

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Autorité nationale des jeux

DÉCISION N° 2023-083 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 DES CASINOS ET DU CLUB DE JEUX APPARTENANT AU GROUPE PARTOUCHE

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 règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) ;

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° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;

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° 2022-075 du 14 avril 2022 portant approbation du plan d'actions commun en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs pour l'année 2022 des casinos et du club de jeux appartenant au groupe PARTOUCHE ;

Vu la demande de la société PARTOUCHE du 27 janvier 2023 sollicitant l'approbation du plan d'actions commun en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs pour l'année 2023 des casinos et du club de jeux appartenant au groupe PARTOUCHE 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 avril 2023,

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 d'une part, 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'approbation de ces plans d'actions intervient dans un contexte de reprise de l'activité des casinos et des clubs de jeux depuis qu'il a été mis fin aux mesures prises pour faire face à l'épidémie de covid-19. L'Autorité relève à cet égard que, si le secteur est marqué par d'importantes disparités, le produit brut des jeux global généré par ces établissements – qui est supérieur au montant auquel il s'élevait antérieurement à l'épidémie de covid-19 – croît plus rapidement que le nombre d'entrées. Cette situation pourrait induire une hausse du panier moyen des joueurs de nature à accrédi ter le risque d'intensification des pratiques de jeu des clients, laquelle, ainsi que l'Autorité l'avait rappelé dans ses décisions d'approbation des plans d'actions pour 2022, 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 de vigilance 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 2023 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 à réduire la part du produit brut des jeux générée par ces joueurs.**

7. Aux termes du premier alinéa 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* ».

8. En l'espèce, le 27 janvier 2023, la société PARTOUCHE a, sur le fondement de ces dispositions, en sa qualité de représentant des casinos et du club de jeux appartenant au groupe éponyme mentionnés en annexe, soumis à l'Autorité le plan d'actions commun à ces derniers en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu pour l'année 2023.

9. Il résulte des éléments du dossier soumis à l'approbation de l'Autorité que le plan d'actions commun aux casinos et au club de jeux appartenant au groupe PARTOUCHE pour l'année 2023 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 2022, l'Autorité relève que le groupe PARTOUCHE a conduit une politique volontariste en matière de prévention du jeu excessif qui s'est traduite par la mise en œuvre de son plan d'actions prévu pour cet exercice, tel qu'approuvé dans sa décision n° 2022-075 du 14 avril 2022 susvisée. Il résulte cependant de l'instruction que, d'une part, certaines prescriptions émises par l'Autorité dans sa décision susvisée n'ont été, à ce stade, que partiellement mises en œuvre et, d'autre part, des progrès complémentaires sur certains points sont attendus.

11. En ce qui concerne le plan d'actions pour 2023, l'Autorité souligne que celui-ci s'inscrit dans la continuité du dispositif mis en place l'année précédente et que certaines actions envisagées marquent de nouvelles avancées en matière de prévention du jeu excessif ou pathologique.

12. L'ensemble de ces actions doivent être poursuivies par l'opérateur afin de maintenir 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, particulièrement en ce qui concerne la mise en œuvre de l'obligation d'identification et d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques.

13. **En premier lieu et à titre principal**, s'agissant de cette dernière obligation, l'Autorité observe, d'une part, que les établissements appartenant au groupe PARTOUCHE ont formalisé leur système de détection des joueurs excessifs, lequel repose sur une liste satisfaisante de critères qualitatifs et quantitatifs par l'observation en salle de jeu et peut également être activé à la demande de l'entourage du joueur. Il pourrait encore être enrichi par d'autres indicateurs portant sur les comportements de jeu des clients et inclure un profilage du niveau de risque selon la pratique de jeu observée. Pour compléter encore ce dispositif, les établissements appartenant au groupe PARTOUCHE pourraient également s'appuyer davantage sur une analyse croisée des alertes produites par les différents canaux de détection afin de mieux identifier les joueurs à risque et adapter les mesures d'accompagnement qu'ils proposent.

14. D'autre part, ces établissements ont mis en place un dispositif d'accompagnement des joueurs relativement complet reposant sur un outil de suivi informatisé déployé par le groupe, grâce auquel ils peuvent leur proposer, après un entretien préalable avec le référent en charge de la prévention du jeu excessif, au sein du casino ou par visio conférence, une limitation volontaire d'accès (LVA) modulable, incluant l'exclusion de leurs communications commerciales, ainsi qu'un entretien avant leur reprise du jeu, une information sur l'interdiction volontaire de jeu ou bien une orientation vers une structure médico-sociale locale spécialisée en addictologie. Une procédure formalise la conduite à tenir par les salariés en cas de menaces de suicide d'un client. De nouveaux outils internes ont également été créés, tel qu'un guide sur la conduite d'entretien avec les joueurs. Le groupe envisage également de mettre en place une expérimentation et d'enrichir encore les fonctionnalités offertes par la LVA afin de favoriser le retour à une pratique raisonnable de jeu. Toutefois, le dispositif pourrait être parachevé par une exclusion des communications commerciales adressées aux joueurs à l'expiration de la mesure de LVA et par la mise en place d'une procédure formalisée de traitement des demandes de l'entourage des joueurs.

15. D'un point de vue opérationnel, il importe que ce 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 aux établissements appartenant au groupe PARTOUCHE de continuer à conduire une évaluation de l'ensemble de leur dispositif, ainsi qu'il s'y engage dans son plan d'actions, et notamment de l'expérimentation susmentionnée, afin d'en mesurer l'efficacité.

