



**Monsieur le Ministre de l'Intérieur**  
SECRETARIAT GENERAL  
Direction des Libertés Publiques et des  
Affaires Juridiques Sous-Direction des  
Polices Administratives  
**Bureau des Etablissements de Jeux**  
Place Beauvau  
75800 PARIS CEDEX 08

s/c de **Monsieur le Préfet du Département de Guyane**  
Direction de la Réglementation et de la  
Légalité

**OBJET : Prévention abus de jeux**

Monsieur le Ministre de l'Intérieur,

Le programme de prévention du Casino Théâtre de Cayenne appliquera le plan d'actions du groupe COGIT en matière de programme de prévention abus de jeux.

Le plan d'actions fut approuvé par l'ANJ pour les précédents exercices.

Nous mettons en œuvre chaque année les nouvelles prescriptions.

Le protocole et le plan d'actions pour la prévention abus de jeux du casino ainsi que celui du groupe COGIT sera adapté aux problématiques locales qui pourraient apparaître.

**Florent BRUN**  
Directeur Général  
Directeur Responsable



# Protocole Intra Groupe prévention du jeu excessif Casino de Cayenne

1

*Groupe COGIT –Référent Groupe  
Information interne*

Mise à jour exercice 2021 2022

## **Cadre de référence**

L'arrêté du 9 avril 2021 définissant le cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs fixe le cadre de référence concernant nos obligations.

8 articles thématiques dont 4 obligations renforcées :

- Plan d'action annuel relatif à la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs
- Conception de l'offre de jeu
- Promotion de l'offre de jeu
- Protection des mineurs
- Mécanismes de modération et de protection du jeu mis à disposition des joueurs
- Messages de mise en garde liés aux risques du jeu excessif ou pathologique
- Identification et accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques
- Organisation interne et formation

# 1. Le plan d'action annuel relatif à la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs

- Sur la trame du document d'aide diffusé par ANJ chaque casino établit son bilan et son plan d'action à envoyer au référent Groupe COGIT au plus tard le 30 novembre.
- Comme il en a la possibilité notre groupe opte pour un bilan et plan d'action Groupe COGIT.
- La date de remise des plans annuels d'action et de prévention « Groupe » est à remettre au 31 décembre.
- En annexes vous trouverez le plan d'action et de prévention Groupe pour l'exercice précédent ainsi que le document d'aide diffusé par l'ANJ.

## 2. Conception de l'offre de jeu

La conception de notre offre de jeu est déterminée par l'arrêté du 14 mai 2007 relatif à la réglementation des jeux dans les casinos.

- Nous ne créons pas de jeux.
- Nous n'utilisons que des jeux préalablement autorisés par le ministère de l'intérieur.

### **3. Promotion de l'offre de jeu**

- Toute action de promotion de l'offre de jeu doit être assortie des messages de prévention du jeu excessif ainsi que de l'interdiction aux mineurs d'accéder au casino et cela quelque soit le support.
- Les fichiers clients servant de base aux communications de promotion de l'offre de jeu doivent impérativement être expurgés des clients en situation de difficulté vis-à-vis du jeu, interdits nationaux de jeu et en limitation volontaire d'accès au casino.

## 4. Protection des mineurs

- Les casinos refusent l'entrée des mineurs même émancipés.
- Aucune donnée de contact concernant les mineurs dans les fichiers clients.

## **5. Mécanisme de modération et de protection du jeu mis à disposition des jo**

- Dans le cadre de la modération, les casinos du Groupe COGIT ont mis en place une Limitation Volontaire d'Accès (L.V.A.) qui permet après un entretien avec le référent du casino un arrêt temporaire des visites. La durée d'interdiction temporaire est immédiate et déterminée par le client.
- Le contrôle systématique des clients à l'entrée du casino permet de refuser l'accès du casino à toute personne ayant sollicité une interdiction nationale ou locale
- Lorsqu'un client est détecté comme étant un client à protéger par rapport à un risque d'abus de jeu, même s'il n'a pas manifesté son souhait de limitation ou d'interdiction une alerte est inscrite sur sa fiche client afin que les personnes en salle des jeux puissent intervenir à la moindre sollicitation de sa part.

- Si le Directeur Responsable considère que la situation est dangereuse pour le client et que ce dernier ne souhaite aucune mesure de protection il est légitime de l'exclure.
- Le groupe COGIT a mis en place pour l'ensemble de ses casinos une limitation d'insertion dans les appareils automatiques de 50€. Ainsi aucun billet d'une valeur de plus de 50€ n'est accepté par la machine. Le passage en caisse permettant de faciliter la détection des joueurs en difficulté.
- Une partie de nos casinos est équipée d'une carte de fidélité, qui insérée dans les appareils automatiques nous permet de suivre le comportement des joueurs et ainsi de détecter éventuellement des comportements addictifs. Les casinos possédant cet équipement doivent en corrélation avec les réunions LAB/FT, notamment à partir des registres de changes, étudier les comportements à risque potentiel ou avéré de jeu excessif.

