



## **RAPPORT ANNUEL D'INFORMATION**

**EXERCICE 2023/2024**

**Casino Barrière**

**Société Casino de Trouville sur Mer**



# Sommaire



## **INTRODUCTION**

- A. Conformité du rapport annuel au cadre légal et contractuel
- B. Information sur l'exploitation

## **PARTIE 1 - DONNEES COMPTABLES**

- I. Rapport financier
- II. Patrimoine
- III. Engagements à incidences financières

## **PARTIE 2 - ANALYSE DE LA QUALITÉ DES OUVRAGES OU DES SERVICES DEMANDÉS AU CONCESSIONNAIRE**

- I. Mesures du service rendu
- II. Mesures proposés pour une meilleure satisfaction des usagers
- III. Ethique et comportement
- IV. Amélioration de la satisfaction des usagers par le bien-être des collaborateurs
- V. Démarche de responsabilité sociétale

## **PARTIE 3 - ANNEXE : COMPTE RENDU TECHNIQUE ET FINANCIER COMPORTANT LES INFORMATIONS UTILES RELATIVES À L'EXÉCUTION DU SERVICE**

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

## **PARTIE 4 - PERSPECTIVES ET EVENEMENTS POST CLOTURE**

## **DOCUMENTS JOINTS**



## Introduction

### A. Conformité du rapport annuel au cadre légal et contractuel

#### a. Article du code de la commande publique

Le rapport annuel est conforme aux 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

Le rapport annuel est conforme aux articles

## ARTICLE 20 – RAPPORT ANNUEL DU CONCESSIONNAIRE

### Article 20.1 Contenu du rapport annuel

Conformément à l'Article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales et à l'article L.3131- 5 du Code de la commande publique, le Concessionnaire produit et transmet à la Collectivité chaque année, avant le 1<sup>er</sup> juin, un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité de service assortie d'une annexe permettant à la Collectivité d'apprécier les conditions d'exécution du service public.

Le rapport mentionné devra se conformer notamment aux prescriptions des articles R.3131-2 et suivants du Code de la commande publique. A ce titre, il devra notamment respecter les principes comptables d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes retenues pour l'élaboration de chacune de ses parties, tout en permettant la comparaison entre l'année en cours et les précédentes.

Toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport sont tenues par le Concessionnaire à la disposition de la Collectivité dans le cadre de son droit de contrôle. La non-production de ce rapport constitue un manquement et entraîne le paiement de pénalités, dans les conditions de l'Article 22 du présent contrat.

Par ailleurs, le rapport annuel devra présenter les perspectives pour l'établissement à moyen terme, en termes d'évolution du Produit Brut des Jeux sur les prochaines années et notamment les variations par rapport au prévisionnel.

Le rapport présentera également les engagements en valeur du développement durable mis en œuvre par le Concessionnaire.

En complément du rapport annuel, le Concessionnaire remet dans les mêmes conditions les éléments suivants :

- Bilan détaillé de la société dédiée à l'exploitation du casino (actif / passif) ;
- Compte de résultat de la société dédiée à l'exploitation du casino ;
- Soldes intermédiaires de gestion de la société dédiée à l'exploitation du casino.

## Article 20.2 Données essentielles du service public

En début de Contrat, la Collectivité établit à destination du Concessionnaire une liste de données d'activités nécessaire au suivi du service. Ces données doivent être en lien direct avec le service public délégué et sont des données facilement accessibles pour le Concessionnaire.

Le Concessionnaire est tenu de transmettre annuellement, selon les mêmes modalités que le rapport annuel, ces données à la Collectivité sous un format informatique permettant le traitement de données (tableau modifiable).

## Article 20.3 Réunion de présentation du rapport annuel

La Collectivité pourra demander, dans la limite d'une fois par an, la participation de représentants du Concessionnaire à une réunion de présentation ayant pour objet le rapport annuel d'exploitation du Casino au Conseil municipal. La convocation à la réunion est envoyée au Concessionnaire au moins un (1) mois avant la date de la réunion.

### B. Informations sur l'exploitation

La Société Casino de Trouville exploitant le casino de Trouville (le "**Casino**") 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**").

La Société Casino de Trouville est une filiale de la Société Hôtels et Casino de Deauville, elle-même filiale de Groupe Lucien Barrière, société anonyme, 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 pour une durée de 15 ans arrivant à son terme le 31 octobre 2038 (le "**Contrat**").

#### **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 du Groupe qui lui procurent

à la fois l'impulsion et la stratégie, mais aussi la cohérence et le suivi utile par la mutualisation des ressources dont elle 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 :

- **Le Secrétariat Général** composé des Directions Communication, Juridique, Affaires Publiques et Réglementaires, Sûreté et Sécurité, Culture d'Entreprise et RSE ;
- **la Direction Générale Jeux** composée des Directions Casinos, Jeux en Ligne, Offre de Jeux, Projets et Innovations Jeux, Développement Jeux et Jeu Responsable ;
- **la Direction Générale Hôtellerie et Restauration** composée des Directions Hôtellerie, Restauration, Gestion des Revenues et Distribution, Développement Hôtellerie et Restaurant et Projets Hôtellerie et Restauration ;
- **la Direction Générale Ventes, Marketing et Expérience Client** composée des Directions Commerciale, Marketing et Communication Hôtellerie et Restauration, Marketing et Communication jeux, Artistique et Événementiel et de la Direction Architecture, Patrimoine et Maintenance ;
- **la Direction Générale des Ressources Humaines** composée de la Direction Process RH, Data et SIRH, des Directions Développement RH et Internationale, Talents et Campus Barrière ;
- **la Direction Générale Digital, Data et Technologies** composée des Directions Technologies, Produits Digitaux, Data et Acquisition ;
- **la Direction Générale Finance** composée des Directions Contrôle Financier, Achats, Opérationnelle LCB-FT, de la Direction Risques et Assurances et de la Direction Audit Interne, Contrôle Interne et Conformité.

Cette organisation permet de mettre à disposition de la Société, ainsi que pour l'ensemble des filiales du Groupe, les expertises nécessaires à la bonne exploitation du Casino.

