

DÉCISION N° 2024-062 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 JOA**

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^{er} ;

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° 2023-081 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 des casinos appartenant au groupe JOA ;

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 JOA 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 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'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'actions* ».

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 JOA 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 JOA 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 sa décision du 20 avril 2023 susvisée 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 relève, d'une part, que les casinos appartenant au groupe JOA sont dotés d'un système de détection en salle des joueurs

excessifs structuré, qui repose sur une liste de critères qualitatifs et quantitatifs satisfaisants, assortis d'une grille d'évaluation facilitant la détection des joueurs à risque par les salariés du casino. Ce dispositif comprend désormais un profilage du niveau de risque selon la pratique de jeu observée. Par ailleurs, ce système est complété par un instrument d'analyse des comportements de jeu fondé sur l'outil de gestion de la clientèle du groupe, lequel donne lieu à l'établissement d'un niveau de risque désormais transmis selon une fréquence hebdomadaire aux établissements. Ce dispositif pourrait encore être enrichi par la formalisation de la procédure relative à la prise en compte des alertes de l'entourage du joueur.

12. D'autre part, pour accompagner les joueurs ainsi identifiés, les casinos du groupe JOA leur proposent notamment, après un entretien préalable avec un « coach responsable », une orientation vers des structures d'aides ou encore la possibilité d'effectuer un « break de jeu », par le biais d'un dispositif dénommé « interdiction volontaire d'accès », dont la dénomination crée toutefois toujours une confusion avec l'interdiction volontaire de jeux, ou, désormais, la souscription d'une limitation volontaire d'accès. Ces deux dispositifs, communs à l'ensemble des établissements du groupe, conduisent, d'une part, à exclure ces joueurs des communications commerciales transmises par l'établissement durant la mesure et à son expiration, et, d'autre part, à réaliser, à l'issue de cette période, un entretien de bilan avant la reprise du jeu. L'Autorité note que les établissements appartenant au groupe JOA prévoient par ailleurs d'améliorer leur outil de suivi des joueurs et des mesures adoptées dans ce cadre. De manière générale, ce dispositif pourrait également être encore enrichi par la formalisation de la procédure relative à l'accompagnement des joueurs interdits volontaires de jeux ou ayant contracté une LVA qui se présenteraient à l'entrée des établissements, ainsi que celle relative aux entretiens menés avec les joueurs identifiés comme excessifs ou pathologiques.

13. D'un point de vue opérationnel, il importe que ce 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 aux casinos appartenant au groupe JOA de réaliser une évaluation de ce dispositif, y compris les nouvelles modalités de son dispositif d'identification, afin d'en mesurer l'efficacité.

14. En deuxième lieu, il ressort de l'instruction que les établissements du groupe JOA disposent d'un programme de formation initiale en ligne élaboré par un organisme spécialisé pour l'ensemble des salariés ainsi qu'un contenu plus approfondi pour les « coachs mission responsable », lequel sera amené à évoluer en 2024 pour y inclure des techniques s'inspirant de l'entretien motivationnel. Ces actions sont complétées par un module de formation continue dispensé par un organisme spécialisé en addictologie pour les « coachs mission responsable ».

15. Plus généralement, l'Autorité relève que la politique d'entreprise en matière de jeu excessif des établissements du groupe JOA est portée, au niveau de l'établissement, par le directeur du casino et par un ou plusieurs « coach[s] mission responsable » chargés d'accompagner les joueurs, qu'elle est coordonnée au niveau du groupe (un poste de référent national dédié a été créé en 2023) et qu'elle intègre un dispositif d'audit en vue de contrôler le respect par ses établissements des obligations de prévention du jeu excessif.

16. Enfin, s'agissant de l'information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif, l'Autorité relève que l'information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif diffusée par les casinos appartenant au groupe JOA apparaît relativement satisfaisante, tant sur leurs réseaux sociaux et leurs sites Internet (ces derniers proposant une rubrique dédiée très accessible et complète, ainsi qu'un renvoi vers le site EVALUJEU) que par l'envoi aux jeunes âgés de 18 à 24 ans d'un courrier électronique de sensibilisation spécifique, population par ailleurs exclue systématiquement des communications commerciales ou, encore, au sein des établissements de jeux (avec notamment la mise à disposition de dépliants d'information sur les risques liés au

jeu excessif et sur les dispositifs d'aide à disposition des joueurs, élaborés en collaboration avec une association d'aide aux joueurs ainsi que l'insertion d'un message d'information sur les supports de jeux assorti d'un questionnaire à réponses courtes renvoyant à la page « jeu responsable » du casino). L'Autorité note par ailleurs que le groupe JOA entend faire évoluer le contenu de ces différents supports d'information et prévoit de déployer des actions de sensibilisation au sein de ses établissements en partenariat avec des Centres de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA).

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

DÉCIDE :

Article 1^{er} : 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 JOA 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 JOA mettent en place une procédure d'entretien formalisée avec les joueurs identifiés comme excessifs ou pathologiques. Ils 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 ainsi que de gestion des signaux d'alerte reçus concernant un joueur (notamment les demandes d'aide de l'entourage du joueur).

2.2. Les casinos du groupe JOA veillent à évaluer l'efficacité de leur dispositif d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques.

2.2. Les casinos du groupe JOA veillent à transmettre la méthodologie et les résultats des audits conduits auprès des établissements du groupe afin de s'assurer que la politique de prévention du jeu excessif, ainsi que les outils et les procédures qui lui sont dédiés, sont effectivement mis en œuvre par l'ensemble des établissements du groupe.

2.3. Les casinos du groupe JOA 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 JOA 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 JOA

Casino d'Argelès
Casino d'Arzon
Casino d'Ax les Thermes
Casino de Besançon
Casino de Boulou
Casino de Bourbonne les Bains
Casino de Canet
Casino de Cannes Mandelieu
Casino de Châtelailon
Casino d'Uriage
Casino de Bagnoles de l'Orne
Casino des Pins
Casino d'Étretat
Casino du Lac du Der -Giffaumont-Champaubert
Casino du Tréport
Casino de Fécamp
Casino de Fouras
Casino de Gérardmer
Casino de Gujan Mestras
Casino de la Seyne
Casino La Siesta d'Antibes
Casino de Lons le Saulnier
Casino de Luxeuil
Casino de Montrond
Casino de Saint Aubin
Casino de Saint Brevin
Casino de Saint Cyprien
Casino de Saint Jean de Luz
Casino de Saint Jean de Monts
Casino de Saint Laurent en Grandvaux
Casino de Saint Pair
Casino de Saint Paul Lès Dax
Casino de Santenay