

DÉCISION N° 2025-063 DU 20 MARS 2025

RELATIVE AU PLAN D’ACTIONS EN VUE DE PRÉVENIR LE JEU EXCESSIF OU PATHOLOGIQUE ET LE JEU DES MINEURS POUR L’ANNÉE 2025 DE LA SOCIÉTÉ EXPLOITANT LE CASINO DE LA VILLE DE PLATEAU D’HAUTEVILLE

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° 2024-071 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 Plateau d’Hauteville ;

Vu la demande de la société exploitant le casino de la ville de Plateau d’Hauteville du 31 janvier 2025 sollicitant l’approbation de son plan d’actions en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs pour l’année 2025 ;

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 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. 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 pour identifier et accompagner les joueurs excessifs ou pathologiques.

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 Plateau d'Hauteville pour l'année 2025 est, dans une certaine mesure, de nature à concourir à l'objectif mentionné au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure.

8. Il ressort néanmoins de l'instruction que, d'une part, la majorité des prescriptions émises par l'Autorité dans sa décision du 28 mars 2024 susvisée n'ont pas été, à ce stade, pleinement mises en œuvre de sorte qu'il appartient en toute hypothèse à la société exploitant le casino de la ville de Plateau d'Hauteville d'y remédier sans délai, dans le cadre de l'exécution de la présente décision. D'autre part, des progrès particulièrement significatifs doivent être réalisés par la société exploitant le casino de la ville de Plateau d'Hauteville afin de mieux se conformer à l'objectif énoncé au point précédent.

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 des joueurs excessifs très sommaire, qui ne formalise que partiellement la procédure de détection suivie. Celui-ci repose en effet sur une liste de critères de détection en salle qui est explicitée uniquement dans les supports de formation et gagnerait donc à être plus largement diffusée auprès des employés. Par ailleurs, l'Autorité relève que les éléments transmis par l'établissement de jeux ne permettent pas d'attester de la pertinence des seuils de détection utilisés par l'établissement. Il résulte ainsi des différents éléments versés à l'instruction que ce dispositif ne saurait être regardé comme suffisant pour pleinement satisfaire l'obligation d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs et

doit donc être, sans délai, significativement renforcé et mieux formalisé, en permettant l'identification graduée des différents niveaux de risque de jeu excessif que peuvent présenter les joueurs.

10. D'autre part, l'établissement de jeux déclare disposer d'un dispositif d'accompagnement des joueurs, par lequel il peut notamment proposer à ces derniers une information sur la procédure d'interdiction volontaire de jeux et une limitation volontaire d'accès modulable, distincte de la mesure « à ne pas recevoir » (ANPR), permettant, à l'issue d'un entretien et d'une évaluation de sa situation à partir d'un formulaire papier ou du site EVALUJEU, de limiter sa fréquence de visite ainsi que ses dépenses. Cette limitation comprend l'exclusion des joueurs accompagnés des communications commerciales, et donne lieu à un entretien à l'expiration de la mesure, afin d'évaluer la capacité du joueur à reprendre son activité de jeu. Toutefois, le modèle de contrat utilisé par l'établissement apparaît perfectible. Le casino déclare par ailleurs orienter les joueurs vers un organisme ayant cessé ses activités au cours de l'année 2024 et devrait donc, s'il souhaite maintenir cette action, rechercher un nouveau projet de partenariat avec une structure médico-sociale locale spécialisée en addictologie. Enfin, pour améliorer encore ce dispositif, l'établissement de jeux pourrait renforcer le rôle de l'entretien dans l'accompagnement des joueurs, qui apparaît encore réalisé majoritairement de façon informelle, définir des actions adaptées selon le niveau de risque identifié et renforcer le suivi des joueurs déjà identifiés et accompagnés.

11. D'un point de vue opérationnel, il importe qu'un tel 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 de l'établissement. À ce titre, il lui revient de réaliser une évaluation de son dispositif afin d'en mesurer l'efficacité.

