

**DÉCISION N° 2022-119 DU 14 AVRIL 2022  
PORTANT APPROBATION DU PLAN D’ACTIONS EN VUE DE PRÉVENIR LE JEU  
EXCESSIF OU PATHOLOGIQUE ET LE JEU DES MINEURS POUR L’ANNÉE 2022  
DE LA SOCIÉTÉ EXPLOITANT LE CASINO DE LA VILLE DE CHALLES-LES-  
EAUX**

Le collège de l’Autorité nationale des jeux,

Vu le Traité sur le fonctionnement de l’Union européenne, notamment ses articles 49 et 56 ;

Vu le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l’égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) ;

Vu le code de la consommation, notamment son article L. 121-11 ;

Vu le code de la sécurité intérieure, notamment le Titre II de son Livre III ;

Vu la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés ;

Vu la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 modifiée relative à l’ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d’argent et de hasard en ligne, notamment le IX de son article 34 ;

Vu l’ordonnance n° 2019-1015 du 2 octobre 2019 réformant la régulation des jeux d’argent et de hasard ;

Vu l’arrêté du 14 mai 2007 relatif à la réglementation des jeux dans les casinos ;

Vu l’arrêté du 9 avril 2021 définissant le cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs ;

Vu la décision n° 2021-077 du 15 avril 2021 portant approbation du plan d’actions en vue de prévenir le jeu excessif ou pathologique et le jeu des mineurs pour l’année 2021 de la société exploitant le casino de la ville de Challes-les-Eaux ;

Vu la demande de la société exploitant le casino de la ville de Challes-les-Eaux du 21 janvier 2022 sollicitant l’approbation de son plan d’actions en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu pour l’année 2022 ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Après avoir entendu le commissaire du gouvernement, en ses observations, et en avoir délibéré le

14 avril 2022,

Considérant ce qui suit :

**1.** Le IX de l'article 34 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 susvisée dispose : « *Un arrêté du ministre des solidarités et de la santé, pris sur proposition de l'Autorité nationale des jeux, définit, à l'adresse des opérateurs titulaires de droits exclusifs, des opérateurs de jeux ou de paris en ligne, des casinos et des clubs de jeux, un cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs. Ce cadre de référence prévoit des obligations renforcées pour les opérateurs titulaires de droits exclusifs. / Les opérateurs, casinos et clubs de jeux soumettent chaque année à l'approbation de l'Autorité leur plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu. Ils rendent compte, à cette occasion, de la mise en œuvre du plan de l'année précédente. Le plan est établi dans le respect du cadre de référence prévu à l'alinéa ci-dessus. / Les opérateurs, casinos et clubs de jeux identifient les personnes dont le jeu est excessif ou pathologique et les accompagnent en vue de modérer leur pratique, dans le respect du cadre de référence. / L'Autorité évalue les résultats des actions menées par les opérateurs, casinos et clubs de jeux pour prévenir le jeu excessif ou pathologique et protéger les mineurs. Elle peut, sur le fondement de cette évaluation, leur adresser des prescriptions à ce sujet* ».

**2.** Le deuxième alinéa du IX de l'article 34 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 susvisée prévoit ainsi que l'Autorité approuve chaque année les plans d'actions des casinos et clubs de jeux en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu, qui sont établis dans le respect et selon des modalités prévues par le cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs approuvé par l'arrêté du 9 avril 2021 susvisé. L'examen de ces plans permet d'évaluer la mise en œuvre effective des obligations relatives au jeu excessif ou pathologique applicables aux casinos et clubs de jeux et de leur adresser, le cas échéant, à l'issue de cette évaluation, des prescriptions. Assortis du bilan d'exécution du précédent plan, ces plans d'actions constituent une déclinaison spécifique de l'obligation pour ces acteurs, prévue par l'article L. 320-4 du code de la sécurité intérieure, de concourir à la réalisation de l'objectif de prévention du jeu excessif ou pathologique et de protection des mineurs défini au 1° de l'article L. 320-3 de ce code.

