



RAPPORT DU DÉLÉGATAIRE
EXERCICE 2021/ 2022



Société Casino de Trouville
Casino Barrière de Trouville sur Mer

Sommaire



Introduction

- A. Textes réglementaires relatifs au présent rapport
- B. Renseignements juridiques

PARTIE 1 Données comptables

- I. Rapport financier
- II. Patrimoine
- III. Engagements financiers

PARTIE 2 Analyse de la qualité des ouvrages ou des services

- I. Mesures de la qualité de service
- II. Mesures pour une meilleure satisfaction des usagers
- III. Mesures pour une meilleure satisfaction des usagers au travers de l'amélioration du bien-être des collaborateurs
- IV. Développement durable et RSE

PARTIE 3 Annexe : Compte-rendu technique et financier

- I. Compte-rendu financier
- II. Compte-rendu technique

PARTIE 4 Perspectives et événements post clôture

Documents joints

Introduction



A. Le rapport annuel du délégataire qui vous est soumis répond aux obligations réglementaires et contractuelles suivantes :

a. Article du code de la commande publique

Articles L.3131-5, R.3131-2, R.3131-3 et R.3131-4 du code de la commande publique.

b. Articles du Cahier des Charges

Article 26 de la Convention de Délégation de service public : Rapport Annuel.

Conformément aux dispositions de l'article L. 1411-3 du code Général des Collectivités Territoriales, le Délégataire produira chaque année avant le 1^{er} juin un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du service public et une analyse de la qualité de service.

Ce rapport comprend notamment les informations suivantes pour l'année faisant l'objet du rapport et l'année précédente :

- Décomposition du produit brut des jeux par type de jeux avec indication du produit brut réel des jeux des machines à sous ;
- Nombre d'entrées pour chaque type de jeux ;
- Affectation du produit brut des jeux (prélèvement progressif, prélèvement communal, taxe, délégataire, etc...)
- Comptes certifiés (bilan, compte de résultats et annexes) ;
- Rapport du commissaire aux comptes ;
- Etat détaillé du personnel ;
- Compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport annuel pour les charges indirectes, notamment les charges de structure ;
- Présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation, les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle et dûment motivée ;

- Comptabilité analytique des différentes activités du casino (jeux, restauration, spectacles/animations etc...). Cette comptabilité analytique devra être commentée et le Délégué devra indiquer les mesures de gestion prises pour l'année suivante ;
- Liste des tarifs ;
- Compte retraçant l'emploi des recettes supplémentaires dégagées en application du barème prévu à l'article L. 2333-56 du Code Général des Collectivités Territoriales ;
- Rapport sur la qualité du service ;
- Les délibérations de la commission de concertation au cours du dernier exercice avec pour chaque décision prise, les suites qui ont été données et les résultats obtenus ;
- Incidents intervenus au cours du dernier exercice ;
- Etat des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat ;
- Etat des locaux et installations techniques du casino ;
- Etat des installations de sécurité de l'immeuble (avec descriptif des contrats de maintenance et des principales interventions) ;
- Etat depuis le début de la convention des investissements réalisés par le Délégué et sur lesquels, il s'était contractuellement engagé. Présentation des investissements qui seront réalisés dans l'année avec indication de l'état général du bâtiment, de ses installations et de ses abords ;
- Etat des autres investissements réalisés par le Délégué depuis le début de la convention ;
- Etat des renouvellements réalisés dans l'année ;
- Présentation détaillée et valorisée de la contribution du casino au développement touristique de la Commune ;
- Présentation détaillée et valorisée des différents spectacles ou animations organisés au sein du casino ;
- Présentation détaillée et valorisée des soutiens financiers apportés par le casino ;
- Bilan général de la fréquentation du casino au cours de l'exercice passé;
- Un inventaire des biens de retour et de reprise du service délégué ;

- Un état des engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de service public et nécessaires à la continuité du service public.

Ce rapport sera assorti d'une annexe permettant à la Commune d'apprécier les conditions d'exécution du service public.

L'analyse de la qualité du service comporte tout élément permettant d'apprécier la qualité du service rendu et les mesures proposées par le Délégué pour une meilleure satisfaction des usagers. La qualité du service est notamment appréciée à partir d'indicateurs tels que : un tableau d'analyse du produit brut des jeux, le nombre d'entrées dans le casino, le nombre de couverts, le nombre de réclamations de clients ayant un impact significatif, les résultats des enquêtes de satisfaction.

Le délégué communiquera en outre sans délai à la Commune toutes les informations pertinentes sur la réalisation de sa mission.

B. Les renseignements juridiques sur l'exploitation

La Société Casino de Trouville exploitant le casino de Trouville est une société par actions simplifiée au capital de 240 000 € dont le siège social est situé Place Maréchal Foch - 14360 Trouville sur Mer, inscrite au RCS de Lisieux sous le n° 318-572-740

La Société Casino de Trouville est une filiale de la Société Hôtels et Casino de Deauville elle-même filiale de Groupe Lucien Barrière, société par actions simplifiée, au capital de 1.215.144,68 € ayant son siège 33 rue d'Artois - 75008 Paris.

Le contrat de concession de service public a été signé le 27 mai 2010 pour une durée de 12 ans. Le terme du contrat de concession est porté à la date du 31 octobre 2023 car un avenant de prolongation d'un an a été signé le 2 juillet 2021.

3 avenants ont été conclus.

L'autorisation de jeu en vigueur a été délivrée le 19 octobre 2022 pour une durée de 1 an expirant le 31 octobre 2023.

Actionnariat du Groupe Barrière :

La famille Desseigne Barrière, actionnaire majoritaire de la Société Groupe Lucien Barrière détient, depuis le 4 mars 2011, 60 % du capital de Groupe Lucien Barrière, et la Société Fimalac Développement (filiale de Fimalac SA) en détient 40%, après avoir acquis les titres auprès du Groupe Accor.

Le 18 novembre 2021, la société Fimalac Développement, actionnaire minoritaire à hauteur de 40 % au capital du Groupe Barrière, réalise une opération de reclassement de ses titres vers une de ses sociétés sœurs, la société FHC.

Cette opération strictement interne au groupe Fimalac n'entraîne aucune évolution du contrôle de la société Groupe Lucien Barrière ni de la société déléguée du Casino Barrière de Trouville.

Prestations de service réalisées par Groupe Barrière :

La Société, en appartenant au Groupe Barrière, bénéficie, en renfort de ses équipes locales dédiées à ses activités, de services transverses fournis par le Siège qui lui procurent à la fois l'impulsion et la stratégie, mais aussi la cohérence et le suivi en mutualisant des ressources dont la Société ne pourrait se doter seule.

Dans ce cadre, la Société échange directement avec l'ensemble des Directions du Siège, avec qui elle entretient d'étroites relations, à savoir :

- la Direction Générale Casino, composée de la Direction des Jeux et de la Direction de la Sécurité ;
- la Direction Générale Commercial, Marketing et Technologie Groupe, composée des Directions Marketing & Artistique, Qualité et Technologies ;
- la Direction Générale Hôtellerie & Restauration Groupe ;
- la Direction Générale des Métiers Supports Groupe, composée des Directions Financière, Risques et Assurances, de l'Audit, Contrôle interne et Conformité, Ressources Humaines, Juridique, Responsabilité Sociétale et Environnementale, Technique et Rénovation & Maintenance du Patrimoine, Achats et Lutte Contre Blanchiment de Capitaux et le Financement du Terrorisme (LCB-FT) Casinos & Hôtels,
- la Direction de la Communication Groupe.

Cette organisation permet au Groupe Barrière de mettre à disposition des sociétés de son Groupe les expertises nécessaires permettant à la Société et aux autres filiales de se concentrer sur la bonne exécution de la délégation de service public dont elle a la charge.

Modification de la direction du Casino :

Monsieur Sébastien LARRIEU a quitté ses fonctions de Président/Directeur Responsable de la société le 25 avril 2022. Ce dernier a été remplacé de façon temporaire par Monsieur Alexandre COUTURAS en qualité de Directeur Responsable par intérim.

Depuis le 23 mai 2022, Monsieur Stéphane GARCIA a pris ses fonctions de Président/Directeur Responsable de la société.

PARTIE 1

Données comptables



I. Rapport financier

A. Faits marquants au niveau national

Après deux années de résultats nets déficitaires (-80,5 millions d'euros sur l'exercice clos au 31 octobre 2021 et -89,5 millions d'euros sur l'exercice clos au 31 octobre 2020) et une baisse de 56% du Produit Brut des Jeux, le Groupe a connu un rebond de son activité à compter de la levée des restrictions sanitaires malgré une fréquentation toujours en retrait par rapport à 2019, dernière année sans incidence covid.

Les établissements du Groupe ont ainsi bénéficié d'une conjoncture plus favorable aux activités de loisirs qui étaient fortement conditionnées dans le passé récent, et réalisé une performance financière difficilement répétable, qui est également le résultat de toutes les actions d'économies mises en place par la Direction.

Le chiffre d'affaires du Groupe au 31 octobre 2022 s'établit à 1 132,6 millions d'euros contre 495,7 millions d'euros pour l'exercice précédent. L'Excédent Brut d'Exploitation (EBE) est de 184,9 millions d'euros contre 48,5 millions d'euros sur la période précédente, qui n'est pas comparable du fait du contexte épidémique ayant marqué cet exercice.

Il est à noter que cet EBE serait différent s'il était reconstitué à la fois en considération des dispositifs d'aides mis en place par l'État au cours de la crise sanitaire et comptabilisés lors de l'exercice précédent et compte tenu des dispositifs supplémentaires. En premier lieu, un produit à recevoir de 10 millions d'euros a été comptabilisé lors de l'exercice clos le 31 octobre 2021.

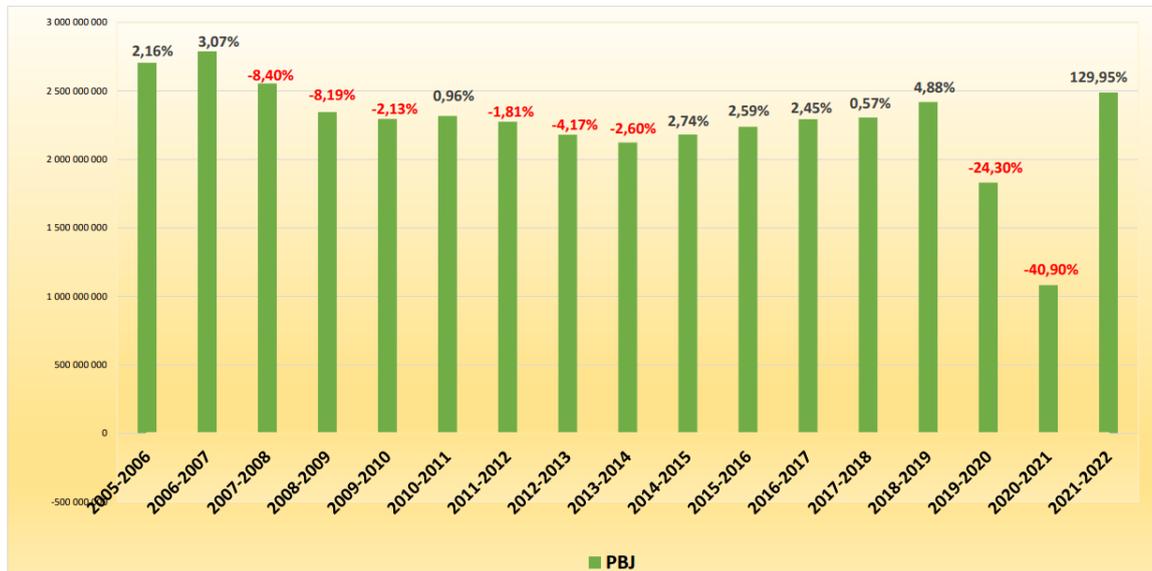
En second lieu, le Groupe a eu la possibilité d'avoir recours sur l'exercice 2021/2022 à un nouveau dispositif d'aides dites les "Aides Fermeture", exclusives aux sociétés ayant atteint le plafond de 10 millions d'euros d'aides coûts fixes et ayant des établissements fermés administrativement à partir du 1^{er} janvier 2021. Au vu des difficultés qui perduraient, le Groupe a obtenu un complément d'aides de 9,7 millions d'euros, avec en plus un déplafonnement de 6,4 millions d'euros des aides coûts fixes qui a pu être demandé sur les établissements non fermés administrativement mais qui ont malgré tout fortement été impactés par la crise sanitaire.

L'ensemble de ces aides ont été encaissées par le Groupe au 31 octobre 2022, totalisant ainsi la somme de 26,1 millions d'euros : 10 millions d'euros comptabilisés en 2021 et 16,1 millions d'euros comptabilisés en 2022. Cette somme reflète toutefois un déficit d'exploitation de l'exercice précédent lors des mois de restrictions sanitaires. A partir de cet élément, l'EBE de l'exercice précédent serait de 64,6 millions d'euros, tandis que l'EBE de l'exercice 2021/2022 serait finalement de 168,8 millions d'euros.

En 2022, les 202 casinos français ont atteint un total de 2,488 milliard d'euros (130 % par rapport à l'exercice 2020/2021 et +2,89% par rapport à l'exercice 2018/2019, dernière année

sans effet COVID) de Produit Brut des Jeux (PBJ) sur l'exercice. Après deux années de très forte baisse, le marché français connaît une faible croissance lui permettant d'atteindre un volume d'activité correct sur l'exercice objet du rapport. Pour autant, 105 établissements n'ont pas encore retrouvé leur niveau d'activité d'avant crise sanitaire soit environ la moitié des établissements en France.

Evolution du PBJ N/N-1 de l'ensemble des casinos depuis 2005



Source : BILAN DES STATISTIQUES DES CASINOS ET DES CLUBS Saison 2021-2022 - Service Central des Courses et Jeux

Au niveau national, les établissements casinotiers du Groupe ont réalisé un chiffre d'affaires au 31 octobre 2022 de 816 757 milliers d'euros en croissance de 145% par rapport à l'exercice 2020/2021 (7 mois de fermeture) et de +2,81% par rapport à l'exercice 2018/2019.

S'agissant de la fréquentation, malgré un rebond de 130% par rapport à l'exercice précédent, le nombre d'entrées (6 999 168) reste en recul de 20% par rapport à l'exercice 2018/2019 (8 412 709 entrées) et de 18% par rapport à l'exercice 2017/2018 (8 268 021 entrées) fragilisant le volume d'activité des prochaines années.

Malgré ces données qui semblent encourageantes, l'exercice 2021/2022 demeure impactées par les effets de la crise sanitaire. Le secteur des casinos et plus généralement le secteur du tourisme et des loisirs rencontrent toujours d'importantes difficultés notamment de recrutement. Nonobstant les efforts réalisés par chaque casino, le bon fonctionnement de nos activités est perturbé par des manques d'effectifs réguliers observés dans l'ensemble des établissements du Groupe Barrière.

Cet exercice confirme que les conditions d'exploitation des délégations ont été profondément et durablement modifiées par cette crise. En effet, nos clients ont adopté de nouvelles habitudes de fréquentation et de consommation des services proposés en matière de jeux, de restauration et d'animation. A ce titre, nos clients ont exprimé le souhait de maintenir la distanciation entre les machines à sous, introduite par nos protocoles sanitaires. Hormis une volonté de plus d'espace qui est un acquis pour notre clientèle, il s'observe plus globalement de nouvelles attentes s'agissant des services proposés traditionnellement par un casino.

Il est à noter également que les habitudes de consommation ont une nouvelle fois été bouleversées par la législation portant sur l'utilisation des dispositifs de chauffage ou de climatisation sur les terrasses extérieures, applicable depuis le 31 mars 2022. La fréquentation des terrasses des restaurants ainsi que des espaces de jeux, pourtant très prisées par notre clientèle, a fortement diminué, ce qui de fait a impacté le secteur de la restauration. Ce constat est encore plus significatif après les vagues de chaleur connues au cours de l'été 2022.

Si le Groupe Barrière se doit de porter une attention permanente aux évolutions des besoins de la clientèle, qu'elles soient imposées ou non par des évolutions réglementaires, sa volonté et ses ambitions ont été fragilisées par un contexte géopolitique et énergétique qui bouleverse ses activités. La réalisation de nos investissements dans les conditions initialement souhaitées s'en trouvent fortement impactés.

Après avoir revus l'ensemble des projets d'investissement et appliqué une réduction importante des budgets avec une suspension des investissements non essentiels pendant la crise sanitaire, le Groupe Barrière a une nouvelle fois dû adapter ses projets à ses nouvelles contraintes afin de préserver un niveau de résultat opérationnel.

Dans ce contexte, nous avons également poursuivi nos efforts auprès des collectivités afin d'envisager toutes les mesures possibles en vue du rééquilibrage du contrat de délégation qui pourrait s'avérer indispensable compte tenu des effets de la crise qui ont pu perdurer sur l'exercice 2021/2022, afin de nous permettre de mieux appréhender ces effets sur l'exécution des délégations.

