RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Autorité nationale des jeux

DÉCISION N° 2024-064 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 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 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 1er ;

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° 2023-083 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 ;

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 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 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 PARTOUCHE 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 et club de jeux appartenant au groupe PARTOUCHE 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 sa décision du 20 avril 2023 susvisée n'ont été, à ce stade, que partiellement mises en œuvre et, d'autre part, des progrès complémentaires 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 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, parmi lesquels les alertes de l'entourage du joueur. Le dispositif a été enrichi notamment par un profilage du niveau de risque selon la pratique de jeu observée et par un nouvel indicateur portant sur la fréquence de jeu des clients, analysée via les données de jeu disponibles.

12. 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 du club ou par visioconférence, 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 jeux ou bien une orientation vers une structure médico-sociale locale spécialisée en addictologie avec laquelle les établissements ont établi un partenariat. Une procédure formalise la conduite à tenir par les salariés en cas de menaces de suicide d'un client et, désormais, des demandes d'aide de l'entourage ainsi que des joueurs interdits volontaires de jeux ou ayant contracté une LVA qui se présenteraient à l'entrée des établissements. De nouveaux outils internes ont également été créés, tel qu'un fascicule à destination de l'entourage des joueurs. Le groupe a également enrichi encore les fonctionnalités offertes par la LVA, qu'il a notamment complétées par une exclusion des communications commerciales adressées aux joueurs à l'expiration de la mesure. Par ailleurs, l'Autorité note que le groupe a instauré un partenariat avec la Fédération Addiction afin, notamment, que cette dernière puisse l'accompagner dans la formation déployée au sein de ses établissements ainsi que pour l'élaboration d'outils de sensibilisation au jeu excessif.

13. 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 d'évaluer son dispositif d'identification afin d'en mesurer l'efficacité, en ce compris les nouvelles modalités déployées, et de poursuivre l'évaluation de son dispositif d'accompagnement, comme il s'y engage.

14. En deuxième lieu, il ressort de l'instruction que les établissements du groupe PARTOUCHE disposent d'un programme approfondi de formation initiale, incluant une formation dédiée aux référents en charge de la prévention du jeu excessif. Une formation continue proposant des cas pratiques est également dispensée aux personnels, qui sera complétée par de nouveaux modules différenciés en fonction des besoins métiers, en particulier ceux des membres du comité de direction (MCD) et des référents en charge de la prévention du jeu excessif.

15. Plus généralement, l'Autorité relève que les casinos et le club de jeux appartenant au groupe PARTOUCHE ont déployé 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 sont formalisées. Cette dynamique positive a été confortée par la mise en place d'un séminaire « jeu responsable » interne. Le groupe met également en œuvre un programme d'audit interne visant à consolider ces orientations et leur application au sein des différents établissements, comprenant notamment des visites sur site du directeur national en charge de coordonner la prévention du jeu excessif.

16. 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 par un site Internet dédié qui propose des contenus régulièrement actualisés relativement exhaustifs (notamment un test d'évaluation de la pratique de jeu, un lien de renvoi vers le site EVALUJEU, des informations sur les risques du jeu et des conseils pour conserver une pratique récréative, les coordonnées des référents en charge de la prévention du jeu excessif et des organismes d'aide ainsi que la possibilité de prise de rendez-vous avec les référents en charge de la prévention du jeu excessif au sein des établissements).

17. Il résulte de ce qui précède que l'évaluation ainsi menée par l'Autorité du plan d'actions commun des établissements du groupe PARTOUCHE pour l'année 2024 justifie qu'il soit approuvé par l'Autorité sous réserve de prescriptions particulières.

DÉCIDE :

Article 1er : 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 et du club de jeux du groupe 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 du groupe PARTOUCHE veillent à évaluer l'efficacité de leur dispositif d'identification et à poursuivre l'évaluation de leur dispositif d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques.

2.2. Les casinos et le club de jeux du groupe PARTOUCHE veillent à transmettre la méthodologie et les résultats des audits conduits auprès des établissements du groupe afin de s'assurer que la politique de prévention du jeu excessif, ainsi que les outils et les procédures qui lui sont dédiés, sont effectivement mis en œuvre par l'ensemble des établissements du groupe.

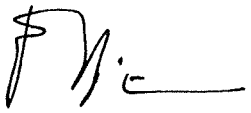
2.3. Les casinos et le club de jeux du groupe PARTOUCHE transmettent à l'Autorité nationale des jeux, dans leur prochain plan d'actions, un tableau formalisant les objectifs et leur niveau de réalisation.

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 PARTOUCHE 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 ET DU CLUB DE JEUX APPARTENANT AU GROUPE PARTOUCHE

Casino 3.14 de Cannes

Casino d'Agon Coutainville

Casino d'Annemasse

Casino d'Arcachon

Casino de Bandol

Casino de Berck sur Mer

Casino de Cabourg

Casino de Calais

Casino de Contrexéville

Casino de Dieppe

Casino de Divonne les Bains

Casino de Forges les Eaux

Casino de Greoux les Bains

Casino Pleinair de La Ciotat

Casino de La Roche Posay

Casino de La Tremblade

Casino de Palavas les Flots

Casino de Plombières les Bains

Casino de Plouescat

Casino de Pornic

Casino de Pornichet

Casino de Royat

Casino de Salies de Bearn

Casino d'Evaux les Bains

Casino du Val André - Pleneuf-Val-André

Casino Grand Café de Vichy

Casino Le Lion Blanc de Saint Galmier

Casino Le Lyon Vert de La Tour de Salvagny

Casino Le Miami d'Andernos

Casino Le Pharaon de LYON

Casino Les Palmiers d'Hyères

Casino Les Quatre Saisons de Le Touquet-Paris-Plage

Eden Casino de Juan les Pins

Pasino de La Grande Motte

Pasino de Saint Amand les Eaux

Pasino du Havre

Pasino Grand d'Aix en Provence

Punto Club - Paris

Casino Palais Méditerranée de Nice