

DÉCISION N° 2023-182 DU 20 JUILLET 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 FONT-ROMEU

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° 2022-144 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 Font-Romeu ;

Vu la décision n° 2023-127 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 Font-Romeu ;

Vu la demande de la société exploitant le casino de la ville de Font-Romeu du 26 mai 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 juillet 2023,

Considérant ce qui suit :

Sur le cadre juridique

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 prester 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. Par sa décision susvisée n° 2023-127 du 20 avril 2023, le collège de l'ANJ a rejeté 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 Font-Romeu au motif que ce plan était insuffisant pour lui permettre de répondre à ses obligations légales et pleinement concourir à l'objectif mentionné au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure. Cette société a par suite déposé, dans le délai d'un mois que le collège lui avait imparti pour ce faire, une demande d'approbation d'un nouveau plan d'actions pour l'année 2023 qu'il revient au collège de l'Autorité d'examiner dans le cadre de la présente décision.

Examen du nouveau plan d'actions soumis à l'approbation de l'Autorité nationale des jeux

8. **En premier lieu**, dans sa décision mentionnée ci-dessus du 20 avril 2023, l'Autorité avait constaté, s'agissant de l'obligation d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques, que l'établissement présentait un dispositif d'identification qui n'était pas opérant. Elle notait également que le dispositif d'accompagnement des joueurs proposé, identique depuis deux ans, demeurait très insuffisant et n'avait pas pris en compte les prescriptions lui ayant été adressées en 2022, et ce malgré l'intention de nouer un partenariat avec le CSAPA de Perpignan, projet déjà prévu en 2021 et 2022 mais qui n'avait pas encore pas abouti. En outre, il ressortait de l'instruction que l'établissement de jeux n'avait contracté aucune mesure de limitation volontaire d'accès (LVA), proposait en parallèle de cette mesure le dispositif « à ne pas recevoir » (ANPR) sur demande du joueur – alors que son utilisation par la direction de l'établissement doit pourtant être limitée à la prévention d'un trouble à

l'ordre, à la tranquillité ou la régularité des jeux et doit demeurer exceptionnelle – n'avait pas institué d'entretien avec le joueur lors de l'expiration de sa mesure de LVA afin d'évaluer sa capacité à rejouer et n'excluait pas les joueurs identifiés de ses communications commerciales. Par ailleurs, l'établissement de jeux persistait à orienter ses joueurs vers la police judiciaire quand ces derniers souhaitent faire une demande d'interdiction volontaire de jeu et indiquait mettre à jour mensuellement le fichier des interdits de jeux envoyé par le ministère de l'Intérieur alors même que c'est l'Autorité nationale des jeux qui est l'opérateur de cette procédure depuis le 1^{er} janvier 2021 et que ce fichier doit être mis à jour au moins deux fois par semaine.

9. Dans son nouveau plan d'actions, la société exploitant le casino de la ville de Font-Romeu précise les conditions d'application de son dispositif d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs, notamment par le biais d'exemples concrets, permettant d'assurer l'Autorité de la viabilité de son dispositif. Les informations erronées relatives à la gestion du fichier des interdits de jeu et à la procédure d'interdiction volontaire de jeu ont été corrigées. Par ailleurs, l'établissement de jeux s'engage à une vigilance accrue auprès de ses clients, à déterminer la mesure d'accompagnement leur étant la plus adaptée par le biais de la réduction des montants joués ou du nombre de visites sur une période déterminée, et enfin à proposer aux clients à risque une LVA ou ce que l'établissement désigne comme une « limitation volontaire de jeux ». Toutefois, le casino pourrait encore utilement renforcer son dispositif d'identification afin que le nombre de joueurs effectivement détectés soit cohérent avec la fréquentation de l'établissement, en privilégiant une approche reposant sur l'évaluation des risques présentés par ses clients, en vue, le cas échéant, de leur proposer des actions d'accompagnement davantage graduées et adaptées à leur situation. Le dispositif d'accompagnement pourrait quant à lui être complété par un renforcement du rôle de l'entretien dans l'accompagnement des joueurs notamment lors de l'expiration de la mesure de LVA et par un meilleur suivi des joueurs identifiés et accompagnés. En tout état de cause, il appartient au casino de pleinement distinguer, y compris dans ses procédures internes, le recours à la LVA du dispositif dit « à ne pas recevoir » (ANPR), qui poursuivent des objectifs distincts.

