

DÉCISION N° 2024-094 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 CLUB MONTMARTRE

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° 2023-185 du 20 juillet 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 club Montmartre ;

Vu la demande de la société exploitant le club Montmartre 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 Club Montmartre n'a pas pleinement mis en œuvre les prescriptions qui lui ont été adressées dans la décision du 20 juillet 2023 susvisée, en particulier celles concernant le renforcement du dispositif d'identification et de suivi des joueurs excessifs ainsi que celles relatives à la structuration de la politique interne en matière de prévention du jeu excessif.

8. En ce qui concerne le plan d'actions pour 2024, l'Autorité relève que les actions proposées ne permettent pas au club de jeux de remédier aux insuffisances précédemment identifiées ni de respecter les engagements que l'établissement avait pourtant pris afin de pallier le rejet de son plan pour l'année 2023, 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° 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 le dispositif d'identification des joueurs excessif mis en place par le club de jeux demeure encore insuffisant, d'autant que l'établissement de jeux n'a pas transmis le nombre de joueurs excessifs détectés lors du précédent exercice. Ce dispositif d'identification n'apparaît pas suffisamment précis et se trouve seulement formalisé par deux documents internes, l'un précisant une liste d'indicateurs pour le repérage en salle qui nécessiterait d'être étoffé et l'autre indiquant aux salariés le mode de remontée des cas de joueurs excessifs identifiés. L'établissement de jeux déclare par ailleurs procéder à une analyse des données de jeu uniquement lorsqu'un joueur est détecté par l'observation du personnel en salle *via* une étude du volume de jeux, de la fréquentation, de la fréquence de passage en caisse et de l'état des comptes du joueur, sans toutefois faire état des modalités d'analyse de ces indicateurs (notamment les éventuels seuils retenus et la fréquence d'analyse). L'Autorité note également que le dispositif d'identification ne permet toujours pas d'évaluer le niveau de risque inhérent à la pratique de jeu et, surtout, apparaît, dans les faits, inopérant dès lors qu'il a conduit à détecter aucun joueur excessif. A cet égard, il doit ainsi impérativement être revu au moyen de critères qualitatifs et quantitatifs propres au comportement de jeu pour permettre la détection d'un nombre de joueurs cohérent avec la fréquentation de l'établissement.

10. D'autre part, l'établissement de jeux a mis en place un dispositif d'accompagnement des joueurs qui n'apparaît cependant pas encore pleinement abouti et se trouve centré sur la

proposition d'une part, d'une mesure « d'interdiction volontaire d'accès », laquelle crée une confusion avec le dispositif d'interdiction volontaire de jeux, et d'autre part, d'une mesure de limitation volontaire d'accès (LVA). L'Autorité relève que les joueurs souscrivant une telle LVA sont exclus des communications commerciales pendant la période de la LVA, et désormais également à l'expiration de celle-ci. Des informations sur les organismes d'aide existants sont communiquées au joueur. Si l'établissement de jeux déclare réaliser un entretien à la reprise de jeu des joueurs ayant souscrit à une LVA, l'Autorité relève cependant que le recours à ce dispositif de LVA pourrait encore être significativement amélioré à plusieurs égards. En effet, si dans son plan d'actions, l'établissement de jeux déclare prévoir dans la LVA la possibilité pour le joueur de limiter tant sa fréquence de visites que ses engagements financiers, il ressort toutefois du contrat transmis que ce dernier n'offre pas ces différentes modalités. De plus, le contrat pourrait prévoir une durée maximale d'un an au lieu de 24 mois afin d'éviter la confusion avec le dispositif d'interdiction volontaire de jeux. L'établissement de jeux doit en outre limiter l'utilisation par la direction de l'établissement du dispositif « à ne pas recevoir » (ANPR) à la prévention d'un trouble à l'ordre, à la tranquillité ou à la régularité des jeux et veille à ce que son utilisation demeure exceptionnelle. Par ailleurs, il revient à l'établissement de veiller à ce que le délai de signature du contrat avec le joueur intervienne rapidement après que le joueur en a formulé la demande, tout comme la prise d'effet de cette mesure. De plus, le club de jeux pourrait encore renforcer son dispositif d'accompagnement des joueurs identifiés en y incluant les joueurs faisant l'objet d'une interdiction volontaire de jeux ou ayant contracté une LVA qui se présenteraient à l'entrée de son établissement d'une part et en proposant à l'ensemble des joueurs identifiés un entretien assorti, le cas échéant, de mesures d'accompagnement adaptées à leur niveau de risque, d'autre part. Concernant les modalités de suivi des joueurs identifiés, l'établissement de jeux déclare que tous les joueurs sont désormais suivis par des membres du comité de direction, sans toutefois apporter de précisions quantitatives relatives à ce suivi. L'établissement indique également qu'il souhaite mettre en place un suivi informatisé en 2024.

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 pas d'évaluation de son dispositif afin d'en mesurer l'efficacité.

12. En deuxième lieu, l'Autorité relève que l'établissement semble désormais disposer d'un programme de formation composé d'un module de formation initiale géré en interne et d'un module de formation continue géré par un organisme externe. L'Autorité n'est néanmoins pas en mesure d'évaluer la qualité du contenu du support de formation initiale, dès lors que celui-ci ne lui a pas été transmis. Par ailleurs, si le contenu de la formation continue devrait permettre de sensibiliser les collaborateurs aux enjeux de prévention du jeu excessif, celui-ci n'apparaît pas pleinement satisfaisant, notamment s'agissant de l'exactitude des informations communiquées à son personnel concernant les outils de protection des joueurs et de modération de leur pratique de jeu (en particulier en ce qui concerne la démarche d'interdiction volontaire de jeux). De plus, le module de formation continue pourrait utilement intégrer une actualisation des connaissances adaptées aux différents postes occupés et des techniques visant à susciter le dialogue et l'adhésion des joueurs au dispositif d'accompagnement ainsi que des mises en situation.

13. Plus généralement, l'Autorité relève que, si l'établissement de jeux a commencé à structurer sa politique en matière de prévention du jeu excessif par l'organisation de réunions mensuelles portant à la fois sur la prévention du jeu excessif et la lutte contre le blanchiment, cette politique apparaît encore insuffisamment structurée. En particulier, elle ne comprend pas

de description claire des objectifs poursuivis par l'établissement de jeux et des missions du référent en charge de la prévention du jeu excessif ou encore d'évaluation suffisante de la mise en œuvre de son plan d'actions et de ses objectifs pour l'exercice 2024.

14. Enfin, concernant l'information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif, l'Autorité relève que le club de jeux propose un dispositif d'information relativement complet, par l'intermédiaire d'affiches et de dépliants réalisés en partenariat avec une structure d'aide aux joueurs auxquels s'ajoute désormais une page de prévention sur son site Internet incluant un renvoi vers le site EVALUJEU, une description du dispositif de LVA ainsi que de la procédure d'interdiction volontaire de jeux dont l'intitulé nécessite toutefois d'être revu (« Demande d'auto-exclusion nationale ») et un renvoi vers les coordonnées d'un organisme spécialisé dans l'assistance des joueurs.

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 Club Montmartre ne saurait être regardé, au regard des nombreux 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 2024 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 Club Montmartre.

Article 2 : La société exploitant le Club Montmartre 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 Club Montmartre 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