

# RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

---

## Autorité nationale des jeux

---

### DÉCISION N° 2024-066 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 LE STELSIA REPRÉSENTÉS PAR LA SOCIÉTÉ CASIGRANGI**

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° 2023-082 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 LE STELSIA représentés par la société CASIGRANGI ;

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 LE STELSIA 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 prestre 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, la société CASIGRANGI a, sur le fondement de ces dispositions, en sa qualité de représentant des casinos LE STELSIA mentionnés en annexe, soumis à l'Autorité le plan d'actions commun à ces derniers en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu pour l'année 2024.

9. Il résulte des éléments du dossier soumis à l'approbation de l'Autorité que le plan d'actions commun aux casinos LE STELSIA 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 été, à ce stade, que partiellement mises en œuvre et, d'autre part, des progrès complémentaires 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 LE STELSIA se sont dotés d'un système d'identification des joueurs excessifs structuré, qui repose sur une liste formalisée riche et variée de critères qualitatifs et quantitatifs de détection, permettant d'établir un profilage du niveau de risque selon la pratique de jeu observée. Ce dispositif est désormais complété par l'analyse de la pratique de jeu de leurs clients à partir des outils existants de gestion de leur clientèle. Cette analyse de la pratique de jeu repose à la fois sur un système d'alerte en temps réel et sur une étude de moyen terme (consistant à étudier les données de tous les joueurs sur plusieurs mois), utilisée notamment pour l'évaluation d'un niveau de risque par joueur identifié. Pour parfaire ce dispositif, les établissements de jeu LE STELSIA pourraient utilement réévaluer les seuils de détection utilisés pour leurs alertes.

**12.** D'autre part, l'Autorité observe que les casinos LE STELSIA disposent d'un dispositif complet d'accompagnement des joueurs, par lequel ils peuvent proposer à ces derniers, après un entretien 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) modulable incluant un entretien à l'expiration de la mesure de LVA (ayant pour objet d'évaluer la capacité du joueur à reprendre son activité de jeu), l'exclusion des communications commerciales pendant la mesure de LVA, une information relative à l'interdiction volontaire de jeux ainsi qu'une orientation vers un organisme médico-social local spécialisé en addictologie.

**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, l'Autorité observe que les outils et indicateurs d'identification et d'accompagnement font l'objet d'une attention particulière lors des audits internes réguliers de chaque établissement et d'une amélioration régulière. Les casinos LE STELSIA doivent veiller à poursuivre la consolidation de l'évaluation de ce dispositif afin d'en mesurer l'efficacité.

**14. En deuxième lieu,** il ressort de l'instruction que les casinos LE STELSIA proposent un programme approfondi de formation initiale pour l'ensemble des collaborateurs, conçu par une structure médico-sociale locale spécialisée en addictologie et dont le contenu apparaît robuste. Celui-ci est complété par un module de formation continue de qualité, permettant d'actualiser et de compléter les connaissances du personnel en addictologie, aux postures professionnelles adaptées pour dialoguer avec les joueurs et aux procédures internes au groupe.

**15.** Plus généralement, l'Autorité relève que la politique d'entreprise en matière de jeu excessif des établissements de jeux LE STELSIA est formalisée, structurée et coordonnée par deux superviseurs au niveau du groupe afin d'harmoniser les pratiques au sein des différents établissements. Au niveau des établissements, elle est portée par le référent en charge de la prévention du jeu excessif, qui est membre du comité de direction. Cette politique intègre un dispositif de supervision et d'audit interne, renforcé en 2023, en vue de contrôler le respect par les

établissements de certaines obligations de prévention du jeu excessif, de promouvoir les bonnes pratiques et d'identifier des axes de progression.

**16. Enfin**, l'Autorité relève que les casinos LE STELSIA se sont attachés à améliorer encore sensiblement l'accessibilité de l'information au sein de leurs établissements, à travers un dispositif d'information complet et diversifié tout au long du parcours client. Sur leurs réseaux sociaux et sur leur site Internet, les établissements LE STELSIA proposent un renvoi vers les sites EVALUJEU et « Joueurs info service ». Par ailleurs, comme ils s'y sont engagés, ils s'attachent à proposer aux joueurs une plaquette leur permettant de s'auto-évaluer et de connaître les options d'accompagnement disponibles. Pour améliorer encore ce dispositif, les casinos LE STELSIA pourraient rassembler l'ensemble des informations de prévention sur une même page dédiée aisément accessible sur leur site Internet.

**17. Il résulte de ce qui précède** que l'évaluation ainsi menée par l'Autorité du plan d'actions commun présenté par la société LE STELSIA 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 LE STELSIA représentés par la société CASIGRANGI appartenant au groupe éponyme mentionnés en annexe sous réserve de la mise en œuvre des prescriptions énoncées à l'article 2.

### **Article 2 :**

**2.1.** Les casinos représentés par la société CASIGRANGI veillent à évaluer l'efficacité de leur dispositif d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques.

**2.2.** Les casinos représentés par la société CASIGRANGI veillent à rendre plus accessibles sur leurs sites Internet les informations relatives au jeu excessif ou pathologique mises à disposition de leur clientèle.

**2.3.** Les casinos représentés par la société CASIGRANGI 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 au 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 à la société CASIGRANGI 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 LE STELSIA REPRÉSENTÉS PAR LA SOCIÉTÉ CASIGRANGI**

Casino de Châtel-Guyon

Casino de Collioure

Casino de Gruissan

Casino de Port-la-Nouvelle

Casino de Megève

Casino de Mimizan

Casino de Granville