10. En deuxième lieu, dans sa décision susmentionnée du 20 avril 2023, l'Autorité avait relevé que, si l'établissement de jeux disposait d'un programme de formation de ses salariés élaboré avec le concours d'organismes spécialisés, le caractère sommaire des éléments transmis ne permettait pas d'évaluer pleinement la viabilité du programme qui apparaissait, au demeurant, très perfectible. Au-delà de ce point, l'Autorité relevait que la politique d'entreprise en matière de jeu excessif n'était toujours pas suffisamment formalisée en ce qu'elle ne comprenait pas de description claire des objectifs poursuivis par l'établissement, des missions du référent en charge de la prévention du jeu excessif ni d'évaluation du niveau de mise en œuvre de son plan d'actions en matière de prévention du jeu excessif ou pathologique pour l'exercice 2022, en dépit des prescriptions émises par l'Autorité.

11. Dans son nouveau plan d'actions, la société exploitant le casino de la ville de Font-Romeu s'engage à renforcer significativement son dispositif de formation initiale et continue, avec pour objectif principal de transmettre à l'ensemble de ses employés des savoirs visant à faire adhérer les joueurs aux différentes mesures d'accompagnement proposées par l'établissement. Toutefois, il lui revient encore de formaliser l'ensemble des procédures internes à l'établissement relatives à la protection des joueurs afin de mieux les diffuser auprès de ses employés. De manière générale, les actions volontaristes engagées par l'établissement et les objectifs poursuivis gagneraient à être formalisés sous forme d'une politique globale plus structurée au niveau du groupe JAAR, auquel l'établissement appartient.

12. Enfin, s'agissant de l'information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif, dans sa décision mentionnée ci-dessus du 20 avril 2023, l'Autorité avait observé que le dispositif de l'établissement de jeux se limitait encore au seul partage de dépliants et d'affiches de prévention au sein de son établissement. L'établissement de jeux n'avait toujours pas inséré de message de prévention sur ses supports de jeu ou proposé d'autres actions de prévention au sein de son établissement, ni renforcé l'accessibilité et le contenu des informations de prévention qu'il partage sur son site internet, alors même que ces deux éléments faisaient l'objet d'une prescription émise en 2022.

13. Dans son nouveau plan d'actions, la société exploitant le casino de la ville de Font-Romeu indique qu'elle apportera des évolutions à son site internet afin d'y inclure des onglets dédiés à la prévention du jeu excessif ou pathologique et qu'elle envisage la mise en place d'un *sticker* de prévention du jeu excessif sur ses supports de jeu.

14. Il résulte de ce qui précède que les actions prévues par la société exploitant le casino de la ville de Font-Romeu dans son nouveau plan d'actions, si elles marquent certains progrès par rapport au premier plan d'actions, devront toutefois être encore approfondies et amplifiées dans le cadre du prochain plan d'actions pour 2024. Elles peuvent cependant être regardées, pour l'exercice 2023 et sous réserve de leur mise en œuvre effective, comme permettant à la société de mieux concourir à la réalisation de l'objectif mentionné au 1^o de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure. Il suit de là qu'il y a lieu, pour l'Autorité, de n'approuver ce plan que sous réserve des prescriptions énoncées à l'article 2 de la présente décision.

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 Font-Romeu, sous réserve de la mise en œuvre effective des prescriptions énoncées à l'article 2.

Article 2 :

2.1. La société exploitant le casino de la ville de Font-Romeu 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 Font-Romeu 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).

2.3. La société exploitant le casino de la ville de Font-Romeu 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.

2.4. La société exploitant le casino de la ville de Font-Romeu veille à formaliser l'ensemble de ses procédures internes relatives à la politique de prévention du jeu excessif ou pathologique déployée au sein de l'établissement afin de favoriser son appropriation par ses salariés (en particulier concernant les indicateurs utilisés pour détecter les joueurs excessifs et le modèle des entretiens réalisés dans le cadre de l'accompagnement des joueurs identifiés).

2.5. La société exploitant le casino de la ville de Font-Romeu rendra compte dans son plan d'actions pour l'année 2024 de la mise en œuvre effective des engagements qu'elle a pris dans le cadre de plan d'actions pour 2023. A cette fin, elle transmettra à l'Autorité nationale des jeux, dans son prochain plan d'actions, un tableau formalisant les objectifs et leur niveau de réalisation.

Article 3 : La société exploitant le casino de la ville de Font-Romeu 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 4 : Le non-respect des prescriptions énoncées à l'article 2 est susceptible de conduire, en application des dispositions du II de l'article 43 de la loi du 12 mai 2010 mentionnée ci-dessus, à une saisine de la commission des sanctions de l'Autorité nationale des jeux, laquelle peut prononcer l'une des sanctions prévues au VIII et X du même article.

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 Font-Romeu et publiée sur le site Internet de l'Autorité.

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

La Présidente de l'Autorité nationale des jeux

Isabelle FALQUE-PIERROTIN

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