B. Faits marquants au niveau local

Concernant le Casino Barrière Trouville, l'exercice 2021/2022 a été marqué par les événements suivants :

L'activité sur l'exercice 2021/2022 affiche une augmentation de chiffre d'affaires, avec un produit brut des jeux en hausse de 115.16 % par rapport à l'exercice précédent, et de -5,2 % par rapport à l'exercice 2010/2011.

C. Présentation des méthodes et éléments de calcul (point 1^o- b de l'article R.3131-3 du code de la commande publique)

Les comptes annuels de l'exercice clos le 31 octobre 2022 ont été établis conformément aux règles de présentation et aux méthodes d'évaluation prévues par la réglementation en vigueur.

Les conventions générales comptables ont été appliquées dans le respect du principe de prudence, conformément aux hypothèses de base :

- Continuité de l'exploitation.
- Permanence des méthodes comptables d'un exercice à l'autre.
- Conformité au règlement CRC 006 relatif à la nouvelle loi sur les passifs.
- Conformité au plan comptable annexé à l'arrêté du 27 février 1984 relatif à la comptabilité des casinos.

- Indépendance des exercices conformément aux règles générales d'établissement et de présentation des comptes annuels.

La méthode de base retenue pour l'évaluation des éléments inscrits en comptabilité est la méthode des coûts historiques.

Les principales méthodes comptables retenues sont les suivantes :

- Les immobilisations corporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition.
- Les immobilisations financières sont évaluées au coût historique d'acquisition.
- La valorisation des stocks est déterminée selon la méthode du coût moyen pondéré.
- Les créances et les dettes sont valorisées à leur valeur nominale.

Calcul des amortissements et des provisions :

Les amortissements sont calculés suivant le mode économique assimilé au linéaire:

Logiciels	de 1 à 3 ans
Constructions	de 20 ans à 50 ans
Agencement des Constructions	de 10 ans à 25 ans
Installations techniques	de 5 à 15 ans
Matériels et outillages industriels	de 5 à 10 ans
Installations générales, agencements	de 5 à 15 ans
Matériels de transport	5 ans
Matériels de bureau et informatique	de 3 à 10 ans
Mobiliers de bureau	de 5 à 10 ans

Dans le cadre des contrats de concession et pour les biens de retour, les durées d'utilité sont plafonnées, le cas échéant, à la durée résiduelle du contrat de concession.

Les provisions sur créances douteuses sont valorisées au réel hors taxes.

La Société constitue des provisions pour faire face aux risques et charges certains et probables à la clôture de chaque exercice selon ses meilleures estimations à la date d'arrêté des comptes, dans le respect du principe de prudence.

Commissariat aux comptes :

Les comptes sont audités et certifiés par le Cabinet PricewaterhouseCoopers Audit (63, Rue de Villiers – 92208 Neuilly sur Seine Cedex).

D. Compte d'exploitation

Les comptes sont établis selon les règles et principes prévus par la réglementation française en vigueur.

Il n'y a pas eu de modification significative de méthode au cours de l'exercice.

Tous les produits et charges sont affectés directement à l'exploitation du Casino.

Conséquences financières de l'épidémie de Covid-19

Dans le contexte épidémique de Covid-19, pour faire notamment face aux fermetures administratives de nos établissements, l'Etat a mis en place des dispositifs d'aides qui ont été demandés par la Société. A ce titre, un produit à recevoir de 242 066.62 euros avait été comptabilisé lors de l'exercice clos le 31 octobre 2021. Sur l'exercice objet du présent rapport, la Société a eu la possibilité d'avoir recours à un nouveau dispositif d'aides dénommé "Aides Fermeture", exclusives aux groupes ayant atteint le plafond de 10 millions d'euros d'aides coûts fixes et ayant des établissements fermés administrativement à partir du 1^{er} janvier 2021. A ce titre, la Société a obtenu un complément d'aides de 349 812 euros.

Comme l'an dernier, les aides aux coûts fixes ainsi que le fonds de soutien ont été comptabilisés dans la ligne "Autres produits" du compte de résultat.

Conséquences financières de la crise énergétique

La crise ukrainienne et la crise consécutive du marché de l'énergie en Europe ont pesé sur les performances de la Société qui, malgré la couverture de prêt de 75% de ses achats d'énergie avant celle-ci, a vu ses charges d'énergie augmenter de 47 500 d'euros au cours de l'exercice 2021/2022 par rapport à l'exercice 2018/2019, dernier exercice comparable sans fermeture administrative.

Financement et continuité d'exploitation

Il est à rappeler que le Groupe Barrière a pu obtenir pour ses besoins et ceux de ses filiales trois Prêts Garantis par l'Etat (PGE) pour faire face à la crise sanitaire de COVID-19 .

Le premier PGE d'un montant de 50 millions d'euros en date du 15 mai 2020 a fait l'objet d'une prorogation de 5 ans à l'issue de sa première année portant ainsi son échéance finale au 15 mai 2026.

Le second PGE d'un montant de 70 millions d'euros en date du 18 décembre 2020 a fait l'objet d'une prorogation de 5 ans à l'issue de sa première année portant ainsi son échéance finale au 18 décembre 2026.

Enfin, le troisième PGE d'un montant de 50 millions d'euros en date du 26 mai 2021 a fait l'objet, courant de l'exercice 2021/2022, d'une prorogation de 5 ans à l'issue de sa première année portant ainsi son échéance finale au 26 mai 2027.

L'encour des PGE au 31 octobre 2022 s'élève à **163,8 millions d'euros**.

Documents joints :

Compte annuel de résultat (point 1^o- a de l'article R.3131-3 du code de la commande publique).

E. Commentaires sur l'évolution du Chiffre d'affaires :

	N-1	N	Ecart N/N-1
Produit Brut Machines à sous	8 789	18 527	9 738
Produit Brut Jeux de tables	1 077	2 701	1 624
Chiffre d'affaires Restauration	347	1 156	809
Chiffre d'affaires Autres	29	101	72
Total Chiffre d'affaires BRUT	10 242	22 485	12 243
Prélèvement	-4 616	-11 339	6 723
CA NET	5 626	11 146	5 520

Evolution du Produit Brut machines à sous

Le produit Brut des Machines à Sous a connu une croissance de 110.80 % par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est la conséquence d'un exercice complet alors que le précédent n'avait débuté que le 19 mai 2022. Cependant, il est à noter une progression du produit Brut des Machines à Sous de 11.97% par rapport à l'exercice 2018/2019 dernier exercice complet de référence.

Evolution du Produit Brut des jeux de tables

Le produit Brut des Jeux de Tables a connu une croissance de 150.79 % par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est la conséquence d'un exercice complet alors que le précédent n'avait débuté que le 9 juin 2022. Cependant, il est à noter une progression du produit Brut des Jeux de Tables de 22.55% par rapport à l'exercice 2018/2019 dernier exercice complet de référence.

Evolution du Chiffre d'affaires restauration

Le chiffre d'affaires Restauration a connu une croissance de 233.14 % par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est la conséquence d'un exercice complet alors que le précédent n'avait débuté que le 19 mai 2022. Cependant, il est à noter un fléchissement du chiffre d'affaires Restauration de -10.38% par rapport à l'exercice 2018/2019 dernier exercice complet de référence.

Evolution du Chiffre d'affaires Autres

Le chiffre d'affaires Autres a connu une croissance de 250.40 % par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est la conséquence d'un exercice complet alors que le précédent n'avait débuté que le 19 mai 2022.

F. Evolution du prélèvement versé à la Ville

Le prélèvement a augmenté de 145.65 % car directement lié à l'évolution du produit brut des jeux.

G. Evolution des charges

Aucun fait marquant dans l'évolution des charges.

Le Casino contribue au développement touristique de la ville à travers des animations et promotions pour un montant total de 830 k€.

Un montant de 240 k€ a été versé conformément à l'article 14 de la convention d'occupation au titre de la redevance annuelle d'utilisation des locaux du casino.

H. Evolution sur 5 ans

Le chiffre d'affaires brut entre les exercices 2017/2018 et 2021/2022 a évolué de + 21,36 % malgré les périodes successives de covid et grâce à une politique d'investissement maintenue.

II. Patrimoine

A. Compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public concédé (point 1°- a de l'article R.3131-4 du code de la commande publique)

Le bâtiment du Casino appartient à la commune de Trouville sur Mer. D'une surface d'environ 9 000 m², Il est composé des espaces suivants :

- En rez-de-chaussée haut : un hall d'entrée, les machines à sous, les jeux de table, les jeux de tables électroniques, un bar restaurant ainsi qu'une salle de spectacle.
- Le rez-de-chaussée bas et l'étage sont occupés par les bureaux administratifs, les locaux techniques et les réserves.
- Le 1er étage est désaffecté et dédié aux zones techniques.

Description du programme d'investissement prévu au contrat y compris au regard des normes environnementales et de sécurité

B. Etat du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public concédé (point 1°- b de l'article R.3131-4 du code de la commande publique):

- **Travaux initiaux prévus au contrat de concession**

Depuis l'obtention de la concession par notre société, d'importants travaux de réaménagement et de mise en conformité ont été réalisés :

- *Rénovation complète du casino*
- *Mise en conformité sécurité incendie*
- *Création d'un nouveau restaurant "Villatara" et création d'une nouvelle salle de jeux de table.*
- *Changement de la tour aérorefrigérée.*

- *Rénovation de la salle de gala*
- *Réaménagement des sous-sol (suite rétrocession surfaces)*
- *Déplacement de la centrale d'air*
- *Réalisation d'un fumeur dans la salle des machines à sous.*
- *Changement du groupe froid*
- *Ravalement de la façade*
- *Installation d'une nouvelle centrale de détection de présence (sécurité contre l'intrusion)*
- *Renouvellement de matériel pour une optimisation de la vidéosurveillance*
- *Changement de l'enseigne en LED*
- *Renouvellement de nombreuses installations informatiques*
- *Changement des cellules haute tension*
- *Rénovation des back office du Casino "espaces collaborateurs": sanitaires, salle de repos, salle de pause, vestiaires*
- *Rénovation du marbre devant l'entrée du Casino*
- *Changement du système de sécurité incendie (300 K€)*

- **Travaux de renouvellement**

Le Casino a mis en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'entretenir et d'améliorer les biens immobiliers et mobiliers, ceci en conformité avec les réglementations en vigueur pour les établissements recevant du public :

- Travaux de la terrasse de la Villatara
- Système de Sécurité Incendie
- Volet d'air neuf sur CTA machines à sous.

- **Autres investissements importants réalisés**

- **Travaux prévisionnels pour l'exercice prochain**
- Travaux de modernisation ascenseur cuisine
- Remplacement du tableau divisionnaire électricité sous-sol

C. Présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la concession (point 1^o- b de l'article R.3131-4 du code de la commande publique)

La méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation est décrite dans la partie I-1 Présentation des méthodes et éléments de calcul.

D. Etat des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat (point 1^o- c de l'article R.3131-3 du code de la commande publique)

Les variations du patrimoine immobilier intervenues au cours de l'exercice sont jointes en annexes (copie des tableaux 5 et 6 de la liasse fiscale).

E. Un état des autres dépenses de renouvellement (point 1^o- d de l'article R.3131-3 du code de la commande publique)

L'établissement emploie 2 personnes affectées à l'entretien et à la maintenance des installations et des bâtiments.

Pour maintenir les locaux et les installations dans un état de qualité et de performance, l'établissement a engagé 718 K€ en entretien maintenance (poste entretien + sous-traitance sur ces travaux).

Par ailleurs, la Société bénéficie du soutien de la Direction Technique du Groupe Barrière pour le pilotage et la mise en œuvre des opérations de maintenance et de travaux.

F. Inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service concédé (point 1^o- c de l'article R.3131-4 du code de la commande publique)

La situation à la clôture de l'exercice des biens de retour est la suivante :

- Valeur brute des biens de retour à la clôture de l'exercice : 3 609
- Amortissement cumulé de ces biens à la clôture de l'exercice : 3 175
- Valeur nette comptable des biens de retour à la clôture de l'exercice : 434

La situation à la clôture de l'exercice des biens de reprise est la suivante :

- Valeur brute des biens de reprise à la clôture de l'exercice : 854
- Amortissement cumulé de ces biens à la clôture de l'exercice : 816
- Valeur nette comptable des biens de reprise à la clôture de l'exercice : 38

La situation à la clôture de l'exercice des biens propres est la suivante :

- Valeur brute des biens propres à la clôture de l'exercice : 12 003
- Amortissement cumulé de ces biens à la clôture de l'exercice : 11 254
- Valeur nette comptable des biens propres à la clôture de l'exercice : 749

III. Engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la concession et nécessaires à la continuité du service public (point 1^o- d de l'article R.3131-4 du code de la commande publique).

Sans objet.

IV. Abattements pour dépenses d'équipement et d'entretien hôtelier (le cas échéant)

Sans objet.

Au titre de l'article 7.2 de la Convention d'occupation du Casino Municipal, le Casino a réalisé l'ensemble des préconisations de travaux figurant dans le document (rénovation de la façade du casino).

PARTIE 2

Analyse de la qualité des ouvrages ou des services demandés au concessionnaire

(point 2 de l'article R.3131-3 du code de la commande publique)



RÈGLEMENTATION DES JEUX

Tout au long de la délégation, le directeur du Casino s'attache à un strict respect du cahier des charges et entretient des relations suivies avec les autorités locales. Ces préoccupations sont également relayées au plus haut niveau du Groupe Barrière. Les procédures mises en place par le Groupe en terme de contrôle interne, de surveillance des salles (moyens vidéo performants), de formation du personnel et de recrutement (demande d'agrément auprès des renseignements généraux pour le personnel au contact de la clientèle, des caisses et des jeux) doivent permettre d'assurer en permanence la qualité du service.

Le strict respect par l'établissement de la réglementation des jeux est notamment vérifié par nos autorités de tutelle mais aussi par des structures internes spécialisées salariées ou non de Groupe Barrière (équipe d'audit interne parfois relayée par des équipes d'audits externes).

La qualité du service s'apprécie à partir des indicateurs suivants :

I. Mesures de la qualité de service

A. Nombre d'entrées dans le Casino

Exercice 2020/2021	Exercice 2021/2022
160 739	350 040

Une augmentation de la fréquentation de +117.77 % est constatée par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation est la conséquence d'un exercice complet alors que le précédent n'avait débuté que le 19 mai 2022. Cependant, une perte de -5.4% d'entrées est à souligner en comparaison avec l'exercice 2018/2019, dernier exercice complet de référence. Il apparaît que certains de nos clients n'ont pas retrouvé le chemin de notre établissement suite aux différentes périodes de fermetures dûes au Covid.

B. Nombre de couverts (restaurant(s) du Casino)

Exercice 2020/2021	Exercice 2021/2022
10 677	28 542

L'augmentation des couverts de +167.32 % est constatée par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation est la conséquence d'un exercice complet alors que le précédent n'avait débuté que le 19 mai 2022. Cependant, une perte de -2.15% de couverts est à souligner en comparaison avec l'exercice 2018/2019, dernier exercice complet de référence. Certaines habitudes ont changé à la suite des périodes Covid. De plus, les difficultés de recrutement

dans le secteur de la restauration ont parfois impacté le rendement d'exploitation sur le terrain.

C. Observations significatives de clients sur le registre

Il n'y a pas d'observation de clients sur le registre pour l'exercice.

II. Mesures pour une meilleure satisfaction des usagers

A. Dispositif Qualité du Groupe Barrière

Le Groupe Barrière a mis en place un dispositif qualité très complet pour mesurer la qualité de service offerte aux clients et leur satisfaction.

Le Groupe mesure d'un côté la qualité "produite" via des visites mystères, qui ont lieu sur un rythme défini en amont et qui mesure la qualité délivrée à chaque étape du parcours client, de sa demande de renseignement par téléphone avant son arrivée à son départ de l'établissement. Ces mesures de qualité permettent d'identifier les points forts et axes d'amélioration de chaque établissement afin d'enclencher des actions correctives immédiates pour ainsi créer une dynamique de progrès permanente.

Et de l'autre côté, le Groupe Barrière mesure en continu la satisfaction de ses clients par l'envoi par mail d'un questionnaire de satisfaction au client après sa visite dans un des établissements du Groupe. Ces retours clients font l'objet d'une attention particulière, notamment en cas d'insatisfaction exprimée, tout comme les commentaires clients laissés sur les différentes sources d'avis (e-réputation).

B. Accueil, informations et suivi des usagers

1. Accueil et informations données aux clients

Qualité de service / Accueil

La qualité d'accueil et de service offerte à nos clients dans nos établissements a toujours été une priorité du Groupe Barrière.

Le Groupe a initié en 2019 une démarche d'entreprise dans le cadre de sa transformation du nom d'ENJOY! Cette démarche va permettre de servir 2 axes de la transformation du Groupe : **Enrichir l'expérience Client et l'expérience Collaborateur.**

ENJOY! capitalise sur les acquis de la démarche qualité des As de l'Accueil, initiée en 2009 dans les casinos, pour tendre aujourd'hui vers l'**excellence relationnelle** dont l'objectif premier est d'**enchanter le Client.**

ENJOY! est une démarche collaborative, qui repose sur un principe fondamental de base : la **Symétrie des Attentions**©, c'est-à-dire que la qualité de la relation entre une entreprise et ses clients est égale à la qualité de la relation entre cette même entreprise et ses collaborateurs. Les collaborateurs sont ainsi traités avec les mêmes égards que les clients.

