

DÉCISION N° 2023-186 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 SAINT-HONORÉ-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° 2022-146 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 Saint-Honoré-les-Bains ;

Vu la décision n° 2023-149 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 Saint-Honoré-les-Bains ;

Vu la demande de la société exploitant le casino de la ville de Saint-Honoré-les-Bains du 23 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° 2023-149 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 Saint-Honoré-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**, s'agissant de l'obligation d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques, dans sa décision mentionnée ci-dessus du 20 avril 2023, l'Autorité avait relevé, d'une part, que le dispositif d'identification des joueurs excessifs mis en place par l'établissement de jeux n'était pas opérant. D'autre part, elle avait noté que le dispositif d'accompagnement des joueurs que l'établissement proposait demeurait très insuffisant et n'avait pas pris en compte les prescriptions lui ayant été adressées. En outre, il ressortait de l'instruction que l'établissement de jeux n'avait contracté aucune mesure de limitation volontaire d'accès (LVA) depuis deux ans, ni institué de procédure d'entretien avec le joueur lors de l'expiration de sa mesure de LVA afin d'évaluer sa capacité à rejouer. L'établissement faisait état, dans l'ensemble de son plan d'actions, d'une incompréhension et d'un manque de connaissances sur la réalité de l'addiction aux jeux d'argent et de hasard et

semblait nier la possibilité de son existence dans son établissement. L'établissement de jeux n'apportait ainsi pas les éléments permettant d'établir sa capacité à satisfaire son obligation d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques.

9. Dans son nouveau plan d'actions, la société exploitant le casino de la ville de Saint-Honoré-les-Bains précise les signaux et la chaîne d'alertes de son dispositif d'identification des joueurs excessifs utilisés au sein de l'établissement ainsi que les mesures d'accompagnement proposées. Toutefois, l'établissement ne fournit ni d'exemples concrets, ni de méthode d'analyse de ces signaux, et ne semble - pas davantage que lors du dépôt de son précédent plan pour 2023 – pas véritablement envisager l'éventualité d'un comportement de jeu excessif ou pathologique au sein de son établissement. Par ailleurs, le casino formule plusieurs engagements, notamment celui consistant à mieux identifier les joueurs excessifs ou pathologiques, à proposer des solutions d'accompagnement adaptées ou encore à orienter les joueurs vers des organismes d'aide. Toutefois, il 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 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 « 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 constaté que le caractère sommaire des éléments transmis sur le programme de formation des salariés ne permettait pas d'évaluer la viabilité du programme qui apparaissait, au demeurant, très perfectible. En effet, le contenu de la formation initiale n'avait pas été amélioré depuis l'année passée, alors même que son caractère lacunaire avait déjà été observé lors l'exercice 2022 et avait fait l'objet d'une prescription. 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 toujours pas de description claire des objectifs poursuivis par l'établissement de jeux, 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.

11. Dans son nouveau plan d'actions, la société exploitant le casino de la ville de Saint-Honoré-les-Bains propose des avancées significatives en matière de politique d'entreprise globale visant à prévenir le jeu excessif ou pathologique, en s'engageant à recourir à un organisme spécialisé pour former ses salariés, afin qu'ils disposent des connaissances nécessaires à la prévention du jeu excessif. En outre, des précisions relatives aux procédures internes, au rôle de chaque salarié et à la chaîne d'alertes en termes de prévention du jeu excessif ont également été apportées et seront formalisées au sein d'une charte interne. Toutefois, il importe que l'établissement de jeux intègre dans son nouveau programme de formation des mises en situation pratiques et des modules spécifiques à chaque type de poste occupé, des méthodes d'entretien visant à susciter l'adhésion du joueur aux mesures d'accompagnement proposées et qu'il différencie la formation initiale de la formation continue.

12. Enfin, s'agissant de l'information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif, l'Autorité observait que le dispositif de l'établissement de jeux se limitait 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 d'information au sein de son établissement, alors même que cet élément faisait l'objet d'une prescription en 2022.

13. Dans son nouveau plan d'actions, la société exploitant le casino de la ville de Saint-Honoré-les-Bains s'engage à apposer un message de prévention sur l'ensemble de ses supports de jeu et à améliorer sa communication interne sur la prévention du jeu excessif, notamment par une mise à disposition accrue de dépliants tout au long du parcours client. Ce dispositif pourrait être encore complété par l'amélioration du contenu des supports d'information en salle.

14. Il résulte de ce qui précède que les actions prévues par la société exploitant le casino de la ville de Saint-Honoré-les-Bains 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° 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 Saint-Honoré-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 de la ville de Saint-Honoré-les-Bains 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 casino de la ville de Saint-Honoré-les-Bains consolide et formalise son dispositif d'accompagnement 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 Saint-Honoré-les-Bains renforce son dispositif de suivi du joueur afin d'adopter des mesures d'accompagnement adaptées à la situation en cause.

2.4. La société exploitant le casino de la ville de Saint-Honoré-les-Bains veille à évaluer l'efficacité de son dispositif d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques.

2.5. La société exploitant le casino de la ville de Saint-Honoré-les-Bains 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.

2.6. La société exploitant le casino de la ville de Saint-Honoré-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 de la ville de Saint-Honoré-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 de la ville de Saint-Honoré-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