

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Autorité nationale des jeux

DÉCISION N° 2024-068 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 VIKINGS CASINOS

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° 2023-101 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 Barbazan ;

Vu la décision n° 2023-102 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 Bourbon-Lancy ;

Vu la décision n° 2023-103 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 Bourbon-l'Archambault ;

Vu la décision n° 2023-104 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 Bussang ;

Vu la décision n° 2023-105 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 Castéra-Verduzan ;

Vu la décision n° 2023-106 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 Fort-Mahon Plage ;

Vu la décision n° 2023-107 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 Fréjus ;

Vu la décision n° 2023-108 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 Houlgate ;

Vu la décision n° 2023-109 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 Les Atlantes de la ville des Sables d'Olonne ;

Vu la décision n° 2023-110 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 Sanary-sur-Mer ;

Vu la décision n° 2023-111 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 Vittel ;

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 VIKINGS CASINOS 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 prestes 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 VIKINGS CASINOS 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 et club de jeux appartenant au groupe VIKINGS CASINOS 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 relève, d'une part, que les établissements de jeux appartenant au groupe VIKINGS CASINOS se sont dotés d'un dispositif particulièrement structuré d'identification des joueurs excessifs. Il repose à la fois sur l'observation en salle grâce à une liste formalisée et diversifiée de critères qualitatifs et quantitatifs transmise au personnel, sur l'étude des données, en temps réel *via* une solution informatique d'alerte, mais aussi par une analyse mensuelle de ses outils de gestion de la clientèle et sur une procédure de recueil

des signalements de l'entourage. Les seuils utilisés n'ont cependant pas été communiqués à l'Autorité. L'Autorité note que ce dispositif, en cours de formalisation au sein de chaque établissement du groupe, conduit à une augmentation forte du nombre de joueurs identifiés et accompagnés en 2023 et à l'inscription de ces derniers au sein d'un outil de suivi. Il est désormais systématiquement associé à l'évaluation d'un niveau de risque.

12. D'autre part, les casinos du groupe VIKING CASINOS disposent d'un dispositif complet d'accompagnement des joueurs, par lequel ils peuvent proposer à ces derniers, après un entretien préalable désormais formalisé 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, l'exclusion des communications commerciales pendant la durée de LVA et un entretien à l'expiration d'une LVA afin d'évaluer la capacité du joueur à reprendre son activité de jeu, une information relative à l'interdiction volontaire de jeux ou encore une orientation vers un organisme médico-social local spécialisé en addictologie. Le suivi des joueurs apparaît également renforcé et désormais étendu à l'ensemble des joueurs identifiés. Pour améliorer encore le dispositif, les établissements du groupe pourraient prévoir, dans l'hypothèse où des joueurs se présenteraient à l'entrée du casino alors qu'ils ont souscrit une LVA ou sont interdits de jeux, des mesures d'accompagnement de ces joueurs, ainsi que de leur proposer d'être retirés des listes de diffusion des communications commerciales dès les premiers signes de jeu excessif détectés.

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 VIKINGS CASINOS de mettre en œuvre une évaluation de ce dispositif afin d'en mesurer l'efficacité.

14. En deuxième lieu, il ressort de l'instruction que les casinos du groupe VIKINGS CASINOS proposent un programme approfondi de formation initiale dispensé à l'ensemble de ses collaborateurs par un organisme médico-social spécialisé en addictologie et dont le contenu apparaît particulièrement robuste. Le groupe VIKINGS CASINOS s'engage à compléter ce programme en 2024 par des modules de formation continue désormais distincts de la formation initiale, permettant d'actualiser et d'approfondir les connaissances des salariés, de façon adaptée au poste occupé.

15. Plus généralement, l'Autorité relève que la politique d'entreprise en matière de jeu excessif est portée, au niveau de l'établissement de jeux, par le directeur du casino et qu'elle intègre, au niveau du groupe VIKINGS CASINOS, un système de tableau de bord interne en vue de contrôler le respect par ses établissements de certaines obligations de prévention du jeu excessif, limité aux mesures de LVA concernant l'identification et l'accompagnement, et qui a été consolidé en 2023. La mise en œuvre effective de la politique d'entreprise par les différents établissements du groupe pourrait utilement être complétée par l'instauration d'une démarche d'audit interne.

16. Enfin, s'agissant de l'information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif, l'Autorité observe que les établissements de jeux du groupe VIKINGS CASINOS proposent un dispositif d'information complet, tant au sein de l'établissement de jeux (en particulier par l'intermédiaire de dépliants, d'affiches et d'autocollants apposés tout au long du parcours client y compris sur les supports de jeu, et désormais complété par des affiches informant les joueurs des possibilités de LVA), que sur leurs sites Internet (lesquels proposent, de façon désormais particulièrement accessible, des conseils pour un jeu récréatif ainsi qu'un questionnaire permettant une évaluation des risques associés à sa pratique de jeu fondée sur l'ICJE). Les établissements de jeux du groupe

ont désormais généralisé de façon très visible l'affichage de messages de mise en garde et de prévention du jeu des mineurs sur leurs sites Internet. Le groupe pourrait améliorer encore le contenu des supports d'information en salle, tel qu'il le prévoit dans son plan d'action 2024.

17. Il résulte de ce qui précède que l'évaluation ainsi menée par l'Autorité du plan d'actions commun des établissements du groupe VIKINGS CASINOS 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 VIKINGS CASINOS 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 VIKINGS CASINOS veillent à évaluer l'efficacité de leur dispositif d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques.

2.2. Les casinos du groupe VIKINGS CASINOS s'attachent à mettre en place des audits internes afin de veiller à ce que la politique de prévention du jeu excessif, ainsi que les outils et les procédures qui lui sont dédiés, soient effectivement mis en œuvre par l'ensemble des établissements du groupe.

2.3. Les casinos du groupe VIKINGS CASINOS améliorent le contenu des supports d'information relatifs à la prévention du jeu excessif ou pathologique mis à disposition des joueurs (affiches, prospectus, supports de jeu) 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.

2.4. Les casinos du groupe VIKINGS CASINOS 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 aux représentants des sociétés du groupe VIKINGS CASINOS 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 VIKINGS CASINOS

Casino de Barbazan

Casino de Bourbon-Lancy

Casino de Bourbon-l'Archambault

Casino de Bussang

Casino de Castéra-Verduzan

Casino de Fort-Mahon Plage

Casino de Fréjus

Casino de Houlgate

Casino Les Atlantes des Sables d'Olonne

Casino de Sanary-sur-Mer

Casino de Vittel