

DÉCISION N° 2025-068 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 CARRE**

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° 2024-057 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 CARRE.

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 CARRE 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 CARRE 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 CARRE 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 doivent être réalisés par les casinos appartenant au groupe CARRE afin de maintenir 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 CARRE sont dotés d'une procédure d'identification des joueurs excessifs, formalisée par un guide et fondée sur plusieurs une liste d'indicateurs robustes relatifs à l'attitude des joueurs et à leur activité de jeu, complétée par une analyse trimestrielle des données issues de leurs outils de gestion de clientèle. La procédure a été renforcée en 2024 par l'évaluation d'un niveau de risque lors de l'échange avec les joueurs. Ce dispositif, désormais pleinement déployé dans les deux casinos du groupe, a conduit à augmenter de façon substantielle le nombre de joueurs excessifs identifiés et accompagnés.

12. D'autre part, les casinos appartenant au groupe CARRE mettent en œuvre un dispositif d'accompagnement des joueurs relativement complet, par lequel ils peuvent leur proposer, après avoir organisé un entretien avec le référent en charge de la prévention du jeu excessif, une limitation volontaire d'accès (LVA) modulable, une information relative à la procédure d'interdiction volontaire de jeux, ou encore une orientation vers la structure médico-sociale spécialisée en addictologie la plus proche. Par ailleurs, les casinos appartenant au groupe CARRE excluent les joueurs faisant l'objet d'une LVA de leurs communications commerciales, et organisent des entretiens avec les joueurs lors de l'expiration de leur mesure de LVA afin de les conseiller avant leur reprise de jeu. Ils disposent chacun de leur propre système de suivi des joueurs déjà identifiés et accompagnés. Les casinos du groupe mettent également à disposition de leur personnel des documents relatifs à l'accompagnement des joueurs vulnérables. Pour compléter ce dispositif, les établissements du groupe pourraient davantage définir des actions adaptées selon le niveau de risque identifié. Le modèle de contrat de LVA utilisé par l'établissement apparaît par ailleurs perfectible.

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. À ce titre, il leur revient de poursuivre l'évaluation de leur dispositif d'identification et d'accompagnement afin d'en mesurer l'efficacité.

14. En deuxième lieu, l'Autorité observe que les casinos appartenant au groupe CARRE disposent d'un programme de formation initiale désormais complété par un module de formation continue visant à rappeler à l'ensemble du personnel les procédures internes du groupe en matière de prévention du jeu excessif, s'agissant en particulier de l'identification et de l'accompagnement des joueurs excessifs. Toutefois, ce programme de formation continue gagnerait à être adapté aux différents postes occupés, et complété par des techniques visant à susciter le dialogue et l'adhésion au dispositif d'accompagnement et par des mises en situation.

15. Plus généralement, l'Autorité relève que la politique d'entreprise en matière de jeu excessif est portée par les membres du comité de direction et qu'elle est formalisée d'une part par un tableau de bord indiquant les objectifs fixés et leur niveau de mise en œuvre par établissement, et d'autre part par un document formalisant les missions des référents « jeu excessif », des membres du comité de direction et du personnel en salle.

16. Enfin, s'agissant de l'information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif, l'Autorité relève que les casinos appartenant au groupe CARRE proposent un dispositif d'information complet, composé d'affiches et de dépliants réalisés en partenariat avec une structure d'aide aux joueurs, et de messages de prévention sur les supports de jeu dans l'ensemble de ses établissements. Par ailleurs, ils disposent également de pages dédiées à la prévention du jeu excessif, facilement accessibles sur leur site Internet, au contenu enrichi et renvoyant vers le site EVALUJEU et à la procédure d'interdiction volontaire de jeux. Les casinos appartenant au groupe CARRE ont par ailleurs créé une vidéo visant à promouvoir l'utilisation du dispositif de limitation volontaire d'accès. En outre, les casinos appartenant au groupe CARRE diffusent des messages de prévention sur les réseaux sociaux.

17. Il résulte de ce qui précède que l'évaluation ainsi menée par l'Autorité du plan d'actions commun des établissements du groupe CARRE 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 CARRE 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 CARRE renforcent leur dispositif d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques afin de leur proposer des mesures d'accompagnement adaptées au niveau de risque qu'ils ont établi.

2.2. Les casinos du groupe CARRE peuvent utilement se référer au modèle de contrat de limitation volontaire d'accès 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.

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

2.4. Les casinos du groupe CARRE améliorent leur dispositif de formation continue, qui pourrait utilement être adaptée aux différents postes occupés et comprendre des modules pratiques incluant notamment des mises en situation et des techniques d'entretien visant à susciter l'adhésion des joueurs.

2.5. Les casinos du groupe CARRE 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 aux représentants des sociétés du groupe CARRE 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 CARRE

Casino de Brides-les-Bains (3 Vallées)

Casino de Challes-les-Eaux (New Castel)