

DÉCISION N° 2025-054 DU 20 MARS 2025
RELATIVE AU PLAN D’ACTIONS COMMUN EN VUE DE PRÉVENIR LE JEU
EXCESSIF OU PATHOLOGIQUE ET LE JEU DES MINEURS POUR L’ANNÉE
2025 DES CASINOS APPARTENANT AU GROUPE JOA

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 le décret n° 2020-1349 du 4 novembre 2020 relatif aux modalités de régulation de l’Autorité nationale des jeux, notamment son article 1^{er} ;

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° 2024-062 du 28 mars 2024 relative au plan d’actions commun en vue de prévenir le jeu excessif ou pathologique et le jeu des mineurs pour l’année 2024 des casinos appartenant au groupe JOA ;

Vu la demande du 31 janvier 2025 sollicitant l’approbation du plan d’actions commun en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs pour l’année 2025 des casinos appartenant au groupe JOA mentionnés en annexe ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Après avoir entendu le commissaire du Gouvernement, en ses observations, et en avoir délibéré le 20 mars 2025,

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. Il ressort des données transmises à l'Autorité par le service central des courses et jeux (SCCJ) que si le secteur est marqué par d'importantes disparités, le produit brut des jeux global généré

en 2024 par les établissements de jeux connaît une légère hausse par rapport à 2023. Le nombre global d'entrées semble quant à lui relativement stable. Cette situation pourrait révéler une légère augmentation du panier moyen des joueurs, susceptible de traduire une intensification des pratiques de jeu des clients. Cette tendance, si elle devait se confirmer, serait, ainsi que l'Autorité l'a déjà rappelé dans ses précédentes décisions d'approbation des plans d'actions, incompatible avec l'objectif de prévention de l'assuétude au jeu, à la réalisation duquel les casinos et clubs de jeux doivent concourir. Il s'agit d'un enjeu majeur pour l'Autorité, 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 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 2025 une importance particulière aux actions mises en œuvre par les casinos et clubs de jeu pour identifier et accompagner les joueurs excessifs ou pathologiques.

7. Aux termes de l'article 1er du décret n° 2020-1349 du 4 novembre 2020 susvisé : « *Pour l'application des dispositions du deuxième alinéa du IX de l'article 34 de la loi du 12 mai 2010 susvisée, la société qui exploite un casino ou club de jeux et appartient à un groupe de sociétés exploitant des casinos ou clubs peut soumettre à l'approbation de l'Autorité nationale des jeux un plan d'action commun à l'ensemble des sociétés de ce groupe. La liste des sociétés appartenant à ce groupe figure alors dans le plan d'actions. / Pour l'application des dispositions du deuxième alinéa du IX de l'article 34 de la loi du 12 mai 2010 susvisée, une société qui exploite deux ou plusieurs casinos et clubs de jeux peut soumettre à l'approbation de l'Autorité nationale des jeux un plan d'action commun applicable dans ces casinos ou clubs. La liste des casinos et clubs de jeux figure alors dans le plan d'actions* ».

8. En l'espèce, le 31 janvier 2025, sur le fondement de ces dispositions, un plan d'actions commun en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu pour l'année 2025 des établissements du groupe JOA a été soumis à l'Autorité.

9. Il résulte des éléments du dossier soumis à l'approbation de l'Autorité que le plan d'actions commun aux casinos appartenant au groupe JOA pour l'année 2025 est de nature à concourir à l'objectif mentionné au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure.

10. En ce qui concerne l'année 2024, il ressort cependant de l'instruction que, d'une part, certaines prescriptions émises par l'Autorité dans sa décision du 28 mars 2024 susvisée n'ont pas été, à ce stade, pleinement mises en œuvre. D'autre part, des progrès supplémentaires sur certains points sont attendus en 2025 afin que les casinos appartenant au groupe JOA maintiennent leur concours à l'objectif énoncé au point précédent.