**Modification de la direction du Casino :**

*Monsieur Stéphane GARCIA a quitté ses fonctions Président/Directeur Responsable de la société le 21 octobre 2024. Monsieur Fabrice BASTIEN a pris des fonctions de Président/Directeur Responsable le 22 octobre 2024.*

# **PARTIE 1**

## **Données comptables**

(point 1 de l'article R.3131-3 du code de la commande publique)

### **I. Rapport financier**

#### **A. Faits marquants au niveau national**

Au cours de l'exercice 2023-2024, les 202 casinos français ont dégagé un produit brut des jeux (PBJ) total de 2 732,5 M€, enregistrant une hausse limitée à +1,3%. Les machines à sous restent le principal contributeur à hauteur de 2 238,7 M€, soit 82,0% du PBJ total (+1,1%). Les jeux traditionnels affichent une hausse de +3,0% de leur PBJ, tandis que les jeux électroniques affichent une légère augmentation de +1,5 %.

Dans ce contexte, le Groupe Barrière, qui exploite 26 casinos en France et 1 club de jeux à Paris, a suivi la tendance du marché avec une croissance stable de son PBJ de +1,4%, dont une hausse de +0,4% pour les machines à sous. Comme l'ensemble des opérateurs, le Groupe a dû faire face à une inflation de +2,8% sur ses charges, pesant sur son excédent brut d'exploitation qui diminue de -5,2 M€ pour s'établir à 128,2 M€ sur l'exercice clos le 31 octobre 2024.

Cette situation illustre un effet ciseau entre une croissance ralentie et une inflation persistante des coûts salariaux et des achats externes qui pèse sur la rentabilité des établissements alors même que les investissements doivent rester à un niveau important pour maintenir la compétitivité des casinos.

En outre, l'exercice 2023-2024 demeure impacté par un contexte géopolitique particulier au titre du conflit entre l'Ukraine et la Russie. Cette crise géopolitique a affecté l'économie à l'échelle mondiale avec un renchérissement des coûts des matières premières, des transports, du recours à l'emprunt et une inflation généralisée importante des coûts de fourniture affectant l'économie mondiale et donc la société au travers de nos clients.

Par ailleurs, l'incertitude politique en France a pesé sur nos activités, notamment dès le mois de juin 2024, où plusieurs week-ends ont été marqués par une très faible fréquentation de nos casinos. Depuis, on observe un certain attentisme de notre clientèle se traduisant par une dépense moyenne par entrée en baisse et un nombre de visites plus faible. La hausse globale du marché cache donc une décroissance sur le dernier trimestre.

Enfin, l'exercice a été clos lors du début de l'examen des projets de loi de finances (PLF) et de financement de la sécurité sociale (PLFSS) pour 2025. Il était notamment prévu une augmentation significative de la CSG sur le produit brut des jeux issu des casinos et des clubs de jeux. C'est également lors du début de cette période budgétaire que le Gouvernement Barrière a déposé un amendement visant à autoriser les casinos en ligne ; ce projet a été rapidement abandonné au regard du levier de boucliers provoqué par cette décision qui n'avait fait l'objet d'aucune concertation ni étude d'impact préalable.

## **B. Faits marquants au niveau local**

Au cours de l'exercice 2023/2024, le Casino Barrière Trouville a été marqué par les événements suivants :

L'activité sur l'exercice 2023/2024 affiche une baisse de chiffre d'affaires, avec un produit brut des jeux en diminution de 1.05 % par rapport à l'exercice précédent.

L'exercice 2023/2024 est le premier exercice de la nouvelle concession signée le 26 juin 2023.

Malgré les investissements importants réalisés aux machines à sous, nous avons subi une perte de fréquentation sur l'exercice 2024 qui s'explique par la météo, les travaux sur le boulevard Fernand Moureaux, les élections et les JO.

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

Les comptes annuels de l'exercice clos le 31 octobre 2024 ont été établis conformément aux règles de présentation et méthodes d'évaluation prévues par la réglementation en vigueur.

Les conventions générales comptables ont été appliquées dans le respect du principe de prudence suivant les 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.

### **1. Les méthodes comptables**

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

Concernant les méthodes comptables, sont retenues :

- L'évaluation des immobilisations corporelles à leur coût d'acquisition ;
- L'évaluation des immobilisations financières au coût historique d'acquisition ;
- La valorisation des stocks selon la méthode du coût moyen pondéré ;
- La valorisation des créances et des dettes à leur valeur nominale.

### **2. 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               | de 5 ans      |
| ○ Matériels de bureau et informatique  | de 3 à 10 ans |
| ○ Mobiliers de bureau                  | de 5 à 10 ans |

Dans le cadre des concessions de service public et spécifiquement 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.

### **3. 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**

##### **Règles et principes :**

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.

Les comptes annuels de résultat sont joints en annexe du présent rapport (point 1°- a de l'article R.3131-3 du code de la commande publique).

##### **Financement et continuité d'exploitation :**

Il est a rappelé que le Groupe Barrière a pu obtenir pour lui et ses filiales deux Prêts Garantis par l'Etat (PGE) supplémentaires dans le cadre la crise sanitaire de COVID-19 : l'un à hauteur de 70 millions d'euros en date du 18 décembre 2020, prolongé de 5 ans conformément à la décision du Conseil d'Administration du 26 octobre 2021, et l'autre à hauteur de 50 millions d'euros en date du 26 mai 2021.

Au cours de l'exercice 2021/2022, le Groupe a renouvelé l'échéance du PGE obtenu le 26 mai 2021 à hauteur de 50 millions d'euros de 5 années supplémentaires. Celui-ci court donc jusqu'en mai 2027.

La somme des PGE au 31 octobre 2024 s'élève donc à 96.5 millions d'euros dont 42,6 millions d'euros à moins d'un an.



Par ailleurs, dans le cadre de la réorganisation de l'actionnariat, le Groupe a procédé concomitamment, le 28 juillet 2023, au remboursement anticipé de la dette souscrite en 2018 à hauteur de 90 millions d'euros et à la souscription d'une nouvelle dette pour un montant de 210 millions d'euros, déduction faite de 3 millions d'euros de frais d'émission d'emprunts pour une durée de 5 ans.