Des formations et une application dédiée ont été mises en place dans le cadre de cette démarche pour permettre l'auto-observation pour les managers et collaborateurs sur l'appropriation des bons gestes et postures et développer ainsi la culture du feedback bienveillant.

Animations/ Informations:

Comme chaque année, des moyens importants sont consacrés à la promotion de l'établissement et de ses activités destinées au développement touristique et culturel de la commune.

Ces moyens, tant humains que financiers, visent à commercialiser à la fois les activités de jeux, mais aussi la restauration, les spectacles et animations. Dans ce cadre, de nouvelles opérations événementielles ont vu le jour afin d'offrir aux clients des expériences innovantes.

Sont utilisés pour cela les supports de communication dits de « mass média » parmi lesquels la radio, les affichages et la presse, les réseaux sociaux, la navigation sur Internet ou les applications mobiles.

2. Respect des affichages obligatoires

Tous les points de vente de débit de boissons affichent les informations obligatoires en matière de répression de l'ivresse et de protection des mineurs.

Tous les tarifs des restaurants sont affichés à l'entrée de l'établissement concerné.

Toutes les dispositions obligatoires sur l'exploitation des jeux dans un casino font l'objet d'un affichage réglementaire, comme les minima de tables, les listes de jeux pratiqués, le règlement des jeux, les informations sur la vidéosurveillance, l'information sur la protection des mineurs...

3. Carré VIP, le programme de fidélité

Mis en place depuis mai 2017, ce programme accessible gratuitement permet de récompenser les clients Barrière tout au long de l'année.

En cumulant des points pour chaque achat effectué (jeu & restauration), nos clients accèdent à un catalogue de récompense varié. Ce programme national offre des avantages à tous ces membres, aux jeux, aux restaurants, aux spectacles et dans les Hôtels du Groupe Barrière.

Pour information, le nombre de cartes actives (cartes rattachées au casino de Trouville) liées à notre programme de fidélité s'élevait pour le Casino à 17 350 en 2022.

4. Prévention pour un Jeu Responsable



Barrière a célébré en 2019 les 10 ans du Jeu Responsable, programme national innovant et unique dédié à l'information et à la prévention des risques de jeu excessif pour ses casinos en France.

Le Jeu Responsable est avant tout une relation de confiance entre le joueur et le casino. Cette confiance doit rester ancrée dans la transparence des règles, le plaisir du jeu et la volonté d'éviter les excès pour tous les joueurs.

Le jeu excessif et les mesures de prévention ou de soin suscitent de plus en plus l'intérêt du grand public, et de la communauté médicale et scientifique. A ce titre, le Groupe Barrière est régulièrement sollicité par des instances de recherches locales et nationales pour partager son expérience sur le sujet du Jeu Responsable et notamment l'usage et les bienfaits de la Limitation Volontaire d'Accès (LVA), 81% des joueurs qui avaient souscrit une LVA continueraient à présenter une pratique de jeu réduite un an après la fin de la mesure.

De par notre expérience dans le domaine du Jeu Responsable, Barrière est devenu un référent majeur auprès des institutions publiques (secteur politique, médical, autres), participe régulièrement à des colloques et accueille dans ses établissements des étudiants réalisant des recherches sur les addictions aux jeux.

En complément, les Casinos Barrière développent des partenariats avec des structures de soins locales afin de réorienter les joueurs nécessitant une aide thérapeutique. A ce jour, 24 établissements ont signé une convention de partenariat avec les CSAPA (Centres de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie).

Aujourd'hui, il s'ajoute à ce programme l'intervention d'une l'Autorité Nationale des Jeux (ANJ) créée le 16 juin 2020 ayant pour ambition de mettre en place une régulation des jeux d'argent et de hasard unifiée et cohérente afin d'assurer une meilleure protection des joueurs.

Par cette régulation, notre programme se trouve renforcé à la fois dans l'encadrement au travers d'une collaboration étroite avec l'ANJ et la revue de sa stratégie de lutte contre le jeu excessif, mais aussi dans la reprise de la gestion du fichier des interdits de jeu.

Par une décision du 14 avril 2022, l'ANJ approuve le plan d'action commun en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs et de favoriser une pratique raisonnable du jeu pour l'année 2022 des casinos et club de jeu appartenant au Groupe Barrière. Il doit poursuivre et renforcer son dispositif de suivi des joueurs excessif, de formation continue au jeu excessif du personnel et enfin, s'assurer que les traitements des données que les casinos mettent en œuvre sont conformes à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel.

Le rapport pour l'année 2023 a été transmis à l'ANJ, et nous sommes en attente des délibérations à la date de rédaction du présent rapport.

La gouvernance :

Afin d'assurer la mise en œuvre, le suivi et les remontées d'informations des mesures liées au Jeu Responsable, un véritable réseau d'experts s'est organisé, tant au niveau national que sur le terrain.

- **Une commission nationale** : elle élabore la politique de Jeu Responsable et assure son application, son suivi et son bon fonctionnement sur le terrain. Elle se réunit en moyenne quatre fois par an.
- **Des interlocuteurs spécialisés** : des superviseurs et correspondants Jeu Responsable sont en place dans les casinos français et suisses du Groupe. Ils sont chargés de la relation avec les clients et de la mise en place de la politique Jeu Responsable dans leur établissement (suivi des LVA, formation des collaborateurs, etc.).
- **Le Correspondant Jeu Responsable : Stéphane IBRY - Membre du Comité de Direction**
- **La Commission Locale Jeu Responsable**: composée de 10 collaborateurs (dont le Directeur Général et le Correspondant Jeu Responsable), elle s'est réunie 4 fois dans l'année écoulée.

Focus sur la LVA (la limitation volontaire d'accès)

Dispositif phare du Groupe Barrière, la LVA permet au client de choisir un nombre maximum de visites (1 à 8), sur une durée définie (3 à 24 mois), cela sur l'ensemble des casinos français du Groupe.

Chaque engagement de LVA se conclut à l'issue d'un entretien (formalisé par un compte-rendu confidentiel) entre le joueur et le Correspondant Jeu Responsable.

C'est la garantie d'un accompagnement personnalisé et rigoureux.

Sur l'année 2021/2022, 22 contrats de Limitation Volontaire d'Accès ont été signés pour le Casino, et 1778 au niveau des casinos français du Groupe. Plus largement, 1284 entretiens dédiés au jeu responsable ont été menés.

Ce dispositif a fait l'objet d'une évaluation scientifique indépendante en 2015. L'étude menée a montré une efficacité, sur du long terme, de la mesure de Limitation Volontaire d'Accès.

En effet, 81% des joueurs qui avaient souscrit une LVA continueraient à présenter une pratique de jeu réduite un an après la fin de la mesure. Pour plus de 6 clients sur 10, le nombre de visites était réduit de plus de 50%.

Cette recherche a permis de démontrer la pertinence de la LVA en tant qu'action de prévention ciblée.

Les collaborateurs Barrière et le Jeu Responsable

Pour être en accord avec l'article 15 de l'arrêté du 14 mai 2007 relatif à la réglementation des jeux dans les casinos qui prévoit que *“tout employé de jeux nouvellement agréé devra dans les quatre-vingt-dix jours de sa prise de fonction bénéficier d'une formation à la détection des personnes en difficulté avec le jeu”*, le Groupe Barrière a mis en place une formation dédiée.

Sur l'exercice 2021/2022, le Groupe a formé 2010 personnes en formation initiale et 936 en formation continue (actualisation des connaissances)

Au sein du Casino de Trouville, 16 sessions de formation ont permis de former 54 collaborateurs dont 23 en recyclage.

La formation est dispensée à l'ensemble des collaborateurs en contact avec la clientèle, au-delà de l'obligation légale de la formation des collaborateurs avec agrément ministériel.

Barrière propose une formation innovante en deux temps.

En amont, un e-learning permettant aux collaborateurs d'acquérir les connaissances relatives à la prévention pour un jeu responsable. Cet e-learning est composé de jeux ludiques et de vidéos.

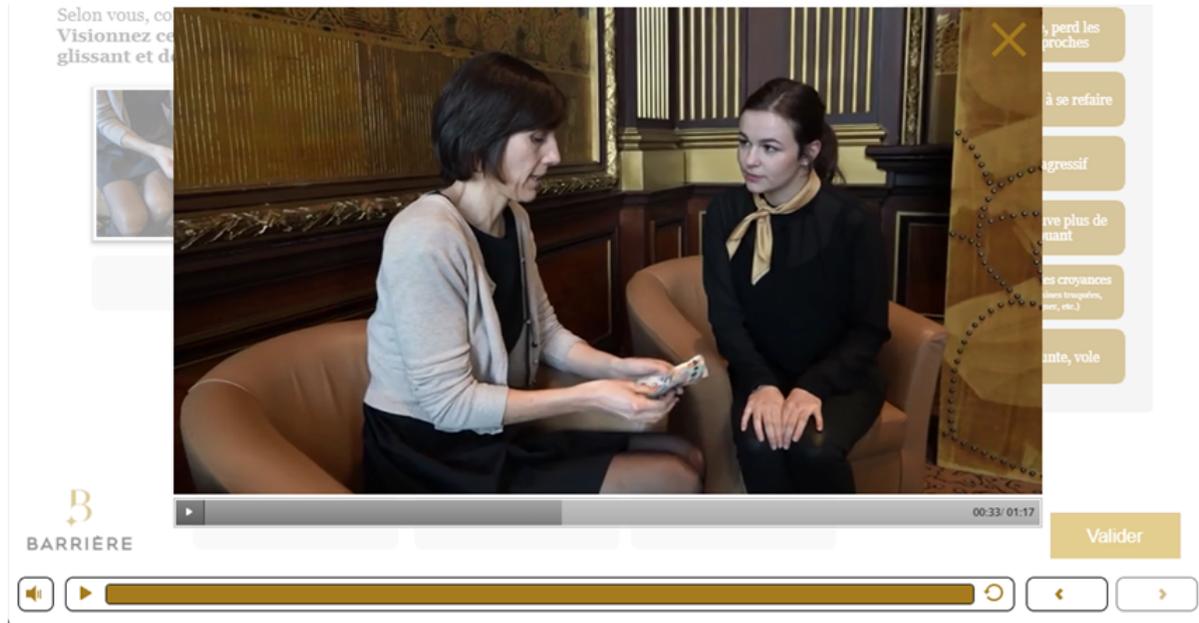
Cette formation digitale est suivie d'une partie en présentiel permettant aux collaborateurs de mobiliser les connaissances acquises par l'intermédiaire de jeux de rôle.

Ce mixte de présentiel et digital permet aux collaborateurs de prendre le temps de se saisir du sujet, facilitant ainsi une meilleure assimilation des connaissances et de leur rôle.

Les objectifs de cette formation mixte sont les suivants : connaître ce qu'est le jeu pathologique, savoir détecter les signaux d'alerte, connaître la politique de prévention du Groupe, connaître son rôle et ses responsabilités dans la démarche Jeu Responsable.

Le support de formation a été revu en 2021. Le contenu a été rédigé par Gérald Gouritin (Réfèrent Jeu Responsable - Membre du Comité de Direction du Casino de Bénodet) et par Alice Tafforin (Réfèrent Jeu Responsable - Psychologue, Groupe Barrière). La réalisation des supports de formation a été effectuée par l'entreprise Fictis Prévention.

Les correspondants Jeu Responsable (JR) reçoivent de plus, une formation spécifique à la conduite d'entretien et à la formation des collaborateurs. A l'issue de cette formation un guide édité par Barrière leur est confié afin de mener leur mission.



Centre de Soins en Addictologie

Depuis 2012, le Groupe Barrière s'adosse à des structures de soin CSAPA (Centres de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie) afin de pouvoir orienter ses clients. Face à la problématique addictive de certains de nos clients et parce que les mesures que nous proposons ne se substituent jamais à une prise en charge thérapeutique, il est nécessaire de bâtir un réseau solide permettant d'aider au mieux chacun d'entre eux.

Barrière travaille à établir et entretenir des liens avec a minima une structure de soins des addictions par établissement, liens formalisés par la signature d'une convention de partenariat.

Au 31 octobre 2022, 24 casinos/club ont un partenariat formalisé par une convention signée auprès d'un CSAPA et 1 casino est en cours de création du lien avec un CSAPA (contacts, premiers RDV, convention rédigée mais non signée).

Les liens avec les structures de soin

Depuis 14/05/2018 une convention de partenariat est signée avec CSAPA 14 Caen :

- Caen rive droite , 41 avenue pére charles de Foucauld 14000 Caen
- Caen rive gauche,9 rue du docteur Vincent 14000 Caen

La communication du Jeu Responsable

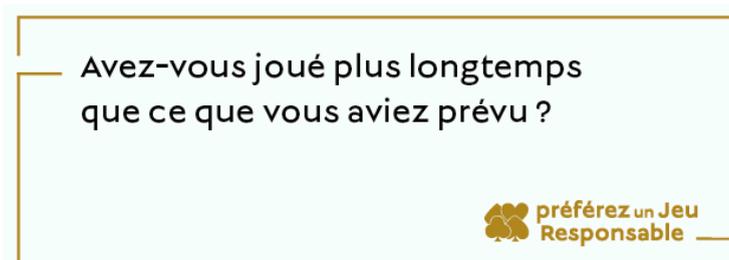
Barrière s'engage à communiquer auprès des clients des casinos sur le Jeu Responsable afin de leur faire découvrir le programme et de les sensibiliser aux actions menées.

Barrière a développé un kit de communication, d'information et de prévention qui se compose notamment :

- d'un site Internet www.preferezunjeuresponsable.com;



- d'affiches et de brochures disponibles dans l'ensemble des Casinos du Groupe, avec un quiz-test validé scientifiquement pour identifier le profil de joueur du client ;
- de brochures spécifiques sur le dispositif de Limitation Volontaire d'Accès ;
- de messages intégrés aux écrans secondaires des Machines à Sous (I-Views) ;



- d'actions de sensibilisation auprès des jeunes, dont la campagne No Tilt! Joue la cool.
- de messages de prévention sur les réseaux sociaux.

Par ailleurs, des brochures informatives sur la procédure d'Interdiction Volontaire de Jeux, auprès de l'ANJ, sont disponibles dans nos établissements.

III. Ethique et comportement

La nature même des activités exercées, qui implique notamment le maniement d'importantes sommes d'argent, peut entraîner dans certaines circonstances des comportements dits frauduleux.

L'activité casino doit faire face à des risques de détournement de fonds et des risques de tricherie. L'établissement a toujours fait preuve d'une grande vigilance en créant des postes dédiés au contrôle, en respectant la séparation des tâches et en optimisant les systèmes d'information. De plus, le système informatique en place contribue à sécuriser les opérations, notamment en renforçant l'intégrité des flux financiers.

En outre, un dispositif de caméras placées dans les salles de jeux et reliées à une salle de contrôle vidéo, géré par un personnel qualifié constitue un moyen de prémunir les casinos contre les tricheries, vols et autres activités criminelles.

Le Casino s'attache par ailleurs à respecter les principes de contrôle interne. Il améliore de façon constante ses systèmes d'information et de contrôles en traçant au mieux toutes ses opérations (jeux, restauration, spectacles, autres). Enfin, la surveillance visuelle et vidéo participe également aux processus de contrôle.

A. Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

1. Rappel du cadre réglementaire et des principes généraux Barrière

Dans le cadre de la Lutte Contre le Blanchiment de capitaux et le Financement du Terrorisme, les casinos respectent à la fois les dispositions spécifiques prévues au code de la sécurité intérieure, à l'arrêté du 14 mai 2007 relatif à la réglementation des jeux dans les casinos et celles inscrites au code monétaire et financier (articles L.561-2 et suivants du code monétaire et financier).

Ces textes législatifs et réglementaires imposent aux représentants légaux et aux Directeurs Responsables des casinos deux principales obligations ainsi que des dispositifs de contrôle interne adaptés :

Obligation de vigilance à l'égard de la clientèle:

Identification et vérification de l'identité du client :

- **Lors du contrôle aux entrées :**

“L'accès aux salles où fonctionnent les jeux de hasard est subordonné à un contrôle systématique permettant d'identifier et de refuser l'admission des mineurs et des personnes exclues des salles de jeux par décision du ministre de l'intérieur” (article 25 de l'arrêté du 14 mai 2007 relatif à la réglementation des jeux dans les casinos).

Les pièces permettant de justifier l'identité sont précisées à l'article 26 de l'arrêté du 14 mai 2007 précité.

Également, depuis 2020, une vérification systématique et automatisée est effectuée pour les personnes visées par les mesures Gel des Avoirs.

