



1 Les six segments (Module 03)

SEGMENT	EN UNE LIGNE
Nouveau / Novice	Apprend les bases — enseignez comment le jeu fonctionne
Récréatif	Connaît le produit — gardez un contenu pertinent ; ce n'est pas une évaluation de sécurité
Passionné	Connaissance élevée, engagement élevé — approfondissez, sans hausser le ton
À risque	Signaux comportementaux d'alerte — visibilité des outils, pas de sermons
En crise	Cherche activement de l'aide — soutien immédiat et sans friction
Proches et famille	Se renseigne au sujet de quelqu'un d'autre — proposez des ressources pour l'entourage inquiet

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

2 Les cinq étapes du parcours (Module 04)

1. **Découverte** — pas encore inscrit ; Playbook comme marque d'accompagnement, qui enseigne comment les jeux fonctionnent
2. **Nouveau joueur** — vient de s'inscrire ; démontage de mythes et éducation au jeu
3. **Joueur actif** — engagé ; littérature du divertissement, stratégie, quiz

4. **Habitué** — installé ; introduisez les outils d'autogestion comme des améliorations produit

5. **Recherche de soutien** — disponible à *chaque* étape, à un clic

Usage flexible : les étapes peuvent être suivies dans n'importe quel ordre. Les outils et le soutien sont disponibles dès le départ ; aucun parcours de contenu n'est un prérequis.

3 Fiche d'évaluation : publier, diagnostiquer ou réviser ? (Module 05)

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

RÉSULTAT	DÉCISION
NPS 30+ et chaque paire mesurée à 4,0+, sans autre point non résolu	Publier
NPS 0-29 ou une autre paire mesurée sous 4,0	Diagnostiquer — faites passer l'enquête Complète
NPS sous 0 ou Moralisateur-Respectueux sous 4,0	Réviser

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.

Ces seuils sont des repères de planification internes. Pulse ne mesure que le caractère mémorable ; les autres paires restent inconnues. Le NPS mesure l'intention de recommander, et le passage à l'action relevé par Mémorisation est autodéclaré. Aucun des deux ne prouve un changement de comportement ou une réduction des préjudices.