

DÉCISION N° 2023-145 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 MERS-LES-BAINS

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° 2022-133 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 Mers-les-Bains ;

Vu la demande de la société exploitant le casino de la ville de Mers-les-Bains 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 l'établissement de jeux 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 que l'établissement de jeux a globalement mis en œuvre les prescriptions émises dans sa décision n° 2022-133 du 14 avril 2022 susvisée. Toutefois, il lui appartient de finaliser sans délai la mise en œuvre des prescriptions non réalisées.

9. 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 des avancées en matière de prévention du jeu excessif ou pathologique.

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 l'établissement de jeux est doté d'un dispositif d'identification formalisé, qu'il a renforcé pendant l'année 2022. Ce dispositif s'appuie désormais sur ses outils de gestion de la clientèle, sur une analyse croisée de critères qualitatifs et quantitatifs satisfaisants, sur une classification des joueurs en différents niveaux de risque en fonction de leur fréquence de visite et sur un système d'alertes en fonction de leurs dépenses de jeu.

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, après avoir organisé un entretien

avec le référent en charge de la prévention du jeu excessif, une information sur la procédure d'interdiction volontaire de jeu - qui ne reflète toutefois pas les évolutions récentes de cet outil de protection - et la mise en place d'une limitation volontaire d'accès (LVA). Elle a également institué un entretien préalable à l'expiration de la mesure de LVA afin d'évaluer la capacité du joueur à rejouer, entretien qui gagnerait cependant à être systématiquement proposé. Pour compléter ce dispositif, l'établissement de jeux pourrait renforcer le rôle de l'entretien dans l'accompagnement des joueurs, exclure des communications commerciales les joueurs ayant contracté une LVA, définir des actions graduées selon le niveau de risque identifié et renforcer le suivi des joueurs déjà identifiés et accompagnés.

12. D'un point de vue opérationnel, il importe que ce dispositif se traduise par des résultats concrets, tant au niveau 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 réaliser une évaluation de son dispositif, afin d'en mesurer l'efficacité au regard des objectifs énoncés.

13. En deuxième lieu, il ressort de l'instruction que les éléments transmis par l'établissement de jeux ne permettent toujours pas d'évaluer la robustesse du programme de formation initiale et continue des salariés. Il importe que le personnel dispose de connaissances régulièrement actualisées, adaptées aux différents postes occupés et portant, en recourant à des mises en situation pratiques, sur l'identification des joueurs en situation de jeu excessif et pathologique et sur les techniques visant à susciter le dialogue avec ces derniers et leur adhésion au dispositif d'accompagnement. Les contenus de la formation initiale et de la formation continue pourraient également être différenciés.

14. Au-delà de ce point, l'Autorité relève que la politique d'entreprise en matière de jeu excessif n'est toujours pas suffisamment formalisée. Elle ne comprend notamment pas de description claire des objectifs poursuivis par l'établissement de jeux ni des missions du référent en charge de la prévention du jeu excessif ou encore 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 relève que l'établissement de jeux propose un dispositif d'information relativement complet et renforcé cette année, en particulier par le biais d'affichages et de dépliants de prévention présents tout le long du parcours client, ainsi que par l'envoi de communications de prévention aux joueurs. Elle partage également des informations de prévention sur son site internet via une page de prévention du jeu excessif, qui pourrait toutefois encore être enrichie et dont la lisibilité et l'accessibilité pourraient être améliorées. Enfin, il pourrait améliorer ce dispositif par l'insertion d'un message de prévention sur ses supports de jeu, notamment les machines à sous.

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 de Mers-les-Bains pour l'année 2023 justifie qu'il ne soit approuvé par l'Autorité que 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 Mers-les-Bains, 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 Mers-les-Bains complète 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 Mers-les-Bains 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 mené et des mesures d'accompagnement envisageables).

2.3. La société exploitant le casino de la ville de Mers-les-Bains 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 Mers-les-Bains 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 (référents « *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 Mers-les-Bains améliore la visibilité, l'accessibilité et le contenu des informations relatives à la prévention du jeu excessif ou pathologique sur son site internet ainsi que l'accessibilité des supports d'information relatifs à la prévention du jeu excessif ou pathologique mis à disposition des joueurs (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.

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

2.6. La société exploitant le casino de la ville de Mers-les-Bains 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 Mers-les-Bains 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