**3.** Les règles qui précèdent doivent par ailleurs être mises en œuvre à la lumière des articles 49 (liberté d'établissement) et 56 (liberté de prestation des services) du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne tels qu'ils ont été interprétés par la Cour de justice de l'Union européenne. Selon celle-ci, un Etat membre peut subordonner la fourniture en son sein par un opérateur d'une offre de jeux d'argent et de hasard à l'obtention d'une autorisation préalable et justifier cette restriction par des raisons impérieuses d'intérêt général, parmi lesquelles figurent, en particulier, la prévention de l'assuétude au jeu et la canalisation de l'offre de jeu dans un circuit contrôlé. L'Etat membre qui agit de la sorte doit toutefois mener une politique cohérente et systématique, ce qui implique qu'il exerce un contrôle continu et concret sur les opérateurs qu'il autorise à prester sur son territoire, en vérifiant que l'offre de jeux proposée par ces opérateurs n'est pas à ce point attractive qu'elle revient, dans les faits, à empêcher la réalisation de l'objectif que l'Etat membre prétend poursuivre. C'est pourquoi il revient notamment à l'Etat de veiller à ce que les opérateurs de jeux d'argent et de hasard auxquels il a délivré une autorisation préalable dans ce cadre – dont font partie les casinos et clubs de jeux – mènent véritablement une politique destinée à empêcher et endiguer l'assuétude au jeu. Il en va également de même en ce qui concerne la protection des mineurs.

4. En sa qualité d'autorité administrative d'un Etat membre, et eu égard aux missions et pouvoirs qui lui sont attribués, l'Autorité doit donc s'assurer que le plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu que lui soumet pour approbation un casino ou un club de jeux d'une part, traduit sa volonté de poursuivre une politique efficace de lutte contre le jeu excessif ou pathologique et, d'autre part, prévoit la mise en œuvre d'actions cohérentes et adaptées permettant d'atteindre cet objectif. Pour ce faire, elle évalue ce plan en considération du cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs approuvé par l'arrêté du 9 avril 2021 susvisé.

5. L'approbation de ces plans d'actions pour l'année 2022 intervient dans un contexte spécifique, marqué par l'impact particulièrement important sur l'activité des casinos et des clubs de jeux des mesures prises pour faire face à l'épidémie de covid-19. L'ambition affichée par ces acteurs de relancer leur activité à la suite de la levée des restrictions sanitaires, pour légitime qu'elle soit, ne saurait toutefois se traduire par une intensification des pratiques de jeu de leurs clients, laquelle serait incompatible avec l'objectif de prévention de l'assuétude au jeu à la réalisation duquel ils doivent concourir. Ce point de vigilance constitue, pour l'Autorité, un enjeu majeur auquel les casinos et clubs de jeux devront être particulièrement attentifs cette année.

6. Dans ce contexte et afin de garantir la réalisation de l'objectif visant à mettre en place un niveau élevé de protection du joueur poursuivi par l'ordonnance n° 2019-1015 du 2 octobre 2019 et l'arrêté du 9 avril 2021 susvisés, et ainsi de maintenir une pratique récréative des jeux d'argent, l'Autorité attache dans l'étude des plans pour l'année 2022 **une importance particulière aux actions réalisées et prévues en matière d'identification et d'accompagnement des personnes dont le jeu est excessif ou pathologique.**

7. Il ressort en effet des dispositions du troisième alinéa du IX de l'article 34 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 susvisée que les casinos et clubs de jeux ont **l'obligation d'identifier les personnes dont le jeu est excessif ou pathologique et de les accompagner en vue de modérer leur pratique**, dans le respect du cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs approuvé par l'arrêté du 9 avril 2021 susvisé. Les casinos et clubs de jeux procèdent, dans une logique d'amélioration continue, à une évaluation annuelle des dispositifs qu'ils mettent en œuvre à cette fin. Il leur appartient de justifier du respect de cette obligation à l'égard de l'Autorité.

