

DÉCISION N° 2024-082 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 DE LA VILLE DE LA FAUTE-SUR-MER

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° 2023-142 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 La Faute-sur-Mer ;

Vu la demande de la société exploitant le casino de la ville de La Faute-sur-Mer 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 de la ville de La Faute-sur-Mer 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 relève d'une part que l'établissement de jeux est doté d'un dispositif d'identification des joueurs excessifs ou pathologiques permettant désormais une évaluation du niveau de risque de leurs comportements de jeu, à partir de l'outil de mesure de l'Indice Canadien du Jeu Excessif (ICJE) ou d'une fiche renseignée en interne d'étude individuelle d'identification de risque structurée selon trois grands critères déclinés en plusieurs catégories : le comportement de jeu (flux financier, temporalité, intensité de jeu, tentative de compensation des pertes), recours aux dispositifs de modération et protection (LVA et IVJ, demande d'aide et alertes de l'entourage), l'attitude du joueur (croyances erronées, recherche d'argent pour le jeu, interactions sociales, signaux émotionnels, dégradation de l'apparence physique du joueur). L'établissement de jeux a également enrichi le dispositif en améliorant l'exploitation des données de jeu *via* des logiciels dédiés incluant une prise en compte de l'ensemble des alertes sur chaque machine à sous, le détail des insertions de billets dans chaque machine pour chaque alerte et l'attribution des paiements et des changes au niveau de la caisse. L'Autorité note également que le comité de direction et le personnel de jeux ont été formés par l'organisme de formation agréé dans le domaine des jeux d'argent au premier semestre 2023 à la reconnaissance des signaux d'alerte. Par ailleurs, si le dispositif d'identification de l'établissement de jeux permet déjà de distinguer les situations d'urgence manifeste, il conviendrait que ce dispositif comprenne des niveaux de risque plus gradués afin d'être en mesure de définir, à chaque fois que nécessaire, des actions d'accompagnement adaptées à la situation en cause. Comme l'indique l'établissement de jeux dans son plan d'actions, le dispositif d'identification pourrait gagner en performance en

continuant à exploiter les données fournies par les logiciels dédiés ainsi que les différents outils internes de recueil d'information sur les pratiques de jeu, dans le but de mettre en place un suivi plus approfondi des joueurs excessifs ou pathologiques selon leur niveau de risque.

10. D'autre part, l'Autorité observe que l'établissement de jeux a continué à renforcer son dispositif d'accompagnement des joueurs identifiés, par le biais de la formalisation de la procédure en interne de la limitation volontaire d'accès (LVA), de l'actualisation du contrat de LVA, de la définition adaptée de l'accompagnement selon le niveau de risque et la demande des joueurs et de l'implication de l'ensemble des employés dans le dispositif. Il revient à l'établissement de jeux de mettre en œuvre un suivi des joueurs déjà identifiés et accompagnés, ainsi que se doter d'une méthode d'évaluation de son dispositif d'accompagnement afin de mesurer l'efficacité des mesures d'accompagnement proposées à chaque joueur concerné. A cet égard, l'Autorité note la volonté exprimée de l'établissement de jeux d'intensifier tant l'accompagnement que le suivi des joueurs afin de garantir aux joueurs concernés une prise en charge efficace, et ce en assurant la montée en puissance des membres du comité de direction et employés de jeu dans l'exercice de leur mission d'accompagnement en salle.

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 d'en mesurer l'efficacité.

12. En deuxième lieu, il ressort de l'instruction qu'une formation initiale est dispensée tant au directeur responsable qu'aux membres du comité de direction ou encore aux employés de jeu. Par ailleurs, des rappels sont régulièrement réalisés par le directeur responsable, accompagné des membres du comité de direction, sur la prévention du jeu excessif. De plus, l'Autorité note qu'un module de formation continue est dispensé au directeur responsable de l'établissement ainsi qu'aux membres du comité de direction. Ces formations pourraient être dispensées à l'ensemble des employés et non uniquement aux seuls membres du comité de direction et employés de jeu. En outre, les contenus de la formation initiale et de la formation continue pourraient gagner en qualité avec l'introduction de mises en situation pratiques et de techniques visant à susciter le dialogue et l'adhésion des joueurs au dispositif d'accompagnement.

13. Plus généralement, l'Autorité relève que la politique d'entreprise en matière de jeu excessif n'est toujours pas suffisamment formalisée. Elle pourrait ainsi utilement comprendre une description adéquate des objectifs opérationnels poursuivis par l'établissement de jeux ainsi que le détail des missions du référent en charge de la prévention du jeu excessif ou encore une méthode d'évaluation de la mise en œuvre de son plan d'actions et de ses objectifs pour l'exercice 2023.

14. Enfin, s'agissant de l'information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif, l'Autorité observe que l'établissement de jeux propose un dispositif d'information sur les risques liés au jeu excessif complet et renforcé, tant au sein de son établissement de jeux, en particulier par l'intermédiaire de dépliants, d'affiches, d'un « guide des 10 indices pour détecter un problème de jeu », de messages via la radio et les télévisions internes. L'Autorité note également des améliorations effectuées sur le site Internet de l'établissement, au contenu satisfaisant, avec la mise en avant du dispositif d'interdiction volontaire de jeux (IVJ). L'établissement de jeux a également rendu plus visible sa page dédiée à la prévention du jeu excessif sur son site Internet et y a inséré les messages de mise en garde et de rappel de l'interdiction de jeu des mineurs. La « Charte de prévention contre les risques d'abus de jeu » est désormais affichée au niveau du distributeur automatique de billets situé à l'intérieur de l'établissement de jeux. L'établissement de jeux pourrait poursuivre ses efforts en insérant sur ses supports de jeu un message de prévention.

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 de la ville de La Faute-sur-Mer 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 de la ville de La Faute-sur-Mer, sous réserve de la mise en œuvre des prescriptions énoncées à l'article 2.

Article 2 :

2.1. La société exploitant le casino de la ville La Faute sur Mer consolide 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 de la ville de La Faute sur Mer renforce 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 de la ville La Faute sur mer 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 de la ville de La Faute sur Mer consolide son dispositif de formation, en particulier la formation des personnels en charge de l'identification et de l'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques, 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. La société exploitant le casino de la ville de La Faute sur Mer renforce la formalisation des missions des référents « Jeu responsable ».

2.6. La société exploitant le casino de la ville de La Faute sur Mer améliore l'accessibilité des supports d'information relatifs à la prévention du jeu excessif ou pathologique mis à disposition des joueurs (supports de jeux) et propose 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

2.7. La société exploitant le casino de la ville de La Faute sur Mer 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 de la ville de La Faute-sur-Mer 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