancien de jeu, un concept de « game-play ». Ce n'est qu'ultérieurement et de manière accessoire qu'elles ont été monétisées sous forme de micro-transaction et sont devenues un modèle économique. Leur ampleur reste toutefois limitée en ce que les micro-transactions ne représentent que 18% chiffre d'affaires de l'industrie ; et dont les loot boxes ne constituent qu'un pourcentage très faible. Il s'agit par essence d'un mécanisme lié à la performance, au hasard et au plaisir. L'argent n'est pas le cœur du problème. La loot box, si ce n'est dans quelques cas particuliers, ne permet pas de gagner de l'argent mais une récompense aléatoire qui améliore les compétences de game-play pur (accessoires de jeu) ou esthétiques et augmente la performance et le plaisir du joueur. Les loot boxes sont également parfois décrites comme un « phénomène de société » en tant que source de reconnaissance sociale dans le jeu. Les loot boxes comme modèle économique sont donc une création récente qui modifie sensiblement l'économie du jeu-vidéo et affecte tant les joueurs que l'industrie.

Pour l'industrie, les loot boxes, et plus généralement les micro-transactions, sont une illustration du bouleversement du modèle économique des jeux-vidéo et de leur rentabilité. Le coût de développement des jeux a augmenté de façon significative alors que leur prix d'achat et la taille du marché sont relativement figés. Des revenus complémentaires sont nécessaires pour maintenir la

rentabilité du jeu. Les loot boxes produisent un revenu complémentaire en offrant de nouvelles expériences et en touchant de nouveaux publics. Elles ont aussi renouvelé le modèle commercial du jeu-vidéo. D'une part, elles encouragent l'essor du « jeu de service », c'est-à-dire des jeux appelés à évoluer sur plusieurs mois ou années via des mises à jour, qui font souvent l'objet de micro-transactions. Les loot boxes enrichissent ainsi de manière continue l'expérience de jeu. D'autre part, la majorité des jeux sont aujourd'hui gratuits. Leur modèle d'affaire repose sur l'hypothèse qu'environ 5% des joueurs procéderont à des achats, avec un panier moyen par joueur de trente euros. L'avantage de ce système est que l'industrie doit dorénavant conquérir les joueurs : ils testent le jeu, l'apprécient puis achètent ou non ces suppléments. Des études ont aussi montré que ce sont en fait les joueurs qui aiment le plus le jeu et qui en ont le plus les moyens qui maintiennent la gratuité pour tous.

Toutefois, les loot boxes ont aussi, et ce n'est pas négligeable, altéré la dynamique du jeu-vidéo. La progression dans un jeu-vidéo est soit le résultat de la performance soit celui du temps passé à jouer. Les loot boxes permettent de passer outre ces processus classiques via l'obtention rapide, grâce à l'achat, d'éléments qui auraient pu être obtenus par les joueurs du fait de leurs performances ou du temps passé. Cela revient à introduire une variable économique et sociale dans un environnement qui ne devrait pas les admettre. Les micro-transactions et les loot boxes ont donc des effets considérables et ambivalents sur l'économie du jeu-vidéo.

Cette conclusion concerne également la situation des joueurs.

Les loot boxes induisent, en effet, des risques nouveaux pour les joueurs auxquels il est urgent d'apporter des réponses. Elles ont transformé radicalement le modèle économique des jeux et génèrent des risques économiques et psychologiques nouveaux. Malgré leur ampleur limitée, les loot boxes peuvent d'abord déséquilibrer le jeu et la relation commerciale entre le producteur et le joueur. L'achat initial n'est en effet plus complet et le joueur devra consentir à des micro-transactions pour profiter de l'intégralité des capacités du jeu. Certains jeux sont même jugés construits en faveur des joueurs qui paient ces suppléments. S'instaurerait donc non seulement une tromperie du consommateur qui n'a pas conscience que son achat de départ est incomplet mais aussi un jeu à deux vitesses. Le représentant d'Ubisoft reconnaît que certains jeux ont de réels défauts de conception à cet égard ; il ne s'agit cependant pas d'un fait généralisé. Ubisoft par exemple s'appuie sur un modèle de développement économique de ses jeux sans prise en considération des micro-transactions ; elles ne peuvent servir que de cosmétique et/ou de personnalisation. Les loot boxes comportent par ailleurs des risques psychologiques en favorisant l'apparition de comportement compulsifs ou addictifs qui s'ajoutent le plus souvent à un jeu excessif préexistant. Ces risques sont accentués auprès des publics faisant preuve d'une incapacité à retarder une récompense et/ou d'une difficulté à inhiber un comportement. La loot box donne en effet le choix entre deux comportements compulsifs : continuer à jouer pour obtenir la récompense ou acheter pour l'obtenir immédiatement. Le hasard laisse également place à des croyances et