8. **L'obligation d'identification** s'entend comme la détection et l'évaluation d'une perte de contrôle manifeste ou d'un niveau caractérisé de risque de jeu excessif ou pathologique, en privilégiant une approche fondée sur l'Indice canadien du jeu excessif (ICJE), dont la pertinence est reconnue par la communauté scientifique et les experts de l'addiction aux jeux d'argent et qui constitue pour l'Autorité la référence en matière de prévention du jeu excessif. Pour mettre en œuvre cette obligation, les opérateurs s'efforcent d'identifier aussi tôt que possible, au moyen de ressources et d'outils de détection et d'analyse pertinents, les joueurs dont les pratiques de jeu présentent un risque de basculer vers des comportements excessifs.

9. **L'obligation d'accompagnement** consiste, pour le casino ou le club de jeux, à mettre en œuvre des actions proportionnées et graduées en fonction des risques qu'il a identifiés. A cette fin et sans jamais se substituer aux professionnels du soin, il lui revient d'informer le joueur identifié des risques spécifiques liés au jeu excessif ou pathologique et des outils existants mis à sa disposition pour modérer sa pratique de jeu, de l'orienter vers des solutions d'accompagnement adaptées et, le cas échéant, de limiter ou neutraliser sa capacité de jeu. A ce dernier égard, ainsi que le prévoit

le second alinéa de l'article 23 de l'arrêté du 14 mai 2007 susvisé, le casino ou le club de jeux peut utilement proposer au joueur une limitation volontaire d'accès à l'établissement de jeu (LVA), laquelle prend la forme d'un contrat visant notamment à limiter le nombre d'entrées dans l'établissement de jeu ou à suspendre temporairement l'accès à cet établissement. Par ailleurs, il peut orienter le joueur vers le mécanisme d'interdiction volontaire de jeu (IVJ) prévu par les dispositions du II de l'article L. 320-9-1 du code de la sécurité intérieure. Dans l'hypothèse où le joueur ne recourt pas à l'un de ces dispositifs, le casino ou le club de jeux est en tout état de cause fondé à limiter ou refuser son accès à son offre de jeu pour un motif de prévention du jeu excessif, conformément aux dispositions combinées du premier alinéa de l'article L. 121-11 du code de la consommation et du 1° de l'article L. 320-3 du code de sécurité intérieure. Enfin, l'exclusion des personnes « à ne pas recevoir » (ANPR), qui se rattache aux dispositions de l'article 24 du même arrêté et implique un signalement au chef du service de la direction centrale de la police judiciaire territorialement compétent, doit être réservée aux seuls refus d'accès motivés par un risque de trouble à l'ordre public.

**10.** Pour atteindre l'objectif mentionné au point 6, il importe également que les casinos et clubs de jeux **informent les joueurs sur les risques liés au jeu excessif ou pathologique**. Les casinos et clubs de jeux sont notamment tenus d'afficher le message d'information à l'intention des clients sur les risques d'abus de jeu, dont les modalités d'affichage sont fixées par l'arrêté du 14 mai 2007 susvisé.

**11.** Enfin, considérant la dimension transversale de la lutte contre le jeu excessif ou pathologique et les objectifs de la politique de l'Etat définis à l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure, il appartient aux casinos et clubs de jeux **d'élaborer une politique d'entreprise globale** visant à prévenir le jeu excessif ou pathologique et à protéger les mineurs. A cette fin, ils mettent en place une organisation idoine et des **dispositifs de formation** adaptés pour permettre une mise en œuvre effective de cette politique.

**12.** Il ressort des éléments du dossier soumis à l'approbation de l'Autorité que le plan d'actions présenté par la société exploitant le casino de la ville de Challes-les-Eaux pour l'année 2022 reflète sa volonté d'atteindre l'objectif mentionné au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure.

**13.** Concernant l'année 2021, l'Autorité relève que la société exploitant le casino de la ville de Challes-les-Eaux n'a pas atteint l'ensemble des objectifs de mise en conformité qu'elle avait fixés sa décision n° 2021-077 du 15 avril 2021 susvisée. Il lui appartient de finaliser sans délai la réalisation des prescriptions émises dans cette décision relatives à l'élaboration d'un dispositif d'identification et d'accompagnement d'une part et, d'autre part, à la mise en place d'une politique d'entreprise globale en matière de prévention du jeu excessif.