11. 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 les casinos appartenant au groupe JOA sont dotés d'un système de détection en salle des joueurs excessifs structuré, qui repose sur une liste de critères qualitatifs et quantitatifs satisfaisants, assortis d'une grille d'évaluation facilitant la détection des joueurs à risque par les salariés du casino. Ce dispositif inclut, désormais, la prise en compte des alertes de l'entourage. En outre, il comprend un profilage du niveau de risque selon le comportement et la pratique de jeu observés en salle, dont les indicateurs et la méthode de cotation des risques pourraient encore être affinés. Par ailleurs, ce système est complété par un instrument d'analyse des comportements de jeu fondé sur l'outil de gestion de la clientèle du groupe, lequel donne lieu

à la définition d'un niveau de risque par joueur transmis désormais bimensuellement aux établissements.

12. D'autre part, pour accompagner les joueurs ainsi identifiés, les casinos du groupe JOA leur proposent notamment, après un entretien préalable avec un « coach responsable », une orientation vers des structures d'aides ou encore la possibilité de souscrire à une limitation volontaire d'accès (LVA) qui permet aux joueurs de moduler leur fréquence de visite. Ce dispositif commun à l'ensemble des établissements du groupe, conduit, d'une part, à exclure ces joueurs des communications commerciales transmises par les établissements durant la mesure et à son expiration, et, d'autre part, à réaliser, à l'issue de cette période, un entretien de bilan avant la reprise du jeu. Si l'Autorité note positivement les efforts engagés pour améliorer la lisibilité des différents dispositifs avec la suppression du « break de jeu », elle relève toutefois que le dispositif de LVA pourrait également prévoir la possibilité pour les joueurs de limiter totalement leur accès aux établissements. De manière générale, ce dispositif pourrait également être encore enrichi par la formalisation de la procédure relative à l'accompagnement des joueurs interdits volontaires de jeux ou ayant contracté une LVA qui se présenteraient à l'entrée des établissements, ainsi que celle relative aux entretiens menés avec les joueurs identifiés comme excessifs ou pathologiques.

13. D'un point de vue opérationnel, il importe que ce dispositif se traduise par des résultats concrets, c'est-à-dire, dans les meilleurs délais, conduise à une hausse significative des joueurs excessifs identifiés et accompagnés, en adéquation avec la fréquentation des établissements. A ce titre, il leur revient de réaliser l'évaluation de leur dispositif afin d'en mesurer l'efficacité.

14. En deuxième lieu, il ressort de l'instruction que les établissements du groupe JOA disposent d'un nouveau module de formation initiale en ligne élaboré par un prestataire externe pour l'ensemble des salariés, ainsi qu'un contenu plus approfondi pour les « coachs mission responsable », actualisé en 2024 en collaboration avec un organisme spécialisé. Ces actions sont complétées par un module de formation continue dispensé tous les deux ans et dont le contenu à destination des « coachs mission responsable » sera amené à évoluer en 2025.

15. Plus généralement, l'Autorité relève que la politique d'entreprise en matière de jeu excessif des établissements du groupe JOA est portée, au niveau de chaque établissement, par le directeur du casino et par un ou plusieurs « coach[s] mission responsable » chargés d'accompagner les joueurs, qu'elle est coordonnée au niveau du groupe et qu'elle intègre un dispositif d'audit en vue de contrôler le respect par les établissements des obligations de prévention du jeu excessif.

16. Enfin, s'agissant de l'information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif, l'Autorité relève que l'information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif diffusée par les casinos appartenant au groupe JOA apparaît relativement satisfaisante, tant sur leurs réseaux sociaux et leurs sites Internet (ces derniers proposant une rubrique dédiée très accessible et complète, ainsi qu'un renvoi vers le site EVALUJEU) que dans le courrier électronique de sensibilisation spécifique adressé aux jeunes âgés de 18 à 24 ans population par ailleurs exclue systématiquement des communications commerciales. Un dispositif d'information est également prévu au sein des établissements de jeux, avec notamment la mise à disposition de dépliants d'information sur les risques liés au jeu excessif et sur les dispositifs d'aide à disposition des joueurs, ainsi que l'insertion d'un message d'information sur les supports de jeux assorti d'un questionnaire à réponses courtes renvoyant à la page « jeu responsable » du casino. L'Autorité note par ailleurs que le groupe JOA a déployé une nouvelle initiative innovante, qui vise à sensibiliser ses clients à sa politique de prévention du jeu excessif en leur proposant un « *escape game* » dédié, action qu'il entend reconduire en 2025, année au cours de laquelle il prévoit également de faire évoluer le contenu de ses différents supports