- **Lors des enregistrement des changes supérieurs à 2000 € par séance :**

“Les casinos sont tenus, après vérification, sur présentation d'un document probant, de l'identité des joueurs, de procéder à l'enregistrement de leurs noms et adresses lorsqu'ils

échangent tous modes de paiement, plaques, jetons, tickets dont le montant excède un seuil” de 2 000 euros par séance (fixé par décret, voir article D.561-10-1 du code monétaire et financier).

“Ces informations, qui ne peuvent être utilisées à d'autres fins que celles prévues au présent chapitre, sont consignées sur un registre spécifique et doivent être conservées pendant cinq ans [...]” (Extrait de l'article L.561-13 du code monétaire et financier).

Les informations sont alors enregistrées par procédé électronique, le système garantit la traçabilité des opérations de change.

- **Lors de détection de critères de vigilances :**

Conjointement avec le Service Central des Courses et Jeux (SCCJ), une vingtaine de critères de vigilance catégorisée par risque (client, moyen de paiement, opération de jeu) a été établie afin d'encadrer et systématiser la remontée des cas suspects. Dès lors, les personnes ciblées dans ce cadre font l'objet d'une mise sous surveillance.

Obligations de déclaration et d'information :

Depuis 2001, les casinos sont soumis à l'obligation de déclaration soupçon (article L.561-15 du code monétaire et financier) dès que cela s'avère nécessaire. Les Directeurs Responsables ont tous fait l'objet d'un enregistrement auprès de TRACFIN au titre de déclarant. Partant d'un travail d'analyse et d'observation qui lui incombe, ils doivent porter à la connaissance de TRACFIN les opérations effectuées dans les salles de jeux qui leur paraissent suspectes et qui semblent provenir d'une infraction pénale.

La déclaration de soupçon rédigée par le Directeur Responsable doit se fonder sur des données vérifiables et sur une appréciation subjective des opérations litigieuses en fonction de la nature de sa clientèle et de son expérience personnelle du monde des casinos.

Afin de pouvoir au mieux remplir cette obligation, le Directeur Responsable doit pouvoir compter sur la collaboration des personnels en fonction capables eux aussi de détecter les comportements à risques. C'est la raison pour laquelle, il doit s'assurer que les salariés connaissent les critères de vigilance retenus qui sont régulièrement rappelés au cours des séances de formation continue et lors des recrutements. Tous nos personnels qui traitent les valeurs et ceux qui sont au contact de la clientèle dans les salles de jeu ont reçu ces formations conformément aux prescriptions du Service central des courses et jeux.

2. Procédures de contrôle interne et dispositifs techniques

Dans chaque casino, le Directeur Responsable met en place des mesures de contrôle interne. Il désigne les membres du comité de direction qui, au sein de la société, sont chargés des processus de collecte et, le cas échéant, sont responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques. Cette organisation est fonction de la taille et de l'activité du casino.

Conformément à l'article R.561-38-1 du code monétaire et financier, le Directeur Responsable s'assure que les personnes participant à la mise en œuvre de ces procédures, *“disposent d'une expérience, d'une qualification et d'une position hiérarchique adéquates pour exercer leurs missions”*. En outre, il veille *“à ce que ces personnes bénéficient de formations adaptées à leurs fonctions ou activités, à leur position hiérarchique ainsi qu'aux*

risques identifiés par la classification des risques mentionnée à l'article L.561-4-1 [du code monétaire et financier] et à ce qu'elles aient accès aux informations nécessaires à l'exercice de leurs fonctions ou activités”.

Le contrôle interne repose sur une consolidation continue des informations démontrant la bonne réalisation du processus de LCB/FT propre à chaque casino.

Au cours de l'année, le Comité de Direction se réunit selon un calendrier fixé par le Directeur Responsable pour établir un bilan du respect des obligations LCB/FT dans l'établissement et, le cas échéant, adapter la typologie des risques et les procédures et mesures de contrôle interne spécifiques au casino.

Un rapport annuel de contrôle interne permet de proposer des améliorations de l'organisation de la LCB/FT ou des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par le Casino Barrière de Trouville.

Cartographie des risques et évaluation de risques

Les casinos établissent une cartographie des risques établissant les situations où il pourrait y avoir de la part des clients des comportements suspects ou la réalisation d'opérations atypiques.

Divers critères peuvent être pris en compte par les casinotiers notamment :

- Les caractéristiques de la clientèle et son comportement usuel dans une salle de jeux,
- L'implantation géographique de l'établissement,
- La nature des jeux proposés.

Formations

Le Directeur Responsable du casino s'assure de l'information et de la formation à la LCB/FT des membres du Comité de Direction et des salariés dont la fonction est liée au secteur des jeux du casino.

L'information régulière concerne essentiellement l'évolution réglementaire en matière de LCB/FT, l'adaptation de nouvelles procédures ou l'information sur les éventuelles évolutions des techniques de LCB/FT.

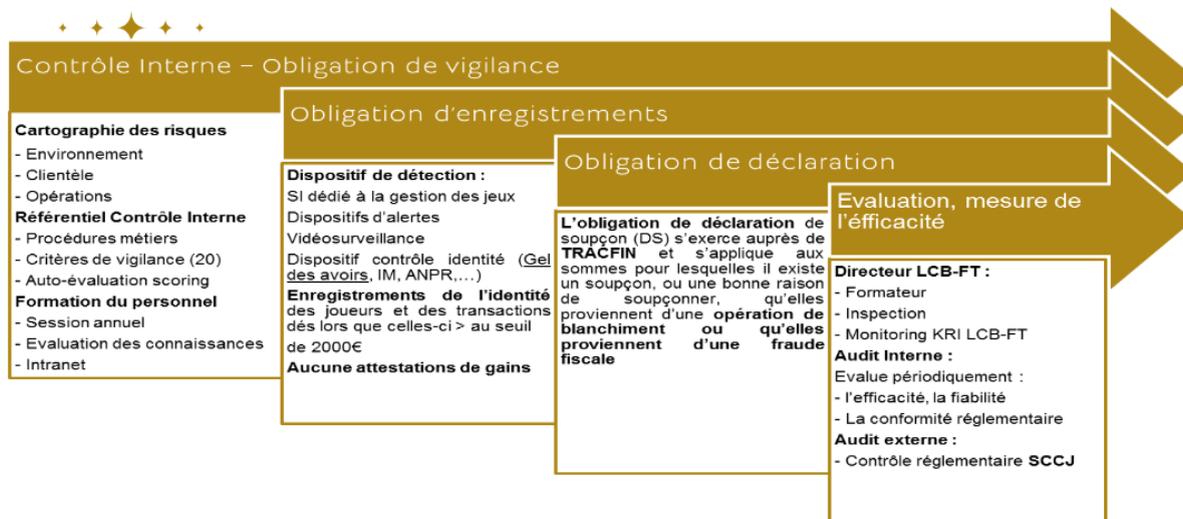
Ces formations peuvent être délivrées par une personne référente au sein de l'établissement ou du Groupe, soit par un organisme de formation.

Dispositifs techniques

Des dispositifs techniques et réglementaires viennent compléter ces mesures, citons principalement :

- Le dispositif de limite d'insertion strictement inférieur à 2000 € et strictement inférieur à la limite de paiement sur les machines électronique,
- Le dispositif de carte de fidélité permettant l'enregistrement automatique des transactions clients dès le 1er euro,
- La limite de remboursement au niveau des Cashio strictement inférieur à 2000 €,
- Le système de vidéo-surveillance dans toutes les salles de jeux avec conservation des enregistrements sur une durée comprise entre 7 et 28 jours selon le type de vue.

3. Synthèse



B. Inspection par nos autorités de tutelles - SCCJ

Depuis la retranscription dans le droit français de la Directive (UE) 2015/849 du Parlement Européen et du Conseil du 20 mai 2015 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme, les missions et les prérogatives du Service Central des Courses et Jeux (SCCJ) ont évoluées afin de leur permettre légalement en sus de leur mission de police administrative en matière de réglementation des jeux de diligenter des inspections spécifiques afin d'évaluer la conformité réglementaire des casinos de leur dispositif LCB-FT.

A la date de publication de ce document et rétrospectivement sur ces 3 dernières années, 6 établissements du Groupe Barrière ont été évalués dans ce cadre.

Les Officiers de la Police Judiciaire en charge de ces inspections réglementaires LCB-FT ont conclu chaque fois à la conformité de nos dispositifs de contrôle prudentiel LCB-FT.

Ces résultats positifs témoignent que les directives Groupe applicables à la totalité de nos établissements et dont nous assurons la stricte application en interne de manière longitudinale. Le risque de conformité est alors correctement et efficacement couvert pour la totalité de nos établissements.

Il est à noter que chaque inspections réalisées par le SCCJ sur le sujet fait systématiquement d'un rapport auprès des plus hautes instances dirigeantes du Groupe

C. Dispositif de gouvernance et de gestion du risque LCB-FT Groupe

Afin de s'assurer de la conformité réglementaire des casinos du Groupe Barrière, une gouvernance de gestion du risque LCB-FT a été mise en place au travers d'un Comité LCB-FT Groupe, d'une Direction de l'Audit, Contrôle interne et Conformité, et d'un Directeur Opérationnel LCB-FT.

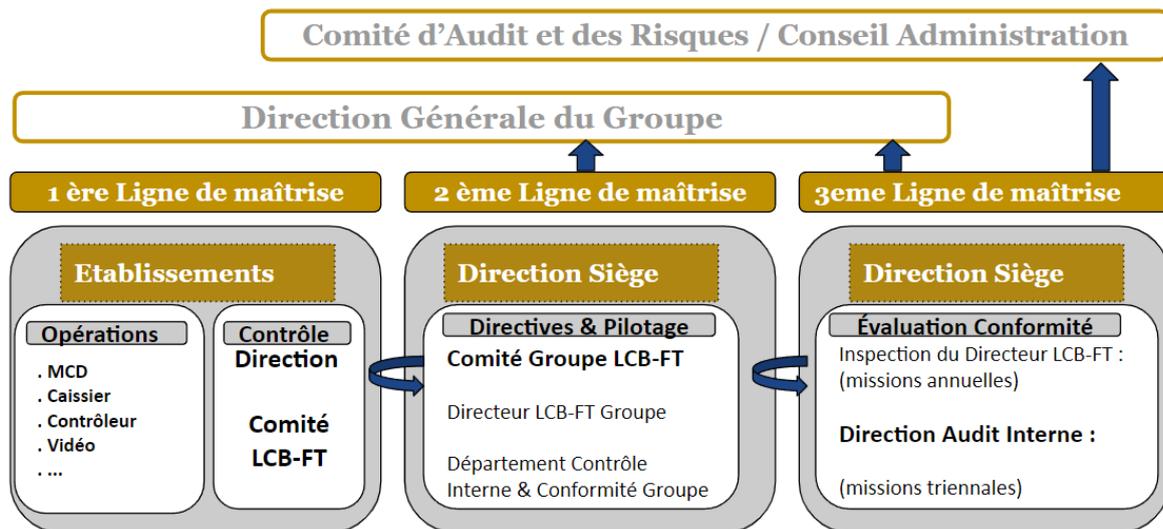
Le Comité Groupe LCB-FT a pour objectif d'assurer une veille réglementaire sur les réglementations liées à la Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme et

d'en vérifier l'applicabilité dans les établissements et donner des directives aux établissements :

- Coordonner la mise en place du protocole de la LCB-FT par les établissements.
- Évaluer le risque LCB-FT à l'échelle du Groupe au sein de sa cartographie des risques et établir annuellement une cartographie de la sensibilité des établissements à ce risque.
- Donner la méthodologie et les outils pour que les établissements puissent réaliser leur cartographie des risques.
- Veiller à la réalisation des rapports annuels des établissements dans les délais ainsi que de leur bon envoi à la cellule.
- Effectuer une révision annuelle des documents internes (outils de cartographie des risques, protocole, quiz, etc).
- Établir également le plan annuel d'audit interne.
- Établir un rapport annuel de contrôle interne basé sur le suivi des auto-évaluations : Le comité pourra à tout moment demander un plan d'actions aux établissements si la note obtenue à l'auto-évaluation est considérée trop faible.
- Être support pour les Établissements: le comité pourra être sollicité pour toutes questions ou difficultés rencontrées.

Les membres du Comité Groupe appartenant à l'audit et contrôle interne présentent annuellement une synthèse des auto-évaluations réalisées par les établissements et un point d'avancement des audits et de leur résultat seront présentés à chaque comité. A l'issue, le Comité Groupe LCB-FT décide des actions correctives à mettre en place.

Le dispositif de maîtrise du risque LCB-FT se caractérise par 3 niveaux.



D. Dispositif de gouvernance et de gestion du risque LCB-FT Casino

Présentation du dispositif du Casino de Trouville

Début 2017, consécutivement aux nouvelles lignes directrices établies conjointement entre le Service Central des Courses et Jeux et TRACFIN sur les obligations relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, chaque établissement du Groupe Barrière a substitué au manuel de Procédures internes existant un "Protocole interne". Ce dernier comprend un système d'évaluation et de gestion des risques ainsi qu'un dispositif de contrôle interne adapté.

Le Protocole interne fait une évaluation des risques et propose une méthodologie pour s'en prémunir.

Afin de s'assurer de l'efficacité de son dispositif, le directeur du Casino a institué un Comité LCB-FT constitué de référents chargés de s'assurer de l'application des procédures prévues par le protocole interne.

Annuellement ce Comité réalise une auto-évaluation scorée de son dispositif et établit le cas échéant un plan d'actions visant à remédier aux insuffisances constatées.

1. Référents de l'établissement

Afin d'assurer la gouvernance du dispositif LCB-FT, il est constitué un Comité LCB-FT réunissant l'ensemble des chefs de service concernés par les obligations LCB-FT

2. Cartographie des risques

Présence en saison (aout) d'une communauté non sédentaire assez nombreuse.

Risque lié à la proximité de Paris surtout en fin de semaine et vacances scolaires.

Proximité avec des zones de sécurité prioritaire sur Caen, Rouen et le Havre.

Le casino de Trouville n'est pas considéré comme un casino sous risque important. Néanmoins, les critères identifiés font apparaître une typologie de clients qui nous obligent à une vigilance particulière.

3. Formation

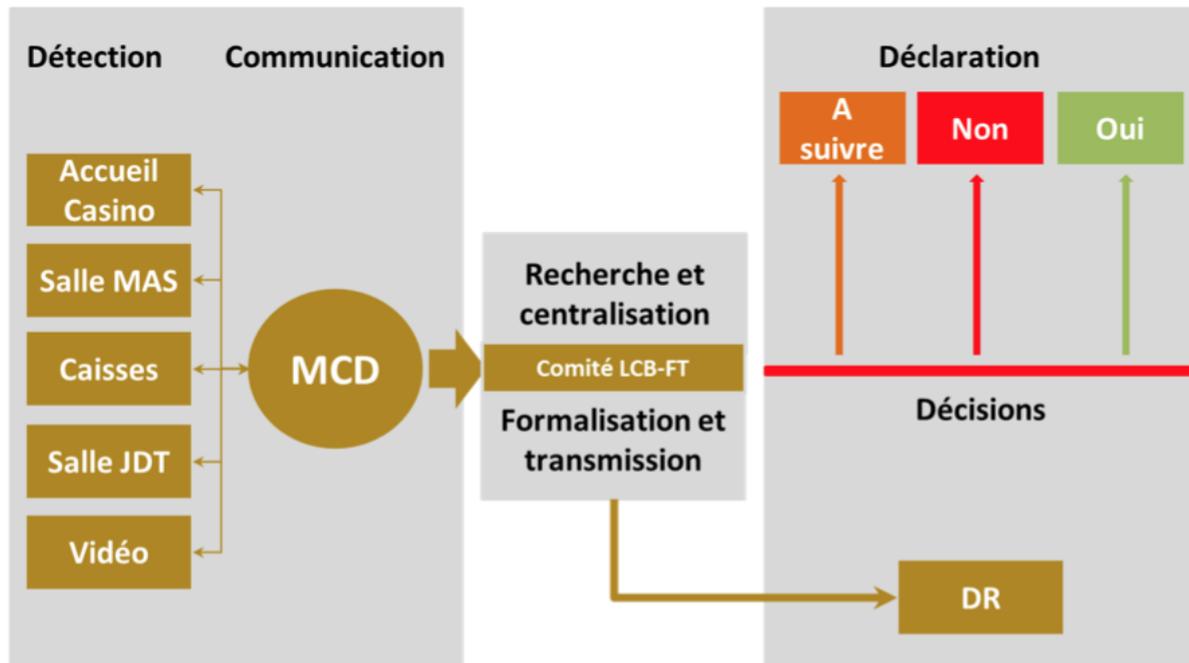
Sur le Casino Barrière Trouville, 10 sessions de formation se sont déroulées sur l'exercice objet du présent rapport. Elles ont concerné 17 collaborateurs. Des quizz de connaissance sont réalisés à l'issue de la formation. Par ailleurs, le sujet est mis à l'ordre du jour de toutes les réunions de service pour garder une sensibilisation active.

4. Dispositif de Contrôle Interne et évaluation

Le Casino Barrière Trouville applique au sein de l'établissement le dispositif de contrôle mis en place par le Groupe.