- Les casinos ont la possibilité de proposer à leurs clients une limitation des moyens de paiement en fonction des types de paiement : plus de CB par exemple, soit en fonction des montants : prise de chèques à partir d'un certain seuil.
- Les casinos du Groupe Cogit utilisent différents logiciels d'exploitation. Certains permettent la possibilité pour le client de limiter ses venues sur une période. (ex: 1 visite par mois...). Les casinos disposant de cette possibilité doivent la mettre en œuvre.
- Au terme des mesures de protection (interdiction volontaire temporaire/LVA) le client doit être soumis à un entretien avec le référent du casino afin d'évaluer son niveau de risque vis-à-vis du jeu. Cela reste une invitation (elle peut être refusée).

## 6. Messages de mise en garde liés au risque du jeu excessif ou pathologique

- Les casinos disposent de l'affichage réglementaire (article 35 de l'arrêté du 14 mai 2007 relatif à la réglementation des jeux dans les casinos) qui nous impose de l'afficher de manière visible à l'entrée de toutes les salles de jeux:

« Ne peuvent être admis dans les salles de jeux des casinos : les mineurs même émancipés »

« Une information à l'intention des clients sur les risques d'abus de jeu et sur les dispositions légales permettant à toutes personnes de solliciter volontairement son exclusion des salles de jeux »

- à minima :

Les flyers sur la prévention : à l'accueil, au bar, à toutes les caisses

Les affiches sur le jeu responsable : à l'accueil, dans les toilettes, à toutes les caisses

Un message audio ou vidéo sur le thème de la prévention doit être diffusé régulièrement en salle des jeux.

Affichage du sticker de prévention sur les supports de jeu.

Insérer au moins une fois par an un post de prévention sur les réseaux sociaux.

## **7. Identification et accompagnement des joueurs excessifs o**

- L' Autorité Nationale de Jeux a approuvé notre plan d'action commun en vue de prévenir le excessif, le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu, néanmoins ce approbation est soumise à la réserve de « consolider le dispositif d'identification d'accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques ».
- Nos objectifs cette année sont :
  - ❖ Une augmentation significative de l'identification des clients en difficulté vis-à-vis du jeu exce ainsi que leur accompagnement.
  - ❖ Une augmentation de la signalétique interne (stickers sur les machines à sous, meilleure visibi sur les sites internet.
  - ❖ S'abstenir de toute communication envers les clients ayant sollicité une protection.
  - ❖ Améliorer la visibilité des informations relatives aux risque du jeu excessif

- ❖ Maintenir une formation annuelle à chacun de nos collaborateurs.
  - ❖ Mise en place d'une limitation d'entrées pour les casinos dont le logiciel le permet.
  - ❖ De s'assurer de la conformité des traitements mis en œuvre vis-à-vis du RGPD.
- Afin de mieux accompagner les joueurs excessifs ou pathologiques, un tableau de suivi clients en situation de jeu excessif est mis en place dans chaque établissement afin de s'assurer de l'identité du client, d'adapter la réponse à apporter en fonction du dialogue établi et de faire une synthèse de nos actions entreprises. Ce tableau est à envoyer mensuellement au référentiel groupe pour analyse et comparaison entre établissements en vue d'en mesurer les résultats effectifs.

## 7. Identification et accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques

- Chaque établissement doit être en contact avec un organisme local de lutte contre les addictions afin de pouvoir aiguiller les clients en situation de jeu excessif vers cet organisme et essayer d'avoir **des informations sur la prise en charge ou non de nos clients.**
- Le tableau de suivi en annexe constitue aussi une main courante afin que l'ensemble des collaborateurs puissent avoir une vision des clients concernés ainsi que de la démarche entreprise.
- Attention : c'est le client qui décide de la durée de son interdiction (24h-12 mois) et cela autant de fois qu'il le désire. On ne peut pas limiter le nombre d'interdictions.

## 8. Organisation interne et formation

- Une formation identique pour l'ensemble du groupe : après avoir testé la formation en E-Learning de la société SFPC nous avons fait le choix d'effectuer toutes nos formations au travers de cet organisme en E-Learning. (<https://www.cfpcasino.fr/liste-des-formations/e-learning>)
- Cette formation est adaptée, mise à jour régulièrement et nous permet une grande flexibilité afin de répondre à notre obligation de formation dans les 90 jours après l'embauche de nos collaborateurs.
- Les recyclages seront aussi effectués par cet organisme, pour ceux qui ont fait leur formation initiale sur un autre support.
- Cette formation dispensée aux collaborateurs doit permettre d'identifier au mieux les clients en situation de jeu excessif.
- Les réunions relatives à la prévention de l'addiction doivent être au minimum de 4 par an pour les établissements de taille réduite et au minimum de 6 par an pour les autres.
- La société SFPC travaille actuellement à la création d'une formation pour les référents prévention du jeu excessif.