

DÉCISION N° 2025-079 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 D’HENDAYE

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° 2024-112 du 30 mai 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 d’Hendaye ;

Vu la demande de la société exploitant le casino de la ville d’Hendaye 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 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. 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 d'Hendaye 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.

8. 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 30 mai 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 la société exploitant le casino de la ville d'Hendaye afin de maintenir son concours 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'établissement de jeux fait mention d'un dispositif d'identification des joueurs excessifs pour partie informatisé, qui repose sur une liste diversifiée de critères qualitatifs et quantitatifs applicables à l'observation des comportements de jeu en salle, aux alertes émanant de l'entourage, et sur un système d'alertes instantanées mobilisant ses outils de gestion de clientèle. Ce dispositif permet de faire remonter différents signaux aux membres du comité de direction du casino, qui sont ensuite combinés avec des indicateurs issus des données de jeu sur une base mensuelle. Toutefois, le casino n'a pas renforcé en 2024 son dispositif d'alerte en mettant en place des indicateurs supplémentaires, comme il s'y était engagé dans son précédent plan. En outre, il conviendrait que l'établissement de jeux consolide encore ce dispositif en le formalisant davantage et en s'appuyant sur des seuils de détection distincts de ceux utilisés pour la lutte anti-blanchiment. L'établissement pourrait également rendre plus explicite la 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. D'autre part, l'établissement de jeux a mis en place un dispositif diversifié d'accompagnement des joueurs, qui comprend un entretien formalisé conduit par le référent en charge de la prévention du jeu excessif sur la base d'un guide dédié, une information des joueurs sur les risques du jeu excessif, l'orientation vers une structure médico-sociale locale spécialisée en addictologie, une exclusion des communications commerciales ainsi qu'une LVA relativement modulable, associée à une exclusion des communications commerciales poursuivie automatiquement à l'issue de la mesure et assortie d'un nouvel entretien avant la reprise du jeu. Ce dispositif pourrait toutefois être perfectionné en actualisant les méthodes d'entretien avec les joueurs afin de davantage susciter leur adhésion aux conseils et mesures proposés et en recherchant une meilleure adéquation entre l'évaluation du niveau de risque, la mesure d'accompagnement et le souhait exprimé par le joueur. L'Autorité note par ailleurs que l'établissement assure le suivi des joueurs via une interface informatique dédiée.

11. 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 de l'établissement. À ce titre, il lui revient de réaliser l'évaluation de son dispositif d'identification afin d'en mesurer l'efficacité.

12. En deuxième lieu, l'établissement met en place une formation initiale proposée à ses collaborateurs par la responsable de la cellule « Abus de jeu ou responsable Tracfin ». Si cette formation comporte une information relative aux indicateurs d'identification du jeu excessif et quelques éléments théoriques, elle demeure cependant très succincte et devrait être renforcée et actualisée. Concernant la formation continue, le casino avait évoqué dans son précédent plan un projet de formation complémentaire pour l'ensemble de son personnel, qui n'a pas été mis en œuvre en 2024. En tout état de cause, il importe de mettre en place un module de formation continue afin que le personnel dispose de connaissances régulièrement actualisées, adaptées aux différents postes occupés et portant sur l'obligation d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques ainsi que sur les techniques visant à susciter le dialogue et leur adhésion au dispositif d'accompagnement retenu. L'établissement de jeu veillera à distinguer les contenus de la formation initiale de ceux de la formation continue.

13. Plus généralement, l'Autorité relève que si la politique d'entreprise en matière de jeu excessif de l'établissement de jeux est portée par la cellule « abus de jeux » pilotée par le directeur du casino et qu'elle est désormais formalisée par plusieurs documents, celle-ci ne fait pas encore 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 note que l'établissement fait état d'un dispositif d'information sur les risques liés au jeu excessif satisfaisant, comprenant la mise à disposition de brochures, de conseils pour conserver une pratique de jeu récréative, un rappel des procédures de limitation volontaire d'accès et d'interdiction volontaire de jeux, la présence du message de mise en garde sur les supports de jeu et sa diffusion en salle. L'établissement de jeux met également à disposition, sur une page dédiée de son site Internet, des informations dont l'accessibilité a été améliorée, mais dont le contenu pourrait encore être complété pour apparaître pleinement satisfaisant.

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 d'Hendaye 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 d'Hendaye, 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 d'Hendaye consolide son dispositif d'identification des joueurs excessifs ou pathologiques, qui doit permettre d'évaluer le niveau de risque présenté par le joueur afin de lui proposer des mesures d'accompagnement adaptées. Elle améliore les indicateurs de son dispositif d'identification s'appuyant sur les données de jeu.

2.2. La société exploitant le casino de la ville d'Hendaye complète sa procédure d'entretien menée avec les joueurs identifiés comme excessifs ou pathologiques.

2.3. La société exploitant le casino de la ville d'Hendaye 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 d'Hendaye distincte de la formation initiale et adaptée aux différents types de postes occupés, qui pourrait utilement comprendre des modules pratiques incluant notamment des mises en situation et des techniques visant à susciter le dialogue et l'adhésion des joueurs au dispositif d'accompagnement.

2.5. La société exploitant le casino de la ville d'Hendaye veille à améliorer le contenu des informations relatives à la prévention du jeu excessif ou pathologique sur son site Internet.

2.6. La société exploitant le casino de la ville d'Hendaye 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 à la société exploitant le casino de la ville d'Hendaye 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