Par ailleurs, nous communiquons à nos autorités de tutelle, via ce rapport, les statistiques relatives au nombre de déclarations de soupçons et le nombre d'enregistrements effectués sur les registres de change de plus de 2000 €.

Dès qu'un critère de vigilance est identifié par un collaborateur, ce dernier a pour obligation de faire une fiche de signalement qui sera donnée aux Membres du Comité de Direction en poste qui scanera cette fiche aux comité LAB via la boîte mail (comitelabtrouville@groupebarriere.com) et la rangera avec la main courante.

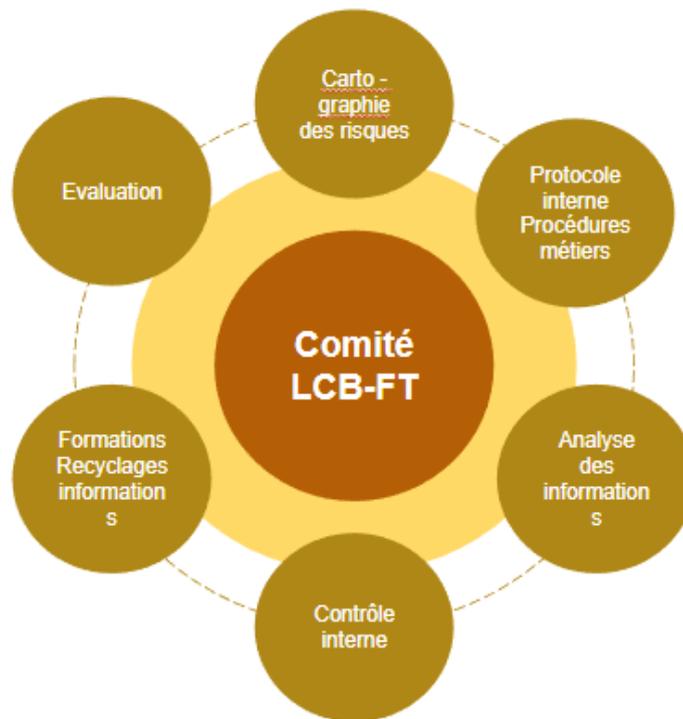


Le suivi des clients s'effectue via :

- le suivi du handle,
- les études de change sortant et entrant,
- l'étude des mains courantes,
- l'étude de suivi des stackers à plus de 5 000 € par jour,
- le suivi des clients en observation,
- le suivi des meilleurs contributeurs,
- le suivi des players drop en limite inconnue,
- les fiches de signalement.

Afin de garantir la confidentialité des informations étudiées par la cellule LCB-FT, il a été mis en place un mode d'archivage sécurisé. Tous les documents liés à LAB-FT sont classés dans une armoire sécurisée dans le bureau du DG. Concernant les documents informatiques, ils sont classés dans un fichier spécifique ou dans des dossiers mails. Ils sont conservés pour une durée de 5 ans.

5. Synthèse du dispositif Contrôle Interne



Annuellement, à la fin de la saison ludique, une évaluation complète du dispositif LCB-FT est réalisée au travers d'une autoévaluation scoriée.

Cette autoévaluation recouvre les thématiques :

- organisation et gouvernance
- conformité du protocole interne avec les réglementations applicables.
- contrôle interne et vigilance
- respect des obligations déclaratives

L'autoévaluation pour cette année ludique s'est faite tout au long de l'année et close au 31 octobre 2022.

Le résultat de cette autoévaluation s'élève à 100% de conformité.

Il est observé globalement un bon niveau de conformité, quelques pistes d'amélioration sont en cours.

En sus des autoévaluations et du contrôle interne permanent réalisé dans notre établissement par le comité LCB-FT, l'audit interne du groupe Barrière intervient périodiquement de manière indépendante sur nos établissements pour également contrôler

la conformité réglementaire de nos dispositifs et évaluer son efficacité. La date de dernière intervention sur notre site est en octobre 2021.

Statistiques sur les 3 dernières années.

- 2019/2020 : 98,86 %
- 2020/2021 : 98,86%
- 2021/2022 : 100 %

E. Dispositif anticorruption

1. La cartographie des risques

Le Groupe Barrière a actualisé sa **cartographie des risques** de corruption et de trafic d'influence en juin 2022. Celle-ci présente l'ensemble des situations à risque auxquelles le Groupe peut être confronté dans l'exercice de ses activités, incluant les facteurs de risque induits par ses interactions avec les agents publics. Cette cartographie est le socle du dispositif de prévention et de détection des faits de corruption et de trafic d'influence mis en place au sein du Groupe.

2. Le Code de conduite

Au cœur du dispositif, le Groupe dispose d'un **Code de conduite** intégré à tous les règlements intérieurs des établissements. Il constitue le texte de référence du programme de Conformité du Groupe, en définissant ses attentes en matière d'éthique et énonçant ses engagements. Il s'adresse à tous les collaborateurs du Groupe en France et à l'étranger, c'est-à-dire tous les managers et dirigeants, tous les salariés, permanents ou en mission, internes, extérieurs ou occasionnels, de même que tous les salariés des entités de joint-ventures contrôlées en partie par le Groupe. Une nouvelle version a été mise à jour en octobre 2022, au plus près des engagements du Groupe et de ses obligations au titre de la loi Sapin II.

L'intégration du Code de conduite au Règlement intérieur garantit son opposabilité aux collaborateurs du Groupe en cas de commission d'un fait de corruption ou de trafic d'influence. Le Groupe peut ainsi prendre les **sanctions** nécessaires en cas de manquement aux règles édictées dans le Code de conduite (exemple : licenciement d'un collaborateur pour corruption passive). Le processus de gestion des sanctions est explicité dans chacun des règlements intérieurs.

3. Le dispositif d'alerte

Le **dispositif d'alerte** professionnel du Groupe est la continuité du Code de conduite, il vise à renforcer la démarche éthique du Groupe pour que chacun soit un acteur de la prévention des risques. Il permet de demander conseil en cas d'interrogation ou de doute et de signaler des situations contraires aux lois, règlements ou principes de conduite internes de manière confidentielle et sécurisée. En octobre 2022, la Direction Conformité a actualisé sa procédure d'alerte, définissant plus précisément :

- le statut du lanceur d'alerte,
- les personnes pouvant procéder à un signalement,
- les faits susceptibles de faire l'objet d'une alerte,
- le mode opératoire pour procéder à un signalement,

- le mode opératoire pour traiter un signalement.

La procédure garantit alors la confidentialité du traitement des alertes et de l'identité du lanceur d'alerte. Elle est disponible sur l'intranet du Groupe.

F. Sécurité et sûreté

1. Sécurité alimentaire

S'agissant de la restauration, les règles d'hygiène dans les espaces de production (cuisines, laboratoires, etc.) ont été formalisées dans le Guide Lucien Barrière de la sécurité alimentaire.

Ce guide interne des bonnes pratiques d'hygiène, répondant aux exigences de la réglementation en vigueur, garantit au Groupe une conformité totale du Plan de maîtrise sanitaire (PMS). Sur ces bases, le Groupe Barrière a mandaté un organisme indépendant (Mérieux Nutrisciences) chargé d'évaluer le niveau d'hygiène de chacun des établissements selon des fréquences qui varient en fonction du nombre de couverts servis. Des prélèvements bactériologiques de produits et surfaces sont réalisés mensuellement sur l'ensemble des exploitations du Groupe.

De plus, le Groupe met en place progressivement un système de traçabilité digitale  , qui vient renforcer l'efficacité des contrôles, et apporte une garantie supplémentaire sur la maîtrise du PMS.

Les autorités administratives officielles et compétentes effectuent des contrôles sur notre exploitation :

- La DDPP (Direction départementale de la protection des populations),
- La DDASS (Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales).

La qualité des produits servis, la sélection des fournisseurs référencés et audités, associées à des contrôles internes et administratifs, ont permis à nos établissements de préserver la sécurité alimentaire, le confort et le bien-être de la clientèle.

2. Hygiène et sécurité

Ces questions concernent aussi bien les salariés de notre Société que l'ensemble de ses clients. Elles visent notamment à prévenir les risques d'accidents, les risques sanitaires (qualité de l'eau notamment), les risques d'incendie, les risques d'ordre écologique, etc.

Des contrôles propres aux Établissements Recevant du Public (ERP) sont effectués par des organismes de contrôle agréés ainsi que des Commissions consultatives départementales de sécurité et d'accessibilité qui vérifient en particulier :

- La sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP conformément aux dispositions des articles R.122-19, R.122-29 et R.123-1 à R.123-55 du code de la construction et d'habitation ;
- L'accessibilité aux personnes handicapées.

Les organismes tels que l'Apave et le bureau Veritas interviennent une fois par an sur l'ensemble des contrôles obligatoires au titre des ERP.

La Commission départementale de sécurité (composée de gendarmes ou policiers, pompiers, représentants de la mairie, Direction Départementale de l'Équipement, etc.) intervient tous les un à trois ans suivant les établissements.

Ces interventions font l'objet de rapports versés au registre de sécurité. Ils permettent notamment d'orienter les investissements pour le maintien ou le renforcement de la sécurité des biens et des personnes prévus chaque année.

L'arrêté du 1^{er} février 2010 relatif à la surveillance des légionelles dans les installations de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire est strictement appliqué, et fait l'objet de vérifications, contrôles et suivi par le laboratoire SILLIKER.

En outre, la Société bénéficie de l'intervention des ingénieurs experts de l'assureur dommages éventuellement assistés de ceux du courtier du Groupe. Un plan de visites de sites est défini et mis en place avec l'assureur en vue de déterminer et remédier aux insuffisances éventuelles en termes de sécurité des personnes et des biens, en particulier liées aux risques d'incendie.

Enfin, un responsable de sécurité incendie est nommé, assurant des formations initiales et continues sur prévention des risques incendie pour le personnel (niveau SIAP 1, SIAP 2 et SIAP 3), et utilisation des moyens de lutte contre l'incendie.

Une formation intitulée "Sauveteur secouriste du travail" a également été dispensée et mise à jour chaque année.

Les établissements sont tous équipés de défibrillateurs automatiques.

Le directeur de la sécurité du Groupe ainsi que le département d'audit interne interviennent également sur ces thématiques au cours de leurs missions respectives sur notre site.

3. Sûreté de l'établissement

L'ensemble des établissements du Groupe est sécurisé grâce au système de vidéosurveillance, avec principalement l'installation systématique de caméras à chaque accès.

En application du décret du 18 décembre 2000 sur la sécurité des convoyeurs de fonds, de nouvelles procédures et des équipements nécessaires (sas, salle forte) ont été mis en place permettant également d'assurer une plus grande sécurité du personnel et du public.

Des alarmes et des équipements pour contrôler l'accès du personnel des caisses et des coffres ont également été installés.

Depuis février 2015, le Groupe Barrière n'a plus été victime d'un vol à main armée au préjudice de ses casinos.

Il n'en demeure pas moins que les casinos du Groupe Barrière restent fortement mobilisés avec des équipes de sécurité particulièrement attentives qui sont en liaison régulière avec les services de police et de gendarmerie.

La Direction Générale poursuit donc son plan d'action et d'investissements destiné d'une part à dissuader les tentatives des malfaiteurs et d'autre part à permettre à nos salariés de

travailler dans de meilleures conditions et à notre clientèle de fréquenter nos salles de jeu en toute sécurité.

Dans les régions sensibles, nos établissements ont été équipés de caisses automatiques dont le but principal est de rendre les fonds beaucoup plus difficilement accessibles pour les malfaiteurs en les dissuadant d'entreprendre toute forme d'agression. Ces matériels de sécurité sont très bien perçus par nos personnels ainsi que par nos clients.

Par ailleurs, les procédures internes relatives à la manipulation des fonds sont régulièrement modifiées si nécessaire et de nouveaux matériels équipent nos coffres en back office.

D'autre part, certains casinos ont recours dans des zones sensibles à des maîtres-chiens qui surveillent la nuit les accès et les parkings réservés à notre clientèle.

Enfin, les procédures d'arrivée de nos personnels tôt le matin ont été revues pour éviter de nouvelles agressions et prise d'otages.

Il semble aussi très important de rappeler que nous sommes attachés au développement de la concertation et de relations suivies entre l'établissement et la commune pour entretenir une politique adaptée de sécurité en liaison étroite avec les services de police et de gendarmerie. Nous souhaitons ardemment que les propositions qui sont faites par nos directeurs d'établissements pour améliorer la sécurité autour du casino soient bien prises en compte pour le bien-être général de nos clients et de nos personnels.

IV. Mesure pour une meilleure satisfaction des usagers au travers de l'amélioration du bien-être des collaborateurs

A. Dispositif de qualité de vie au travail

Afin de garantir la sécurité, les conditions et la qualité de vie au travail des collaborateurs, le Groupe s'engage à :

- développer la sécurité des établissements et des salariés et également en terme de santé
- améliorer de façon continue les conditions de travail
- faire évoluer ses outils favorisant le travail collaboratif
- développer le bien-être au travail et l'animation de la vie en entreprise

1. Le baromètre social SUPERMOOD

Dans une quête d'amélioration constante, le Groupe Barrière a mis en place des indicateurs de Qualité de Vie et Conditions de Travail grâce aux résultats obtenus via des sondages "Supermood" réguliers. Le Groupe estime essentiel de donner la parole à ses collaborateurs en les interrogeant directement sur leur niveau de satisfaction général et leur engagement. Les équipes sont accompagnées dans l'analyse des verbatims dans l'objectif d'identifier les actions à mettre en place par la suite pour être toujours plus proches des attentes des équipes.

Les sondages Groupe

Supermood est un baromètre digital qui permet à tous les collaborateurs de s'exprimer sur leur quotidien en entreprise. Tous les deux mois, l'ensemble des salariés est invité à répondre à un sondage en ligne sur un thème défini (le management, le bien-être au travail...). Cet outil

permet donc, grâce à une analyse des résultats rapides et concrets, de connaître les points à améliorer compte-tenu de l'expérience du collaborateur, et de mettre en place par la suite des actions adéquates en terme de politique RH.

L'enjeu pour chaque casino est d'accompagner la mise en place de cet outil afin d'améliorer la participation des collaborateurs et disposer de résultats représentatifs pour identifier les leviers à activer pour améliorer l'engagement et le bien-être en entreprise.

Les sondages en local

Depuis 2022, les Directions et Ressources Humaines des établissements ont été formés à la création de sondage afin de pouvoir lancer également deux fois par an leur enquête en local sur des sujets ciblés répondant à des problématiques propres à leurs établissements. Ces sondages donnent à la Direction de chaque entité la possibilité de mettre en œuvre rapidement des plans d'action qui répondent directement aux attentes de leurs collaborateurs. Chaque plan d'action est partagé aux Directions Métiers du Siège afin de veiller à la mise en place des mesures qui ont été décidées pour leur établissements respectifs.

L'eNPS, l'indice de recommandation du Groupe

A la fin de chaque sondage, nous calculons cet indice à travers une question qui revient à chaque fois : *“ Ce mois-ci quelle est la probabilité que vous recommandiez Barrière comme une entreprise où il fait bon travailler ? ”*

Les collaborateurs peuvent alors donner un score compris entre 0 (Pas du tout probable) et 10 (Très probable). En fonction de leur réponse, les répondants sont divisés en 4 catégories: les détracteurs, les non-ambassadeurs, les passifs et les ambassadeurs.



Le score eNPS est obtenu grâce à la formule suivante :

$$\% \text{ d'ambassadeurs} - (\% \text{ de non-ambassadeurs} + \% \text{ des détracteurs})$$

Les scores NPS vont d'un minimum de -100 (si chaque collaborateur est un non-ambassadeur ou détracteur) à un maximum de 100 (si chaque collaborateur est un ambassadeur).

L'indice de recommandation permet ainsi d'évaluer l'engagement et satisfaction au sein du groupe Barrière, comme il le fait auprès des clients dans ses établissements, dans une optique de valoriser la symétrie des attentions.

Les “SuperLikes”

En parallèle des sondages, 1 fois par semaine, tous les vendredis, les équipes Barrière disposent d'un “SuperLike” à envoyer à un de leurs collègues de leur choix afin de le remercier ou de le féliciter au travers d'un message personnalisé. Cet outil ludique permet aux managers de montrer leur reconnaissance mais aussi aux équipes de se contacter entre elles à l'intérieur d'un même établissement mais aussi au sein de tout le Groupe; un bon moyen de renforcer le sentiment d'appartenance à Barrière.

Supermood aujourd'hui

Depuis son lancement en 2019, Barrière a programmé 23 sondages, dont deux sondages en local. Plus de 10000 collaborateurs ont été sondés et près de 200000 réponses ont été collectées.

De nombreuses initiatives ont été accélérées suite à la lectures des retours des équipes du Groupe telles que la priorisation des rénovations des back-offices, le lancement d'une plateforme de communication interne, de nouvelles formations à destination des managers ou encore la mise en place de toutes les avancées sociales en janvier 2022.

En parallèle, les équipes se sont envoyées plus de 110000 Superlikes depuis leur création.