#### E. Commentaires sur l'évolution du chiffre d'affaires

|                                      | N-1             | N               | Ecart N/N-1  |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|--------------|
| Produit Brut machines à sous         | 19 060          | 19 130          | 70           |
| Produit Brut jeux de tables          | 968             | 771             | -197         |
| Produit Brut jeux électronique       | 1 851           | 1 749           | -102         |
| Chiffre d'affaires restauration      | 1 152           | 1 053           | -99          |
| Chiffre d'affaires autres            | 119             | 110             | -9           |
| <b>Total Chiffre d'affaires BRUT</b> | <b>23 150</b>   | <b>22 813</b>   | <b>-337</b>  |
| <b>Prélèvement</b>                   | <b>- 11 737</b> | <b>- 11 953</b> | <b>216</b>   |
| <b>CA NET</b>                        | <b>11 413</b>   | <b>10 860</b>   | <b>- 553</b> |

##### Evolution du Produit Brut machines à sous

*Le produit Brut des machines à sous a connu une croissance de +0.37 %.*

*Le niveau d'investissement important et supérieur à la moyenne du groupe, nous a permis de maintenir notre résultat par rapport à N-1.*

##### Evolution du Produit Brut des jeux de tables

*Le produit Brut des Jeux de Tables et électronique est en décroissance de - 10.61 %.*

*La baisse de la fréquentation a fortement impacté le résultat des jeux.*

##### Evolution du Chiffre d'affaires restauration

*Le chiffres d'affaires de la restauration est en décroissance de - 8.59 %, principalement impacté par la baisse du mice, suite à des manifestations en 2023 qui n'ont pas été renouvelées en 2024.*

##### Evolution du Chiffre d'affaires autre

*Le chiffres d'affaires Autres est en décroissance de - 7.56 %.*

##### Evolution du prélèvement versé à la ville

*Le prélèvement a augmenté de 11.63 % suite à l'évolution du taux du prélèvement communal qui est passé à 15 % dès le 1er euro.*

*Pour rappel il était de 10 % jusqu'à 6 803 000 € et 12 % au-delà.*

#### F. Evolution des charges

*Le Casino contribue au développement touristique de la ville à travers des animations et promotions pour un montant total de 1 005k€ (VS 982.5K€)*

*La Casino a versé à différentes associations un montant total de 20 000 € et à participer au financement de spectacles pour un montant total de 30 000 € conformément à l'article 16. Un montant de 280 k€ a été versé conformément à l'article 6 de la convention d'occupation au titre de la redevance annuelle d'utilisation des locaux du casino.*

#### **G. Evolution sur 5 ans**

*Le chiffres d'affaires brut entre les exercices 2019/2020 et 2023/2024 a évolué de + 35.22 % 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 m<sup>2</sup>, 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 table 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.

### **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):**

- **Suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement**

- *Rénovation casino*
- *Rénovation théâtre*
- *Amélioration et entretien courant*
- *Patrimoine*
- *Matériel de jeux*

- **Suivi des travaux de gros entretien renouvellement**

La Société 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.

Plus spécifiquement, la Société a réalisé les travaux suivants :

- Sécurisation accès CTA Cuisine et laverie
- Mise en place d'un pot à boues réseau EG
- Remplacement pompes double CAT SDG
- Levées de réserve GE2023

- Reprise calculs et schémas EL TGBT
- Remplacement batteries émetteurs des linéaires (détection incendie)
- Remplacement coffret de relaiage moteur de désenfumage
- Remise en état des éléments adjacents à la CTA SDG
- Diagnostic et réparation système désenfumage
- Ajout filet de protection de la verrière combles
- Rééquipement luminaires
- Remplacement alimentation électrique de sécurité.
- Sécurisation combles 1er étage - filet
- Audit technique
- Diagnostic parasitaire, plomb, amiante, etc
- Sécurisation des combles et plancher théâtre

- **Autres investissements importants réalisés**

- Changement matériel et installation de la Vidéosurveillance
- Prestation installation Fortigate
- Système de clim dans le local poubelle pour mise en place du traitement des biodéchets

Le montant total des investissements sur l'exercice 2024 s'élève à 1 711 k€, dont 800 k€ lié aux factures travaux (honoraires architecte, études, diagnostics....).

- **Travaux prévisionnels pour le prochain exercice**

- *Rénovation casino*
- *Rénovation théâtre*

**C. Présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la concession (point 1°- 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 du service public est décrite au point C - Présentation des méthodes et éléments de calcul en Partie 1 du présent rapport.

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

La Société emploie 2 personnes affectées à l'entretien et à la maintenance des installations et des bâtiments.

Pour maintenir les locaux et les installations en bon état conformément au Contrat, la Société a engagé 654 k€ en entretien maintenance (poste entretien + sous-traitance sur ces travaux).

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

**F. Inventaire des biens à la clôture de l'exercice (point 1°- c de l'article R.3131-4 du code de la commande publique)**

| en k€                  | BIENS DE RETOUR | BIENS DE REPRISE | BIENS PROPRE |
|------------------------|-----------------|------------------|--------------|
| Valeur brute           | 3 860           | 934              | 13 110       |
| Amortissement cumulé   | 3 507           | 842              | 11 733       |
| Valeur nette comptable | 353             | 92               | 1 377        |

**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°- d de l'article R.3131-4 du code de la commande publique).**

Le financement des gros travaux demandés dans le cadre de la concession est financé par le Groupe Barrière.

## **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)

Le directeur du Casino veille rigoureusement au respect du cahier des charges tout au long de la concession et maintient des relations constantes avec les autorités locales. Ces exigences sont également prises en compte

Pour garantir un service de qualité, le Groupe met en place des procédures strictes mises en matière de contrôle interne, de surveillance des salles grâce notamment à des équipements vidéo performants, ainsi que de formation et de recrutement du personnel.

Le respect de la réglementation des jeux fait l'objet d'un contrôle régulier par nos autorités de tutelle mais aussi par des structures internes spécialisées, qu'elles soient salariées ou externes au Groupe Barrière notamment via des audits internes parfois externes.

