

La Charte du Jeu Responsable au Casino Grand Cercle

Préambule

Nous avons mis en place une organisation très spécifique avec des outils pratiques et des équipes dédiées au jeu responsable, et nous les avons formés en conséquence.

Notre engagement face au Jeu Responsable :

Le travail d'équipe, l'innovation et le bonheur sont les valeurs qui sont la colonne vertébrale de notre entreprise et de notre Casino depuis des dizaines d'années. Ces valeurs nous obligent à prendre nos responsabilités vis-à-vis de nos clients et font l'objet de l'engagement et de l'accompagnement quotidien de nos collaborateurs.

I. Côté collaborateurs

1- Un contrôle d'accès aux salles de jeux efficace et juste

Cette garantie bénéficie de mesures de protection des joueurs, de leur situation et de leur entourage :

- Les personnes de moins de 18 ans révolus ne peuvent pas entrer dans le Casino. C'est pourquoi une pièce d'identité est demandée à l'entrée au niveau du contrôle d'accès du Casino. Conformément aux exigences légales, tous les clients seront contrôlés à l'entrée avant d'entrer dans la salle de jeu. Le contrôle s'effectue informatiquement et instantanément avec le fichier des interdits nationaux mis à jour 2 fois par semaine, la pièce d'identité est lue et le collaborateur qui effectue le contrôle a une réponse immédiate sur le statut du client : vert le client entre, rouge il ne rentre pas. Le refus à l'entrée peut avoir 2 causes : le client a fait une demande d'interdiction volontaire, mais il y a également le cas des personnes présentant des signes perturbateurs (alcool, attitude, langage inapproprié...) qui seront identifiées et pourront se voir refuser l'entrée au casino.

2- Contrôle des moyens de paiement

Les moyens de paiement font également l'objet d'un contrôle strict :

- Contrôle de paiement par chèques avec la société ATOS CHEQUES SERVICE
- Vérification de la pièce d'identité du client pour tout retrait en caisse (chèque, cb, les espèces à partir de 1000 euros)
- Cohérence des paiements et des dépenses des clients,
- Traçabilité des mouvements selon les procédures Tracfin mis en place ces dernières années.

3- Organiser une équipe dédiée au Jeu Responsable

Pour répondre aux différentes demandes faites par les clients, notre équipe est disponible pour discuter, échanger et les conseiller sur le Jeu Responsable.

Tous les collaborateurs de terrain pourront rediriger le client vers les « Référent Jeu Excessif » du Casino. Ils seront toujours disponibles jours et nuits pour répondre aux questions et/ou aider le client dans ses démarches. Cette action reste discrète dans le respect de la vie privée.

3.1 Mission du Référent Jeu Excessif

Le Référent Jeu Excessif en charge de la prévention du jeu excessif a pour mission deux grands axes, **l'identification et l'accompagnement** des joueurs excessifs.

L'Identification :

Différents types d'alertes sont définis comme, les moyens de paiements refusés, les sessions de jeu importantes aussi bien en termes de volume de jeu que de temps passé dans le Casino ou tout simplement une demande d'aide. Ces alertes permettent d'identifier rapidement des comportements de jeu problématique

L'Accompagnement :

Une fois identifié, plusieurs types d'accompagnement peuvent être proposés au joueur comme la limitation d'accès, la limitation des moyens de paiement, L'orientation vers des professionnels de santé ou des organismes spécialisés sur l'addiction, la redirection sur une Interdiction Volontaire de jeu sur le site de l'ANJ.

4- Former, être disponible, et encourager l'écoute de l'ensemble de nos équipes sur le Jeu Responsable

La prévention du Jeu Responsable est avant tout une démarche d'écoute et de traitement de l'addiction. Le joueur doit avoir le contrôle sur sa pratique du jeu et ne pas tomber dans l'excès.

A ce sujet, le rôle du Casino est de vérifier, en cas de doute, si le joueur joue en fonction de ses moyens financiers. Si les doutes se vérifient, le rôle du Casino est alors d'entamer une discussion constructive avec le joueur au moment opportun, être à son écoute, ne pas le juger ou moraliser et surtout laisser une ouverture de discussion pour le futur si besoin.

Les collaborateurs du Casino Grand Cercle sont formés et spécialisés dans l'addiction et les comportements qu'elle provoque.

Notre Casino a aussi mis en place un parcours de formation en intégrant des experts et des consultants externes qui forment nos collaborateurs en matière de jeux d'argent.

5- Tenir ces engagements

Tous les points précédemment cités font bien-entendu l'objet de contrôles et de vérifications internes. Des procédures sont rédigées, des formations sont programmées et un suivi des bonnes applications de ces dernières est mis en place.

Notre établissement fait également l'objet d'audits réglementaires de la part de nos autorités de tutelles afin de s'assurer du respect de la réglementation applicable, de la sincérité et de la régularité des jeux.

II. Côté clients

6- Informer les clients sur le Jeu Responsable

Un affichage interne est en place dès l'entrée du Casino et accompagne le client tout au long de son parcours de jeu. L'affichage est positionné à des endroits stratégiques où le client a le temps de le lire tranquillement. Cette information sur le risque d'abus de jeu déroule les règles de base pour que le client soit informé qu'il convient de jouer de manière responsable afin d'éviter tout jeu excessif.

Des prospectus, des flyers et des autotests sont disposés à l'accueil du Casino (avant de rentrer dans la salle des jeux), et dans l'enceinte de la salle des jeux avec les explications sur le jeu responsable et les démarches à suivre pour être aidé et conseillé.

Tout est mis en place pour que le client soit informé et sensibilisé au jeu responsable.

7- Adopter et respecter une politique de « marketing responsable »

Le principal enjeu d'un marketing responsable est de porter des offres de produits et de services plus en accord avec à la fois les attentes des consommateurs et les enjeux de société.

Le marketing responsable doit également faire partie d'une stratégie globale et intégrée pour le Casino et les clients et ainsi respecter les obligations réglementaires mais également les bonnes mœurs et les règles de moralité.

Il est inscrit dans la réglementation des Casinos que les mineurs ne sont pas acceptés au sein de notre établissement. Notre communication intègre donc cette règle et nous spécifions dans notre communication que les mineurs ne sont pas acceptés ainsi que le message de prévention du jeu excessif.

De plus, notre communication ne fait jamais référence à des espérances de gains. Nous préférons communiquer sur des événements annexes qui feront levier pour nos salles de jeux, toujours en faisant attention à ne pas communiquer vers un public mineur et en insérant systématiquement les mentions obligatoires : 18+ et protection du joueur.