

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Autorité nationale des jeux

DÉCISION N° 2023-081 DU 20 AVRIL 2023

RELATIVE AU PLAN D' ACTIONS COMMUN EN VUE DE PRÉVENIR LE JEU EXCESSIF OU PATHOLOGIQUE ET LE JEU DES MINEURS POUR L'ANNÉE 2023 DES CASINOS APPARTENANT AU GROUPE JOA

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 le décret n° 2020-1349 du 4 novembre 2020 relatif aux modalités de régulation de l'Autorité nationale des jeux, notamment son article 1^{er} ;

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

Vu l'arrêté du 13 septembre 2017 pris pour l'application du décret n° 2017-913 du 9 mai 2017 et fixant les modalités de mise en œuvre de l'expérimentation des clubs de jeux à Paris ;

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° 2022-076 du 14 avril 2022 portant approbation du plan d'actions commun en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs pour l'année 2022 des casinos et club de jeux appartenant au groupe JOA ;

Vu la demande de la société JOA du 27 janvier 2023 sollicitant l'approbation du plan d'actions commun en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs pour l'année 2023 des casinos et clubs de jeux appartenant au groupe JOA mentionnés en annexe ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Après avoir entendu le commissaire du gouvernement, en ses observations, et en avoir délibéré le 20 avril 2023,

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 que les interprète 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. L'Etat membre qui exige une telle autorisation préalable 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 prestre sur son territoire, en vérifiant que leur offre de jeux 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 français de veiller à ce que les opérateurs 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 prévenir et lutter contre 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 club de jeux d'une part, traduit sa volonté de poursuivre une politique efficace de lutte contre le jeu excessif ou pathologique à travers la mise en œuvre d'actions cohérentes, adaptées et proportionnées 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 intervient dans un contexte de reprise de l'activité des casinos et des clubs de jeux depuis qu'il a été mis fin aux mesures prises pour faire face à l'épidémie de covid-19. L'Autorité relève à cet égard que, si le secteur est marqué par d'importantes disparités, le produit brut des jeux global généré par ces établissements – qui est supérieur au montant auquel il s'élevait antérieurement à l'épidémie de covid-19 – croît plus rapidement que le nombre d'entrées. Cette situation pourrait induire une hausse du panier moyen des joueurs de nature à accréditer le risque d'intensification des pratiques de jeu des clients, laquelle, ainsi que l'Autorité l'avait rappelé dans ses décisions d'approbation des plans d'actions pour 2022, serait incompatible avec l'objectif de prévention de l'assuétude au jeu à la réalisation duquel les casinos et clubs de jeux doivent concourir. Ce point de vigilance demeure, pour l'Autorité, un enjeu majeur qui justifie une vigilance particulière des casinos et clubs de jeux et la mise en place de leur part de toutes les actions nécessaires pour prévenir et contrôler ce risque.

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 du 2 octobre 2019 et l'arrêté du 9 avril 2021 susvisés et de prévenir le développement des risques de jeu excessif ou pathologique au sein du marché français des jeux d'argent, l'Autorité attache dans l'étude des plans pour 2023 une importance particulière aux actions mises en œuvre par les casinos et clubs de jeu pour identifier et accompagner les joueurs excessifs ou pathologiques, **ce qui doit conduire ces opérateurs à réduire la part du produit brut des jeux générée par ces joueurs.**

7. Aux termes du premier alinéa de l'article 1er du décret n° 2020-1349 du 4 novembre 2020 susvisé : *« Pour l'application des dispositions du deuxième alinéa du IX de l'article 34 de la loi du 12 mai 2010 susvisée, la société qui exploite un casino ou club de jeux et appartient à un groupe de sociétés exploitant des casinos ou clubs peut soumettre à l'approbation de l'Autorité nationale des jeux un plan d'action commun à l'ensemble des sociétés de ce groupe. La liste des sociétés appartenant à ce groupe figure alors dans le plan d'actions ».*

8. **En l'espèce**, le 27 janvier 2023, la société JOA a, sur le fondement de ces dispositions, en sa qualité de représentant des casinos appartenant au groupe éponyme mentionnés en annexe, soumis à l'Autorité le plan d'actions commun à ces derniers en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu pour l'année 2023.

9. Il résulte des éléments du dossier soumis à l'approbation de l'Autorité que le plan d'actions commun aux casinos appartenant au groupe JOA pour l'année 2023 reflète leur volonté d'atteindre l'objectif mentionné au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure.

