

DÉCISION N° 2023-185 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 CLUB MONTMARTRE

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° 2022-143 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 club Montmartre ;

Vu la décision n° 2023-138 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 club Montmartre ;

Vu la demande de la société exploitant le club Montmartre du 27 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. A cet égard, le Club Montmartre est un club de jeu indépendant - régime autorisé à titre expérimental à compter du 1^{er} janvier 2018 - qui propose essentiellement une activité de jeux de poker. Ce club de jeu a vu son activité [...] et réalise ainsi en 2022 un produit brut des jeux de [.....].

8. Par sa décision susvisée n°2023-138 du 20 avril 2023, le collège de l'Autorité nationale des jeux 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 Club Montmartre 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^o 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 nouvelle demande d'approbation 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

9. **En premier lieu**, dans sa décision susmentionnée du 20 avril 2023, l'Autorité avait constaté, s'agissant de l'obligation d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques, que le dispositif d'identification des joueurs excessifs mis en place par le club de jeux demeurait insuffisant, d'autant que ce dernier n'indiquait pas avoir détecté de tels joueurs lors du précédent exercice et qu'il n'avait pas mis en œuvre la prescription adressée en 2022. L'établissement n'avait toujours pas formalisé sa procédure interne d'identification et ne l'avait pas renforcée via les données de jeu relatives au comportement des joueurs issues de la

connaissance et des outils existants de gestion de sa clientèle à sa disposition. Par ailleurs, si le dispositif d'accompagnement des joueurs qu'il proposait comprenait plusieurs actions, il demeurait encore insuffisant et n'avait pas intégré les prescriptions lui ayant été adressées en 2022. Par ailleurs, l'Autorité relevait notamment que les actions proposées n'étaient pas graduées en fonction du risque évalué de la pratique de jeu du joueur et que la limitation volontaire d'accès (LVA) n'était pas assortie d'une exclusion de ses communications commerciales, ni durant ni à l'expiration de la mesure. En outre, le club de jeux n'avait pas mis en place de dispositif de suivi des joueurs identifiés et accompagnés.

10. Dans son nouveau plan d'actions, l'établissement précise les conditions d'application de son dispositif d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs, notamment les indicateurs utilisés, il a également procédé à un effort de clarification de l'utilisation de la LVA et du dispositif « à ne pas recevoir » (ANPR), et prévoit l'exclusion des communications commerciales des joueurs ayant contracté une LVA. Le club prévoit également de renforcer ses outils statistiques et de quantifier le nombre de joueurs accompagnés, le nombre de joueurs ayant contracté une LVA à la suite de leur accompagnement ainsi que l'évolution du comportement des joueurs à l'issue de la LVA. Toutefois, le club de jeux 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, ainsi que par la mise en place d'un suivi des joueurs identifiés. En tout état de cause, il appartient au club 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 formaliser les différentes options et durées proposées par le dispositif de LVA et ses modalités de contractualisation. En outre, le dispositif de LVA pourrait être renforcé par l'exclusion des joueurs des communications commerciales à l'expiration de la mesure.

11. En deuxième lieu, dans sa décision mentionnée ci-dessus du 20 avril 2023, l'Autorité avait relevé que si l'établissement 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 de ce programme. Par ailleurs, la mise en œuvre de la formation initiale des employés de jeu n'était toujours pas complétée, malgré la prescription adressée en 2022, par un module de formation continue afin que l'ensemble des employés de jeux dispose de connaissances régulièrement actualisées, adaptées aux différents postes occupés et portant à la fois sur l'identification des joueurs en situation de jeu excessif ou pathologique et sur les techniques visant à susciter le dialogue et l'adhésion au dispositif d'accompagnement. Au-delà de ce point, l'Autorité relevait que, si la politique d'entreprise en matière de jeu excessif était *a priori* portée par le comité de direction, elle n'était pas formalisée, ne comprenait aucun référent en charge de l'identification et de l'accompagnement des joueurs excessifs ni de définition claire des objectifs poursuivis par l'établissement et d'évaluation de ses actions.

12. Dans son nouveau plan d'actions, l'établissement s'engage à renforcer son dispositif de formation continue. Par ailleurs, un référent en charge de la prévention du jeu excessif ou pathologique est désormais désigné et il est envisagé d'instituer un « comité » mensuel, afin d'améliorer le processus de détection des joueurs et de mieux organiser le fonctionnement de la gouvernance interne. Toutefois, le club de jeux devra s'assurer que le contenu de la formation continue soit adapté au métier et au type du poste occupé par le collaborateur, en veillant à ce que la formation des référents en charge de la prévention du jeu excessif et des collaborateurs

ayant un lien commercial direct avec les clients intègre des mises en situation pratiques. 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.

13. Enfin, concernant l'information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif, dans sa décision susmentionnée du 20 avril 2023, l'Autorité avait observé que si le club de jeux proposait un dispositif d'information en salle relativement complet, en particulier par l'intermédiaire d'affiches et de dépliants réalisés en partenariat avec une structure d'aide aux joueurs et permettant à ces derniers d'évaluer leur comportement de jeu, le dispositif en ligne demeurerait insuffisant, en particulier en ce qu'il ne comportait pas de page dédiée sur son site internet malgré une prescription reçue en ce sens en 2022.

14. Dans son nouveau plan d'actions, le club de jeux ne mentionne pas de nouvelles actions relatives à l'amélioration de l'accessibilité et du contenu des informations concernant la prévention du jeu excessif ou pathologique. A cet égard, il serait opportun que l'établissement intègre, sur son site internet, une section dédiée à l'information des joueurs proposant notamment un renvoi vers EVALUJEU, indiquant l'offre d'accompagnement proposée par l'établissement et précisant les interlocuteurs chargés de la prévention dans l'établissement ainsi que les professionnels de l'addictologie de proximité.

15. Il résulte de ce qui précède que les actions prévues par la société exploitant le Club Montmartre dans son nouveau plan d'actions, si elles marquent certains progrès par rapport au premier plan d'actions, devront être encore approfondies et amplifiées dans le cadre du prochain plan d'actions pour 2024. Ce plan d'actions peut cependant être regardé, pour l'exercice 2023 et sous réserve de sa mise en œuvre effective, comme permettant à la société de mieux 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, 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 Club Montmartre, sous réserve de la mise en œuvre effective des prescriptions énoncées à l'article 2.

Article 2 :

2.1. La société exploitant le Club Montmartre renforce son dispositif d'identification des joueurs excessifs ou pathologiques afin d'évaluer le niveau de risque présenté par le joueur pour lui proposer des mesures d'accompagnement adaptées. Ce dispositif doit permettre 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 Club Montmartre 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 Club Montmartre veille à formaliser l'ensemble de ses procédures internes relatives à la politique de prévention du jeu excessifs 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).

2.4. La société exploitant le Club Montmartre veille à améliorer l'accessibilité et le contenu des informations relatives aux risques du jeu excessif ou pathologique mises à disposition des joueurs sur son site internet. Elle s'attache à promouvoir l'utilisation du site EVALUJEU en vue d'évaluer les pratiques de jeu et de prévenir le jeu excessif ou pathologique.

2.5. La société exploitant le Club Montmartre rendra compte dans son plan d'actions pour l'année 2024 de la mise en œuvre de tous les 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 Club Montmartre 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 Club Montmartre 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