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

#### **I. Mesures du service rendu**

##### **A. Nombre d'entrées dans le Casino**

| Exercice 2022/2023 | Exercice 2023/2024 |
|--------------------|--------------------|
| 349 516            | 326 116            |

Une perte de 23 400 entrées liée au contexte économique et aux travaux de la ville.

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

| Exercice 2022/2023 | Exercice 2023/2024 |
|--------------------|--------------------|
| 26 136             | 24 198             |

##### **C. Observations et réclamations des usagers**

Il n'y a pas d'observation des usagers sur le registre pour l'exercice.

#### **II. Mesures proposées pour une meilleure satisfaction des usagers**

##### **A. Evaluation et amélioration continue de l'expérience client**

Pour garantir une relation client d'excellence, le Groupe Barrière investit dans la gestion de la qualité de ses services et évalue en permanence la satisfaction de sa clientèle.

D'une part, la qualité des prestations est mesurée à travers des visites mystères réalisées selon un calendrier défini à l'avance. Ces évaluations couvrent chaque étape du parcours client, depuis la demande de renseignements par téléphone jusqu'à son départ du casino. Elles

permettent d'identifier les points forts et les axes d'amélioration afin de mettre en place des actions correctives immédiates et d'instaurer une dynamique de progrès continue.

D'autre part, le Groupe Barrière mesure en continu la satisfaction de ses clients grâce à des questionnaires réguliers. Une attention particulière est portée aux retours exprimant une insatisfaction, ainsi qu'aux avis laissés sur les différentes plateformes en ligne, garantissant ainsi une réactivité et une amélioration constante de l'expérience client.

Enfin, le Groupe et la Société sont attentifs aux observations formulées par les clients qui peuvent être suivies, le cas échéant, de mesures correctives.

## **B. Communication aux usagers**

### ***1. Informations données aux usagers***

Chaque année, des ressources humaines et financières sont consacrées à la promotion du casino et à ses activités, contribuant aussi au développement touristique et culturel de la commune.

Cette stratégie vise notamment à valoriser non seulement les jeux, mais aussi la restauration, les spectacles et les animations. Dans cette dynamique, plusieurs opérations événementielles ont été mises en place au cours de l'exercice afin d'offrir aux usagers des expériences innovantes.

Pour permettre une large diffusion des informations du Casino, divers supports de communication de "mass média" sont utilisés, notamment la radio, l'affichage, la presse locale, les réseaux sociaux, la navigation sur Internet, les applications mobiles et les panneaux d'affichage multimodal.

### ***2. Affichage réglementaires et obligations légales***

La Société veille rigoureusement au respect des obligations légales en matière d'affichage réglementaire liées à l'exploitation des jeux de casino. Cela inclut notamment les informations sur les minima de tables, la liste des jeux pratiqués, le règlement des jeux, la vidéosurveillance ou encore la protection des mineurs.

De plus, tous les points de vente de débit de boissons du Casino affichent les mentions obligatoires en matière de répression de l'ivresse et de protection des mineurs.

Enfin, les tarifs des restaurants ainsi que ceux des autres activités proposées sont affichés à l'entrée de chaque l'établissement concerné.

### ***3. Carré VIP, le programme de fidélité***

Le programme **Carré VIP** est un programme national gratuit qui permet à ses membres de profiter d'avantages exclusifs sur les jeux, la restauration, les spectacles et les hôtels du Groupe Barrière. Tout au long de l'année, ils cumulent des points à chaque achat effectué (jeu & restauration), leur permettant d'accéder à un catalogue de récompenses variées.

Ce programme est accessible gratuitement depuis mai 2017 au Casino Barrière Trouville.

En 2024, le nombre de cartes actives (1 entrée sur les 12 derniers mois) liées à notre programme de fidélité s'élevait au Casino Barrière à 18 699.

### **C. Prévention pour un Jeu Responsable**

Afin d'assurer la mise en œuvre, le suivi et les remontées d'informations des mesures liées au Jeu Responsable, la démarche est organisée ainsi :

Au niveau national : une Direction Opérationnelle et une Commission Jeu Responsable.

Au niveau local, un Référent Jeu Responsable accompagné par un Comité Local Jeu Responsable. Au Casino Barrière Trouville, il est composé de 9 collaborateurs et collaboratrices et se réunit 4 fois par an.

Les équipes en contact avec la clientèle sont formées à la détection de signaux d'alerte du jeu excessif, et à la communication avec les clients concernés. L'établissement a ainsi formé 16 personnes en formation initiale et 58 en formation continue (actualisation des connaissances) sur l'exercice 2023/2024. Par ailleurs, une actualisation des connaissances a été animée auprès de 74 collaborateurs.

Des supports de communication physiques et digitaux informent nos joueurs sur le Jeu Responsable afin de leur faire découvrir le programme et de les sensibiliser aux actions menées.

Les clients identifiés par les équipes comme présentant des signaux d'alerte de jeu excessif sont accompagnés vers des mesures de modération ou d'exclusion par le Référent Jeu Responsable.

Les accompagnements pouvant être proposés aux clients sont notamment :

- ♣ Informations données sur les risques du jeu excessif et les mesures d'aides ;
  - ♣ Limitation Volontaire d'Accès (29 dans l'année pour l'établissement);
  - ♣ Interdiction Volontaire de Jeux (0 dans l'année pour l'établissement)
  - ♣ Orientation vers un centre de soins des addictions (0 dans l'année pour l'établissement).
- Le Casino de Trouville a une convention de partenariat avec le CSAPA de Caen.

### **III. Ethique et comportement**

Les casinos, en raison même de la nature même des activités exercées, sont exposés à des risques de fraudes, de détournements de fonds et de tricherie.

Pour y faire face, le Casino applique une vigilance stricte en créant des postes de contrôle, en séparant les tâches et en optimisant les systèmes d'information. Son système informatique sécurise les opérations, complété par un dispositif de caméras surveillant notamment les salles de jeux reliées à une salle de contrôle vidéo, géré par du personnel qualifié.

