

DÉCISION N° 2024-092 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 SOULAC-SUR-MER

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° 2023-152 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 Soulac-sur-Mer ;

Vu la demande de la société exploitant le casino de la ville de Soulac-sur-Mer du 31 janvier 2024 sollicitant l’approbation de son plan d’actions en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs pour l’année 2024 ;

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. 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 Soulac-sur-Mer pour l'année 2024 reflète dans une certaine mesure sa volonté d'atteindre l'objectif mentionné au 1° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure.

8. En ce qui concerne l'année 2023, il ressort cependant de l'instruction que, d'une part, certaines prescriptions émises par l'Autorité dans sa décision du 20 avril 2023 susvisée 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.

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 reposant sur l'analyse d'un nombre limité de signaux et d'indicateurs pour l'ensemble des joueurs réguliers de son établissement. Ce dispositif aboutit à n'identifier qu'un nombre très résiduel de joueurs excessifs ou pathologiques et pourrait ainsi encore être enrichi par la définition d'une liste formalisée de critères de détection relatifs à l'attitude du joueur, que ce dernier soit régulier ou non, et à son activité de jeu, par la définition de différents niveaux de risque et par la mise en place d'une procédure de recueil des alertes de l'entourage. Le casino pourrait également comptabiliser les alertes de l'entourage des joueurs.

10. D'autre part, l'établissement de jeux a mis en place un dispositif d'accompagnement des joueurs relativement complet, par lequel il peut notamment proposer à ceux-ci, après avoir organisé un entretien avec le référent en charge de la prévention du jeu excessif, une orientation vers une structure médico-sociale spécialisée en addictologie, une information sur la procédure d'interdiction volontaire de jeu ou encore une limitation volontaire d'accès (LVA) aux modalités variées, pour laquelle le casino a institué un entretien à l'expiration de la mesure afin d'évaluer la capacité du joueur à rejouer et exclut systématiquement les joueurs accompagnés de ses communications commerciales. L'établissement a également entrepris de faire connaître son dispositif de LVA auprès de sa clientèle, en particulier en diffusant une présentation pédagogique du dispositif sur des écrans présents en salle. Pour compléter ce dispositif, l'établissement de jeux pourrait définir des actions adaptées selon le niveau de risque identifié et renforcer le suivi des joueurs déjà identifiés et accompagnés, qu'ils aient ou non souscrit une

LVA. Il pourrait également utilement comptabiliser le nombre de LVA signées, le nombre d'entretiens réalisés à l'issue d'une LVA et le nombre de joueurs accompagnés. Par ailleurs, son contrat de LVA pourrait également être mis à jour pour y faire figurer la durée de la mesure retenue par le joueur.

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

12. En deuxième lieu, il ressort de l'instruction que l'établissement de jeux dispose d'un programme de formation initiale élaboré avec le concours de structures spécialisées dans la prévention du jeu excessif et dont le contenu apparaît de bonne qualité. Ce programme a été renouvelé par une formation de l'ensemble du personnel par une addictologue spécialisée dans le jeu excessif en casino, formation abordant notamment le dialogue avec les joueurs identifiés et les techniques susceptibles de susciter leur adhésion aux mesures d'accompagnement. Ce dispositif pourrait encore utilement être consolidé en mettant en place une formation continue régulière, distincte de la formation initiale, intégrant des mises en situation pratiques et 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 est portée par la direction de l'établissement de jeux et le référent jeu excessif, et qu'elle a fait l'objet d'une formalisation partielle en 2023, notamment par la mise en place d'un tableau de bord comprenant des objectifs et leur état de réalisation. Elle pourrait encore utilement comprendre une formalisation des procédures et l'organisation de réunions régulières sur le sujet.

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 complet et encore renforcé cette année, tant au sein de son établissement de jeux, en particulier par l'intermédiaire de dépliants et d'affiches de prévention réalisés en partenariat avec une structure médico-sociale spécialisée en addictologie et de messages de prévention sur ses supports de jeu que, sur son site Internet, par la création d'une page dédiée à la prévention du jeu excessif accessible. Le casino pourrait améliorer le contenu de ses affiches et celui de la page dédiée de son site Internet, qui, bien que satisfaisant, pourrait encore être enrichi.

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 Soulac-sur-Mer 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 en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu pour l'année 2024 de la société exploitant le casino de la ville de Soulac-sur-Mer, 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 Soulac-sur-Mer consolide son 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. Elle complète 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. Elle met en place un dispositif formalisé de gestion des signaux d'alertes reçus concernant un joueur (notamment les demandes d'aide de l'entourage du joueur).

2.2. La société exploitant le casino de la ville de Soulac-sur-Mer renforce son dispositif de suivi du joueur afin d'adopter des mesures d'accompagnement adaptées à la situation en cause. Elle s'attache à prévoir, dans le contrat de limitation volontaire d'accès proposé à sa clientèle, l'ensemble des informations relatives aux modalités faisant l'objet du contrat, ainsi que les différentes options proposées. Elle est invitée à promouvoir le dispositif contractuel de limitation volontaire d'accès (LVA) qui permet notamment de proposer aux joueurs confrontés à un risque de jeu excessif de limiter leur nombre d'entrées dans un établissement ou de suspendre leur capacité d'accès à cet établissement pour une durée déterminée.

2.3. La société exploitant le casino de la ville de Soulac-sur-Mer 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 Soulac-sur-Mer renforce son 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.

2.5. La société exploitant le casino de la ville de Soulac-sur-Mer renforce la formalisation des missions des référents « Jeu responsable ».

2.6. La société exploitant le casino de la ville de Soulac-sur-Mer améliore le contenu des supports d'information relatifs à la prévention du jeu excessif ou pathologique mis à disposition des joueurs (affiches) 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 améliore le contenu des informations relatives à la prévention du jeu excessif ou pathologique sur son site Internet.

2.7. La société exploitant le casino de la ville de Soulac-sur-Mer 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 Soulac-sur-Mer 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