

DÉCISION N° 2023-184 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 POKERBOWL DE LA VILLE D’AIX-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° 2022-124 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 POKERBOWL de la ville d’Aix-les-Bains ;

Vu la décision n° 2023-131 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 POKERBOWL de la ville d’Aix-les-Bains ;

Vu la demande de la société exploitant le casino POKERBOWL de la ville d’Aix-les-Bains du 22 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° 2023-131 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 POKERBOWL de la ville d'Aix-les-Bains 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 relevé, s'agissant de l'obligation d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques, que l'absence de joueurs identifiés comme excessifs ou pathologiques par le casino durant les deux derniers exercices rendait le dispositif d'identification en large partie théorique. Elle notait également que le dispositif d'accompagnement des joueurs proposé, identique à celui de 2022, demeurerait très insuffisant, l'établissement de jeux déclarant en particulier avoir renoncé à proposer des limitations volontaires d'accès (LVA) en dépit des prescriptions de l'Autorité, lui préférant le dispositif « à ne pas recevoir » (ANPR) – 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 à la régularité des jeux et doit demeurer exceptionnelle – n'ayant pas institué d'entretien avec le joueur lors de l'expiration de cette mesure afin d'évaluer sa capacité à rejouer, n'excluant pas les joueurs identifiés de ses communications commerciales, refusant de recueillir les demandes d'aides ou signalements de l'entourage de joueurs à risque et n'apportant pas de conseil aux joueurs qui se présentent à l'entrée du casino malgré une interdiction volontaire de jeux. L'établissement déclarait n'avoir réalisé aucun entretien avec un joueur excessif ou pathologique en 2022, tout comme en 2021.

9. Dans son nouveau plan d'actions, la société exploitant le casino POKERBOWL de la ville d'Aix-les-Bains s'engage à renforcer son dispositif d'identification, en particulier par le déploiement d'un outil mobilisant davantage les données de jeu et en mettant à disposition de son personnel un protocole formalisé. Elle indique également exclure des communications commerciales de façon pérenne ses joueurs ayant contracté une LVA et s'engage à formaliser les entretiens réalisés avec ces joueurs avant le retour au jeu, à renforcer le protocole d'entretien en créant un support dédié ainsi qu'à améliorer le suivi des joueurs identifiés à l'aide d'un outil mieux adapté aux besoins de ses employés.

10. 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. A cet égard, il appartient au casino POKERBOWL de la ville d'Aix-les-Bains de pleinement distinguer, y compris dans ses procédures internes, le recours à la LVA et à l'ANPR, dès lors que celles-ci poursuivent des objectifs distincts. De plus, le casino doit s'attacher à mettre en place un dispositif de réception des signalements qui seraient émis par l'entourage des joueurs au titre du jeu excessif.

11. 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 initiale de ses salariés, le support de formation fourni était imprécis concernant le jeu excessif et comportait des erreurs importantes, en particulier concernant le dispositif d'interdiction volontaire de jeux désigné sous le terme « ANPR National » et mentionnant encore le ministère de l'Intérieur comme destinataire des demandes, alors même que c'est l'Autorité nationale des jeux qui est l'opérateur de cette procédure depuis le 1^{er} janvier 2021. Par ailleurs, l'établissement ne proposait toujours pas de formation continue, en dépit de la prescription émise par l'Autorité en 2022. Au-delà de ce point, l'Autorité relevait que politique d'entreprise en matière de jeu excessif, portée par la direction de l'établissement, demeurait toujours insuffisante en dépit des prescriptions émises par l'Autorité, dès lors que celle-ci ne comprenait notamment pas de description claire des objectifs poursuivis par l'établissement ni des missions des deux référents en charge de la prévention du jeu excessif.

12. Dans son nouveau plan d'actions, la société exploitant le casino POKERBOWL de la ville d'Aix-les-Bains propose des avancées significatives en matière de politique d'entreprise de prévention du jeu excessif, en s'engageant à mettre à jour sa formation initiale, à renforcer la qualification de la directrice responsable, principale formatrice de l'établissement, et enfin, à instaurer un module de formation continue pour ses cadres. Par ailleurs, elle prévoit également 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.

13. Enfin, concernant l'information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif, dans sa décision mentionnée ci-dessus du 23 mars 2023, l'Autorité avait observé que si l'établissement de jeux avait généralisé le message de mise en garde relatif au jeu excessif ou pathologique sur son site internet, celui-ci était absent de ses réseaux sociaux et le dispositif d'information se

limitait toujours à la présence d'affiches et de brochures de prévention renvoyant à des actions d'accompagnement que le casino ne proposait plus (LVA). Il ne comprenait pas non plus de message de prévention sur ses supports de jeu ni de page dédiée au jeu excessif sur son site internet, en dépit de la prescription émise par l'Autorité en 2022.

14. Dans son nouveau plan d'actions, la société exploitant le casino POKERBOWL de la ville d'Aix-les-Bains indique avoir mis à jour son site internet après la notification de la décision mentionnée ci-dessus du 23 mars 2023. Ainsi, il dispose désormais d'une page dédiée à l'information des joueurs relativement complète proposant notamment un renvoi vers EVALUJEU. La société s'engage à l'adapter davantage à l'offre d'accompagnement du casino et à y préciser les interlocuteurs plus particulièrement chargés de prévention dans le casino ainsi que les professionnels de l'addictologie de proximité. La société s'engage également à améliorer l'information en salle de jeu par un affichage accru, une meilleure disposition des brochures, l'intégration de messages audiovisuels de prévention sur ses écrans en salle et l'apposition d'autocollants d'information sur les machines à sous, comportant des messages visant à favoriser la prise de conscience du joueur sur sa pratique de jeu et à faire connaître l'offre d'accompagnement du casino.

15. Il résulte de ce qui précède que les actions prévues par la société exploitant le casino POKERBOWL de la ville d'Aix-les-Bains dans son nouveau plan d'actions marquent des avancées substantielles par rapport au premier plan d'actions et s'avèrent de nature à lui permettre de répondre, sous réserve de leur mise en œuvre effective, à ses obligations légales et concourir à la réalisation de l'objectif mentionné au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure. Il suit de là qu'il y a lieu, pour l'Autorité, d'approuver ce plan, 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 POKERBOWL de la ville d'Aix-les-Bains, sous réserve de la mise en œuvre effective des prescriptions énoncées à l'article 2.

Article 2 :

2.1. La société exploitant le casino POKERBOWL de la ville d'Aix-les-Bains consolide 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 POKERBOWL de la ville d'Aix-les-Bains met en place un dispositif formalisé de gestion des signaux d'alertes reçus concernant un joueur (notamment les demandes d'aide de l'entourage du joueur ou les menaces de suicide).

2.3. La société exploitant le casino POKERBOWL de la ville d'Aix-les-Bains rendra compte dans son plan d'actions pour l'année 2024 de la mise en œuvre effective des engagements qu'elle a pris envers l'Autorité nationale des jeux dans le plan d'actions présentement approuvé. 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 POKERBOWL de la ville d'Aix-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 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 POKERBOWL de la ville d'Aix-les-Bains 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