Le Casino respecte les principes de contrôle interne et améliore en permanence ses systèmes d'information pour tracer toutes les opérations (jeux, restauration, spectacles, autres) renforcés par la surveillance en visuel et par vidéo.

## **A. Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT)**

### **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).

Les obligations suivantes s'imposent alors aux représentants légaux et aux Directeurs Responsables des casinos :

#### **Obligation de vigilance à l'égard des usagers :**

- **Lors du contrôle aux entrées :**

*“ L'accès aux salles où fonctionnent les jeux d'argent et de hasard est subordonné à un contrôle systématique permettant d'identifier et de refuser l'admission des mineurs et des personnes interdites de jeux ”* (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.

Depuis 2020, une vérification systématique et automatisée est également effectuée pour les personnes visées par les mesures dites de 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 L561-13 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 dont 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, une vingtaine de critères de vigilance catégorisée par risque (client, moyen de paiement, opération de jeu) ont été établis afin d'encadrer et systématiser la remontée des cas suspects. Dès lors, les personnes ciblées font l'objet d'une mise sous surveillance.

### **Obligations de déclaration et d'information :**

Les casinos sont soumis à l'obligation de déclaration soupçon dès que cela s'avère nécessaire (article L.561-15 du code monétaire et financier). 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 leur incombe, ils doivent porter à la connaissance de TRACFIN les opérations effectuées dans les salles de jeu qui paraissent suspectes et qui semblent provenir d'une infraction pénale.

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

Le Directeur Responsable s'appuie aussi sur la collaboration des personnels en fonction, capables de détecter les comportements à risques. Pour cela, il s'assure que les salariés connaissent les critères de vigilance retenus, régulièrement rappelés au cours des formations et lors des recrutements.

Enfin, des formations sont données à tout personnel traitant les valeurs et/ou étant au contact de la clientèle dans les salles de jeu conformément aux prescriptions du Service Central des Courses et Jeux.

## ***2. Procédures de contrôle interne et dispositifs techniques***

Le contrôle interne repose sur une consolidation continue des informations démontrant la bonne réalisation du processus de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme propre à chaque casino.

A ce titre, le Directeur Responsable met en place des mesures de contrôle interne. Il désigne les membres du comité de direction chargés des processus de collecte et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques. Cette organisation est fonction de la taille et de l'activité du casino. Pour cela, il doit s'assurer qu'elles disposent notamment de l'expérience et la qualification adéquate (article R.561-38-1 du code monétaire et financier).

Au cours de l'année, le comité de direction se réunit selon un calendrier fixé pour établir un bilan du respect desdites obligations dans le casino et, le cas échéant, adapter la typologie des risques, 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 lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ou des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par le Casino Barrière Trouville.

L'organisation repose sur :

## **La 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.

## **Les formations :**

Le Directeur Responsable du casino s'assure de l'information et de la formation à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme 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, l'adaptation de nouvelles procédures ou l'information sur les éventuelles évolutions des techniques de détection.

## **Les dispositifs techniques :**

Des dispositifs techniques viennent compléter ces mesures, notamment :

- 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.

## **B. Inspection par nos autorités de tutelle - le Service central des Courses et Jeux**

A la date de publication du présent rapport et rétrospectivement sur ces 3 dernières années, 10 établissements du Groupe Barrière ont été évalués dans ce cadre.

Les officiers de la Police Judiciaire en charge de ces inspections ont conclu chaque fois à la conformité de nos dispositifs de contrôle prudentiel.

Ces résultats positifs témoignent de la réussite des directives Groupe applicables à la totalité de ses casinos, incluant le Casino Barrière Trouville. Le risque de conformité est alors correctement et efficacement couvert pour la totalité de nos établissements.

## **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

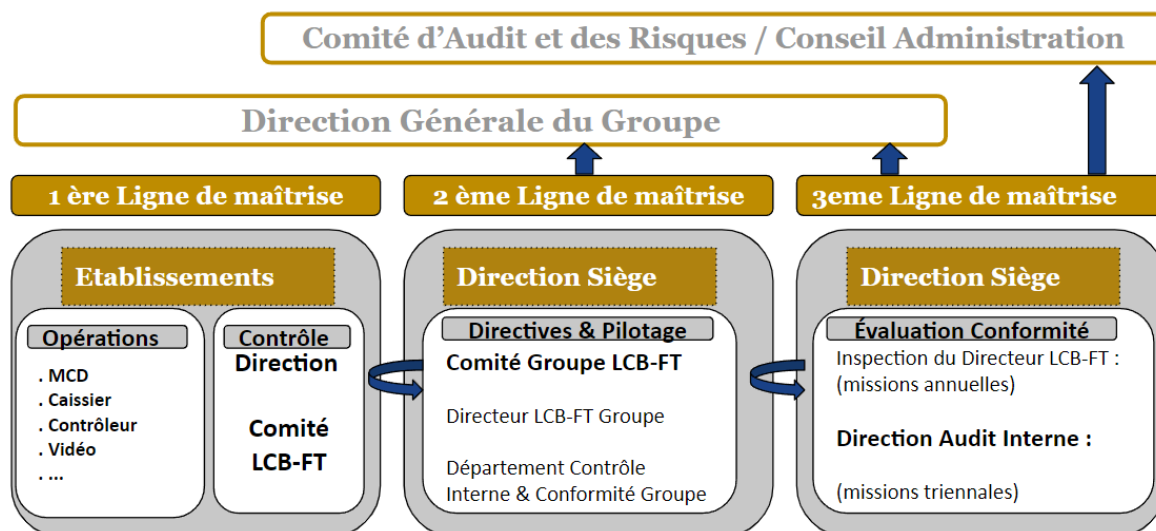
Groupe, d'une Direction de l'Audit, Contrôle interne et Conformité, et d'un Directeur Opérationnel LCB-FT.

Le Comité Groupe LCB-FT a pour objectif d'assurer une veille réglementaire et d'en vérifier l'applicabilité dans les établissements afin de 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.

