

**DÉCISION N° 2023-119 DU 20 AVRIL 2023**

**RELATIVE AU PLAN D’ACTIONS EN VUE DE PRÉVENIR LE JEU EXCESSIF OU PATHOLOGIQUE ET LE JEU DES MINEURS POUR L’ANNÉE 2023 DE LA SOCIÉTÉ EXPLOITANT LE CASINO DE LA VILLE D’HOSSEGOR**

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° 2022-114 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 d’Hossegor ;

Vu la demande de la société exploitant le casino de la ville d’Hossegor du 31 janvier 2023 sollicitant l’approbation de son plan d’actions en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs pour l’année 2023 ;

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 prêter 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 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.** Il résulte 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 d'Hossegor pour l'année 2023 reflète sa volonté d'atteindre l'objectif mentionné au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure.

**8.** En ce qui concerne l'année 2022, l'Autorité relève cependant que l'établissement de jeux n'a pas atteint l'ensemble des objectifs de mise en conformité qu'elle avait fixés dans sa décision n° 2022-114 du 14 avril 2022 susvisée. Il lui appartient à ce titre de finaliser sans délai, dans le cadre de la mise en œuvre de la présente décision, la réalisation des prescriptions émises dans la décision susmentionnée.

**9.** En ce qui concerne le plan d'actions pour 2023, des progrès substantiels sont attendus de l'opérateur 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.

**10. En premier lieu et à titre principal,** s'agissant de cette dernière obligation, l'Autorité observe, d'une part, que l'établissement de jeux est doté d'un dispositif d'identification des joueurs excessifs relativement structuré et pour partie informatisé, qui repose sur une liste de critères qualitatifs et quantitatifs, l'observation des comportements de jeu en salle ainsi que sur une analyse des données de jeu produite par un logiciel à partir de ses outils de gestion de la clientèle, reposant notamment sur la fréquence de jeu et le montant des mises engagées sur les machines à sous. Toutefois, les éléments fournis ne font pas état du nombre de joueurs que ce dispositif a permis d'identifier. Ce dernier pourrait en outre être renforcé par une fréquence d'analyse plus élevée, des

seuils plus adaptés et l'instauration d'une estimation du niveau de risque encouru par le joueur afin de lui proposer des mesures d'accompagnement adaptées.

**11.** D'autre part, l'établissement de jeux a mis en place un dispositif relativement complet d'accompagnement des joueurs, par lequel il peut proposer à ces derniers, après avoir organisé un entretien préalable avec le référent en charge de la prévention du jeu excessif et selon le niveau de risque identifié, une limitation volontaire d'accès (LVA) modulable prévoyant une exclusion des communications commerciales pendant la durée de la mesure et un entretien à son expiration, une information relative à l'interdiction volontaire de jeu ainsi qu'une orientation vers un organisme médico-social spécialisé en addictologie. Toutefois, il conviendrait de veiller à l'exactitude des informations communiquées tant au personnel qu'à la clientèle concernant les outils de protection des joueurs et de modération de leur jeu (interdiction volontaire de jeu, limitation volontaire d'accès). L'établissement de jeux pourrait également utilement renforcer et formaliser sa procédure d'entretien pour mieux adapter les mesures d'accompagnement au niveau de risque identifié, faire figurer dans son contrat de LVA l'ensemble des mesures de modération offertes, et orienter les joueurs vers les organismes médico-sociaux spécialisés en addictologie présents à proximité de l'établissement, en complément des organismes avec lesquels le casino est déjà en relation.

**12.** Enfin, d'un point de vue opérationnel, il importe qu'un tel 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 à l'établissement d'Hossegor de réaliser une évaluation de son dispositif afin d'en mesurer l'efficacité.

**13. En deuxième lieu,** il ressort de l'instruction que l'établissement de jeux propose un programme de formation initiale pour ses collaborateurs dont le contenu apparaît relativement satisfaisant. Afin de maintenir un bon niveau de compétence de manière durable, il conviendrait par ailleurs de mettre en place un module de formation continue.

**14.** Au-delà de ce point, l'Autorité relève que la politique d'entreprise en matière de jeu excessif de l'établissement de jeux est portée par une « cellule abus de jeux » pilotée par le directeur du casino, ladite politique apparaissant toutefois encore trop peu structurée au niveau du groupe.

**15. Enfin,** l'Autorité observe que l'établissement de jeux propose un dispositif d'information sur les risques liés au jeu excessif relativement complet tant sur son site internet qu'au sein de ses établissements de jeux (notamment par la mise à disposition de brochures comportant des informations sur les risques liés au jeu excessif, des conseils pour conserver une pratique de jeu récréative ainsi qu'un rappel des procédures de LVA et d'interdiction volontaire de jeu). Elle note cependant que l'accessibilité de la page de son site internet dédiée à la prévention du jeu excessif peut être améliorée et que le dispositif pourrait encore être complété par l'insertion d'un message de prévention sur ses supports de jeux en salle ainsi que par une amélioration du contenu des messages en salle.

**16. Il résulte de ce qui précède** que l'évaluation ainsi menée par l'Autorité du plan d'actions présenté par la société exploitant le casino de la ville d'Hossegor pour l'année 2023 justifie qu'il ne soit approuvé par l'Autorité que 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 2023 de la société exploitant le casino de la ville d'Hossegor, sous réserve de la mise en œuvre des prescriptions énoncées à l'article 2.

### **Article 2 :**

**2.1.** La société exploitant le casino de la ville d'Hossegor renforce son 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 et d'identifier un nombre de joueurs présentant un risque de jeu excessif ou pathologique en cohérence avec la fréquentation de l'établissement.

**2.2.** La société exploitant le casino de la ville d'Hossegor met en place une procédure d'entretien formalisée avec les joueurs identifiés comme excessifs ou pathologiques. Elle s'attache à prévoir, dans le contrat de limitation volontaire d'accès proposé à sa clientèle, l'ensemble des informations relatives aux modalités faisant l'objet du contrat, ainsi que les différentes options proposées.

**2.3.** La société exploitant le casino de la ville d'Hossegor veille à évaluer l'efficacité de son dispositif d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques.

**2.4.** La société exploitant le casino de la ville d'Hossegor renforce son dispositif de formation, en particulier la formation des personnels en charge de l'identification et de l'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques (référénts « jeu responsable », 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.

**2.5.** La société exploitant le casino de la ville d'Hossegor améliore le contenu des supports d'information relatifs à la prévention du jeu excessif ou pathologique mis à disposition des joueurs (affiches, prospectus, supports de jeux) et propose des messages d'information afin de favoriser la prise de conscience des joueurs sur les risques attachés à leur comportement de jeu et les inciter à modérer leur pratique. Elle informe les joueurs que les demandes d'interdiction volontaire de jeux doivent être formulées auprès de l'Autorité nationale des jeux. Elle veille à l'exactitude des informations communiquées tant à son personnel qu'à sa clientèle concernant les outils de protection des joueurs et de modération de leur jeu (interdiction volontaire de jeu, limitation volontaire d'accès).

**2.6.** La société exploitant le casino de la ville d'Hossegor transmet à l'Autorité nationale des jeux, dans son prochain plan d'actions, un tableau formalisant les objectifs et leur niveau de réalisation.

**2.7.** La société exploitant le casino de la ville d'Hossegor 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 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 exploitant le casino de la ville d'Hossegor 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*