

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**

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 13 septembre 2017 pris pour l’application du décret n° 2017-913 du 9 mai 2017 et fixant les modalités de mise en œuvre de l’expérimentation des clubs de jeux à Paris ;

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° 2023-120 du 20 avril 2023 relative au plan d’actions commun 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 Brides-les-Bains ;

Vu la décision n° 2023-121 du 20 avril 2023 relative au plan d’actions commun 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 Challes-les-Eaux ;

Vu la demande du 31 janvier 2024 sollicitant l’approbation du plan d’actions commun en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs pour l’année 2024 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 28 mars 2024,

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. 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. 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 2024, 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 2024 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 2024 reflète leur volonté d'atteindre l'objectif mentionné au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure.

10. En ce qui concerne l'année 2023, il ressort cependant de l'instruction que, d'une part, certaines prescriptions émises par l'Autorité dans ses décisions du 20 avril 2023 susvisées n'ont pas été, à ce stade, pleinement mises en œuvre et, d'autre part, des progrès supplémentaires sur certains points sont attendus en 2024 afin que l'opérateur maintienne son concours à l'objectif de prévention du jeu excessif ou pathologique fixé au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure.

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 basée sur plusieurs indicateurs relatifs à l'attitude des joueurs et leur activité de jeu, désormais formalisée par un guide portant sur l'identification et une liste d'indicateurs robuste. La procédure pourrait toutefois être renforcée par l'identification de différents niveaux de risque. En outre, l'Autorité relève que seul de casino de la ville de Challes-les-Eaux dispose d'indicateurs relatifs à l'analyse des données de jeu. Aussi, le groupe CARRE pourrait utilement compléter le dispositif d'identification de l'établissement de la ville de Brides-les-Bains afin qu'il soit également en mesure d'utiliser des indicateurs propres aux données de jeu.

12. D'autre part, les casinos appartenant au groupe CARRE ont désormais tous mis en place 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. Il appartient au groupe CARRE d'améliorer le dispositif de suivi de ces établissements et de s'assurer qu'il soit d'un niveau similaire pour l'ensemble des casinos appartenant au groupe CARRE. Pour compléter ce dispositif, ces derniers pourraient définir des actions adaptées selon le niveau de risque identifié et formaliser le traitement des demandes d'aide de l'entourage des joueurs

13. 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. A ce titre, il revient au groupe CARRE de déployer la procédure d'évaluation de son dispositif pour l'établissement de la ville de Brides-les-Bains et de l'améliorer en ce qui concerne celui de la ville de Challes-les-Eaux.

14. En deuxième lieu, l'Autorité observe que les casinos appartenant au groupe CARRE disposent d'un programme de formation initiale, qui pourrait toutefois être complété par un module de formation continue afin que l'ensemble des employés de jeu bénéficie de connaissances régulièrement actualisées. Le programme de formation gagnerait par ailleurs à être adapté aux différents postes occupés, à porter sur les techniques visant à susciter le dialogue et l'adhésion au dispositif d'accompagnement et à intégrer des mises en situation. Le contenu de la formation continue pourrait être différencié de celui de la formation initiale, et les supports utilisés pour formaliser la formation continue pourraient être distingués de ceux utilisés pour la procédure d'identification.

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 désormais formalisée par un tableau de bord indiquant les objectifs fixés et leur niveau de mise en œuvre, et un document formalisant les missions des référents « jeu excessif », des membres du comité de direction et du personnel en salle. La politique de l'entreprise pourrait être davantage structurée par la tenue de réunions régulières relatives à la prévention du jeu excessif et une évaluation globale de la politique d'entreprise du groupe CARRE.

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 et renforcé depuis l'année passée, composé d'affiches et de dépliants réalisés en

partenariat avec une structure d'aide aux joueurs, et désormais des messages de prévention sur ses 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 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, déjà diffusée dans l'établissement de la ville de Challes-les-Eaux et prochainement diffusée dans l'établissement de la ville de Brides-les-Bains grâce à l'installation d'écrans en 2024. En outre, les casinos appartenant au groupe CARRE partagent des messages de prévention sur les réseaux sociaux. Toutefois, il revient au groupe CARRE de veiller à ce que l'ensemble de ses établissements bénéficient d'un dispositif d'information uniforme et d'un niveau semblable.

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 2024 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 2024 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'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. Ils complètent ledit dispositif afin d'identifier un nombre de joueurs présentant un risque de jeu excessif ou pathologique cohérent avec la fréquentation de l'établissement.

2.2. Les casinos du groupe CARRE renforcent leur dispositif de suivi du joueur afin d'adopter des mesures d'accompagnement adaptées à la situation en cause. Ils mettent en place un dispositif formalisé de gestion des signaux d'alerte reçus concernant un joueur (notamment les demandes d'aide de l'entourage du joueur).

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 consolident leur dispositif de formation, en particulier la formation des personnels en charge de l'identification et de l'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques (référénts « jeu responsable », module de formation continue), dont le contenu doit permettre l'acquisition de connaissances 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.

2.5. Les casinos du groupe CARRE s'attachent à mettre en place des audits internes afin de veiller à ce que la politique de prévention du jeu excessif, ainsi que les outils et les procédures qui lui sont dédiés, soient effectivement mis en œuvre par l'ensemble des établissements du groupe.

2.6. 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 28 mars 2024

La Présidente de l’Autorité nationale des jeux

Isabelle FALQUE-PIERROTIN

Décision publiée sur le site de l’ANJ le 3 avril 2024

ANNEXE

LISTE DES CASINOS APPARTENANT AU GROUPE CARRE

Casino de Brides-les-Bains

Casino de Challes-les-Eaux