

DÉCISION N° 2024-073 DU 28 MARS 2024
RELATIVE AU PLAN D’ACTIONS EN VUE DE PRÉVENIR LE JEU EXCESSIF OU
PATHOLOGIQUE ET LE JEU DES MINEURS POUR L’ANNÉE 2024 DE LA
SOCIÉTÉ EXPLOITANT LE CASINO GRAND CERCLE DE LA VILLE D’AIX-
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 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 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° 2023-130 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 GRAND CERCLE de la ville d’Aix-les-Bains ;

Vu la demande de la société exploitant le casino GRAND CERCLE de la ville d’Aix-les-Bains du 31 janvier 2024 sollicitant l’approbation de son plan d’actions en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs pour l’année 2024 ;

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. Il résulte des éléments du dossier soumis à l'approbation de l'Autorité que le plan d'actions présenté par la société exploitant le casino GRAND CERCLE de la ville d'Aix-les-Bains pour l'année 2024 reflète dans une certaine mesure sa volonté d'atteindre l'objectif mentionné au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure.

8. 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.

9. 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 l'établissement de jeux est doté d'un dispositif d'identification des joueurs excessifs reposant sur une courte liste de critères de jeu excessif pour l'observation en salle qui gagnerait à être formalisée et enrichie. Ces critères sont désormais associés à la mobilisation d'alertes résultant des données de jeu issues des outils de gestion de la clientèle, ce qui aboutit à une augmentation du nombre de joueurs excessifs ou pathologiques identifiés. Ce dispositif s'accompagne désormais d'une procédure de recueil des alertes de l'entourage des joueurs, lesquelles pourraient être comptabilisées afin de mesurer leur évolution. Ce dispositif pourrait encore être renforcé par l'évaluation d'un niveau de risque par joueur identifié de façon à mieux adapter les mesures d'accompagnement retenues.

10. D'autre part, l'établissement de jeux dispose d'un dispositif complet d'accompagnement des joueurs, par lequel il peut proposer à ceux-ci, après avoir organisé 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 qui prévoit par ailleurs l'exclusion de ces joueurs de ses communications commerciales ainsi qu'un entretien à l'issue de sa mise en œuvre afin d'évaluer la capacité du joueur à reprendre son activité de jeu, une information relative à la procédure d'interdiction volontaire de jeux et une orientation vers une structure médico-sociale locale spécialisée en addictologie, avec laquelle il dispose désormais d'un partenariat. Le casino a également mis au point une procédure d'accompagnement des publics vulnérables qui se présentent à l'entrée de son établissement lorsqu'ils sont interdits volontaires

de jeux ou ont souscrit une limitation volontaire d'accès avec son établissement, qui pourrait toutefois encore être davantage formalisée. L'établissement pourrait également poursuivre le développement de son nouvel outil de suivi des joueurs identifiés et des actions mises en œuvre, au-delà des seules souscriptions de limitations volontaires d'accès.

11. 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 à l'établissement de jeux d'améliorer la procédure d'évaluation de son dispositif afin de mesurer l'efficacité de son dispositif d'identification et des mesures d'accompagnement.

12. En deuxième lieu, il ressort de l'instruction que si l'établissement de jeux dispose d'un programme de formation initiale de ses salariés élaboré par un organisme spécialisé dans la prévention du jeu excessif dont le contenu apparaît en partie satisfaisant, celui-ci pourrait toutefois être utilement mis à jour pour bénéficier des avancées de la recherche en addictologie et des bonnes pratiques du secteur. Par ailleurs, l'établissement de jeux a formé les membres de son personnel désignés comme « chefs de service et référents ANJ » au repérage du jeu excessif par le biais d'une formation continue plutôt robuste, qu'il conviendrait d'étendre à l'ensemble du personnel de façon adaptée aux postes occupés, en incluant, s'agissant des référents jeu excessif, des techniques de dialogue visant à susciter l'adhésion des joueurs aux actions d'accompagnement, ainsi que l'établissement le prévoit dans son plan d'actions.

13. Plus généralement, l'Autorité relève que la politique d'entreprise en matière de jeu excessif est formalisée par le biais d'une « charte du jeu responsable » et qu'elle est pilotée en interne par un comité chargé de promouvoir la prévention du jeu excessif qui se réunit tous les trois mois. Des progrès supplémentaires pourraient être réalisés, par exemple en précisant davantage les missions du référent en charge de la prévention du jeu excessif et les objectifs assignés à l'établissement de jeux ainsi qu'en actualisant la charte susmentionnée, notamment pour y présenter l'ensemble des mesures d'accompagnement offertes par l'établissement.

14. Enfin, s'agissant de l'information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif, l'Autorité observe que l'établissement de jeux déclare un dispositif relativement complet au sein de son casino, en particulier par la présence d'affiches et de dépliants de prévention tout le long du parcours client. Ce dispositif est désormais complété par l'insertion de messages de prévention sur les supports de jeux. Toutefois, ce dispositif mériterait d'être complété par des supports permettant de connaître les modalités d'accompagnement offertes par l'établissement, notamment la LVA, ainsi que par l'élaboration d'une page dédiée et plus aisément accessible de prévention du jeu excessif sur son site Internet, renvoyant notamment au site EVALUJEU.

15. Il résulte de ce qui précède que l'évaluation ainsi menée par l'Autorité du plan d'actions de la société exploitant le casino GRAND CERCLE de la ville d'Aix-les-Bains 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 en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu pour l'année 2024 de la société exploitant le casino GRAND CERCLE de la ville d'Aix-les-Bains, sous réserve de la mise en œuvre des prescriptions énoncées à l'article 2.

Article 2 :

2.1. La société exploitant le casino GRAND CERCLE de la ville d'Aix-les-Bains renforce son dispositif d'identification des joueurs excessifs ou pathologiques afin d'évaluer le niveau de risque présenté par le joueur et de lui proposer des mesures d'accompagnement adaptées.

2.2. La société exploitant le casino GRAND CERCLE de la ville d'Aix-les-Bains consolide son dispositif de suivi du joueur afin d'adopter des mesures d'accompagnement adaptées à la situation en cause.

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

2.4. La société exploitant le casino GRAND CERCLE de la ville d'Aix-les-Bains renforce la formalisation des missions des référents « Jeu responsable ».

2.5. La société exploitant le casino GRAND CERCLE de la ville d'Aix-les-Bains améliore l'information des joueurs relative à la limitation volontaire d'accès. Elle peut par exemple utilement réaliser un fascicule comprenant une présentation de l'intérêt de recourir à ce dispositif et les différentes modalités de limitation volontaire d'accès proposées au sein du casino. Elle améliore la visibilité, l'accessibilité et le contenu des informations relatives à la prévention du jeu excessif ou pathologique sur son site Internet.

2.6. La société exploitant le casino GRAND CERCLE de la ville d'Aix-les-Bains transmet à l'Autorité nationale des jeux, dans son 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 à la société exploitant le casino GRAND CERCLE de la ville d'Aix-les-Bains 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