

DÉCISION N° 2024-084 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 LACAUNE

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° 2023-143 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 Lacaune ;

Vu la demande de la société exploitant le casino de la ville de Lacaune 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 Lacaune 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, la majorité des 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 significatifs sont nécessaires. Il appartient à ce titre à l'opérateur de finaliser sans délai, dans le cadre de la mise en œuvre de la présente décision, la réalisation des prescriptions émises dans la décision susmentionnée.

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 apparaissant peu opérant. Si celui-ci s'appuie sur une liste de signaux variés auxquels le personnel est formé lors de la formation initiale, il semble s'appuyer, pour l'observation en salle, principalement sur une courte liste de critères de détection, portant à la fois sur l'attitude des joueurs et sur leur activité de jeu, mais qui est trop restrictive pour saisir l'ensemble des dimensions du jeu excessif. En complément, une analyse des changes de certains joueurs semble également mise en œuvre à la suite de la détection d'un premier signal de jeu excessif mais sans que celle-ci ne permette de détecter davantage de joueurs. L'Autorité note que ce dispositif, qui n'apparaît pas avoir été substantiellement consolidé en 2023, ne permet pas d'établir un niveau de risque de la pratique de jeu et a conduit à n'identifier qu'un nombre très résiduel de joueurs excessifs ou pathologiques, qui ne semble pas cohérent avec l'augmentation notable de la fréquentation de l'établissement.

10. D'autre part, l'établissement de jeux a mis en place un dispositif d'accompagnement des joueurs relativement complet et formalisé mais qui semble lui aussi insuffisamment opérant. Ce dispositif ne s'appuie pas sur un niveau de risque. Le casino indique proposer aux joueurs, après avoir organisé un entretien avec le référent en charge de la prévention du jeu excessif, dont le déroulé n'apparaît cependant pas formalisé, une information sur la procédure d'interdiction volontaire de jeux, une orientation vers une structure nationale d'aide aux joueurs ou encore une limitation des moyens de paiement. Le casino propose également une « interdiction volontaire d'accès » pouvant aller jusqu'à 24 mois, mise en œuvre sur demande

du joueur mais qui semble ne pas faire l'objet d'un véritable contrat signé par le joueur et par le casino. L'établissement pourrait utilement remplacer ce dernier dispositif par une limitation volontaire d'accès modulable et veiller à ce que sa durée maximale ne dépasse pas douze mois afin d'éviter la confusion avec le dispositif d'interdiction volontaire de jeux.

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, il revient à l'établissement de réaliser une évaluation de ce dispositif afin d'en mesurer l'efficacité.

12. En deuxième lieu, il ressort de l'instruction que le programme de formation initiale, qui comprend des éléments de qualité, n'a pas été mis à jour pour prendre en compte les évolutions de la régulation et de la politique interne du casino depuis plusieurs années, en particulier concernant les formes d'accompagnement offertes. Il pourrait également être amélioré par l'intégration de mises en situation pratiques, de techniques d'entretien suscitant le dialogue et l'adhésion aux mesures d'accompagnement et d'un contenu adapté à chaque type de poste occupé. Il devrait, de plus, être complété par un programme distinct de formation continue.

13. Plus généralement, l'Autorité relève que la politique d'entreprise en matière de jeu excessif est pilotée en interne par la direction de l'établissement mais qu'elle n'est toujours pas suffisamment formalisée. Elle ne comprend notamment pas de description claire des missions du référent en charge de la prévention du jeu excessif ni des objectifs poursuivis par l'établissement dans ce domaine ou encore d'évaluation suffisante de la mise en œuvre de son plan d'actions et de ses objectifs pour les exercices précédents.

14. Enfin, s'agissant de l'information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif, l'Autorité relève que l'établissement de jeux propose un dispositif d'information relativement complet en salle de jeux, constitué d'affiches, de dépliants et de messages vidéo réalisés en partenariat avec une structure d'aide aux joueurs et permettant notamment à ces derniers d'évaluer leur comportement de jeu. Il propose par ailleurs une page de prévention sur le jeu excessif sur son site Internet, qui apparaît très accessible, mais dont le contenu pourrait encore être davantage clarifié. En outre, l'établissement n'a pas amélioré ce dispositif en 2023 et pourrait le compléter par l'insertion d'un message de prévention sur ses supports de jeu, notamment les machines à sous.

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 Lacaune pour l'année 2024 justifie qu'il ne soit approuvé par l'Autorité que 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 Lacaune, 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 de Lacaune consolide son dispositif d'identification des joueurs excessifs ou pathologiques, afin d'évaluer le niveau de risque présenté par le joueur afin de lui proposer des mesures d'accompagnement adaptées. Elle renforce ce dispositif afin d'identifier un nombre de joueurs présentant un risque de jeu excessif ou pathologique cohérent avec la fréquentation de l'établissement.

2.2. La société exploitant le casino de la ville de Lacaune renforce son dispositif de suivi du joueur afin d'adopter des mesures d'accompagnement adaptées à la situation en cause. Elle met en place un dispositif d'accompagnement formalisé des joueurs excessifs ou pathologiques identifiés (en particulier s'agissant des modalités de l'entretien mené et des mesures d'accompagnement envisageables). Elle veille à proposer, dans les meilleurs délais, la signature d'un contrat de limitation volontaire d'accès aux joueurs qui en font la demande et s'attache à prévoir, dans celui-ci, l'ensemble des informations relatives aux modalités faisant l'objet du contrat, ainsi que les différentes options proposées.

2.3. La société exploitant le casino de la ville de Lacaune 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 Lacaune renforce son dispositif de formation, en particulier la formation des personnels en charge de l'identification et de l'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques (référents « jeu responsable », module de formation continue), 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. Elle renforce l'information de son personnel concernant les modalités d'accompagnement offertes par l'établissement de jeux.

2.5. La société exploitant le casino de la ville de Lacaune renforce la formalisation des missions des référents « Jeu responsable ».

2.6. La société exploitant le casino de la ville de Lacaune améliore l'accessibilité des supports d'information relatifs à la prévention du jeu excessif ou pathologique mis à disposition des joueurs (supports de jeu) 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. Elle améliore le contenu des informations relatives à la prévention du jeu excessif ou pathologique sur son site Internet.

2.7. La société exploitant le casino de la ville de Lacaune 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 Lacaune 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