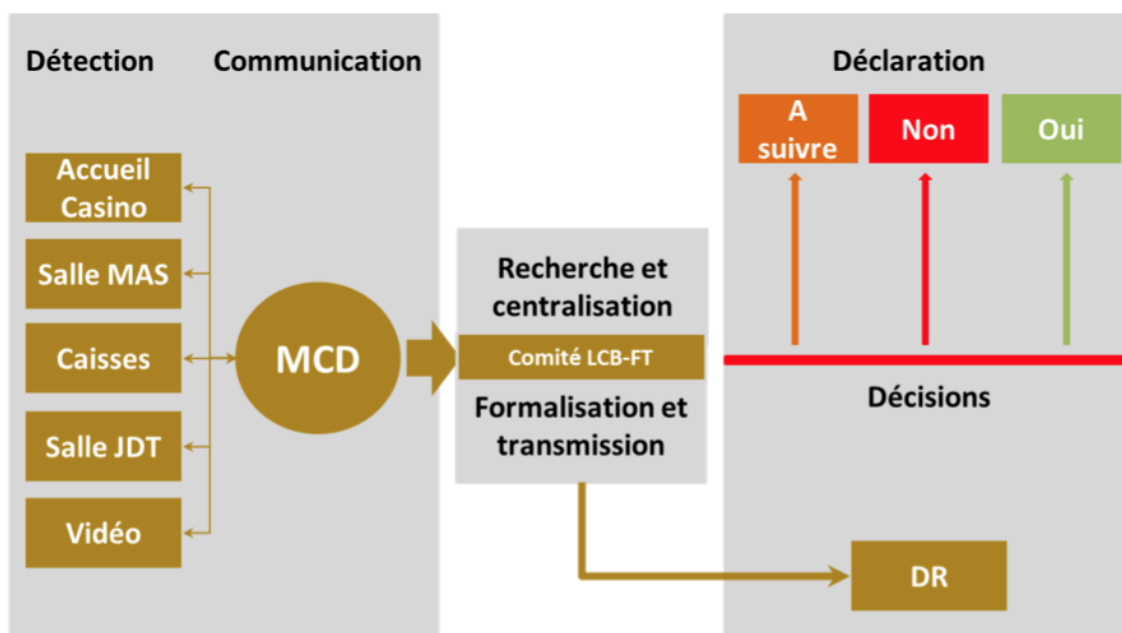
Les membres du Comité Groupe appartenant à l'audit et contrôle interne présentent annuellement une synthèse des auto-évaluations réalisées par les établissements et un point d'avancement des audits et de leur résultat seront présentés à chaque comité. A l'issue, le Comité Groupe LCB-FT décide des actions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

Le dispositif se caractérise par 3 niveaux :



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

Afin d'assurer la gouvernance et la gestion du risque en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, il est mis en place le dispositif suivant au Casino Barrière Trouville :



## 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 octobre 2023. Elle 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 casinos. Il est le texte de référence du programme de conformité du Groupe, en définissant ses attentes en matière d'éthique et énonçant ses engagements. 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, et depuis février 2024 son édito a été remis à jour avec l'engagement de la nouvelle instance dirigeante du Groupe dans la lutte anticorruption.

En sus du code de conduite, un ensemble de politiques et de procédures portant sur l'éthique des affaires est déployé au sein du Groupe, notamment :

- une politique et procédure sponsoring et mécénat, incluant un comité dédié auxquelles sont soumises toutes les opérations sponsoring et mécénat du Groupe.
- Une politique cadeaux et invitations, incluant un mécanisme de déclaration de tout cadeau ou invitation et la tenue des registres des cadeaux.
- Une politique de conflits d'intérêts, incluant un mécanisme de déclaration et la tenue d'un registre des conflits d'intérêts.

### ***3. Régime disciplinaire***

L'intégration du Code de conduite au règlement intérieur garantit son opposabilité à tous les collaborateurs en cas de manquement. Le Groupe peut ainsi prendre les sanctions nécessaires selon un processus explicité dans lesdits règlements. (exemple : licenciement d'un collaborateur pour corruption passive).

### ***4. 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.

Tous les salariés peuvent signaler les faits de violation du Code de conduite en utilisant le canal dédié [alerte-conformite@groupebarriere.com](mailto:alerte-conformite@groupebarriere.com) disponible sur l'intranet du Groupe. Toutes les alertes sont instruites de manière confidentielle par les équipes de la conformité, sous la responsabilité de la Directrice de l'audit interne, du contrôle interne et de la conformité.

### ***5. La formation et la sensibilisation des salariés***

Les collaborateurs du Groupe les plus exposés à la corruption et au trafic d'influence sont soumis à la réalisation d'un module de formation anti-corruption.

Aussi, tous les collaborateurs du Groupe sont sensibilisés continuellement durant l'année par des communications portant sur l'éthique des affaires en provenance de la Direction Conformité. L'année 2024 fut notamment marquée par une semaine de sensibilisation lors de la Semaine de l'éthique en décembre 2024.

### ***6. Evaluation des parties prenantes***

Le Groupe réalise une évaluation des parties prenantes avec lesquelles il interagit en matière de lutte contre la corruption en utilisant une approche basée sur les risques (pays, secteur d'activité, nature de la partie prenante, etc.). Selon le niveau de risque, la procédure d'évaluation repose notamment sur un questionnaire d'évaluation interne, la consultation d'une base de données intégrité, et l'envoi d'un questionnaire externe.

### ***7. Procédure de contrôles comptables anti-corruption***

Le Groupe a mis en place un manuel de procédures comptables anti-corruption, applicable à toutes les sociétés françaises du Groupe dont la comptabilité est centralisée au sein d'un centre de services partagés. Ce dispositif est destiné à s'assurer que les livres, documents comptables et registres ne sont pas utilisés pour dissimuler des actes de corruption. Les tests de contrôles sont réalisés par l'équipe de contrôle interne dédiée, qui lors de leurs revues régulières, vérifient également la conformité avec les règles comptables du groupe.

### ***8. Audits et tests de contrôle***

Le plan de conformité anti-corruption du Groupe comprend un suivi permanent du programme par la Direction Conformité du Groupe, les équipes du contrôle interne et les équipes de l'audit interne qui réalisent des missions tout au long de l'année selon un plan d'audit pluriannuel.