illusions de contrôle qui peuvent dégénérer en comportement problématique. Il est à noter cependant que si ces risques ne doivent pas être ignorés, leur intensité varie considérablement en fonction du public touché.

Une gamme large d'initiatives existe pour aborder ces risques et protéger le joueur, surtout lorsqu'il est mineur. La nécessité d'informer le consommateur sur les termes de son achat, de la relation commerciale et des risques induits, fait consensus. Un effort de pédagogie, notamment à l'égard des parents, en est le pendant nécessaire. Les représentants du secteur insistent sur leur réactivité en la matière. De nombreux systèmes de régulation et de protection du joueur existent déjà et se distinguent positivement de ceux proposés par d'autres industries culturelles. Il s'agit par exemple du mode contrôle parental qui permet notamment de réguler les plages horaires de jeu et d'interdire ou de limiter le montant et la fréquence d'achat. Des leviers d'actions existent donc pour répondre aux risques induits par les micro-transactions dans le jeu-vidéo ce que la seconde table ronde tentera d'approfondir.

Le bouleversement de la production et de la consommation du jeu-vidéo suscite finalement une relative incertitude quant à la place et au rôle de la régulation. En France, seuls les jeux d'argent et de hasard sont régulés. Seul le jeu impliquant un sacrifice financier consenti dans l'espoir aléatoire d'obtenir un gain monétaire est qualifié comme tel et régulé. L'essor des micro-transactions et des loot boxes a provoqué un réel risque de glissement du jeu-vidéo vers les jeux d'argent et de hasard. Pour autant, si elles impliquent bien un sacrifice financier et une part de hasard, le critère de l'espérance d'un gain monétaire fait généralement défaut. Par l'achat d'une loot box, dans la grande majorité des cas, le joueur espère un gain de temps et/ou de performance. Les représentants des consommateurs considèrent que le critère du gain monétaire est trop restrictif et appellent de leurs vœux une intervention du législateur pour qu'il élargisse ces critères. Les jeux-vidéo qui incluent des loot boxes et plus généralement des micro-transactions échappent donc en principe à la régulation des jeux d'argent et de hasard. La seule hypothèse où le jeu franchit cette frontière est celle où il existe une possibilité pour revendre les récompenses obtenues. Ces situations sont marginales et qualifiées de « parasites ». Le régulateur reste donc en retrait et se limite à s'assurer que les jeux-vidéo continuent à se distinguer des jeux d'argent et de hasard. Une telle situation constitue un terrain privilégié pour l'autorégulation.

En somme, les micro-transactions, et *a fortiori* les loot boxes, n'occupent qu'une place mineure dans l'industrie du jeu-vidéo même si elles en ont profondément modifié l'économie. Les difficultés posées par cette évolution rendent nécessaire une certaine surveillance quant à leur ampleur et à leurs effets. La seconde table ronde réunit des régulateurs et représentants de l'industrie afin de réfléchir collectivement à des pistes d'actions.

Table ronde 2 : Les pistes d'actions

L'introduction des micro-transactions dans les jeux-vidéo a entraîné leur glissement vers le jeu d'argent et de hasard. Les micro transactions constituent tout à la fois un élément important du modèle économique contemporain du jeu mais comportent aussi des risques pour le joueur, en particulier lorsqu'il est mineur. Cette seconde table-ronde réunit des représentants des régulateurs et des professionnels du secteur au niveau européen afin d'envisager les pistes d'action possibles, en termes de régulation, d'autorégulation et de corégulation, dans un cadre national, européen et international.

