

**DÉCISION N° 2024-060 DU 28 MARS 2024**

**RELATIVE AU PLAN D’ACTIONS COMMUN EN VUE DE PRÉVENIR LE JEU  
EXCESSIF OU PATHOLOGIQUE ET LE JEU DES MINEURS POUR L’ANNÉE  
2024 DES CASINOS APPARTENANT AU GROUPE HIRIGOYEN**

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 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° 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 le décret n° 2020-1349 du 4 novembre 2020 relatif aux modalités de régulation de l’Autorité nationale des jeux, notamment son article 1<sup>er</sup> ;

Vu l’arrêté du 14 mai 2007 relatif à la réglementation des jeux dans les casinos ;

Vu l’arrêté du 13 septembre 2017 pris pour l’application du décret n° 2017-913 du 9 mai 2017 et fixant les modalités de mise en œuvre de l’expérimentation des clubs de jeux à Paris ;

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° 2023-118 du 20 avril 2023 relative au plan d’actions commun 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 Capbreton ;

Vu la décision n° 2023-119 du 20 avril 2023 relative au plan d’actions commun 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 d’Hossegor ;

Vu la demande du 31 janvier 2024 sollicitant l’approbation du plan d’actions commun en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs pour l’année 2024 des casinos appartenant au groupe HIRIGOYEN mentionnés en annexe ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Après avoir entendu le commissaire du Gouvernement, en ses observations, et en avoir délibéré le 28 mars 2024,

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'Autorité relève que, si le secteur a été fortement impacté par la crise sanitaire, la grande majorité des établissements ont retrouvé ou dépassé le niveau de produit brut des jeux auquel ils se situaient avant cette crise. En outre, si le produit brut des jeux global généré par ces établissements connaît une tendance haussière par rapport à 2019, le nombre global d'entrées reste inférieur aux niveaux auxquels il se situait antérieurement à cette crise sanitaire, tandis que la dépense moyenne est supérieure à cette année de référence. 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'a déjà rappelé dans ses précédentes décisions d'approbation des plans d'actions, 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 d'attention 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 2024 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 tant à diminuer substantiellement la part et le nombre des joueurs excessifs qu'à réduire le produit brut des jeux généré par ces joueurs.**

7. Aux termes de l'article 1er du décret n° 2020-1349 du 4 novembre 2020 susvisé : « *Pour l'application des dispositions du deuxième alinéa du IX de l'article 34 de la loi du 12 mai 2010 susvisée, la société qui exploite un casino ou club de jeux et appartient à un groupe de sociétés exploitant des casinos ou clubs peut soumettre à l'approbation de l'Autorité nationale des jeux un plan d'action commun à l'ensemble des sociétés de ce groupe. La liste des sociétés appartenant à ce groupe figure alors dans le plan d'actions / Pour l'application des dispositions du deuxième alinéa du IX de l'article 34 de la loi du 12 mai 2010 susvisée, une société qui exploite deux ou plusieurs casinos et clubs de jeux peut soumettre à l'approbation de l'Autorité nationale des jeux un plan d'action commun applicable dans ces casinos ou clubs. La liste des casinos et clubs de jeux figure alors dans le plan d'action* ».

8. **En l'espèce**, le 31 janvier 2024 sur le fondement de ces dispositions, un plan d'actions commun en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu pour l'année 2024 des établissements du groupe HIRIGOYEN a été soumis à l'Autorité.

9. Il résulte des éléments du dossier soumis à l'approbation de l'Autorité que le plan d'actions commun aux casinos appartenant au groupe HIRIGOYEN pour l'année 2024 reflète leur volonté d'atteindre l'objectif mentionné au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure.

10. En ce qui concerne l'année 2023, il ressort cependant de l'instruction que, d'une part, certaines prescriptions émises par l'Autorité dans ses décisions du 20 avril 2023 susvisées n'ont pas été, à ce stade, pleinement mises en œuvre et, d'autre part, des progrès supplémentaires sur certains points sont attendus en 2024 afin que l'opérateur maintienne son

concours à l'objectif de prévention du jeu excessif ou pathologique fixé au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure.