d'information. Elle relève par ailleurs que le groupe a mis en place en 2024 un nouveau partenariat avec une structure d'aide aux joueurs, laquelle dispose d'une ligne d'écoute et de prise en charge.

17. Il résulte de ce qui précède que l'évaluation ainsi menée par l'Autorité du plan d'actions commun des établissements du groupe JOA pour l'année 2025 justifie qu'il soit approuvé par l'Autorité sous réserve de prescriptions particulières.

DÉCIDE :

Article 1^{er} : L'Autorité nationale des jeux approuve le plan d'actions commun en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu pour l'année 2025 des casinos du groupe JOA mentionnés en annexe sous réserve de la mise en œuvre des prescriptions énoncées à l'article 2.

Article 2 :

2.1. Les casinos du groupe JOA perfectionnent leur 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.

2.2. Les casinos du groupe JOA s'attachent à proposer différentes modalités de limitation volontaire d'accès, adaptées en fonction des besoins d'accompagnement du joueur. Les casinos du groupe JOA mettent en place une procédure d'entretien formalisée avec les joueurs identifiés comme excessifs ou pathologiques. Ils mettent en place un dispositif formalisé d'accompagnement des publics vulnérables qui se présentent à l'entrée de leur établissement lorsqu'ils sont interdits volontaires de jeux ou ont souscrit une limitation volontaire d'accès avec leurs établissements.

2.3. Les casinos du groupe JOA veillent à évaluer l'efficacité de leur dispositif d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques.

2.4. Les casinos du groupe JOA veillent à transmettre la méthodologie et les résultats des audits conduits auprès des établissements du groupe afin de s'assurer que la politique de prévention du jeu excessif, ainsi que les outils et les procédures qui lui sont dédiés, sont effectivement mis en œuvre par l'ensemble des établissements du groupe.

2.5. Les casinos du groupe JOA transmettent à l'Autorité nationale des jeux, dans leur 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 au représentant des sociétés du groupe JOA et publiée sur le site Internet de l'Autorité.

Fait à Issy-les-Moulineaux, le 20 mars 2025

La Présidente de l'Autorité nationale des jeux

Isabelle FALQUE-PIERROTIN

Décision publiée sur le site de l'ANJ le 26 mars 2025

ANNEXE

LISTE DES CASINOS APPARTENANT AU GROUPE JOA

Casino d'Argelès
Casino d'Arzon
Casino d'Ax-les-Thermes
Casino de Besançon
Casino de Boulou
Casino de Bourbonne-les-Bains
Casino de Canet-en-Roussillon
Casino de Cannes Mandelieu
Casino de Châtelailon-Plage
Casino d'Uriage
Casino de Bagnoles de l'Orne
Casino de Les Sables-d'Olonne (Les Pins)
Casino d'Étretat
Casino du Lac du Der de -Giffaumont-Champaubert
Casino du Tréport
Casino de Fécamp
Casino de Fouras
Casino de Gérardmer
Casino de Gujan-Mestras
Casino de la Seyne-sur-Mer
Casino d'Antibes (La Siesta)
Casino de Lons-le-Saunier
Casino de Luxeuil-les-Bains
Casino de Montrond
Casino de Saint-Aubin-sur-Mer
Casino de Saint-Brevin-les-Pins (L'Océan)
Casino de Saint-Cyprien
Casino de Saint-Jean-de-Luz
Casino de Saint-Jean-de-Monts
Casino de Saint-Laurent-en-Grandvaux
Casino de Saint-Pair-sur-Mer
Casino de Saint-Paul-lès-Dax (César Palace)
Casino de Santenay