2. L'amélioration continue de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail

La Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT) vise à améliorer au quotidien les conditions dans lesquelles les équipes exercent leur travail. Cela passe par un respect et des engagements mutuels et un sentiment de bien-être au travail, qui englobe l'ambiance, la culture de l'entreprise ainsi que l'intérêt, la reconnaissance et la valorisation du travail. Cette politique de QVCT doit s'adapter à leurs attentes et leurs besoins en local.

La prévention des risques professionnels

Les entreprises du Groupe sont particulièrement vigilantes en matière de santé et de prévention des risques professionnels et s'attèlent à un respect rigoureux de la réglementation en la matière. Cela s'est davantage renforcé depuis le début de la crise sanitaire.

L'évaluation des risques professionnels par unité de travail est réalisée chaque année et retranscrite dans le Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER). Des actions de prévention sont, à cette occasion, arrêtées par les entreprises, en concertation avec le CSE, telles que le remplacement des équipements de protections individuelles ou le changement de certains matériels devenus obsolètes.

Compte tenu du contexte de la pandémie du COVID 19, une mise à jour du DUER a été réalisée. Celle-ci a fait l'objet d'une attention particulière permettant l'identification des situations/conditions/postes de travail/qui pourraient entraîner une transmission du virus.

Il a été également ajouté toutes les mesures organisationnelles retenues, en lien avec les recommandations nationales, concernant tout autant l'activité partielle, le plan de continuité en phase pandémique, mais également toutes les mesures mises en œuvre pendant la réouverture et toute la phase suivant cette dernière.

Les incivilités

Aussi, dans la continuité de son engagement en matière de sécurité, la prévention des incivilités est également l'une des préoccupations du Groupe depuis 2016.

En 2019, une charte "Incivilités et Relation Client" a été mise en place pour prévenir des comportements abusifs et décalés de certaines personnes irrespectueuses, envers les collaborateurs ou les clients, dans les casinos mais aussi dans les hôtels. Afin d'accompagner les collaborateurs dans cette démarche, le Groupe a intégré des modules de formations adaptés à la gestion des incivilités au quotidien dans le catalogue Campus Barrière. Cette charte est également transmise à chaque nouveau collaborateur dans son pack d'intégration.

Les risques psychosociaux

En 2017, les hôtels du Groupe ont lancé un diagnostic des risques psychosociaux dans le cadre de leur démarche qualité de vie au travail, accompagnés par le cabinet PSYA. De ce diagnostic a découlé un plan d'actions dont la mise en place des mesures a débuté en 2018. Le Groupe dispose toujours en 2022 de ce service d'écoute et de soutien psychologique, appelé désormais STIMULUS, destiné à offrir à ses collaborateurs un accompagnement dans des situations professionnelles, comme personnelles, difficiles. Aussi, des communications régulières sont faites auprès des collaborateurs sur ce dispositif d'accompagnement.

Les actions déployées visent à la recherche d'amélioration de l'environnement de travail, de l'organisation du travail et du bien-être physique, psychologique et physiologique.

Harcèlement moral ou sexuel

Le Groupe Barrière est particulièrement attentif à la qualité de vie de ses collaborateurs et, de ce fait, tout particulièrement vigilant en cas d'alerte sur une situation de harcèlement. Chaque entreprise du Groupe dispose de référents harcèlement qui sont chargés de diligenter des enquêtes en cas de situation de harcèlement avérée, conjointement entre la direction et les CSE. La Direction de l'entreprise peut être amenée aussi à solliciter un cabinet extérieur pour réaliser ces enquêtes.

Si une situation de harcèlement est confirmée, des sanctions adaptées aux faits sont prises systématiquement pour les collaborateurs à l'origine des faits.

Rituels et événements

Accompagnées par la Direction des Ressources Humaines, les équipes RH locales veillent à organiser des événements à destination des collaborateurs, afin de garantir une ambiance agréable et des moments de convivialité entre toutes et tous.

Au programme, et selon les expériences précédentes, des challenges sportifs, des concours inter-établissements variés, des célébrations (anniversaires, départs en retraite, etc.) ou encore des sessions de Team Building (Escape Game, séminaires, etc.).

Charte Télétravail

La Charte Télétravail Barrière a été présentée aux différents Comités Sociaux et Économiques du Groupe dans le cadre d'une information - consultation.

Le télétravail s'est naturellement ancré dans notre organisation de travail et dans nos habitudes lors de la crise sanitaire liée à la Covid-19. Cet aménagement du travail répond aux attentes et besoins exprimés par vous, collaboratrices et collaborateurs.

Cette Charte s'inscrit également dans une démarche de bien-être et d'amélioration de la qualité de vie, pour concilier au mieux l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, tout en maintenant une organisation et un fonctionnement idéal pour le Groupe.

Porteur aussi bien de souplesse et de flexibilité que de responsabilisation, le télétravail repose sur une confiance réciproque entre les collaborateurs et leur manager, et est sur la base exclusive du volontariat.

Enfin, cette Charte renforce la Marque Employeur du Groupe Barrière en permettant d'attirer et de fidéliser les meilleurs talents, et en permettant notamment de réduire l'impact des transports et d'optimiser les espaces dans nos différents bureaux.

B. Campus Barrière, hub de formations et révélateurs de talents

Campus Barrière, l'Académie du Groupe Barrière, est née en 2019 avec la volonté de créer une structure qui centralise l'ensemble des initiatives contribuant à la gestion des talents.

Axé à la fois sur le savoir-faire et le savoir-être, Campus Barrière met ainsi l'épanouissement de ses collaborateurs au centre de ses préoccupations afin de favoriser leur engagement comme leur productivité, libérer leur potentiel et leur créativité et renforcer la marque employeur du groupe Barrière sur le marché.

1. La formation

Campus Barrière accompagne les collaborateurs dans leur montée de compétences, et déploie des formations sur-mesure pour pouvoir s'adapter au plus près du besoin des équipes opérationnelles.

Chaque établissement a désormais cet unique interlocuteur pour toutes les demandes de formations.

De ce fait, Campus Barrière propose un catalogue national de formations présentielle et digitales présenté sous 4 domaines de formation :

- Métiers
- Management
- Développement professionnel
- Obligatoire

L'offre est enrichie et évolue tout au long de l'année.

L'objectif est que chaque collaborateur puisse avoir une visibilité sur l'offre de formation Groupe. De plus, si certains besoins ne sont pas couverts par l'offre de Campus Barrière, celui-ci aide l'établissement à trouver le prestataire et créer le contenu pour coller à la pédagogie du Groupe et à la politique de formation.

Barrière, dans son plan stratégique à 5 ans, prévoit notamment pour les casinos un projet appelé "Casino Augmenté" dont l'objectif est de poursuivre l'innovation et l'amélioration des expériences en casino, tant pour leurs clients que pour leurs équipes.

Dans le cadre de Casino Augmenté, tout un parcours d'accompagnement est élaboré afin de pouvoir couvrir la montée de compétences de nos collaborateurs tant au niveau des compétences digitales, managériales et humaines.

La relation Client est au centre du dispositif de formation afin de pouvoir attirer, accueillir et fidéliser nos clients.

2. 360 Learning - digitalisation des formations

Dans le cadre de la transformation et de la digitalisation des processus de travail, la formation a également évolué et s'est digitalisée. En effet, depuis 2018, le Groupe a mis en place une plateforme mettant à disposition des collaborateurs des formations digitales en e-learning. L'objectif étant de développer les compétences techniques et managériales, ainsi que les règles de sécurité, de façon massive et simplifiée. Cela va donc permettre de gagner en productivité et faciliter l'accès à la formation pour le plus grand nombre de salariés.

3. Evolution professionnelle

L'évolution professionnelle et le développement sont au cœur de la politique des Ressources Humaines. Campus Barrière entend procurer à chacun les moyens de réaliser son projet professionnel et d'évoluer harmonieusement.

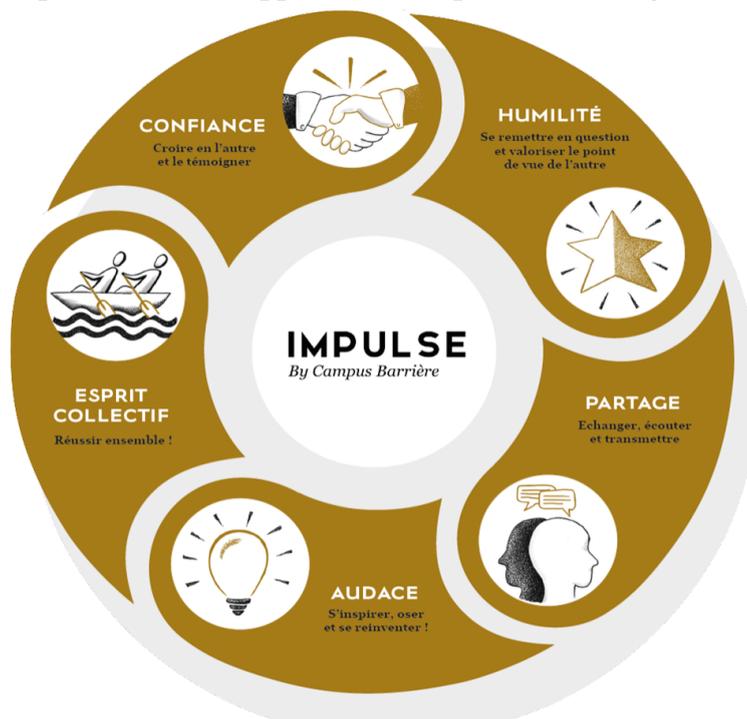
Diverses initiatives permettent au collaborateur de partager ses aspirations professionnelles tout au long de l'année soit à son manager lors de l'entretien annuel soit aux membres de la DRH Groupe.

Par ailleurs, un site carrière interne est accessible pour tous les collaborateurs en CDI et CDD afin que chacun puisse progresser et vivre pleinement son métier à chaque étape de son parcours : évolution de carrière, possibilités de mobilité, reconversion.

4. Modèle Managérial Impulse

Impulse se décline autour de 5 valeurs fondamentales : l'Humilité, l'Audace, le Partage, l'Esprit Collectif et la Confiance, ce modèle managérial est diffusé depuis Octobre 2021 sous différentes modalités (présentiel et distanciel).

Un test psychométrique créé sur-mesure sur les 5 valeurs IMPULSE est déployé depuis 2022 afin que chaque manager puisse incarner ses valeurs et que nous puissions accompagner nos managers dans leur posture et développer leurs compétences managériales.



En 2022, Campus Barrière a organisé 3 formations et a déjà généré 120 sessions pour un total de 261 stagiaires.

Par ailleurs, chaque année le Casino Barrière Trouville fait réaliser des formations pour son personnel (voir partie G. Effectif).

C. Handicap

Parce que le talent est plus fort que le handicap, le Groupe Barrière a signé son cinquième accord relatif à l'emploi des travailleurs handicapés Cet accord est une expression de nos engagements en matière de diversité, d'égalité des chances, d'inclusion et de lutte contre toute forme de discrimination

Convaincu que la vie en entreprise implique la valorisation des compétences, des savoirs-être mais aussi des différences, Barrière et ses partenaires sociaux ont signé en 2022, à l'unanimité (CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGC, FO), le 5^{ème} accord handicap du Groupe depuis sa première initiative en 2009. Cet accord, qui sera effectif sur une période de trois ans à partir de 2023, s'inscrit dans le cadre de la réglementation sociale, issue de la loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. A travers ce nouvel accord, Barrière continue son engagement pour la diversité et la lutte contre toute forme de discrimination de 2023 à 2025.

Cette démarche repose sur trois objectifs majeurs : d'une part favoriser l'embauche des personnes handicapées en facilitant l'intégration dans l'environnement de travail et l'accès aux locaux ; d'autre part garantir l'employabilité des collaborateurs en assurant la poursuite de leur activité au sein du Groupe ; enfin, développer des partenariats avec des entreprises protégées et adaptées et recourir à ces structures pour l'achat de biens, de sous-traitance ou de prestations de services.

Pour pérenniser et mener à bien son engagement, le Groupe prévoit aussi diverses actions, parmi lesquelles l'embauche de 50 travailleurs handicapés sur la période de l'accord, dont au moins 60% en CDI. Barrière accompagnera également ses collaborateurs dans leurs démarches professionnelles et administratives et leur assurera des formations professionnelles en fonction de leurs besoins. Parallèlement, le Groupe continuera de sensibiliser l'ensemble de ses collaborateurs et managers aux problématiques du handicap, afin de garantir la bonne intégration de ses travailleurs handicapés. Enfin, afin de favoriser les liens entre le milieu protégé et adapté, et le milieu ordinaire de travail, Barrière prévoit de développer davantage le recours aux Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) et aux Entreprises Adaptées (EA), contribuant ainsi à l'emploi indirect des travailleurs handicapés.

Le Groupe a su tirer de ses quatre précédents accords une expérience de terrain permettant de proposer un collectif et un environnement de travail propices à l'intégration de travailleurs handicapés.

Au Casino Barrière de Trouville, 3 ETP sont des travailleurs en situation de handicap.

Le Casino a mis en œuvre les actions suivantes afin d'améliorer les conditions de travail de ces personnels :

Venue d'un préventeur de la médecine du travail dans le cadre de l'aménagement de poste de Madame Ghislaine HECKEL (caissière Jeux Traditionnels). L'aménagement de poste a pour objectif de rendre l'espace plus "modulable" et adaptable à la pathologie de Mme HECKEL.

V. Développement durable et Responsabilité Sociétale et Environnementale

A. Planète Barrière, une démarche ambitieuse et volontaire.

L'Esprit Barrière, c'est une manière d'être. Le Groupe Barrière défend un modèle de développement respectueux des Hommes, de l'environnement et des économies locales. Sous l'étendard Planète Barrière, un monde de responsabilités partagées.

B. Contribuer à inventer le monde de demain.

Au travers de la démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), Planète Barrière porte une vision fédératrice qui se traduit par une éthique à 360° afin de lier et de penser ensemble des dimensions sociales, économiques et environnementales.

Elle se polarise autour de six thématiques :

- ★ GOUVERNANCE, INNOVATION DURABLE ET DIALOGUE
- ★ EXPÉRIENCE CLIENT DURABLE
- ★ EMPLOYEUR RESPONSABLE
- ★ ENVIRONNEMENT
- ★ RESTAURATION RESPONSABLE
- ★ DÉVELOPPEMENT LOCAL ET SOLIDARITÉ

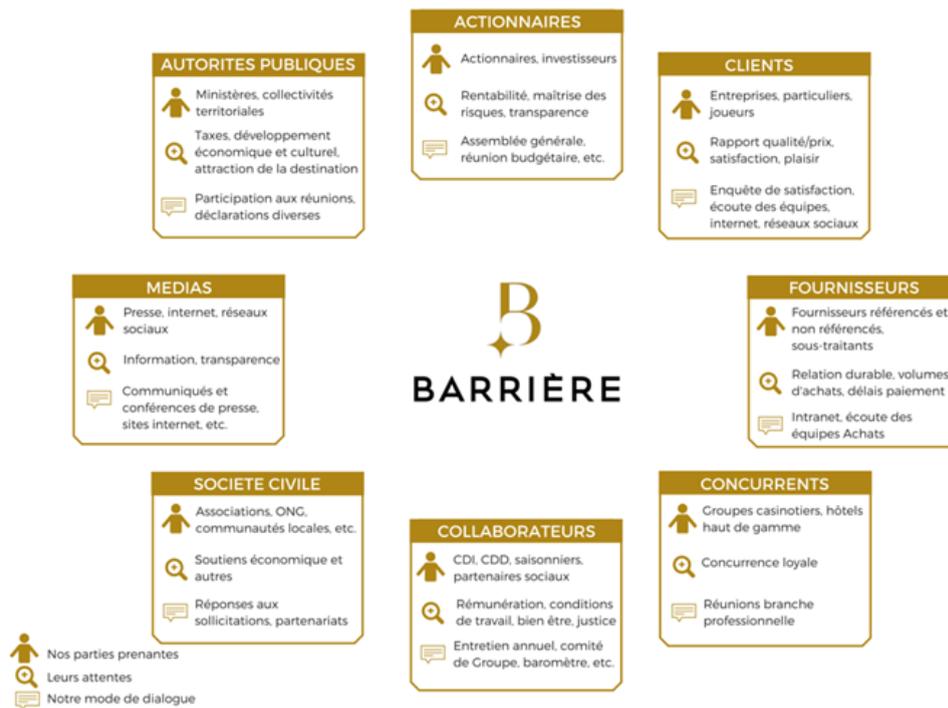
Pour guider sa démarche, le Groupe Barrière a choisi la norme internationale ISO 26000 de Responsabilité Sociétale des Entreprises. Ambitieuse, elle dépasse le simple cadre de l'environnement en remettant les femmes et les hommes au cœur de la réflexion et des actions de l'entreprise. Dans chaque établissement du Groupe Barrière, un responsable Développement durable agit comme ambassadeur et accélérateur de cette dynamique d'entreprise au niveau local.