10. En ce qui concerne l'année 2022, l'Autorité relève que le groupe JOA a conduit une politique volontariste en matière de prévention du jeu excessif qui s'est traduite par la mise en œuvre de son plan d'actions prévu pour cet exercice, tel qu'approuvé dans sa décision n° 2022-076 du 14 avril 2022 susvisée. Il résulte cependant de l'instruction que, d'une part, certaines prescriptions émises par l'Autorité dans sa décision susvisée n'ont été, à ce stade, que partiellement mises en œuvre et, d'autre part, des progrès complémentaires sur certains points sont attendus.

11. En ce qui concerne le plan d'actions pour 2023, l'Autorité souligne que celui-ci s'inscrit dans la continuité du dispositif mis en place l'année précédente et que certaines actions envisagées marquent de nouvelles avancées en matière de prévention du jeu excessif ou pathologique.

12. L'ensemble de ces actions doivent être poursuivies par l'opérateur afin de maintenir son concours à 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.

13. En premier lieu et à titre principal, s'agissant de cette dernière obligation, l'Autorité relève, d'une part, que les casinos appartenant au groupe JOA sont dotés d'un système de détection en salle des joueurs excessifs structuré, qui repose sur une liste de critères qualitatifs et quantitatifs satisfaisants, également mobilisable à la demande de l'entourage du joueur. Par ailleurs, ce système est complété par un instrument d'analyse des comportements de jeu fondé sur son outil de gestion de la clientèle. Ce dispositif pourrait encore être enrichi par d'autres indicateurs et s'appuyer davantage sur une analyse croisée des alertes produites par les différents canaux de détection afin de mieux identifier les joueurs à risque et adapter les mesures d'accompagnement qu'ils proposent. Le dispositif d'identification en salle pourrait en outre inclure un profilage du niveau de risque selon la pratique de jeu observée.

14. D'autre part, pour accompagner les joueurs ainsi identifiés, les casinos du groupe JOA leur proposent notamment, après entretien préalable avec un « coach responsable », une orientation vers des structures d'aides ou encore la possibilité d'effectuer un « break de jeu », d'une durée d'un mois renouvelable deux fois, par le biais d'un dispositif dénommé « interdiction volontaire d'accès » qui est par ailleurs assorti de l'exclusion de ces joueurs de leurs communications commerciales et prévoient l'organisation d'un entretien de bilan à l'expiration de la mesure. Ce dispositif, qui apparaît trop restrictif dans les limitations qu'il propose, mériterait d'être renforcé dans le sens d'une meilleure protection du joueur et complété par une exclusion des communications commerciales adressées aux joueurs à l'expiration de la mesure de limitation volontaire d'accès. De manière générale, ce dispositif pourrait également être complété par l'instauration d'une procédure formalisée d'accompagnement relative aux joueurs les plus vulnérables.

15. Enfin, d'un point de vue opérationnel, il importe que ce dispositif se traduise par des résultats concrets, tant du point de vue du nombre de joueurs détectés que des actions d'accompagnement effectivement mises en œuvre. A ce titre, il revient aux casinos appartenant au groupe JOA de réaliser une évaluation de ce dispositif afin d'en mesurer l'efficacité.

16. En deuxième lieu, il ressort de l'instruction que les établissements du groupe JOA disposent d'un programme de formation initiale en ligne pour l'ensemble des salariés dont le contenu est plus approfondi pour les « coachs mission responsable », et sera amené à évoluer en 2023. Ces actions gagneraient toutefois à être complétées par un module de formation continue pour l'ensemble des salariés.

17. Au-delà de ce point, l’Autorité relève que la politique d’entreprise en matière de jeu excessif des établissements du groupe JOA est portée, au niveau de l’établissement, par le directeur du casino et par un ou plusieurs « coach[s] mission responsable » chargés d’accompagner les joueurs, qu’elle est coordonnée au niveau du groupe et qu’elle intègre un dispositif en vue de contrôler le respect par ses établissements des obligations de prévention du jeu excessif. Cette action gagnerait à être encore mieux consolidée et formalisée au sein de la politique globale du groupe.