**11. En premier lieu et à titre principal**, s'agissant de l'obligation d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques, l'Autorité observe, d'une part, que les casinos appartenant au groupe HIRIGOYEN se sont dotés d'un dispositif d'identification des joueurs excessifs structuré et davantage formalisé en 2023 et pour partie informatisé, qui s'appuyant sur une liste de critères qualitatifs et quantitatifs, l'observation des comportements de jeu en salle ainsi que sur une analyse des données de jeu produite par un logiciel à partir de ses outils de gestion de la clientèle, reposant notamment sur la fréquence de jeu et le montant des mises engagées. Le groupe fait état d'une augmentation notable du nombre de joueurs identifiés et accompagnés - qui pourrait toutefois encore être amélioré - et procède désormais à l'évaluation d'un niveau de risque pour chaque joueur identifié. Pour améliorer ce dispositif, les casinos du groupe HIRIGOYEN pourraient encore compléter la liste des signaux transmis au personnel et réévaluer les montants des seuils de détection utilisés pour les données de jeu.

**12.** D'autre part, les établissements de jeux du groupe HIRIGOYEN ont mis en place un dispositif complet d'accompagnement des joueurs, par lequel ils peuvent notamment proposer à ces derniers, après avoir organisé un entretien formel préalable avec le référent en charge de la prévention du jeu excessif et selon le niveau de risque identifié, une limitation volontaire d'accès (LVA) commune à l'ensemble du groupe prévoyant de nombreuses modalités de limitations, une exclusion des communications commerciales poursuivie à l'expiration de la mesure (sauf refus du joueur) et un entretien avant la reprise du jeu. Les casinos du groupe HIRIGOYEN fournissent également une information relative à l'interdiction volontaire de jeux ainsi qu'une orientation vers plusieurs organismes médico-sociaux spécialisés en addictologie locaux ainsi qu'une exclusion des communications commerciales qui peut être prononcée dès la détection d'un risque élevé de jeu excessif. Les établissements se réservent également la possibilité de limiter unilatéralement la capacité de jeux des joueurs présentant une difficulté avérée de jeu. Pour améliorer ce dispositif, les casinos du groupe HIRIGOYEN pourraient utilement compléter leur nouvelle procédure formalisée d'accueil des publics se présentant à l'entrée de leurs établissements alors qu'ils ont souscrit une limitation volontaire d'accès ou sont interdits volontaires de jeux, en prévoyant l'accompagnement et l'information de ces publics vulnérables.

**13.** D'un point de vue opérationnel, il importe qu'un tel dispositif se traduise par des résultats concrets, tant du point de vue du nombre de joueurs détectés que des actions d'accompagnement effectivement mises en œuvre. A ce titre, il revient au groupe HIRIGOYEN de poursuivre l'évaluation de ce dispositif afin d'en mesurer l'efficacité.

**14. En deuxième lieu**, il ressort de l'instruction que les casinos du groupe HIRIGOYEN proposent un programme de formation initiale pour leurs collaborateurs dont le contenu apparaît relativement satisfaisant, comprenant un nouveau module d'information sur les procédures de prévention du groupe. Le groupe a également entrepris le déploiement d'un module de formation continue. Afin de maintenir un bon niveau de compétence de manière durable, le groupe pourrait utilement poursuivre le déploiement de ce programme de formation continue auprès des employés de jeu, ainsi qu'il l'envisage pour 2024 et le compléter par des mises en situation ou des techniques de dialogue visant à susciter l'adhésion des joueurs excessifs à l'accompagnement.

