LES ENJEUX

RAPPORTS & ÉTUDES | BUSINESS | LICENCES & AGRÉMENTS | RÉGLEMENTATION

Médiation des jeux 2025 : la stratégie de la chaise vide

Antoine DUGAST
Publié le 7 mai 2026 . Lecture estimée : 6 min



En 2025, Winamax est à l'origine de 126 des 129 dossiers ayant fait l'objet d'un retrait de médiation. Le médiateur Jérôme Gallot et la présidente de l'Autorité nationale des jeux (ANJ) Isabelle Falque-Pierrotin s'en inquiètent publiquement, sans disposer du levier qui contraindrait l'opérateur à participer. Selon les éléments communiqués par l'ANJ, ces retraits interviennent dès la notification de recevabilité, sans aucun échange sur le fond, et portent dans plus de trois quarts des cas sur des fermetures de compte pour fraude présumée.

La semaine passée, l'ANJ a publié le rapport d'activité 2025 du médiateur chargé d'assurer le dialogue entre les joueurs et les opérateurs en cas de litige. Sur les 1 007 dossiers recevables traités par le service de la médiation, 129 se sont conclus par un retrait de l'une des deux parties, soit 12,8% du total contre 6,9% en 2024. Le doublement n'est pas attribuable à une dégradation générale du dispositif. Il est du fait de la volonté d'un opérateur, Winamax. La marque au W rouge est à l'origine de 126 de ces retraits, soit plus d'un tiers des dossiers de conciliation le concernant.

Le mouvement est d'autant plus visible que le reste du marché évolue dans le sens contraire. Le taux d'acceptation des propositions du médiateur progresse de 46% à 64% entre 2024 et 2025 sur l'ensemble des opérateurs. Seize d'entre eux participent à cette dynamique. Un seul s'en exclut.

Isabelle Falque-Pierrotin, présidente de l'ANJ, dans son message d'introduction, évoque « un opérateur en particulier qui décide de se retirer dans plus d'un tiers des cas des processus de médiation ouverts qui le concernent », dans la ligné de la prudence évoquée lors de la récente publication des chiffres 2025.

Jérôme Gallot, médiateur des jeux depuis fin 2024, ne fait lui pas de mystère sur son identité. Il nomme Winamax et qualifie cette posture d'« attitude pleinement assumée » susceptible, si elle se confirmait, « de fragiliser par définition la médiation, mais aussi de porter atteinte à un élément de la régulation d'ensemble prévue par les pouvoirs publics dans le domaine des Jeux ».

MÉDIATEUR DES JEUX
AUTORITÉ NATIONALE DES JEUX

Le Médiateur des jeux intervient en cas de litige entre les joueurs et les opérateurs

Un droit conventionnel sans contrepartie

La Charte de la médiation rappelle, à son article 4, que les deux parties peuvent à tout moment se retirer du processus. Cette faculté découle de la directive européenne 2013/11/UE, qui pose la médiation comme volontaire des deux côtés. Pour le médiateur, c'est aussi la condition de l'efficacité du dispositif : sans consentement mutuel, aucune proposition d'équité ne peut être formulée ni acceptée.

L'effet pratique du retrait est connu. Le médiateur clôt le dossier sans proposition. Le joueur n'obtient ni analyse en équité, ni recommandation, ni geste commercial éventuel. Lui reste la voie judiciaire, dont le coût est sans rapport avec les montants en jeu pour la majorité des litiges. Un blocage de compte à 200 ou 500 euros ne va pas devant un tribunal. Dans les faits, le retrait équivaut à un classement sans suite côté joueur.

Contactée, l'ANJ précise que les retraits de Winamax interviennent dès la notification de recevabilité, sans aucun échange sur le fond avec le service de la médiation. L'opérateur ne discute pas le dossier, ne fournit pas d'observations, ne motive pas son retrait au cas par cas. Le geste est procédural, automatique, et clôt le dialogue avant qu'il ne s'ouvre.

L'ANJ ne dispose pas, à droit constant, d'un levier qui contraindrait un opérateur à participer à la médiation. Elle peut le sanctionner sur d'autres fondements (manquements aux obligations de loyauté, défaut de protection des joueurs, irrégularités déclaratives), mais aucun texte ne lui permet d'exiger qu'il défère aux convocations du médiateur. La situation est gérable tant que les retraits restent marginaux. Elle devient politique quand un opérateur en fait une pratique systématique.

Une chaise vide ciblée sur la fraude présumée

La typologie de ces retraits, qui nous a été communiquée par l'ANJ, éclaire la stratégie de l'opérateur. Sur les 126 dossiers retirés en 2025, 97 portaient sur des blocages ou des fermetures de compte, en général liés à une suspicion de fraude du joueur ou à un abus présumé d'offre commerciale. Soit plus de trois dossiers retirés sur quatre. Winamax ne déserte donc pas la médiation tous azimuts. Il la déserte là où il considère qu'il a déjà tranché.

Le rapport de Jérôme Gallot rappelle que sur les dossiers de fraude, les deux parties ont des points de vue « opposés irréconciliables entre lesquels le médiateur ne peut trancher ». L'opérateur considère probablement que la médiation, ne pouvant arbitrer la matérialité de la fraude, n'a pas vocation à s'en saisir. C'est juridiquement défendable. Politiquement, cela revient à confier à l'opérateur seul l'appréciation finale de la suspicion qu'il a lui-même formulée, sur 97 dossiers en 2025, et à priver le joueur du seul recours amiable accessible.

L'ANJ indique n'avoir été destinataire d'aucune communication doctrinale de l'opérateur sur ce changement de pratique. La hausse des retraits coïncide avec une hausse des dossiers de fraude réelle ou supposée, que Jérôme Gallot relève dans ses recommandations. La pratique a donc évolué silencieusement, à mesure que la matière contentieuse augmentait.

Médiation Winamax : un dialogue ouvert, un effet à confirmer

L'ANJ a rencontré Winamax à deux reprises sur ce sujet. Une légère baisse des retraits est observée sur le début de l'année 2026, à confirmer sur l'exercice complet. Le sujet n'est donc pas figé, et la pression institutionnelle semble produire un premier infléchissement. Reste à mesurer s'il s'agit d'un ajustement marginal ou d'une révision de fond de la pratique.

L'attitude de l'opérateur suscite par ailleurs une frustration croissante côté parieurs. Sur X, plusieurs comptes spécialisés relayent depuis plusieurs mois des témoignages de comptes fermés, de soldes bloqués, de gains annulés, dont les saisines auprès du médiateur se concluent par un retrait sans instruction au fond. La perception qui s'installe résume bien le sujet : un dispositif que certains opérateurs utilisent pour neutraliser les litiges dans les faits.

Ni échec, ni acquit

Parler d'un échec de la médiation serait inexact. Tous les indicateurs hors retraits progressent, et seize opérateurs sur dix-sept s'inscrivent dans la dynamique d'acceptation que Jérôme Gallot revendique. Le constat est plus inconfortable.

La régulation amiable des litiges fonctionne aussi longtemps que les opérateurs y consentent, et elle s'arrête là où l'un d'entre eux décide qu'elle ne le concerne plus, fût-ce sur un périmètre circonscrit. Si la pratique de Winamax fait école en 2026, c'est moins la médiation qu'il faudra réformer que le statut de la participation à la médiation dans les obligations attachées à l'agrément.