

**DÉCISION N° 2024-095 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 DE JEUX PIERRE CHARRON**

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° 2023-144 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 du club de jeux PIERRE CHARRON ;

Vu la demande de la société exploitant le club de jeux PIERRE CHARRON 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 prestre 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 le club de jeux PIERRE CHARRON 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 le club de jeux PIERRE CHARRON a encore consolidé son dispositif d'identification des joueurs excessifs, qui repose sur un socle satisfaisant d'indicateurs, portant sur l'attitude des joueurs et sur leur activité de jeu et qui peut également être activé à la demande de l'entourage du joueur. Toutefois, les éléments fournis ne font toujours pas état de résultats en termes de joueurs identifiés. Il revient au club de jeux PIERRE CHARRON de procéder à une telle identification, en incluant

le niveau de risque de comportement de jeu et le moyen par lequel l'identification a eu lieu (observation en salle ou par les données de jeu), afin de mettre en place des mesures d'accompagnement adaptées aux besoins des joueurs concernés.

**10.** D'autre part, le club de jeux PIERRE CHARRON a mis en place un dispositif d'accompagnement des joueurs centré sur une limitation volontaire d'accès (LVA) modulable, qui prévoit l'exclusion des joueurs de ses communications commerciales pendant la période de LVA et une information sur l'interdiction volontaire de jeux. Il communique également aux joueurs concernés les coordonnées du réseau national des structures médico-sociales spécialisées en addictologie et s'est doté d'un guide sur la conduite d'entretien avec les joueurs. Le club de jeux n'utilise désormais plus la mesure « à ne pas recevoir » (ANPR) dans une situation de jeu excessif, la réservant à une situation de trouble à l'ordre, à la tranquillité ou à la régularité des jeux, qui demeure exceptionnelle. Le club de jeux dispose désormais d'une procédure formalisée permettant de prendre en compte les alertes de l'entourage du joueur. Le dispositif de LVA s'est amélioré avec l'abaissement de sa durée maximale à 12 mois et, à l'expiration de la mesure, la réalisation d'un entretien avec le joueur afin d'évaluer sa capacité à rejouer. Cependant, outre les termes mêmes du contrat LVA qui pourraient être complétés (par des stipulations relatives au RGPD notamment), le club de jeux PIERRE CHARRON pourrait améliorer son dispositif en prolongeant pour une période supplémentaire l'exclusion des communications commerciales adressées au joueur à l'issue de la mesure de LVA. Au-delà de la mesure de LVA, il appartient au club de jeux PIERRE CHARRON de mettre en place une procédure de gestion des menaces de suicide, une procédure d'orientation plus explicite des joueurs vers les structures médico-sociales spécialisées en addictologie de proximité et un outil de suivi renforcé des joueurs identifiés et accompagnés.

**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 au club de jeux PIERRE CHARRON de réaliser une évaluation de son dispositif afin d'en mesurer l'efficacité.

**12. En deuxième lieu,** l'Autorité relève la volonté du club de jeux PIERRE CHARRON d'améliorer la formation initiale par la mise en place d'un support vidéo de formation et la refonte de son contenu. Il ressort cependant de l'instruction que le programme de la formation initiale des employés de jeu gagnerait à être mis à jour avec un module plus conséquent et interactif portant sur l'identification du jeu excessif, des mises en situation pratiques de techniques d'entretien suscitant le dialogue et l'adhésion aux mesures d'accompagnement. Concernant la formation continue, l'Autorité prend note des avancées réalisées, avec la participation en 2023 de quatre membres du comité de direction à une formation dédiée à l'interaction et l'accompagnement des joueurs avec un organisme de formation spécialisé en addictologie, que le club de jeux PIERRE CHARRON envisage de généraliser pour l'ensemble de ses employés de jeu en 2024. Pour rendre son dispositif de formation initiale et continue plus efficace, le club de jeux PIERRE CHARRON pourrait poursuivre la généralisation de la formation telle qu'il l'envisage dans son plan d'actions à l'ensemble des employés et mieux adapter le contenu de celle-ci à chaque type de poste occupé et niveau de connaissance de ses employés.

**13.** Plus généralement, l'Autorité relève que le club de jeux PIERRE CHARRON a structuré la gouvernance et le pilotage de sa politique d'entreprise en matière de prévention du jeu excessif, portée par un comité « jeu responsable ». Si les missions du référent en charge de la prévention du jeu excessif sont bien formalisées, les objectifs de l'établissement dans ce domaine pourraient l'être encore davantage. Il s'agirait à cet égard de définir des objectifs précis et mesurables dans

un temps donné, en se faisant accompagner si besoin par un expert en addictologie spécialisé dans la prévention du jeu excessif et la protection des joueurs.

**14. Enfin**, s'agissant de l'information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif, l'Autorité observe que le club de jeux PIERRE CHARRON poursuit ses efforts pour proposer un dispositif d'information relativement complet, notamment par l'intermédiaire d'une page « jeu responsable » sur son site Internet, d'affiches, de dépliants de prévention et par la distribution d'un « guide du jeu responsable » permettant aux joueurs d'évaluer leur comportement de jeu. Par ailleurs, le club de jeux PIERRE CHARRON met désormais en place sur ses réseaux sociaux, de manière régulière, des communications de sensibilisation aux risques qu'entraînent les jeux d'argent et de mise en garde sur les croyances erronées sur le jeu.

**15. Il résulte de ce qui précède** que l'évaluation ainsi menée par l'Autorité du plan d'actions du club de jeux PIERRE CHARRON pour l'année 2024 justifie qu'il ne soit approuvé par l'Autorité que 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 club de jeux PIERRE CHARRON, sous réserve de la mise en œuvre des prescriptions énoncées à l'article 2.

### **Article 2 :**

**2.1.** La société exploitant le club de jeux PIERRE CHARRON renforce son dispositif d'identification des joueurs excessifs ou pathologiques, afin d'évaluer le niveau de risque présenté par le joueur et lui proposer des mesures d'accompagnement adaptées. Elle renforce 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 club de jeux PIERRE CHARRON renforce son dispositif de suivi du joueur afin d'adopter des mesures d'accompagnement adaptées à la situation en cause. Elle consolide sa procédure d'entretien menée avec les joueurs identifiés comme excessifs ou pathologiques. Elle met en place un dispositif formalisé de gestion des signaux d'alertes reçus concernant un joueur (notamment les demandes d'aide de l'entourage du joueur ou les menaces de suicide). Elle s'attache à exclure des communications commerciales les joueurs reprenant une activité de jeu à l'expiration d'une période de limitation volontaire d'accès. Elle s'attache à prévoir, dans le contrat de limitation volontaire d'accès proposé à sa clientèle, l'ensemble des informations relatives aux modalités faisant l'objet du contrat ainsi que les différentes options proposées.

**2.3.** La société exploitant le club de jeux PIERRE CHARRON veille à évaluer l'efficacité de son dispositif d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques.

**2.4.** La société exploitant le club de jeux PIERRE CHARRON 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 club de jeux PIERRE CHARRON 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 au 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 au club de jeux PIERRE CHARRON 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*