



Imprimez ceci. Épinglez-le à côté de votre modèle de brief.  
Consultez-le avant chaque décision de publication.

Une aide-mémoire — pas un module de formation. Elle suppose que vous avez suivi et réussi les six modules de Brand Foundations. Quelque chose vous semble inconnu ici ? Revoyez d'abord le module concerné.

## 1 Le cadre du JR à trois couches (Module 00)

| COUCHE         | CE QU'ELLE FAIT                                            | QUELLE LENTILLE |
|----------------|------------------------------------------------------------|-----------------|
| Conformité     | Respecte les règles — normes légales minimales             | Régulateur      |
| Santé publique | Protection et responsabilité au niveau de la population    | Public          |
| Choix éclairé  | Donne aux joueurs l'information pour gérer leur propre jeu | Consommateur    |

Ce sont des couches complémentaires, pas des alternatives concurrentes — un opérateur a besoin des trois. Playbook opère à la couche du choix éclairé. Le Tier 1 (95 %) outille des décideurs rationnels ; le Tier 2 (5 %) soutient la difficulté et la perte de contrôle. Le non-négociable : le soutien Tier 2 est toujours à un tap de n'importe quel contexte Tier 1.

## 2 Deux niveaux, visuel et voix (Modules 01-02)

|                   | (95 %)                                                                        | (5 %)                                                                                 |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Visuels           | Système complet — bleu marine, sarcelle, accent orange, iconographie complète | Dépouillé — pas d'orange, pas de décoration, une seule colonne, mode clair uniquement |
| Registre de voix  | Ludique/Spirituel, Assuré/Informatif, Festif                                  | Chaleureux/Direct — sans humour                                                       |
| Niveau de qualité | Niveau marketing                                                              | Niveau marketing. Même qualité, retenue maximale                                      |

**Les cinq dimensions de la voix :** Voix (pair, pas autorité) · Cadrage (opportunité, pas avertissement) · Humour (spirituel, pas moralisateur) · Franchise (franc, pas tergiversant) · Aisance (ouvert, pas stigmatisant).

**Le test visuel en quatre points :** est-ce à sa place, un CMO signerait-il, est-ce moderne, est-ce accessible (WCAG 2.1 AA — contraste 4,5:1, cibles tactiles 44x44 px) ? Réussissez les quatre pour publier.

## 3 Les 10 substitutions sans stigmatisation (Module 02)

| #  | N'UTILISEZ PAS             | UTILISEZ PLUTÔT                                             |
|----|----------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1  | Joueur problématique       | Joueur                                                      |
| 2  | Jeu responsable            | Fixer un budget / Connaître les cotes / Vérifier sa session |
| 3  | Parieur                    | Joueur                                                      |
| 4  | Dépendance au jeu          | Difficulté avec le jeu                                      |
| 5  | S'auto-exclure (en Tier 1) | Faire une pause / Mettre son compte en pause                |
| 6  | Intervention               | Fonctionnalité / Outil                                      |
| 7  | Rappel à la réalité        | Rappel de session                                           |
| 8  | Vous devriez               | Vous pouvez                                                 |
| 9  | AVERTISSEMENT              | À noter                                                     |
| 10 | Les cotes sont contre vous | L'avantage de la maison est de [nombre précis]              |

**Le principe :** la personne d'abord, des comportements précis, pas de diagnostic. Appliquez-les dès votre propre premier jet, pas celui de l'éditeur.

## 4 Les six segments (Module 03)

| SEGMENT            | EN UNE LIGNE                                                              |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Nouveau / Novice   | Apprend les bases — enseignez comment le jeu fonctionne                   |
| Récréatif          | Occasionnel et serein — restez léger, restez utile                        |
| Passionné          | Connaissance élevée, engagement élevé — allez plus profond, pas plus fort |
| À risque           | Signaux comportementaux d'alerte — visibilité des outils, pas de leçons   |
| En crise           | Cherche activement de l'aide — soutien immédiat et sans friction          |
| Proches et famille | Pas un joueur — point d'entrée distinct, amorces de conversation          |

Les segments sont **fondés sur la relation, contextuels au produit et dynamiques** — le même joueur peut être Récréatif au casino et Nouveau/Novice en sports. Superposez les cinq verticales (Sports, Casino, Loterie, Poker, Bingo) de façon indépendante. Adaptez la lentille, jamais le fait.

## 5 Les cinq étapes du parcours (Module 04)

1. **Découverte** — pas encore inscrit ; Playbook en marque compagne, qui enseigne comment les jeux fonctionnent
2. **Nouveau joueur** — vient de s'inscrire ; démontage de mythes et éducation au jeu
3. **Joueur actif** — engagé ; culture du divertissement, stratégie, quiz
4. **Habitué** — installé ; introduisez les outils d'autogestion comme des améliorations produites
5. **Recherche de soutien** — disponible à *chaque* étape, à un tap

**Ce n'est pas un entonnoir.** La plupart des joueurs ne quittent jamais l'Étape 2 — c'est le design qui fonctionne. L'éducation d'abord, les outils ensuite, le soutien toujours.

## 6 Tableau de bord : publier, diagnostiquer ou réviser ? (Module 05)

Métrique d'ancrage : **NPS** — « Quelle est la probabilité que vous recommandiez ce matériel à un ami qui joue ? ». Cinq paires sémantiques : Oubliable–Mémorable, Ennuyeux–Engageant, Moralisateur–Respectueux, Confus–Clair, Générique–Fait pour moi.

| RÉSULTAT                                               | DÉCISION                                                |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| NPS 30+ <b>et</b> toutes les paires 4,0+               | <b>Publier</b>                                          |
| NPS 0–29 <b>ou</b> une paire sous 4,0                  | <b>Diagnostiquer</b> — faites passer l'enquête Complète |
| NPS sous 0 <b>ou</b> Moralisateur–Respectueux sous 3,0 | <b>Réviser</b>                                          |

**Alarme ADN de marque :** Moralisateur–Respectueux sous 4,0 est une mise en attente automatique, quels que soient les autres scores.

Effort total : 3–4 heures par lancement. Pulse à chaque lancement, Complet pour les diagnostics, Mémorisation à 7–14 jours.

1-800-522-4700

Soutien gratuit et confidentiel · 24h/24 et 7j/7

playbook.academy

© 2026 GP Advisory LLC · Formation des opérateurs

Tier 1 + 2