16. En deuxième lieu, il ressort de l’instruction que les établissements du groupe PARTOUCHE disposent d’un programme approfondi de formation initiale, qui a été enrichi en 2022 par une formation dédiée aux référents en charge de la prévention du jeu excessif et par des modules thématiques dispensés dans le cadre de la formation continue des salariés, lesquels seront encore complétés par des programmes dédiés aux personnels en contact avec les joueurs.

17. Au-delà de ce point l’Autorité relève que les casinos et le club de jeux appartenant au groupe PARTOUCHE ont consolidé une politique d’entreprise globale et coordonnée de prévention du jeu excessif à l’échelle du groupe, qui s’articule autour d’un plan d’actions triennal et d’une organisation interne structurée, notamment via la désignation d’un référent national dédié. Elle est par ailleurs portée au sein de l’établissement de jeux par un référent membre du comité de direction chargé de mettre en œuvre ces actions et dont les missions ont été formalisées. Cette dynamique a été confortée par la mise en place d’un programme d’audit interne visant à consolider ces orientations et leur application au sein de ses différents établissements, et sera encore enrichie en 2023 par l’animation du réseau des référents locaux en charge de la prévention du jeu excessif.

18. Enfin, s’agissant de l’information des joueurs sur les risques liés au jeu excessif, l’Autorité relève que les casinos et le club de jeux appartenant au groupe PARTOUCHE se sont encore attachés à améliorer celle-ci au sein de leurs établissements de jeu, notamment via l’insertion d’un message de prévention sur leurs différents supports de jeu et la refonte des contenus des messages de sensibilisation délivrés ainsi que la création d’un site internet dédié qui propose un nouveau contenu relativement exhaustif. Le groupe entend encore compléter son dispositif, notamment via le déploiement de nouvelles capsules vidéo, d’un événement dédié au « jeu responsable », d’un webinaire à destination des joueurs et d’une campagne de sensibilisation sur les réseaux sociaux.

19. Il résulte de ce qui précède que l’évaluation ainsi menée par l’Autorité du plan d’actions commun présenté par la société PARTOUCHE pour l’année 2023 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 2023 des casinos et le club de jeux représentés par la société PARTOUCHE appartenant au groupe éponyme mentionnés en annexe sous réserve de la mise en œuvre des prescriptions énoncées à l’article 2.

Article 2 :

2.1. Les casinos et le club de jeux représentés par la société PARTOUCHE consolident leur 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.

2.2. Les casinos et le club de jeux représentés par la société PARTOUCHE mettent en place un dispositif formalisé de gestion des signaux d’alerte reçus concernant un joueur (notamment les demandes d’aide de l’entourage des joueurs).

2.34. Les casinos et le club de jeux représentés par la société PARTOUCHE s'attachent à exclure des communications commerciales les joueurs reprenant une activité de jeu à l'expiration d'une période de limitation volontaire d'accès. Ils 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.

2.4. Les casinos et le club de jeux représentés par la société PARTOUCHE transmettent à l'Autorité nationale des jeux, dans leur prochain plan d'actions, un tableau formalisant les objectifs et leur niveau de réalisation.

2.5. Les casinos et le club de jeux représentés par la société PARTOUCHE s'assurent que les traitements de données qu'ils mettent en œuvre ont lieu conformément aux dispositions applicables en matière de protection des données à caractère personnel, particulièrement celles énoncées dans le règlement général sur la protection des données (RGPD) et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. A cet égard, il devra être apporté une attention particulière notamment à la détermination de la base légale des traitements, à l'information des personnes concernées, ainsi qu'au respect des principes de minimisation des données, d'exactitude, de limitation des finalités et de la conservation, d'intégrité et de confidentialité.

Article 3 : Le directeur général de l'Autorité nationale des jeux est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera notifiée à la société PARTOUCHE et publiée sur le site Internet de l'Autorité.

Fait à Issy-les-Moulineaux, le 20 avril 2023.

La Présidente de l'Autorité nationale des jeux



Isabelle FALQUE-PIERROTIN

Décision publiée sur le site de l'ANJ le 26 avril 2023

ANNEXE
LISTE DES CASINOS ET DU CLUB DE JEUX APPARTENANT AU GROUPE
PARTOUCHE

Casino d'Agon-Coutainville
Casino d'Aix-en-Provence
Casino d'Andernos-les-Bains
Casino d'Annemasse
Casino d'Arcachon
Casino de Bandol
Casino de Berck-sur-Mer
Casino de Cabourg
Casino de Calais
Casino de Cannes
Club Berri
Casino de Contrexeville
Casino de Dieppe
Casino de Divonne-les-Bains
Casino d'Evax-les-Bains
Casino de Forges-les-Eaux
Casino de Greoux-les-Bains
Casino d'Hyères
Casino de Juan-les-Pins
Casino de La Ciotat
Casino de La Grande Motte
Casino de La Roche-Posay
Casino de La Tremblade Ronce-les-Bains
Casino du Havre
Casino du Touquet
Casino de Lyon Pharaon
Casino de Lyon Vert
Casino de Nice Palais
Casino de Palavas-les-Flots

Casino de Plombières-les-Bains

Casino de Plouescat

Casino de Pornic

Casino de Pornichet

Casino de Royat

Casino de Saint-Amand-les-Eaux

Casino de Saint-Galmier

Casino de Salies de Bearn

Casino de Val-André

Casino de Vichy