**14.** Ces actions doivent être poursuivies et amplifiées en 2022 et des progrès complémentaires sont attendus du casino pour atteindre pleinement l'objectif de prévention du jeu excessif ou pathologique fixé au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure, particulièrement en ce qui concerne la mise en œuvre de l'obligation d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques.

**15. En premier lieu et à titre principal,** s'agissant de cette dernière obligation, l'Autorité relève, d'une part, que la société exploitant le casino de la ville de Challes-les-Eaux est dotée d'une procédure d'identification des joueurs excessifs relativement sommaire, qui se fonde pour l'essentiel sur quelques critères qualitatifs non formalisés et sur les signalements adressés par le

personnel au référent en charge de la prévention du jeu excessif. Ainsi, ce dispositif pourrait utilement être complété par une liste formalisée de critères qualitatifs et quantitatifs propres à l'activité de jeu et au comportement du joueur en salle de jeu afin de permettre aux employés de mieux repérer les comportements de jeu potentiellement excessifs. D'autre part, les mesures d'accompagnement mises en œuvre par l'établissement, soit une information relative à la procédure d'interdiction volontaire de jeu, un questionnaire d'auto-évaluation de la pratique de jeu et une « interdiction volontaire de jeu » pour une durée de six mois, pourraient être diversifiées et clarifiées. Le recours à une limitation volontaire d'accès (LVA) pourrait utilement être complété par l'organisation d'un entretien postérieur à sa mise en œuvre afin d'évaluer la capacité du client à rejouer ainsi que par l'exclusion des personnes accompagnées des communications commerciales de l'établissement. Le casino pourrait également mettre en place un partenariat avec un structure médico-sociale spécialisée en addictologie afin de mieux orienter et, le cas échéant, prendre en charge les joueurs problématiques. Pour compléter ce dispositif, la société exploitant le casino de la ville de Challes-les-Eaux pourrait également s'appuyer sur les données de jeu issues de la connaissance et des outils existants de gestion de sa clientèle afin de mieux identifier les joueurs à risque et de mieux adapter les mesures d'accompagnement qu'il propose. D'un point de vue opérationnel, ce dispositif d'identification et d'accompagnement doit aboutir à des résultats concrets, tant du point de vue du nombre de joueurs détectés que des actions effectivement mises en œuvre. A ce titre, il revient à la société exploitant le casino de la ville de Challes-les-Eaux de réaliser une évaluation de son dispositif afin d'en mesurer l'efficacité au regard des objectifs énoncés aux points 6 à 9.

**16. En deuxième lieu**, s'agissant de l'information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif, l'Autorité relève que l'établissement de Challes-les-Eaux propose un dispositif d'information relativement diversifié, composé d'affiches et de dépliants réalisés en partenariat avec une structure d'aide aux joueurs, mais qui pourrait toutefois être complété par l'insertion d'un message de prévention sur ses supports de jeu. Par ailleurs, si l'établissement dispose d'une page dédiée à la prévention du jeu excessif sur son site internet, son accessibilité mériterait d'être renforcée et son contenu d'être enrichi.

**17. Enfin**, s'agissant de la consolidation d'une politique d'entreprise en matière de jeu excessif, il ressort de l'instruction que celle-ci, qui ne comprend notamment pas de description claire des missions du référent en charge de la prévention du jeu excessif ni des objectifs poursuivis à ce sujet par l'établissement, n'est pas suffisamment formalisée et approfondie. Par ailleurs, la mise en œuvre de la formation initiale des employés de jeu pourrait encore être complétée par un module de formation continue afin que l'ensemble des employés de jeux dispose de connaissances régulièrement actualisées, adaptées aux différents postes occupés et portant à la fois sur l'identification des joueurs en situation de jeu excessif ou pathologique et sur les techniques visant à susciter le dialogue et l'adhésion au dispositif d'accompagnement.

**18.** Il résulte de ce qui précède que l'évaluation ainsi menée par l'Autorité du plan d'actions de la société exploitant le casino de la ville de Challes-les-Eaux pour l'année 2022 justifie qu'il soit approuvé par l'Autorité sous réserve de prescriptions particulières.

