

DÉCISION N° 2024-121 DU 27 JUIN 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-HONORE-LES-
BAINS

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° 2023-186 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 casino de la ville de Saint-Honoré-les-Bains ;

Vu la décision n° 2024-088 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-Honoré les-Bains ;

Vu la demande de la société exploitant le casino de la ville de Saint-Honoré-les-Bains du 3 juin 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 27 juin 2024,

Considérant ce qui suit :

Sur le cadre juridique

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. Par sa décision susvisée n° 2024-083 du 28 mars 2024, le collège de l'ANJ a rejeté 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-Honoré-les-Bains au motif que ce plan était insuffisant 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. Cette société a par suite déposé, dans le délai de deux mois que le collège lui avait imparti pour ce faire, une demande d'approbation d'un nouveau plan d'actions pour l'année 2024 qu'il revient au collège de l'Autorité d'examiner dans le cadre de la présente décision.

Examen du nouveau plan d'actions soumis à l'approbation de l'Autorité nationale des jeux

8. **En premier lieu**, s'agissant de l'obligation d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques, dans sa décision mentionnée ci-dessus du 28 mars 2024, l'Autorité avait relevé, d'une part, le caractère inopérant du dispositif mis en place, essentiellement inchangé depuis le précédent exercice et ne faisant l'objet d'aucune formalisation en interne. D'autre part, elle avait noté que son dispositif d'accompagnement des joueurs demeurait très insuffisant, que l'établissement de jeux n'avait contracté aucune mesure de limitation volontaire d'accès (LVA) depuis deux ans, ni institué de procédure d'entretien avec le joueur lors de l'expiration de sa mesure de LVA afin d'évaluer sa capacité à rejouer. L'Autorité relevait également que l'établissement faisait état, dans l'ensemble de son plan d'actions, d'une incompréhension et d'un manque de connaissances sur la réalité de l'addiction aux jeux d'argent et de hasard et semblait nier la possibilité de son existence dans son établissement.

9. Dans son nouveau plan d'actions, l'établissement de jeux fait désormais mention d'un dispositif d'identification des joueurs excessifs, qui repose sur une procédure formalisée associant critères qualitatifs et quantitatifs pour l'observation des comportements de jeu en salle et des consignes consistant à faire remonter différents signaux aux membres du comité de direction du casino, ainsi qu'un suivi nominatif des changes. Toutefois, il conviendrait que

l'établissement de jeux consolide encore celui-ci en utilisant des seuils de détection en plus des indicateurs de variation. L'établissement pourrait également clarifier sa méthodologie d'analyse de ces indicateurs et d'évaluation du niveau de risque par joueur identifié afin de permettre à l'Autorité de l'évaluer pleinement.

10. Concernant l'accompagnement des joueurs, l'établissement de jeux propose désormais un dispositif plus diversifié, qui comprend un entretien formalisé conduit par le référent en charge de la prévention du jeu excessif sur la base d'un questionnaire prévu à cet effet, et indique disposer d'un dispositif de suivi renforcé, dont les détails n'ont toutefois pas été communiqués à l'Autorité, une orientation vers l'interdiction volontaire de jeux ainsi qu'un nouveau contrat de LVA modulable, remplaçant le recours à des « exclusions non contractuelles », et désormais assorti d'un entretien avant la reprise du jeu. Ce dispositif pourrait toutefois être encore renforcé en promouvant le nouveau dispositif de LVA, en ajustant le déroulé d'un entretien avec les joueurs de façon à susciter leur adhésion aux conseils et mesures proposées, en adaptant le guide d'entretien tel que transmis à l'ANJ aux spécificités du casino de Saint-Honoré-les-Bains, et en précisant davantage dans la procédure à destination du personnel l'adéquation entre évaluation du niveau de risque, mesure d'accompagnement et souhait exprimé par le joueur.

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 jeux de réaliser une évaluation de son dispositif afin d'en mesurer l'efficacité.

12. En deuxième lieu, dans sa décision susmentionnée du 28 mars 2024, l'Autorité avait constaté que les éléments sommaires transmis par l'établissement de jeux ne permettaient toujours pas d'évaluer la pertinence de la formation initiale proposée à ses collaborateurs et que l'établissement ne disposait pas de module de formation continue. Plus généralement, l'Autorité avait relevé que la politique d'entreprise en matière de jeu excessif de l'établissement de jeux, en cours de renforcement par l'organisation de réunions mensuelles portant à la fois sur la prévention du jeu excessif et la lutte contre le blanchiment, demeurait trop peu structurée et formalisée.