Participants :

- Ann BECKER, Interactive Software Federation Europe (ISFE), Head of Policy and Public Affairs
- Claire PINSON-BESSONNET, Autorité de régulation des jeux en ligne (ARJEL), responsable des Relations Européennes et Internationales
- Etienne MARIQUE, Commission des jeux de hasard belge, président
- Charles COPPOLANI, Autorité de régulation des jeux en ligne (ARJEL), président

Modérateur : Sébastien MARTIN, université de Bordeaux, maître de conférences

Une déclaration sur l'effacement de la frontière entre le jeu-vidéo et le jeu d'argent (ou « jeux sociaux ») a été signée le 17 septembre 2018 par 16 régulateurs européens des jeux de hasard lors de la conférence annuelle du GREF, le forum européen des régulateurs de jeu d'argent. Cette initiative naît de l'inquiétude des régulateurs suscitée par le développement des micro transactions, dans un contexte où les jeux-vidéo ne sont que peu encadrés et accessibles aux mineurs. Cette déclaration poursuit trois objectifs : (a) informer les régulateurs ainsi que les consommateurs de jeux-vidéo - les joueurs et les parents -, (b) mieux identifier et clarifier les évolutions techniques et économiques des jeux-vidéo et des jeux sociaux, et (c) mieux comprendre ce qui les rapproche et les distingue aujourd'hui. Cette information permettra d'accompagner, voire de coordonner, l'application des législations nationales sur les jeux d'argent qui, en l'absence d'harmonisation, sont très diverses. En revanche, par cette initiative, il ne s'agit pas de créer un nouveau corpus de régulation.

La démarche est globalement bien accueillie par l'ensemble du secteur. Les consommateurs et la presse se réjouissent d'un acte de reconnaissance du problème et la communauté du jeu se félicite de l'ouverture d'un dialogue associant l'industrie, les consommateurs, et les régulateurs. Les suites

données à cette déclaration font donc l'objet d'attentes fortes. Des réunions d'échanges sont planifiées au début de l'année 2019, une revue économique du secteur a été créée et un compte rendu de ces actions sera proposé à l'occasion de l'édition 2019 de la conférence annuelle du GREF. Le Président de la commission belge Etienne Marique rappelle toutefois que la Belgique n'est pas signataire de la déclaration. La commission belge regrette que la responsabilité des parents soit davantage sollicitée que celle de l'État. En Belgique, les jeux-vidéo, dès lors qu'ils intègrent des micro-transactions, sont considérés comme des jeux de hasard. Contrairement au droit français, le critère de l'espérance d'un gain n'est pas nécessairement monétaire. Le droit commun belge des jeux de hasard s'applique, le régulateur est alors compétent pour contrôler ces jeux-vidéo qui peuvent être interdits, s'ils n'obtiennent pas d'autorisation. Le rôle actif de l'État belge est dès lors essentiel face aux risques que posent les micro-transactions pour la sincérité du jeu et la protection des joueurs. Cette divergence de position met donc en exergue les difficultés suscitées par l'absence d'harmonisation et questionne la place des pouvoirs publics et de la régulation face à la responsabilité et à la capacité d'autorégulation des professionnels et des joueurs.