La Direction l'Audit interne, du Contrôle interne et de la Conformité rend compte de ses travaux annuellement auprès du Comité d'Audit et des risques.

## **F. Sécurité et sûreté**

### **1. Sécurité alimentaire**

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.

En matière de 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 garantit au Groupe une conformité totale du Plan de maîtrise sanitaire (PMS) conformément à la réglementation applicable. 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 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 compétentes suivantes effectuent aussi des contrôles :

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

### **2. Hygiène et sécurité**

Nos établissements, en tant qu'Établissements Recevant du Public (ERP), ont l'obligation de faire réaliser des contrôles par des organismes de contrôle agréés et des commissions consultatives départementales de sécurité et d'accessibilité pour prévenir les risques d'accidents, sanitaires (qualité de l'eau notamment), d'incendie ou encore d'ordre écologique.

Ils visent à vérifier en particulier :

- La sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP conformément aux dispositions des articles R.146-25, R.122-35 et R.143-1 à R.123- du code de la construction et d'habitation ;
- L'accessibilité aux personnes handicapées.

Ces organismes sont :

- l'Apave et le bureau Veritas qui vont intervenir une fois par an sur l'ensemble des contrôles obligatoires ;

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

Ces interventions font l'objet de rapports versés au registre de sécurité. De là, nous pourrions orienter les investissements pour le maintien ou le renforcement de la sécurité des biens et des personnes prévus chaque année.

L'arrêté du 1<sup>er</sup> 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 aussi 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.

Sur un autre point, un responsable de sécurité incendie est nommé, assurant des formations initiales et continues sur prévention des risques incendie pour le personnel (niveau SSIAP 1, SSIAP 2 et SSIAP 3), et utilisation des moyens de lutte contre l'incendie. Une formation intitulée "Sauveteur secouriste du travail" est ainsi dispensée et mise à jour chaque année.

Les établissements sont tous équipés de défibrillateurs automatiques.

Enfin, le Directeur de la sécurité et de la sûreté du Groupe ainsi que le département d'audit interne interviennent également sur ces thématiques au cours de leurs missions respectives sur l'établissement, qui peuvent donner lieu à des préconisations.

### ***3. Sûreté de l'établissement***

L'ensemble des établissements du Groupe est sécurisé par les moyens suivants :

- un système de vidéosurveillance, qui comprend l'installation systématique de caméras à chaque accès.
- la mise en place de procédures et d'équipements (sas, salle forte) en application du décret du 18 décembre 2000 sur la sécurité des convoyeurs de fonds,
- L'installation d'alarmes et d'équipements pour contrôler l'accès du personnel des caisses et des coffres.

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

En ce sens, le Casino Barrière Trouville est attaché au développement de la concertation et de relations suivies avec la commune pour entretenir une politique de sécurité adaptée en liaison étroite avec les services de police et de gendarmerie.

Dans ce cadre, le Groupe Barrière poursuit donc un plan d'action et d'investissements destiné d'une part à dissuader les tentatives des malfaiteurs et d'autre part à permettre à la fois à nos salariés de travailler dans de bonnes conditions et à notre clientèle de fréquenter nos salles de jeu en toute sécurité.

Plus particulièrement dans les régions sensibles, les établissements concernés 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. Certains casinos peuvent aussi avoir recours à des maîtres-chiens qui surveillent la nuit les accès et les parkings réservés à notre clientèle.

Enfin, les procédures internes relatives à la manipulation des fonds sont régulièrement modifiées si nécessaire et de nouveaux matériels équipent nos coffres en back office. Le sujet de la sûreté du casino fait l'objet d'échanges permanents avec le directeur de la sécurité-sûreté du Groupe, des audits étant régulièrement réalisés sur cette thématique, donnant lieu à des préconisations d'amélioration.

Au cours de l'exercice, le Casino Barrière Trouville n'a pas relevé d'incident.

#### **IV. Amélioration de la satisfaction des usagers par le bien-être des collaborateurs**

##### **A. Dispositifs de qualité de vie au travail**

###### **1. Le baromètre social SUPERMOOD**

Dans une quête d'amélioration constante, le Groupe Barrière a donc mis en place des indicateurs de Qualité de Vie et Conditions de Travail pour être au plus proche des attentes des équipes.

Le Groupe donne alors la parole à ses collaborateurs en les interrogeant directement sur leur niveau de satisfaction général et leur engagement.

##### **Les sondages au niveau du Groupe :**

Supermood est un baromètre digital qui permet à tous les collaborateurs de s'exprimer sur leur quotidien en entreprise.

Tous les deux mois, ils sont invités 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, d'identifier les points à améliorer et de mettre en place par la suite des actions adéquates en terme de politique RH.

##### **Les sondages en local :**

Les Directions et Ressources Humaines des établissements lancent deux fois par an leur enquête en local sur des sujets ciblés en réponse à des problématiques propres à leurs établissements. Les directions peuvent ainsi mettre en œuvre rapidement des plans d'action qui seraient utiles, établis avec les directions métiers du siège.

##### **L'eNPS, l'indice de recommandation du Groupe :**



Cet indice de recommandation permet d'évaluer l'engagement et la 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.

Pour cela, la question suivante est posée à la fin de chaque sondage Groupe ou local : *“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) qui vise à obtenir 4 catégories de réponse: 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).

### Les “SuperLikes”:

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. Cet outil ludique est un bon moyen de renforcer le sentiment d'appartenance à Barrière.

### SUPERMOOD AUJOURD'HUI !

- Depuis son lancement en 2019, Barrière a programmé 31 sondages Groupes, dont quatre campagnes en local. Plus de 14000 collaborateurs ont été sondés et près de 300000 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 150000 Superlikes.

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

La Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT) vise aussi à améliorer au quotidien les conditions dans lesquelles les équipes exercent leur travail. A ce titre, un accord de Groupe relatif à la qualité de vie et aux conditions de travail a été signé avec les partenaires sociaux le 19 juin 2024. Cet accord met en place des mesures concrètes pour :

- Renforcer le respect du droit d'expression des collaborateurs,

- Favoriser un équilibre harmonieux entre vie professionnelle et vie personnelle,
- Préserver et améliorer les conditions de travail.

