

DÉCISION N° 2024-061 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 JAAR**

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° 2023-128 du 20 avril 2023 relative au plan d’actions 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 Saint-Nectaire ;

Vu la décision n° 2023-181 du 20 juillet 2023 relative au plan d’actions 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 d’Amélie-les-Bains ;

Vu la décision n° 2023-182 du 20 juillet 2023 relative au plan d’actions 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 Font-Romeu ;

Vu la décision n° 2023-183 du 20 juillet 2023 relative au plan d’actions 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 Vernet-les-Bains ;

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 JAAR 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 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. 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 JAAR 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 JAAR pour l'année 2024 reflète dans une certaine mesure 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, la majorité des prescriptions émises par l'Autorité dans ses décisions du 20 avril 2023 et du 20 juillet 2023 susvisées n'ont pas été, à ce stade, pleinement mises en œuvre et, d'autre part, des progrès supplémentaires significatifs sont nécessaires. Il appartient à ce titre à l'opérateur de finaliser sans délai, dans le cadre de la mise en œuvre de la présente décision, la réalisation des prescriptions émises dans la décision susmentionnée.

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 JAAR ont entrepris de mettre en place un dispositif d'identification comprenant une liste d'indicateurs pour l'observation des comportements de jeu en salle, l'utilisation des données de jeu pour approfondir l'analyse de la situation de certains joueurs et une procédure satisfaisante de recueil des signalements de l'entourage des joueurs. Ce dispositif ne conduisant qu'à l'identification d'un nombre très réduit de joueur excessif par établissement, il gagnerait toutefois à être encore renforcé et formalisé pour permettre l'identification d'un nombre de joueurs cohérent avec la fréquentation des établissements du groupe.

12. D'autre part, les casinos appartenant au groupe JAAR ont renforcé leur dispositif d'accompagnement de façon à proposer aux joueurs, en fonction de l'évaluation d'un niveau de risque, selon une méthodologie qui pourrait utilement être fournie à l'Autorité, et après un entretien formalisé, une limitation volontaire d'accès (LVA) incluant de nombreuses modalités, l'orientation vers une structure médico-sociale locale d'aide aux joueurs avec laquelle les établissements du groupe concluent actuellement des partenariats ou encore l'orientation vers l'interdiction volontaire de jeux. Les procédures internes mentionnent cependant encore le dispositif « à ne pas recevoir » (ANPR), qu'il appartient pourtant à l'établissement de dissocier de la LVA. Pour rendre pleinement fonctionnels leurs dispositifs, les établissements du groupe JAAR pourraient utilement poursuivre leur formalisation, en prévoyant notamment de communiquer à leur personnel et à l'Autorité leur méthode d'évaluation du niveau de risque de la pratique de jeu, la procédure d'accompagnement adaptée dans l'hypothèse où un joueur émettrait des menaces de suicide. Les établissements du groupe pourraient également utilement consolider leur dispositif de suivi des joueurs identifiés, notamment en centralisant les informations de suivi au sein d'un outil unique dédié par établissement.

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 JAAR de mettre en place l'évaluation de ce dispositif, afin d'en mesurer l'efficacité.

14. En deuxième lieu, l'Autorité observe que les casinos appartenant au groupe JAAR disposent d'un programme de formation initiale élaboré avec le concours d'un organisme spécialisé, proposant un contenu de bonne qualité concernant les aspects théoriques du jeu excessif. Pour

renforcer son dispositif, le groupe pourrait utilement consolider cette formation en consacrant une partie accrue du contenu au rôle des employés de jeu dans l'identification des joueurs excessifs, aux modalités d'accompagnement, aux politiques internes de prévention du groupe ainsi qu'aux techniques de dialogue à adopter vis-à-vis des joueurs à risque, notamment en recourant à des mises en situation. Il pourrait également mettre en place un programme de formation continue complémentaire de la formation initiale, permettant de mettre à jour les connaissances et de mettre en place des modules adaptés

15. Plus généralement, l'Autorité relève que la politique d'entreprise en matière de jeu excessif n'était toujours pas suffisamment formalisée en ce qu'elle ne comprend pas de description des objectifs poursuivis par les établissements du groupe JAAR ou des missions d'éventuels référents en charge de la prévention du jeu excessif. Il appartient également au groupe JAAR de transmettre à l'Autorité une évaluation du niveau de mise en œuvre de son plan d'actions en matière de prévention du jeu excessif ou pathologique et un tableau de bord indiquant le niveau de réalisation des engagements pris, tant au niveau du groupe JAAR que des établissements qui le composent.

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 JAAR proposent un dispositif d'information renforcé, composé d'affiches, de dépliants réalisés en partenariat avec une structure d'aide aux joueurs, ainsi que d'un renvoi vers un site de prévention sur ses supports de jeu. Il appartient aux établissements du groupe JAAR de proposer des informations de prévention sur leur site Internet, ainsi qu'ils s'y étaient déjà engagés en 2023. Ils pourraient également proposer un renvoi vers le site EVALUJEU.

17. Il résulte de ce qui précède que l'évaluation ainsi menée par l'Autorité du plan d'actions commun des établissements du groupe JAAR pour l'année 2024 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 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 JAAR 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 JAAR renforcent leur 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.

2.2. Les casinos du groupe JAAR consolident leur dispositif de suivi du joueur afin d'adopter des mesures d'accompagnement adaptées à la situation en cause. Ils veillent à l'exactitude des informations communiquées tant à leur personnel qu'à leur clientèle concernant les outils de protection des joueurs et de modération de leur jeu (limitation volontaire d'accès). Ils mettent en place un dispositif formalisé de gestion des signaux d'alerte reçus concernant un joueur (notamment les menaces de suicide).

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

2.4. Les casinos du groupe JAAR renforcent la formalisation des missions des référents « Jeu responsable ».

2.5. Les casinos du groupe JAAR 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 (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.

2.6. Les casinos du groupe JAAR s'attachent à promouvoir l'utilisation du site EVALUJEU en vue d'évaluer les pratiques de jeu et de prévenir le jeu excessif ou pathologique. Ils améliorent la visibilité, l'accessibilité et le contenu des informations relatives à la prévention du jeu excessif ou pathologique sur leur site Internet.

2.7. Les casinos du groupe JAAR 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 JAAR 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 JAAR

Casino d'Amélie-les-Bains

Casino de Font-Romeu

Casino de Lamalou les Bains

Casino de Saint Nectaire

Casino de Vernet-les-Bains