13. Dans son nouveau plan d'actions, l'établissement fait état d'un nouveau dispositif de formation initiale, consistant en un module court de formation en ligne délivré par un organisme professionnel spécialisé portant sur les aspects théoriques du jeu excessif. Concernant la formation continue, l'établissement indique avoir mis en place une formation spécifiquement dédiée aux membres du comité de direction, sous la forme d'un module court d'introduction au rôle de référent et aux techniques de dialogue avec les joueurs. D'après les éléments transmis à l'Autorité, ces formations ont été suivies par la plus grande partie du personnel entre la décision du 28 mars et le dépôt du nouveau plan de l'établissement. Au-delà de ce point, l'Autorité relève que si la politique d'entreprise en matière de jeu excessif de l'établissement de jeux est pilotée par le directeur du casino et une référente « jeu excessif », cette politique apparaît encore peu structurée et ne fait pas mention d'objectifs clairs pour les années à venir ni d'un dispositif de mesure de son niveau de réalisation.

14. Enfin, s'agissant de l'information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif, l'Autorité observait que le dispositif de l'établissement de jeux se limitait toujours au seul partage de dépliants et d'affiches de prévention au sein de son établissement, que le casino disait avoir renforcé, sans toutefois apporter d'éléments précis en ce sens. L'établissement de jeux n'avait toujours pas inséré de message de prévention sur ses supports de jeu ou proposé d'autres actions d'information au sein de son établissement.

15. Dans son nouveau plan d'actions, l'établissement de jeux fournit des éléments attestant du renforcement d'une partie son dispositif d'information en salle, à travers l'augmentation du nombre d'affiches et l'apposition d'un autocollant de prévention sur l'ensemble de ses machines à sous, sans toutefois faire état de la diffusion des dépliants. Le casino indique également prévoir la diffusion en salle de messages sonores au cours de l'année à venir. Toutefois, l'établissement pourrait compléter ce dispositif par la diffusion de davantage de prospectus dans sa salle de jeux et en informant les joueurs de la nouvelle possibilité de LVA modulable qui leur est offerte.

16. Il résulte de ce qui précède que les actions prévues par la société exploitant le casino de la ville de Saint-Honoré-les-Bains dans son nouveau plan d'actions marquent des réelles avancées par rapport au plan d'actions précédemment rejeté par l'Autorité, actions qui devront toutefois être encore approfondies et amplifiées dans le cadre du prochain plan d'actions pour 2025 afin de continuer à faire progresser les dispositifs de prévention et de protection proposés par cet établissement. Ce plan d'actions doit être regardé, pour l'exercice 2024 et sous réserve de sa mise en œuvre effective, comme permettant à la société de mieux concourir à la réalisation de l'objectif mentionné au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure. Il suit de là qu'il y a lieu, pour l'Autorité, de n'approuver ce plan que sous réserve des prescriptions énoncées à l'article 2 de la présente décision.

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 Saint-Honoré-les-Bains, sous réserve de la mise en œuvre effective des prescriptions énoncées à l'article 2.

Article 2 :

2.1. La société exploitant le casino de la ville de Saint-Honoré-les-Bains consolide son dispositif d'identification des joueurs excessifs ou pathologiques, afin d'identifier un nombre de joueurs cohérent avec la fréquentation de l'établissement. Ce dispositif doit permettre d'évaluer le niveau de risque présenté par le joueur afin de lui proposer des mesures d'accompagnement adaptées.

2.2. La société exploitant le casino de la ville de Saint-Honoré-les-Bains est invitée à promouvoir le dispositif contractuel de limitation volontaire d'accès (LVA) - qui permet notamment de proposer aux joueurs confrontés à un risque de jeu excessif de limiter leur nombre d'entrées dans un établissement ou de suspendre leur capacité d'accès à cet établissement pour une durée déterminée – lequel doit être distingué du dispositif dit « à ne pas recevoir » qui ne doit être utilisé, conformément à l'article 24 de l'arrêté du 14 mai 2007 susvisé, qu'à l'égard des personnes dont la direction estime qu'elles sont susceptibles de troubler l'ordre, la tranquillité ou la régularité des jeux. Elle consolide sa procédure d'entretien menée avec les joueurs identifiés comme excessifs ou pathologiques.

2.3. La société exploitant le casino de la ville de Saint-Honoré-les-Bains 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-Honoré-les-Bains améliore l'accessibilité des supports d'information relatifs à la prévention du jeu excessif ou pathologique mis à disposition des joueurs (prospectus) 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.

2.5. La société exploitant le casino de la ville de Saint-Honoré-les-Bains rendra compte dans son plan d'actions pour l'année 2025 de la mise en œuvre effective des engagements qu'elle a pris envers l'Autorité nationale des jeux dans le plan d'actions présentement approuvé. A cette fin, elle transmettra 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 à la société exploitant le casino de la ville de Saint-Honoré-les-Bains et publiée sur le site Internet de l'Autorité.

Fait à Issy-les-Moulineaux, le 27 juin 2024.

La Présidente de l'Autorité nationale des jeux

Isabelle FALQUE-PIERROTIN

Décision publiée sur le site de l'ANJ le 3 juillet 2024