

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Autorité nationale des jeux

DÉCISION N° 2023-122 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 DE PLATEAU D’HAUTEVILLE

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° 2022-120 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 Plateau d’Hauteville ;

Vu la demande de la société exploitant le casino de la ville de Plateau d’Hauteville du 27 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 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 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 de Plateau d'Hauteville 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° 2022-120 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 l'obligation d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques, l'Autorité relève, d'une part, que le caractère sommaire des éléments transmis par l'établissement de jeux n'a pas permis d'évaluer la robustesse de son dispositif d'identification des joueurs excessifs. Un tel dispositif ne saurait en tout état de cause être regardé comme suffisant pour pleinement satisfaire l'obligation d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs susmentionnée et doit donc être, sans délai, significativement renforcé et mieux formalisé. Celui-ci doit reposer sur des critères de

détection robustes relatifs à l'attitude des joueurs et à leur activité de jeu. Il pourrait également permettre l'identification de différents niveaux de risques.

11. D'autre part, l'établissement de jeux a mis en place un dispositif d'accompagnement des joueurs, par lequel elle peut notamment proposer à ces derniers une information sur la procédure d'interdiction volontaire de jeu, une orientation vers une structure d'aide aux joueurs et une mesure « à ne pas recevoir » (ANPR) intégrant l'exclusion des joueurs accompagnés des communications commerciales de l'établissement ainsi que l'organisation d'un entretien avec le joueur à l'expiration de sa mesure afin d'évaluer sa capacité à rejouer. Toutefois, l'établissement de jeux doit substituer à la mesure ANPR la mise en place d'un outil de limitation volontaire d'accès (LVA). En effet, l'utilisation de l'ANPR par la direction de l'établissement doit être limitée à la prévention d'un trouble à l'ordre, à la tranquillité ou à la régularité des jeux et doit demeurer exceptionnelle. Enfin, pour améliorer ce dispositif, il pourrait renforcer le rôle de l'entretien dans l'accompagnement des joueurs, définir des actions graduées selon le niveau de risque identifié et renforcer le suivi des joueurs déjà identifiés et accompagnés.

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 de jeux de Plateau d'Hauteville de réaliser une évaluation de son dispositif afin d'en mesurer l'efficacité.

13. En deuxième lieu, l'Autorité observe que l'établissement de jeux dispose d'un programme de formation initiale élaboré avec le concours d'une structure spécialisée dans la prévention du jeu excessif. Toutefois, le caractère sommaire des éléments transmis relatifs à la formation continue n'a pas permis d'évaluer la qualité de son programme. Le dispositif de formation pourrait encore être amélioré par la différenciation du contenu de la formation initiale et de la formation continue et par l'intégration de mises en situation pratiques, de techniques d'entretien suscitant le dialogue et l'adhésion aux mesures d'accompagnement et d'un contenu adapté à chaque type de poste occupé.

14. Au-delà de ce point, l'Autorité relève que la politique d'entreprise en matière de jeu excessif de l'établissement de jeux n'est pas encore suffisamment formalisée. En effet, celle-ci ne comprend pas de description claire des objectifs poursuivis par l'établissement ni d'évaluation suffisante de la mise en œuvre de son plan d'actions et de ses objectifs pour l'exercice 2022.

15. Enfin, s'agissant de l'information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif, l'Autorité observe que l'établissement de jeux propose un dispositif d'information sur les risques liés au jeu excessif relativement complet au sein son établissement de jeux, en particulier par l'intermédiaire de dépliants et d'affiches de prévention, de messages audios via la radio interne, et de messages de prévention sur ses supports de jeu. Toutefois, l'établissement pourrait encore élaborer une page dédiée à la prévention du jeu excessif sur son site internet.

16. 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 Plateau d'Hauteville 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 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 de Plateau d'Hauteville, 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 de Plateau d'Hauteville 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. Elle renforce son dispositif d'identification des joueurs excessifs ou pathologiques afin 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 de Plateau d'Hauteville renforce son dispositif de suivi du joueur afin d'adopter des mesures d'accompagnement adaptées à la situation en cause. Elle met en place un dispositif d'accompagnement formalisé des joueurs excessifs ou pathologiques identifiés (en particulier s'agissant des modalités de l'entretien avec le joueur et des mesures d'accompagnement envisageables). Elle est invitée à promouvoir 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 – lequel doit être distingué du dispositif dit « à ne pas recevoir » qui ne doit être utilisé, conformément à l'article 24 de l'arrêté du 14 mai 2007 susvisé, qu'à l'égard des personnes dont la direction estime qu'elles sont susceptibles de troubler l'ordre, la tranquillité ou la régularité des jeux.

2.3. La société exploitant le casino de la ville de Plateau d'Hauteville 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 de Plateau d'Hauteville 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 de Plateau d'Hauteville améliore la visibilité, l'accessibilité et le contenu des informations relatives à la prévention du jeu excessif ou pathologique sur son site internet. 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 (limitation volontaire d'accès).

2.6. La société exploitant le casino de la ville de Plateau d'Hauteville 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 de Plateau d'Hauteville 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 de Plateau d'Hauteville 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