Depuis 2021, Planète Barrière, a écrit sa nouvelle stratégie RSE à 3 ans portée sur :

6 piliers, 20 enjeux, 40 engagements et 60 Kpi

Pour créer sa nouvelle stratégie 2021/24, le Groupe Barrière a défini la cartographie suivante de ses parties prenantes. En effet, l'objectif de la stratégie RSE du Groupe Barrière est de répondre aux attentes de l'ensemble de ses parties prenantes par un dialogue constructif et transparent.

Cartographie des parties prenantes Groupe Barrière:



La stratégie moyen-long terme définie par le Groupe et pour ses filiales est la suivante :

	GOVERNANCE, INNOVATION DURABLE & DIALOGUE	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir une stratégie responsable Veiller à la transparence et loyauté dans les affaires Tenir une politique d'achats responsables Poursuivre l'innovation durable
	EXPERIENCE CLIENT DURABLE	<ul style="list-style-type: none"> Assurer une sécurité sanitaire irréprochable Développer le programme jeu responsable et service responsable Proposer des offres Marketing & Mice responsables
	EMPLOYEUR RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la santé et sécurité au travail Développer la diversité en tant que richesse Favoriser un climat et dialogue social responsables
	ENVIRONNEMENT	<ul style="list-style-type: none"> Faire progresser le bâtiment durable Favoriser l'économie circulaire : réduire, réutiliser et recycler nos déchets Préserver la biodiversité Développer le numérique responsable
	DEVELOPPEMENT LOCAL ET SOLIDARITE	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir un impact positif sur le territoire et la société Promouvoir la solidarité
	RESTAURATION RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> Posséder une démarche restauration responsable Lutter contre le gaspillage alimentaire

Pour le Casino Barrière Trouville les actions sont les suivantes :

- installation d'un garage à vélo,
- collecte de jouet à Noël (association Fée Cécilia),
- participation au téléthon,
- semaine avec menu locavore,
- don de mobiliers aux membres du personnel,
- suppression du plastique à usage uniques et des bouteilles en plastiques (clients et personnel), collecte de bouchons plastiques,
- prêt de la salle de spectacle pour une bourse aux jouets via l'office du tourisme.

PARTIE 3

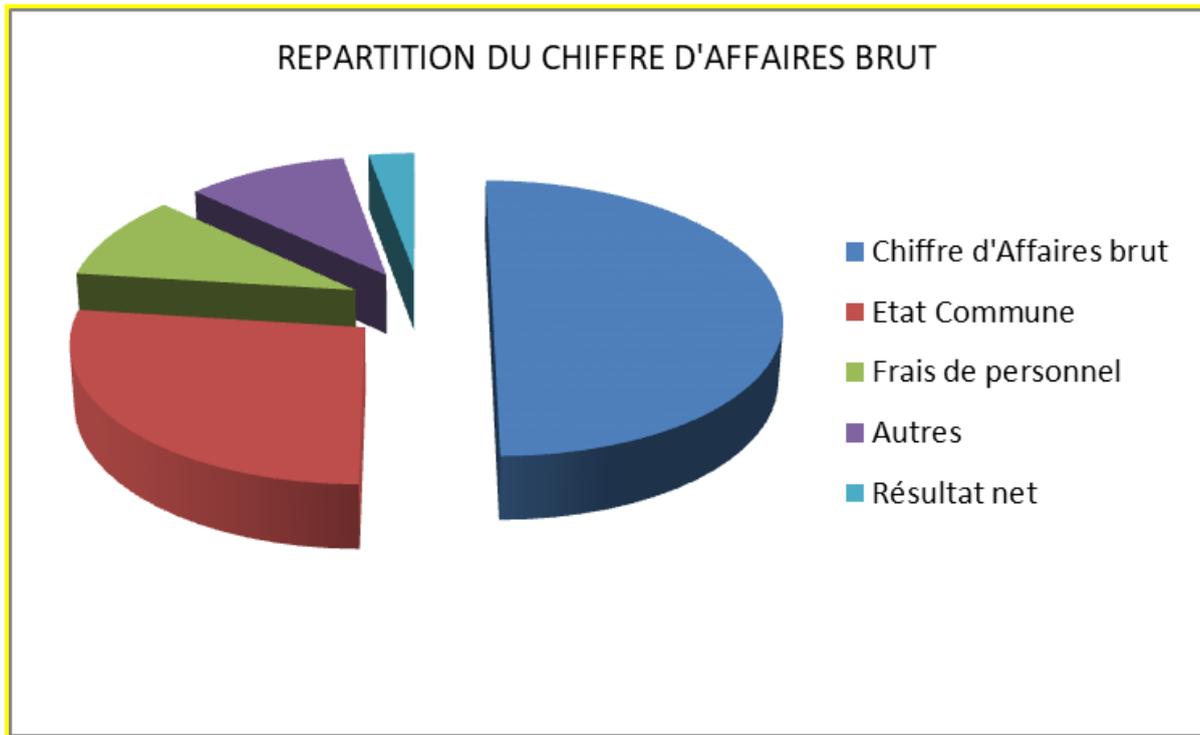
Annexe : compte-rendu technique et financier comportant les informations utiles relatives à l'exécution du service (point 2 de l'article R3131-4)



I. Compte-rendu financier

RAPPEL PBJ	N-1	N	Valeur	%
Récapitulatif des contributions	9 866	21 228	11 362	115.16 %
- Prélèvement direct (<i>cahier des charges</i>) (<i>Tx = 10% jusqu'à 6 803 000 € et 15 % au delà de 6 803 000 €</i>)	-641	-1 735	-1 094	170.67%
- Reversement 10% du Plvt Progressif de l'Etat (<i>dans un max. de 5% du budget de la ville</i>)	-315	-785	-470	149.21%
TOTAL PLVT	-956	-2 520	-1 564	163.60%
TOTAL CONTRIBUTION				
- Redevance d'occupation (<i>lorsque la Ville est propriétaire du terrain et/ou des murs</i>) • redevance fixe • redevance variable	-129	-240	-111	86.05%
TOTAL redevance domaniale	-129	-240	-1111	86.05%
TOTAL GENERAL	-1 085	-2 760	-1 675	154.38%

A. Historique sur 5 ans



	2022	2021	2020	2019	2018	Total
Chiffre d'Affaires brut	22 492	10 242	16 870	20 115	18 532	88 251
Etat Commune (1)	-12 844	-5 121	-8 938	-11 005	-9 769	-47 677
Frais de personnel (2)	-4 217	-2 012	-3 202	-4 220	-3 926	-17 577
Autres	-3 311	-2 732	-3 884	-3 740	-4 282	-17 949
Résultat net	2 120	377	846	1 150	555	5 048

Détail (1)

Prélèvement	- 9603	-3 975	-8 062	-8 926	-8 897	- 39 463
Loyers versés à la ville	-240	-129	-235	-224	-219	-1 047
Impôts et Taxes (LF)	-382	-237	-326	-428	-381	-1 754
Cahier des charges	-1 735	-641	-6	-31	-147	-2560
Impôt société	-884	-139	-309	-160	-252	-1744
Total	-12 8440	-5 121	-8 938	-9 769	-9 896	-46 568

(2) : y compris participation

B. Activités exercées (*point 2 de l'article R.3131-4 du code de la commande publique*)

Dans le cadre de la concession, le délégataire perçoit les recettes suivantes :

À adapter :

- jeux
- animation
- restauration

C. Tarifs pratiqués au cours de l'exercice (*point 2 de l'article R.3131-4 du code de la commande publique*)

Les tarifs (et leurs évolutions) appliqués au cours de l'exercice figurent en pièce jointe.

II. Compte-rendu technique

A. Contribution du délégataire dans le cadre du contrat de concession

1. Artistique / culturel

a) Rappel des obligations contractuelles

Article 8 – Contribution du Délégataire à l’animation et au développement touristique de la Ville

Le Délégataire assurera une activité d’animation culturelle, artistique et sportive destinée à favoriser l’attractivité du casino et de la Commune.

Le Délégataire organise, notamment, toute l’année des spectacles, concerts, évènements et soirées susceptibles d’intéresser tant la clientèle de passage et que celle des résidents.

Le Délégataire s’engage à consacrer chaque année à l’animation et au développement touristique du Casino et de la Commune un budget égal à 1% du produit brut des jeux de l’exercice précédent, en année pleine.

Le Délégataire s’engage à consacrer 15% de son budget animation et développement touristique susmentionné au financement d’animations organisées sur le territoire de la Commune et portées par la Commune ou des associations et notamment le feu d’artifice financé par le Délégataire à hauteur de 7.000 € maximum par an.

Un bilan de ces activités sera est présenté chaque année en annexe du rapport annuel d’activité.

Dans le cas où les budgets susmentionnés ne seraient pas totalement utilisés au cours d’une année, l’excédent sera automatiquement reporté sur l’année suivante, au cours de laquelle il devra totalement être dépensé.

Les dépenses du Délégataire prises en compte pour la vérification de l’engagement contractuel mentionné ci-dessus sont les dépenses directes du Délégataire et n’incluent donc pas notamment la mise à disposition de salles du Casino.

b) Programmation dans le Casino :

Le Casino a programmé des divertissements tout au long de l’année :

Une à deux fois par mois, le Dîner spectacle est organisé dans la salle des galas “Les Gouverneurs”. Le spectacle remporte chaque année un vif succès, les clients reviennent chaque année découvrir la nouvelle saison. Ce spectacle, en live, est mené par une troupe de 10 artistes de qualité. Au total, ce sont 14 rendez-vous qui ont été programmés de novembre 2021 à octobre 2022.

Tous les samedis soirs, la scène de la Villatara reçoit des chanteurs et musiciens. Ce sont les “Saturday Live Music”. Une ambiance musicale et variée est proposée chaque samedi soir aux clients dinant au restaurant.

De plus, le Casino organise des événements en adéquation avec des événements du calendrier des festivités. Par exemple, pour célébrer les fêtes de fin d’année, le Casino organise le Réveillon de Noël à la Villatara avec un menu spécial et des artistes sur scène. Un spectacle

est donné au salon des gouverneurs suivi d'une fin de soirée dansante.

Le Casino programme également, des soirées spéciales comme pour la Saint Valentin avec un menu dédié et des artistes sur la scène de la Villatara.

2. Autres contributions au développement touristique

a) Rappel des obligations contractuelles

Article 9 – Budget affecté à la promotion du casino

Le Délégué devra mettre en œuvre une stratégie de communication et de promotion du complexe du Casino visant à conforter et développer son attractivité.

A cette fin, il consacrera chaque année une somme égale à 2,5% du produit brut des jeux en année pleine.

Article 11 – Parrainage et publicité

Le Délégué pourra proposer à des personnes physiques ou morales extérieures d'utiliser certains supports du Casino comme vecteur de communication.

La création de ces supports à l'extérieur du Casino est soumise à l'autorisation préalable de Monsieur le Maire ou de son représentant. Le silence gardé pendant un délai de 15 jours à compter de la présentation de la demande à la Commune vaut acceptation.

En cas de refus du Maire ou de son représentant exprimé dans les conditions prévues ci-dessus, le Délégué ne pourra prétendre à aucune indemnité.

b) Amélioration de l'activité de la ville

Le Casino contribue à améliorer l'activité de la ville en participant chaque année au financement du feu d'artifices du 16 juillet.

Il illumine la façade du bâtiment lors des fêtes de fin d'année.

Et contribue par le biais d'apports de lots aux salons touristiques auxquels participe l'Office de Tourisme de Trouville.

Par le biais d'achats d'espaces publicitaires dans la presse locale et de campagnes digitales publicitaires, le Casino participe ainsi au rayonnement de la ville de Trouville.

c) Sponsoring, Partenariat

Le Casino est un partenaire majeur de la Ville et de l'Office de tourisme de Trouville-sur-Mer. Ils travaillent en étroite collaboration dans la réalisation de certains projets et événements mais aussi en relayant les événements phare qui se déroulent au sein de la ville.

d) Mises à disposition d'espaces

Article 10 – Location d'espace

Le Délégué peut proposer à la location les espaces du Casino susceptibles d'accueillir des séminaires, colloques, manifestations festives ou de promotion.

Le Délégué s'oblige à informer la Commune de la nature de ces manifestations chaque année dans le rapport annuel du Délégué.

Le Délégué s'engage à ne pas proposer ce service à des personnes susceptibles de porter atteinte à l'image de la Commune, troubler l'ordre public ou dont l'activité ou l'opinion serait contraire aux bonnes mœurs.

Article 13 – Utilisation du Casino par la Commune

La Commune pourra disposer gratuitement douze fois par an pour ses besoins propres ou ceux de tiers, des locaux de réception du Casino (salon des Gouverneurs ou espace discothèque). La mise à disposition gratuite inclut les locaux et le matériel du Casino mais n'intègre pas les frais de personnel et de consommables. La Commune bénéficie d'une remise de 20% sur les tarifs mis en place par le Délégué.

La Commune ne pourra disposer des espaces du Casino que si le Délégué n'a enregistré aucune réservation pour la date souhaitée par la Commune à la date de notification de sa réservation.

En tout état de cause, la Commune s'engage à respecter un préavis de quinze jours et à ne pas pénaliser l'activité commerciale du Délégué.

Le Casino participe activement à l'organisation d'événements en collaboration avec la mairie et l'office de tourisme et d'attractivité.

Entre novembre 2021 et octobre 2022, ce sont 38 dates qui ont été réservées pour des manifestations organisées par la mairie, l'office de tourisme et diverses associations.

Le Casino participe activement au déroulement du Festival du Film du Court Métrage Off Court en septembre.

Il apporte sa contribution également aux autres événements organisés par la Ville comme :

- Le Festival à l'Ouest et la Brocante Ali Baba en novembre,
- Les concerts de Flaubert, de Noël avec les Musicales de Trouville en décembre,
- Le speed Meeting organisé par l'Office de Tourisme, les concert du Rotarys en avril,
- Les concert et bal de fin d'année du Collège Charles Mozin et du Lycée Marie-Joseph,
- La projection du film de Claude Lelouche, le festival Théâtre et Lecture en été,
- Les rencontres géopolitiques, Natura et le salon du Livre en octobre.

Le Casino contribue également au dynamisme associatif du tissu économique en prêtant ses

salles à des associations locales :

- Les Amis du Musée pour leur assemblée,
- L'ARA pour leur Galette des Rois et leur brocante.

Afin d'assurer le bon déroulement de tous ces événements, c'est le personnel du Casino qui met en place les salles, assure le ménage et trouve le personnel technique.

Le Casino répond aussi favorablement aux demandes de lots des associations caritatives et scolaires de la Ville de Trouville pour les tombolas, lotos, kermesses... en offrant des repas, des coupons boissons, des goodies...

B. Contribution du délégataire au delà du contrat de concession

Au-delà de ses obligations contractuelles, le Casino contribue activement au développement de l'établissement et de la ville de Trouville-sur-Mer au travers de la mise en place d'actions et contributions diverses et variées.

Les opérations marketing et commerciales organisées se veulent de plus en plus expérimentielles et divertissantes.

Ainsi, selon le calendrier des événements et des fêtes, les animations et jeux concours se sont succédés pour divertir les visiteurs.

Des lotos gratuits sont programmés un vendredi soir par mois dans le salon des gouverneurs. Ils mettent en jeu 500€ de lots (bouteilles de champagne, repas au restaurant La Villatara, tickets de jeu, etc.). Ces lotos sont devenus des rendez-vous très prisés et attendus des clients habitués.

En fonction des événements calendaires (du type Noël, Vendredi 13, etc.), des lotos thématiques au tarif très avantageux (15€ avec 1 coupe de champagne, petits fours et tickets de jeu) sont programmés.

De novembre 2021 à octobre 2022, le Casino a organisé des animations, grands jeux et autres événements dans l'enceinte de la salle des Machines à sous et du restaurant.

Durant le mois de novembre, le restaurant a proposé une offre "Les incontournables" qui mettait à l'honneur un produit tous les jeudis à un prix attractif (exemple la poêlée de Saint-Jacques aux parfums d'automne à 23€).

Une dégustation de Beaujolais a également été proposée et des offres promotionnelles pour les clients détenteurs de la carte le Carré VIP Barrière ont été mises en place à la fin du mois dans le cadre du Black-Friday.

En décembre, le Casino a célébré les fêtes de fin d'année en mettant en place, d'une part, un grand jeu durant 3 semaines avec une vitrine de Noël. Ce jeu offrait la possibilité de gagner chaque jour une multitude de lots dont un lot phare tel que une apple watch, console Nintendo, tablette Samsung, sac Longchamp, Lancel, Iphone, AirPods, Console Xbox, Robot ménager Cookéo, Machine Nespresso, etc.

Et d'autres parts, il a organisé les réveillons et lendemains de fête au salon des Gouverneurs et au restaurant La Villatara, mais aussi, un dîner de Noël exclusivement réservé aux clients VIP du Casino qui ont chacun reçu un cadeau lors de ce repas.

Il a également organisé le loto de Noël dont la valeur des lots a été augmentée pour l'occasion.

