

**DÉCISION N° 2024-090 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 SAINT-PIERRE**

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° 2023-148 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 Saint-Pierre ;

Vu la demande de la société exploitant le casino de la ville de Saint-Pierre 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 Saint-Pierre 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 formalisé qu'il a renforcé pendant l'année 2023 via le croisement des données sur la fréquence de visite et le volume de jeu. Ce dispositif s'appuie sur une analyse croisée de critères qualitatifs et quantitatifs et sur un système automatisé d'alertes basé sur la fréquentation mensuelle de l'établissement par le joueur, dont le seuil apparaît toutefois trop élevé. Le système tient désormais également compte des seuils de mises engagées en caisse et sur les machines à sous. Ce dispositif pourrait utilement être complété par une liste formalisée de critères de détection propres à l'attitude du joueur et permettre l'identification de différents niveaux de risque.

**10.** D'autre part, l'Autorité observe que l'établissement de jeux a mis en place un dispositif d'accompagnement des joueurs complet et formalisé, par lequel il peut notamment proposer à ces derniers, après avoir organisé un entretien avec le référent en charge de la prévention du jeu excessif, un recours à une limitation volontaire d'accès (LVA) permettant de suspendre sa capacité d'accès à l'établissement à l'issue de laquelle un entretien est organisé avec le joueur, une information sur la procédure d'interdiction volontaire de jeux ainsi qu'une orientation vers une structure médico-sociale spécialisée en addictologie. L'établissement a adapté le fonctionnement de la LVA à sa proximité géographique avec les deux autres casinos présents sur l'île de La Réunion. L'établissement de jeux assure un suivi des joueurs identifiés et accompagnés au moyen d'un fichier dédié. Pour consolider encore ce dispositif, l'établissement de jeux pourrait renforcer son dispositif de suivi des joueurs déjà identifiés et accompagnés,

proposer différentes modalités de limitation volontaire d'accès aux joueurs et déployer des mesures de restriction unilatérale pour les joueurs présentant des signaux forts de jeu excessif.

**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,** l'établissement de jeux dispose d'un programme de formation initiale et continue de qualité, dispensé à l'ensemble de ses salariés, dont le contenu apparaît adapté aux différents postes que peuvent occuper ces derniers et comprenant des mises en situation pratiques. Il pourrait encore être amélioré par la différenciation du contenu de la formation initiale et de la formation continue notamment en utilisant ce dernier pour compléter les connaissances acquises lors de la formation initiale et en y intégrant des techniques d'entretien pour susciter le dialogue et l'adhésion aux mesures d'accompagnement.

**13.** Plus généralement, l'Autorité relève que la politique d'entreprise en matière de jeu excessif n'est pas encore suffisamment formalisée. Elle ne comprend pas de description claire des objectifs poursuivis par l'établissement de jeux ni une évaluation suffisante de la mise en œuvre de son plan d'actions et de ses objectifs pour l'exercice 2023. Par ailleurs, les missions du référent en charge de la prévention du jeu excessif mériteraient d'être précisées.

**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 proposer un dispositif d'information au sein son établissement, composé de dépliants et d'affiches de prévention réalisés en partenariat avec une structure d'aide aux joueurs et présents tout le long du parcours client. L'établissement de jeux a renforcé son dispositif d'information en développant un message de prévention accompagné d'un code QR sur ses supports de jeu renvoyant à une page de prévention sur Internet, créée par l'établissement, comportant des informations de prévention et permettant aux joueurs de faire une demande pour un entretien avec le personnel du casino. Toutefois, il conviendrait que l'établissement de jeux veille à l'exactitude des informations communiquées à sa clientèle concernant les outils de protection des joueurs et de modération de leur jeu (interdiction volontaire de jeux).

**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 Saint-Pierre pour l'année 2024 justifie qu'il soit approuvé par l'Autorité sous réserve de prescriptions particulières.

## **DÉCIDE :**

**Article 1<sup>er</sup> :** 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 Saint-Pierre, 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 Saint-Pierre 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. Elle

complète son dispositif d'identification des joueurs excessifs ou pathologiques 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 Saint-Pierre renforce son dispositif de suivi du joueur afin d'adopter des mesures d'accompagnement adaptées à la situation en cause. Elle s'attache à proposer différentes modalités de limitation volontaire d'accès, adaptées en fonction des besoins d'accompagnement du joueur.

**2.3.** La société exploitant le casino de la ville de Saint-Pierre 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 Saint-Pierre 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 (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.

**2.5.** La société exploitant le casino de la ville de Saint-Pierre renforce la formalisation des missions des référents « Jeu responsable ».

**2.6.** La société exploitant le casino de la ville de Saint-Pierre veille à l'exactitude des informations communiquées tant à son personnel qu'à sa clientèle concernant les outils de protection des joueurs et de modération de leur jeu (interdiction volontaire de jeux).

**2.7.** La société exploitant le casino de la ville de Saint-Pierre 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 Saint-Pierre 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*