12. En deuxième lieu, l'Autorité observe que l'établissement de jeux dispose d'un programme de formation initiale élaboré avec le concours d'une structure spécialisée dans la prévention du jeu excessif, mais les éléments transmis par l'établissement de jeux dans le cadre du présent plan d'actions ne permettent pas d'attester de la qualité de son contenu. Le programme de formation continue à destination des membres du comité de direction aborde les aspects réglementaires et pratiques de la prévention du jeu excessif dans l'établissement, mais n'apparaît pas à jour quant à la réglementation applicable et aux références addictologiques mobilisées. Le dispositif de formation pourrait également encore être amélioré par la différenciation du contenu de la formation initiale et de la formation continue et par l'intégration de mises en situation pratiques, de techniques d'entretien suscitant le dialogue et l'adhésion aux mesures d'accompagnement et d'un contenu adapté à chaque type de poste occupé.

13. Plus généralement, l'Autorité relève que la politique d'entreprise en matière de jeu excessif de l'établissement de jeux est désormais formalisée à travers un guide destiné aux employés pour que ceux-ci sachent réagir face à un joueur excessif. Elle pourrait cependant comprendre une description claire des objectifs poursuivis par l'établissement de jeux ainsi qu'une évaluation de la mise en œuvre de son plan d'actions et de ses objectifs pour l'exercice 2024. Par ailleurs, l'établissement de jeux doit s'assurer de l'exactitude des informations communiquées à son personnel relatives à la procédure d'interdiction volontaire de jeux et la limitation volontaire d'accès.

14. Enfin, s'agissant de l'information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif, l'Autorité observe que l'établissement de jeux propose un dispositif d'information sur les risques liés au jeu

excessif au sein son établissement de jeux par l'intermédiaire de dépliants et d'affiches de prévention, de messages *via* la radio interne et de messages de prévention sur ses supports de jeu, ainsi que par une page dédiée sur son site Internet. Toutefois, l'établissement pourrait utilement améliorer le contenu des informations relatives à la prévention du jeu excessif ou pathologique sur les différents supports proposés, veiller à leur exactitude et améliorer l'accessibilité et le contenu de la page dédiée sur son site Internet.

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 Plateau d'Hauteville pour l'année 2025 justifie qu'il ne soit approuvé par l'Autorité que sous réserve de prescriptions particulières.

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 2025 de la société exploitant le casino de la ville de Plateau d'Hauteville, 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 Plateau d'Hauteville consolide 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, d'évaluer le niveau de risque présenté par chaque joueur et de lui proposer des mesures d'accompagnement adaptées.

2.2. La société exploitant le casino de la ville de Plateau d'Hauteville renforce son dispositif de suivi du joueur afin d'adopter des mesures d'accompagnement adaptées à la situation en cause. Elle s'attache à améliorer la formalisation du dispositif d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques identifiés (en particulier s'agissant des modalités de l'entretien mené et des mesures d'accompagnement envisageables). S'agissant du dispositif contractuel de limitation volontaire d'accès (LVA), la société exploitant le casino de la ville de Plateau d'Hauteville peut utilement se référer au modèle de contrat proposé dans le guide pratique « identification et accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques dans les casinos et clubs de jeux » mis à disposition par l'Autorité. Elle améliore l'information des joueurs relative à la limitation volontaire d'accès. Par exemple, elle peut utilement réaliser un fascicule comprenant une présentation de l'intérêt de recourir à ce dispositif et les différentes modalités de limitation volontaire d'accès proposées au sein du casino.

2.3. La société exploitant le casino de la ville de Plateau d'Hauteville 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 Plateau d'Hauteville renforce son dispositif de formation continue, qui gagnerait à être distinct de la formation initiale, dont le contenu doit permettre l'acquisition de connaissances actualisées 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. Cette formation pourrait utilement comprendre des modules pratiques

incluant notamment des mises en situation et des techniques d'entretien visant à susciter l'adhésion des joueurs.

2.5. La société exploitant le casino de la ville de Plateau d'Hauteville améliore la visibilité, l'accessibilité et le contenu des informations relatives à la prévention du jeu excessif ou pathologique sur son site internet. Elle améliore le contenu des supports d'information relatifs à la prévention du jeu excessif ou pathologique mis à disposition des joueurs (affiches, prospectus, supports de jeux) 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. Elle veille à l'exactitude des informations communiquées concernant les outils de protection des joueurs et de modération de leur jeu (interdiction volontaire de jeux, limitation volontaire d'accès).

2.6. La société exploitant le casino de la ville de Plateau d'Hauteville 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 Plateau d'Hauteville 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