En parallèle, le 16 décembre, le Casino a été doté de 11 nouvelles Machines à Sous dont l'arrivée a été célébrée par une journée festive et la mise en jeu de nombreux lots à gagner tout au long de la journée (nuits dans un hôtel Barrière de Deauville, tickets de jeu, repas au restaurant La Villatara, magnums de Champagne, Dîner-spectacle, etc.).

Pour le début d'année, le Casino poursuit ses animations pour divertir ses clients en mettant notamment en jeu une voiture un Fiat 500 cabriolet du 17 janvier au 12 février. Un lot phare qui attire beaucoup de participants et remporte toujours un vif succès.

Il a permis à ses clients de déguster la Galette des rois et de gagner des tickets de jeu à chaque fête trouvée lors de l'épiphanie. Et en février, pour la Chandeleur, il a organisé une dégustation de crêpes.

Le restaurant La Villatara a organisé une soirée spéciale Saint Valentin, avec menu, artistes et décoration dédiée pour l'occasion.

En mars, la fête des Grand-mères et la journée internationale des droits des femmes ont également été célébrées.

Une opération marketing durant 3 semaines sur le thème de l'ésotérisme a débuté le 18 mars pour se finir le 3 avril. Cette opération permettait de faire gagner des lots chaque jour avec un jeu sur borne digitale. En parallèle des animations avaient été mises en place avec un hypnotiseur, des voyants, un magicien, une boutique ésotérique avec découverte de la pratique du pendule, bols tibétains, etc. installée dans le hall du Casino.

En avril, le Casino a mis en place une opération avec les Bonus Box, "boîtes surprises" installées sur les Machines à Sous s'ouvrant aléatoirement et permettant de gagner des cadeaux tels que des tickets de jeu, des casques sans fil, des enceintes, des invitations au restaurant, des cartes carburant.

Le week-end de Pâques, le restaurant a accueilli ses clients avec un brunch musical le dimanche et le lundi.

Le mois de mai a commencé par une distribution de muguet le 1er.

Par la suite, un week-end de la chance a été organisé à l'occasion du vendredi 13. Durant ce week-end, un lotto de la chance a été organisé, des cartes à gratter ont été distribuées et d'autres animations autour de la Chance sont venues compléter les festivités.

Durant les mois de mai et juin (du 23 mai au 19 juin), le Casino a mis à l'honneur ses clients membres Le Carré VIP Barrière. Chaque semaine, un statut de fidélité était surclassé et bénéficiait des avantages du statut supérieur.

Les fêtes des Mères et des Pères ont également été célébrées à la Villatara avec des offres de restauration spéciales.

Afin de célébrer l'arrivée de l'été, un grand jeu sur borne a été organisé "Le Casino vous offre vos vacances" durant 3 semaines avec un tirage au sort final le dimanche 10/07.

Ce jeu permettait de gagner un chèque de 3000€ à consommer dans une agence de voyage locale.

Le 2 juillet, le Casino a fêté son anniversaire sur le thème des Années Folles ; thème faisant écho aux 110 ans d'existence du Groupe Barrière. Tout au long de cette journée festive, les animations, artistes et offres de restauration se sont succédé, les bulles ont pétillé et les yeux ont scintillé.

De nouvelles Machines à Sous sont venues compléter le parc de machines du Casino, une offre de bonus pour les clients Carré VIP a été programmée pour l'occasion.

Durant l'été, une opération marketing de conquête a été mise en place sur le thème de l'échappée game avec une expérience phygitale à vivre à l'intérieur du Casino. Cette opération a fait l'objet d'un plan de communication dans la ville avec street marketing.

Comme chaque été, la saison hippique a permis d'inviter les meilleurs clients du Casino à des événements prestigieux : Grand Prix, Coupe de Polo, Repas au concours Longines. S'en est suivi le Festival du film américain avec ses dîners d'ouverture et de clôture et les invitations aux séances.

Les animations et opérations marketing se sont poursuivies en septembre et en octobre. Durant 15 jours, le Casino a organisé un jeu sur borne avec des voyages et week-ends à gagner pour prolonger les vacances. Des animations sur le thème des vacances sont venues compléter le dispositif.

Le restaurant a proposé une opération commerciale sur la Côte de Boeuf à prix très avantageux.

Et durant le mois d'octobre, pour dynamiser les mardis, mercredis et jeudis, le Casino a mis en place la Roue de la Chance qui permettait de gagner divers lots (tickets de jeu, repas, dîners spectacle, champagne...).

Le mois d'octobre se finit par un lâché de ballons remplis de tickets de jeu lors d'Halloween.

Par ailleurs, le Casino Barrière Trouville bénéficie d'une forte synergie en étant intégré au Resort Deauville-Trouville. En effet, cette synergie est une force pour la satisfaction et la fidélisation des clients du Casino qui peuvent ainsi participer à des événements de qualité comme le Festival du Film Américain de Deauville, à l'Hippodrome de Deauville, aux compétitions de Polo (une coupe spécifique du Casino de Trouville a d'ailleurs été créée).

Les clients peuvent aussi bénéficier d'invitations prestigieuses (nuitées offertes avec petit déjeuner) sur les hôtels Barrière de Deauville (Hôtel Normandy, Hôtel du Golf, Hôtel Royal).

Par ailleurs, le Casino fait partie intégrante de la structure commerciale et de communication du Resort Barrière Deauville-Trouville, ce qui favorise les contacts avec les autocaristes et les relations avec les acteurs économiques et touristiques lors des salons.

DÉPENSES MARKETING ET ARTISTIQUES	
POSTES DE DÉPENSES	ex 2021-2022
Animations artistiques pour Dîners Spectacles, dîners concerts, Animations salle Machines à sous et grands jeux, cachets artistes, intermittents, location matériels techniques	137 000 €
Cadeaux, offerts F&B, Tickets promo (pour les jeux gratuits)	419 500 €
Marketing, publicité (Édition des supports de communication, achats d'espace publicitaires (panneaux d'affichage longue conservation, annonces presse), mailings individuels et clients groupes, foires et salons, organisation de jeux gratuits, honoraires divers, frais de fonctionnement.	239 677 €
Partenariats (manifestations sportives et culturelles au niveau de la commune), Sponsorings (associations, clubs sportifs, grands événements) et participation à la vie communale	27 430 €
Participation à l'office de tourisme (partenariat et insertions publicitaires et offerts)	6 893 €
Total	830 500 €
Pour mémoire et à prendre en compte, les offerts F&B des départements Machines à sous et Jeux de Table	

C. Restaurant(s) / Bar(s)

1. Cartes et horaires et les jours d'ouverture

La Villatara (bar, restaurant du Casino)

Ouvert tous les jours

De 12h à 14h du lundi au samedi et le dimanche de 12h à 14h30

De 19h30 à 22h du dimanche au jeudi et le vendredi et samedi de 19h30 à 23h
 (cartes en annexe)

2. Capacité des points de vente

Villatara :

60 + 50 places assises au rez-de-chaussée

110 en mezzanine

40 en terrasse (ouverte d'avril à octobre)

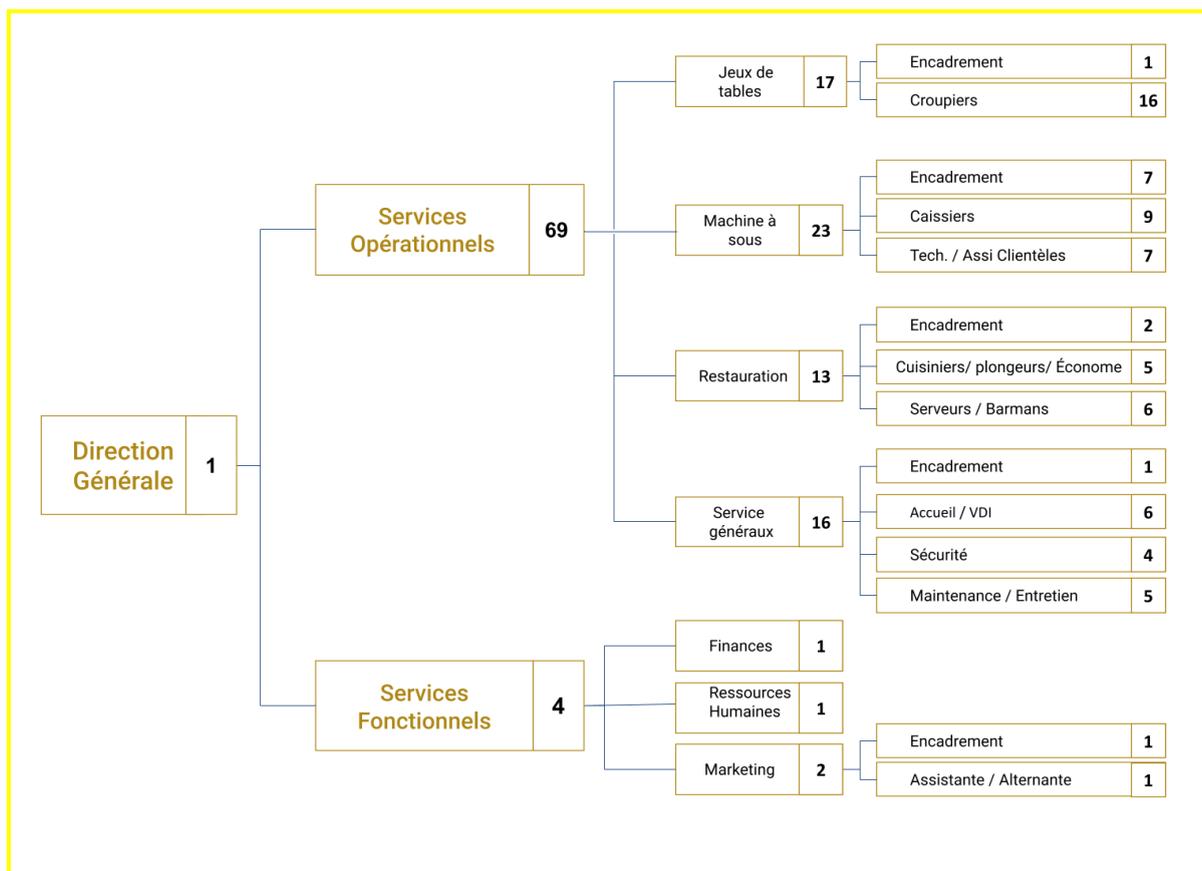
3. L'activité

	N-1	N
Nbre de Cvts	10 677	28 542
Ticket moyen	32.49	40.50
CA TTC	347	1 156

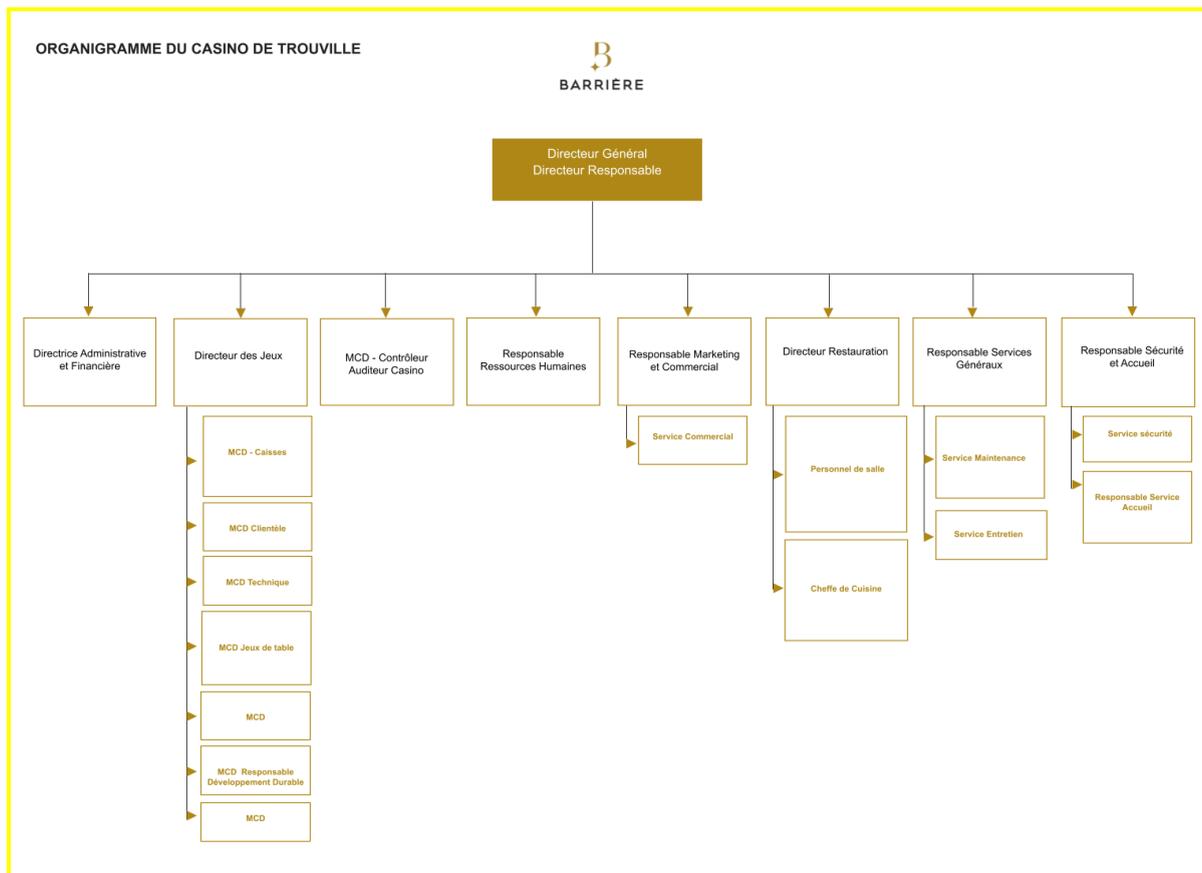
D. Effectif

Le nombre de salariés moyen de l'établissement s'est élevé sur l'exercice à 77 personnes. Un effort particulier est apporté à la formation professionnelle continue qui représente 2,6% de la masse salariale et 1988 heures de formation pour l'ensemble des salariés.

1. Tableau des effectifs par secteur d'activité



2. Organigramme de l'établissement (non nominatif)



3. Formations réalisées

- Internes :
 - IMPULSE : management
 - Prévention contre l'abus de jeux
 - Lutte contre le blanchiment
- Externes :
 - D3SP
 - Habilitations électrique
 - SST
 - Permis d'exploitation
 - SSIAP3

PARTIE 4

Perspectives et événements post clôture



Partie nationale

Au-delà des bouleversements économiques engendrés par la crise sanitaire dont les effets ont perduré sur l'exercice objet du présent rapport, il s'observe aussi une profonde mutation des attentes de la clientèle dont nous avons constaté les prémices lors des précédents exercices. Ce sont autant de nouveaux besoins et d'usages dans les casinos en matière de jeux, de restauration et d'animation qu'il convient d'appréhender.

Ces nouveaux usages se traduisent par une recherche de davantage de confort par nos clients. Nous devons nous mobiliser pour optimiser les espaces afin d'allier la poursuite d'une performance économique avec un meilleur confort et satisfaction client. Nous constatons également une demande très forte des usagers en ce qui concerne une digitalisation des services actuellement proposés dans nos établissements. Le Groupe Barrière se doit de prendre en considération ces nouveaux facteurs s'il souhaite maintenir une performance et un niveau de résultat satisfaisant au sein d'un marché qui a été fortement bousculé ces dernières années.

En effet, le marché des jeux de hasard et d'argent a connu des évolutions profondes sur les 5 dernières années, accélérées par les fermetures administratives successives imposées par la crise sanitaire et la progression significative des jeux en ligne. Les sites illégaux de jeux en ligne sont de plus en plus présents et accessibles sans qu'ils ne fassent aujourd'hui encore l'objet d'un encadrement légal. Ils demeurent une menace que nous ne pouvons pas ignorer à la fois pour l'activité des casinos et plus encore pour la sécurité des usagers.

En outre, ils disposent d'une visibilité toujours plus forte. Les casinos doivent alors faire face à une nouvelle concurrence de plus en plus agressive en matière de marketing digital et très présente dans les smartphones de chaque joueur.

La crise énergétique témoigne également des défis sociétaux et environnementaux que les casinos et plus généralement le secteur du tourisme et des loisirs devront relever. Le Groupe Barrière doit continuer de faire évoluer ses ambitions face à ses enjeux et adapter en conséquence les délégations dont il est titulaire.

Toutefois, le contexte économique à la date de rédaction du présent rapport et la pression pesant sur les ménages français présagent un risque de ralentissement de la croissance à court et moyen terme qu'il incombe à tout acteur des loisirs et du divertissement de prendre en considération dans leurs activités.

Enfin, le Groupe Barrière porte une attention permanente à toute évolution réglementaire ou fiscale qui pourrait une nouvelle fois aggraver la situation financière de ses casinos.

Partie locale

Dans le cadre d'un appel d'offres émis par la ville de Trouville-sur-Mer, le Casino Barrière Trouville a déposé un dossier de candidature le 1er février 2023.

DOCUMENTS JOINTS



Tableaux 1 à 6 de la liasse fiscale
Liste des tarifs pratiqués
Attestations d'assurance