**15.** Plus généralement, l'Autorité relève que la politique d'entreprise en matière de jeu excessif est portée, au niveau de chaque établissement, par une « cellule abus de jeux » pilotée par le directeur du casino et réunie de façon régulière. Les établissements du groupe HIRIGOYEN disposent également désormais de procédures internes formalisées, comprenant notamment

une description précise du rôle respectif des employés de jeu, des membres du comité de direction ainsi que des référents « Abus de jeux » dans l'identification et l'accompagnement des joueurs excessifs.

**16. Enfin**, l'Autorité observe que les établissements de jeux du groupe HIRIGOYEN proposent un dispositif d'information sur les risques liés au jeu excessif relativement complet, notamment sur leurs sites Internet, qui comprennent une page d'information aisément accessible ainsi que plusieurs renvois vers le site EVALUJEU. Au sein de ses établissements de jeux, le groupe HIRIGOYEN propose un nouvel affichage rassemblant conseils, informations et coordonnées de structures que le joueur peut contacter et mettent à disposition des brochures comportant des informations sur les risques liés au jeu excessif, des conseils pour conserver une pratique de jeu récréative ainsi qu'un rappel des procédures de LVA et d'interdiction volontaire de jeux. Ce dispositif pourrait encore être complété par l'insertion d'un message de prévention sur leurs supports de jeux.

**17. Il résulte de ce qui précède** que l'évaluation ainsi menée par l'Autorité du plan d'actions commun des établissements du groupe HIRIGOYEN pour l'année 2024 justifie qu'il soit approuvé par l'Autorité sous réserve de prescriptions particulières.

## **DÉCIDE :**

**Article 1<sup>er</sup> :** L'Autorité nationale des jeux approuve le plan d'actions commun en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu pour l'année 2024 des casinos du groupe HIRIGOYEN mentionnés en annexe sous réserve de la mise en œuvre des prescriptions énoncées à l'article 2.

### **Article 2 :**

**2.1.** Les casinos du groupe HIRIGOYEN complètent leur dispositif d'identification des joueurs excessifs ou pathologiques afin d'identifier un nombre de joueurs présentant un risque de jeu excessif ou pathologique cohérent avec la fréquentation de l'établissement.

**2.2.** Les casinos du groupe HIRIGOYEN mettent en place un dispositif formalisé d'accompagnement des publics vulnérables qui se présentent à l'entrée de leur établissement lorsqu'ils sont interdits volontaires de jeux ou ont souscrit une limitation volontaire d'accès avec leurs établissements.

**2.3.** Les casinos du groupe HIRIGOYEN veillent à évaluer l'efficacité de leur dispositif d'identification et à poursuivre l'évaluation de leur dispositif d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques.

**2.4.** Les casinos du groupe HIRIGOYEN consolident leur dispositif de formation, en particulier la formation des personnels en charge de l'identification et de l'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques (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.** Les casinos du groupe HIRIGOYEN améliorent l'accessibilité et le contenu des supports d'information relatifs à la prévention du jeu excessif ou pathologique mis à disposition des joueurs (supports de jeux) et proposent 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.

**2.6.** Les casinos du groupe HIRIGOYEN transmettent à l’Autorité nationale des jeux, dans leur prochain plan d’actions, un tableau formalisant les objectifs et leur niveau de réalisation.

**Article 3 :** 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 aux VIII et X du même article.

**Article 4 :** Le directeur général de l’Autorité nationale des jeux est chargé de l’exécution de la présente décision qui sera notifiée au représentant des sociétés du groupe HIRIGOYEN et publiée sur le site Internet de l’Autorité.

Fait à Issy-les-Moulineaux, le 28 mars 2024

**La Présidente de l’Autorité nationale des jeux**

**Isabelle FALQUE-PIERROTIN**

*Décision publiée sur le site de l’ANJ le 3 avril 2024*

**ANNEXE**

**LISTE DES CASINOS APPARTENANT AU GROUPE HIRIGOYEN**

Casino de Capbreton

Casino d'Hossegor