18. Enfin, s’agissant de l’information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif, l’Autorité relève que l’information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif diffusée par les casinos appartenant au groupe JOA apparaît relativement satisfaisante, tant sur leurs réseaux sociaux et sur leurs sites internet (ces derniers proposant une rubrique dédiée très accessible et extrêmement complète, ainsi qu’un renvoi vers le site EVALUJEU) qu’au sein des établissements de jeux (avec notamment la mise à disposition de dépliants d’information sur les risques liés au jeu excessif et sur les dispositifs d’aide à disposition des joueurs, élaborés en collaboration avec une association d’aide aux joueurs ainsi que l’insertion d’un message d’information sur ses supports de jeux assorti d’un questionnaire à réponses courtes renvoyant à la page « jeu responsable » du casino).

19. Il résulte de ce qui précède que l’évaluation ainsi menée par l’Autorité du plan d’actions commun présenté par la société JOA pour l’année 2023 justifie qu’il soit approuvé par l’Autorité sous réserve de prescriptions particulières.

DÉCIDE :

Article 1^{er} : L’Autorité nationale des jeux approuve le plan d’actions commun en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu pour l’année 2023 des casinos représentés par la société JOA appartenant au groupe éponyme mentionnés en annexe sous réserve de la mise en œuvre des prescriptions énoncées à l’article 2.

Article 2 :

2.1. Les casinos représentés par la société JOA consolident leur dispositif d’identification des joueurs excessifs ou pathologiques, qui doit permettre d’évaluer le niveau de risque présenté par le joueur afin de lui proposer des mesures d’accompagnement adaptées.

2.2. Les casinos représentés par la société JOA consolident leur dispositif de suivi du joueur afin d’adopter des mesures d’accompagnement adaptées la situation en cause ainsi que leur procédure d’entretien menée avec les joueurs identifiés comme excessifs ou pathologiques et mettent en place, d’une part, un dispositif formalisé d’accompagnement des publics vulnérables qui se présentent à l’entrée de leur établissement lorsqu’ils sont interdits volontaires de jeux ou ont souscrit une limitation volontaire d’accès avec leurs établissements et, d’autre part, un dispositif formalisé de gestion des signaux d’alerte reçus concernant un joueur (notamment les menaces de suicide). Enfin, ils s’attachent à exclure des communications commerciales les joueurs reprenant une activité de jeu à l’expiration d’une période de limitation volontaire d’accès et veillent à évaluer l’efficacité de leur dispositif d’identification et d’accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques.

2.3. Les casinos représentés par la société JOA consolident leur dispositif de formation, en particulier la formation des personnels en charge de l'identification et de l'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques (module de formation continue), dont le contenu doit permettre l'acquisition de connaissances sur l'addiction aux jeux d'argent et de hasard nécessaires à la mise en œuvre des obligations d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques.

2.4. Les casinos représentés par la société JOA transmettent à l'Autorité nationale des jeux, dans leur prochain plan d'actions, un tableau formalisant les objectifs et leur niveau de réalisation.

2.5. Les casinos représentés par la société JOA s'assurent que les traitements de données qu'ils mettent 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 3 : Le directeur général de l'Autorité nationale des jeux est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera notifiée à la société JOA et publiée sur le site Internet de l'Autorité.

Fait à Issy-les-Moulineaux, le 20 avril 2023.

La Présidente de l'Autorité nationale des jeux

Isabelle FALQUE-PIERROTIN

Décision publiée sur le site de l'ANJ le 26 avril 2023

ANNEXE

LISTE DES CASINOS APPARTENANT AU GROUPE JOA

Casino d'Antibes
Casino d'Argelès-sur-Mer
Casino d'Arzon
Casino d'Ax-les-Thermes
Casino de Bagnoles de l'Orne
Casino de Besançon
Casino de Bourbonne-les-Bains
Casino de Canet-en-Roussillon
Casino de Châtelailon-Plage
Casino d'Étretat
Casino de Fécamp
Casino de Fouras
Casino de Gérardmer
Casino de Giffaumont-Champaubert (Lac de Der)
Casino de Gujan-Mestras
Casino de La Seyne-sur-Mer
Casino du Boulou
Casino du Tréport
Casino de Lons-le-Saunier
Casino de Luxeuil-les-Bains
Casino de Mandelieu-la-Napoule
Casino de Montrond-les-Bains
Casino des Sables-d'Olonne Les Pins
Casino de Saint Laurent en Grandvaux
Casino de Saint Martin d'Uriage
Casino de Saint-Aubin-sur-Mer
Casino de Saint-Brevin-les-Pins
Casino de Saint-Cyprien
Casino de Saint-Jean-de-Luz
Casino de Saint-Jean-de-Monts
Casino de Saint-Pair-sur-Mer

Casino de Saint-Paul-lès-Dax

Casino de Santenay