**DÉCIDE :**

**Article 1<sup>er</sup>** : L'Autorité nationale des jeux approuve le plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu pour l'année 2022 de la société exploitant le casino de la ville de Challes-les-Eaux, sous réserve de la mise en œuvre des prescriptions énoncées aux articles 2 à 4.

**Article 2 :**

**2.1.** La société exploitant le casino de la ville de Challes-les-Eaux renforce et formalise son dispositif d'identification et de suivi des joueurs excessifs, en s'appuyant sur des indicateurs basés sur l'analyse de la pratique de jeu de ses clients à partir notamment des outils existants de gestion de sa clientèle.

**2.2.** La société exploitant le casino de la ville de Challes-les-Eaux est invitée à renforcer le dispositif contractuel de limitation volontaire d'accès (LVA) qui permet notamment de proposer aux joueurs confrontés à un risque de jeu excessif de limiter leur nombre d'entrées dans un établissement ou de suspendre leur capacité d'accès à cet établissement pour une durée déterminée.

**2.3.** Lorsque le joueur souhaite rejouer au terme de la période de limitation volontaire d'accès, la société exploitant le casino de la ville de Challes-les-Eaux peut inviter le joueur à évaluer son niveau de risque vis-à-vis du jeu excessif préalablement à toute action de jeu. Elle s'abstient par ailleurs d'adresser toute communication commerciale aux joueurs ayant sollicité une demande de limitation volontaire d'accès ou tout autre dispositif de protection.

**Article 3 :**

**3.1.** La société exploitant le casino de la ville de Challes-les-Eaux veille à améliorer le contenu des informations relatives aux risques du jeu excessif ou pathologique mises à disposition des joueurs, notamment sur son site internet, et, au sein du casino, sur les supports de jeu, en particulier les machines à sous.

**3.2.** La société exploitant le casino de la ville de Challes-les-Eaux renforce son dispositif de formation continue afin de s'assurer que l'ensemble de son personnel dispose de connaissances actualisées nécessaires à la mise en œuvre de sa politique de prévention du jeu excessif ou pathologique. Elle adapte le contenu de la formation au métier et au type du poste occupé par le collaborateur, en portant une attention particulière à la formation des référents en charge de la prévention du jeu excessif et des collaborateurs ayant un lien commercial direct avec les clients. Cette formation peut utilement comprendre des mises en situation et des études de cas ainsi que des techniques d'entretien visant à susciter l'adhésion du joueur.

**3.3.** La société exploitant le casino de la ville de Challes-les-Eaux poursuit ses actions pour définir une politique d'entreprise globale et cohérente de prévention du jeu excessif ou pathologique. Elle procède à une évaluation de la mise en œuvre de son plan d'actions en matière de prévention du jeu excessif ou pathologique en vue d'en mesurer les résultats effectifs, particulièrement en ce qui concerne l'identification et l'accompagnement des joueurs excessifs. Ces résultats, accompagnés d'un tableau de bord matérialisant par des indicateurs de résultats le niveau de mise en œuvre opérationnelle des objectifs définis pour l'exercice 2022, seront transmis à l'Autorité dans le cadre de son plan d'actions pour 2023.

**Article 4 :** La société exploitant le casino de la ville de Challes-les-Eaux s'assure que les traitements de données qu'elle met en œuvre ont lieu conformément aux dispositions applicables en matière de protection des données à caractère personnel, particulièrement celles énoncées dans le règlement général sur la protection des données (RGPD) et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978

modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. A cet égard, il devra être apporté une attention particulière notamment à la détermination de la base légale des traitements, à l'information des personnes concernées, ainsi qu'au respect des principes de minimisation des données, d'exactitude, de limitation des finalités et de la conservation, d'intégrité et de confidentialité.

**Article 5 :** Le directeur général de l'Autorité nationale des jeux est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera notifiée à la société exploitant le casino de la ville de Challes-les-Eaux et publiée sur le site Internet de l'Autorité.

Fait à Paris, le 14 avril 2022.

**La Présidente de l'Autorité nationale des jeux**

**Isabelle FALQUE-PIERROTIN**

*Décision publiée sur le site de l'ANJ le 20 avril 2022*