Pour l'industrie des jeux vidéo, l'interdiction n'est pas toujours la meilleure protection et souhaite valoriser la capacité autorégulatrice du secteur qui apporte déjà des solutions concrètes. Le système « corégulateur » dit PEGI, mis en œuvre assez largement par et pour l'industrie, en est un bon exemple. Il permet d'évaluer un jeu avant sa commercialisation pour avertir le consommateur sur le contenu du jeu (langage, violence, discrimination, etc) et indiquer le public visé selon des tranches d'âge. Un mécanisme de doléances de la part des opérateurs existe et des sanctions financières sont prévues. Valoriser le rôle des parents apparaît en plus indispensable en ce que le contrôle parental n'est aujourd'hui utilisé que par seulement un foyer sur quatre. Un réel effort de pédagogie doit être mené afin que les parents s'immiscent dans la vie numérique de leurs enfants et régulent leur consommation de jeu. Ce potentiel d'autorégulation comporte toutefois des limites. Les labels, qui ont le mérite d'exister, ne sont par exemple pas toujours lisibles ni pertinents. Le caractère non contraignant et l'effectivité des vérifications sur le système PEGI fait l'objet de critiques. Plus largement, le régulateur belge estime que l'autorégulation n'est par essence pas une solution viable au problème en ce qu'elle « évolue en fonction des impératifs économiques et non des impératifs de santé publique ». Au vu des difficultés posées par les micro-transactions dans les jeux-vidéo, une politique publique globale et contraignante est selon lui nécessaire pour protéger les intérêts des joueurs et de la société. Plutôt qu'une opposition, une réelle articulation serait donc à penser entre les différents acteurs afin de proposer des solutions innovantes aux difficultés posées par les micro-transactions dans les jeux-vidéos.

Le séminaire est clôturé par Charles Coppolani, président de l'ARJEL. Il estime que la préoccupation des régulateurs est fondée à un double titre. Un régulateur est investi d'une mission de lutte contre l'offre illégale de jeu et doit s'assurer que le jeu-vidéo ne franchisse pas cette

frontière, notamment en ouvrant le dialogue avec l'industrie. Il s'agit d'autre part de protéger les joueurs, et surtout les mineurs, contre l'éventuelle insincérité du jeu et de la relation commerciale et contre les risques psychologiques.

Il convient cependant de cesser de soupçonner le régulateur de vouloir intégrer le jeu-vidéo à son champ de compétence. Le jeu-vidéo n'a pas vocation à être soumis à la régulation des jeux d'argent et de hasard. Il s'agit d'un bien culturel qui fait l'objet d'un engouement réel et intergénérationnel mais qui peut toutefois susciter des réactions fortes en cas de développement « inconsidéré ». Un équilibre doit être atteint entre d'une part le développement du secteur et d'autre part les objectifs d'intérêt général que poursuit la régulation des jeux de hasard et d'argent. C'est en ce sens notamment que la responsabilité des parents, si elle n'est pas suffisante, est mobilisée. De même l'industrie peut activement participer à la lutter contre le glissement du jeu-vidéo vers le jeu d'argent. L'industrie pourrait elle-même « faire la police » sur le marché et combattre ces plateformes externes « parasites » qui permettent de monétiser les récompenses délivrées par les loot box.

Conclusion

Les micro-transactions sont un phénomène relativement récent qui a profondément bouleversé l'économie du jeu-vidéo. Bien que leur ampleur reste limitée, elles affectent significativement la façon dont un jeu est conçu puis consommé. Les effets des micro-transactions pour le joueur sont toutefois largement ambivalents. Si les micro-transactions peuvent accroître l'accessibilité et la qualité du jeu-vidéo, elles peuvent également déséquilibrer la relation commerciale et favoriser le développement de comportements problématiques. La connaissance et la compréhension précise de ce phénomène sont cependant limitées par l'insuffisance des données disponibles quant à la réalité du phénomène - son ampleur, sa mise en œuvre et ses conséquences - et les publics touchés.

Si la frontière entre le jeu-vidéo et le jeu d'argent et de hasard est troublée par l'arrivée des micro-transactions, elle n'est pas franchie. Le jeu-vidéo échappe à la régulation des jeux de hasard et d'argent. Pour autant, l'essor des micro-transactions doit susciter la vigilance des pouvoirs publics et du régulateur dans un double objectif de lutte contre l'offre illégale de jeux d'argent et de hasard et de protection des joueurs. Le potentiel de l'industrie et des joueurs à s'autoréguler doit donc être exploré pour apporter des réponses aux difficultés posées par les micro-transactions, sans toutefois entraver le développement du secteur. Le séminaire est largement salué pour engager un dialogue collectif associant toutes les parties prenantes.