

DÉCISION N° 2024-083 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 D’HENDAYE

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° 2023-141 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 d’Hendaye ;

Vu la demande de la société exploitant le casino de la ville d’Hendaye 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. En ce qui concerne l'année 2023, l'Autorité relève notamment que la société exploitant le casino de la ville d'Hendaye n'a pas pleinement mis en œuvre les prescriptions qui lui ont été adressées dans la décision du 20 avril 2023 susvisée.

8. En ce qui concerne le plan d'actions pour 2024, l'Autorité relève que les actions proposées ne permettent pas au casino de remédier aux insuffisances précédemment identifiées, ce qui ne lui permet pas d'atteindre de manière satisfaisante l'objectif de lutte contre le jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs qu'il lui appartient de poursuivre efficacement pour concourir pleinement à la réalisation de l'objectif fixé au 1^o 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 si l'établissement de jeux allègue avoir mis en place un dispositif d'identification des joueurs excessifs en partie informatisé, qui repose sur l'observation des comportements de jeu en salle et sur une liste de critères qualitatifs et quantitatifs, le caractère extrêmement sommaire des éléments fournis dans le plan d'actions, en particulier l'absence de liste de signaux de vigilance, d'éléments méthodologiques ou de résultats quantitatifs ne permet pas d'attester de l'effectivité du dispositif d'identification. En tout état de cause et au regard des éléments fournis, il conviendrait que l'établissement de jeux renforce significativement son dispositif en établissant un socle d'indicateurs varié de façon à produire des résultats en termes de nombre de joueurs identifiés, en recueillant de façon systématique le nombre de joueurs identifiés et en s'appuyant sur des indicateurs basés sur l'analyse de la pratique de jeu de ses clients, distincts de ceux

utilisés pour la lutte anti-blanchiment. Il conviendrait également que l'établissement de jeux établisse un niveau de risque par joueur identifié.

10. D'autre part, concernant l'accompagnement des joueurs, l'établissement de jeux se borne à faire valoir que la possibilité pour les joueurs de souscrire une limitation volontaire d'accès (LVA) auprès de l'établissement, dont le modèle n'a d'ailleurs pas été transmis à l'Autorité. Si le casino indique que les joueurs qui souscrivent une LVA sont exclus des communications commerciales et bénéficient d'un entretien à l'issue de la mesure, il n'indique pas le nombre de joueurs qui ont été effectivement accompagnés dans ce cadre. De plus, il ne semble pas orienter les joueurs vers une structure médico-sociale spécialisée en addictologie lorsque cela apparaît nécessaire. Ici encore, le caractère lacunaire des éléments fournis ne permet pas non plus d'évaluer la conformité du dispositif d'accompagnement.

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. À ce titre, l'Autorité relève que l'établissement de jeux ne réalise aucune évaluation de son dispositif afin d'en mesurer l'efficacité.

12. En deuxième lieu, l'Autorité regrette que les éléments transmis par l'établissement de jeux ne permettent pas d'évaluer la pertinence de la formation initiale proposée à ses collaborateurs par la responsable de la cellule « Abus de jeu ou responsable Tracfin ». Afin de maintenir un bon niveau de compétence du personnel de manière durable, il conviendrait en outre de mettre en place un module de formation continue, en particulier pour les personnels en charge de l'identification et de l'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques.

13. Plus généralement, l'Autorité relève que la politique d'entreprise en matière de jeu excessif de l'établissement de jeux est portée par une « cellule abus de jeux » pilotée par le directeur du casino mais apparaît toutefois encore trop peu structurée et n'est formalisée par aucun document.

14. Enfin, concernant l'information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif, l'Autorité observe que si l'établissement de jeux fait état d'un dispositif d'information sur les risques liés au jeu excessif comprenant la mise à disposition de brochures, de conseils pour conserver une pratique de jeu récréative, un rappel des procédures de limitation volontaire d'accès et d'interdiction volontaire de jeux ou la présence de messages sur les supports de jeu, aucun élément du dossier ne permet d'en évaluer pleinement la conformité. L'établissement de jeux met également à disposition sur une page dédiée de son site Internet certaines informations mais dont l'accessibilité, la visibilité et le contenu apparaissent très insuffisants.

15. Il résulte de ce qui précède 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 pour l'année 2024 de la société exploitant le casino de la ville d'Hendaye ne saurait être regardé, en l'état et au regard des écueils qu'il comporte, comme suffisant pour lui permettre de répondre à ses obligations légales et pleinement concourir à l'objectif mentionné au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure. Il suit de là que la demande d'approbation de ce plan d'actions ne peut qu'être rejetée.

DÉCIDE :

Article 1^{er} : L'Autorité nationale des jeux rejette la demande d'approbation du 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 d'Hendaye.

Article 2 : La société exploitant le casino de la ville d'Hendaye déposera, dans un délai de deux mois à compter de la réception de la présente décision, un nouveau dossier de demande d'approbation de son 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.

Article 3 : 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 d'Hendaye 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