La démarche QVCT passe également 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 aux attentes et aux besoins de l'ensemble des collaborateurs aussi bien par des actions groupe que des actions 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 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.

### **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 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.

Un nouvel outil d'autoévaluation des risques psychosociaux est également en cours de déploiement au sein de l'ensemble des entreprises du groupe et devrait entrer en vigueur au plus tard à l'été 2025.

L'ensemble des 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.

A ce titre, des formations de prévention contre toutes les formes de harcèlements et contre les risques psychosociaux sont en cours de déploiement par Campus Barrière.

### **Evénements et vie sociale :**

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.) sont organisés.

### **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 suite à 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 révélateur 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. Campus Barrière a obtenu la certification Qualiopi formation en 2022.

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 présentielles 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 couvrir la montée en 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.

Campus Barrière crée des parcours de formation pour les métiers clés du Casino afin de pouvoir professionnaliser le savoir-faire des collaborateurs.

En 2023, Campus Barrière a lancé sa 1ère école de croupier débutant et en 2024, un parcours à destination des Managers de Casinos a été lancé pour développer les équipes d'encadrement de nos casinos tant sur les compétences techniques, réglementaires, relationnelles et managériales, un focus sur le métier de Membre de Comité de Direction est privilégié sur les premières années.

Cette même année, 2 autres parcours ont été créés en partenariat avec l'Université Paris Dauphine : un parcours certifiant dédié à des dirigeants d'établissements et un parcours diplômant visant à former de futurs dirigeants. Dans le cadre de ce second parcours, une learning expedition à Las Vegas a été organisée et a fait l'objet d'études cas centrés sur la relation client.

## ***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.

En 2024, Campus a continué à accompagner la culture digitale du Groupe en proposant des formations aux applications bureautiques Google (sheets, doc, form, slides ...) aux collaborateurs de tous niveaux.

Une nouvelle plateforme (Skillsday) a également été mise à disposition en accès libre pour toutes celles et ceux qui souhaitent se former en totale autonomie sur des thématiques variées telles que le management, la communication, le développement commercial, les risques psychosociaux, la gestion du stress, etc.

## ***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.

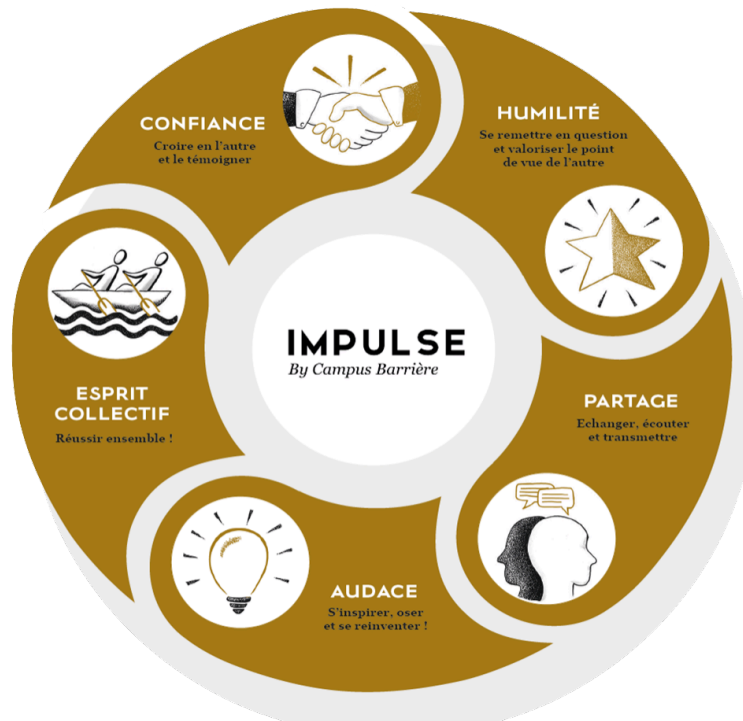
Diverses initiatives permettent au collaborateur de partager ses aspirations professionnelles tout au long de l'année soit à son manager lors de l'entretien annuel soit aux membres de la DRH Groupe.

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 2024, Campus Barrière a formé 3 078 stagiaires qui représentent 1 486 collaborateurs formés pour 15 702 heures de formation.

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

### C.Handicap

Convaincu que la valorisation des compétences et des différences est une richesse pour l'entreprise, le Groupe Barrière poursuit activement son engagement en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap. En 2022, aux côtés de ses partenaires sociaux (CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGC, FO), il a signé à l'unanimité son 5<sup>e</sup> accord handicap, couvrant la période 2023-2025. Cet accord 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.

#### Trois axes d'engagement forts :

Le Groupe Barrière structure son action autour de trois priorités :

- faciliter l'embauche des personnes en situation de handicap en améliorant leur intégration et l'accessibilité des locaux ;
- favoriser le maintien dans l'emploi en accompagnant les collaborateurs dans leur parcours professionnel et en adaptant leurs conditions de travail ;
- développer des partenariats avec le secteur protégé et adapté, en augmentant le recours aux Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) et aux Entreprises Adaptées (EA) pour l'achat de biens, la sous-traitance et les prestations de services.

#### Des objectifs concrets :

Afin de traduire cet engagement en actions tangibles, le Groupe s'est fixé des objectifs ambitieux :

- recruter 50 travailleurs handicapés sur la période de l'accord, dont au moins 60 % en CDI ;
- accompagner ses collaborateurs dans leurs démarches administratives et professionnelles, notamment via des formations adaptées ;
- sensibiliser l'ensemble des équipes et des managers aux enjeux du handicap, pour favoriser un environnement de travail plus inclusif ;
- accroître son recours aux ESAT et aux EA, favorisant ainsi l'emploi indirect des personnes en situation de handicap.

Grâce aux enseignements tirés de ses précédents accords, le Groupe a su développer un environnement propice à l'intégration et à l'épanouissement professionnel des travailleurs en situation de handicap.

### **Des actions concrètes sur le terrain :**

Au Casino Barrière Trouville, 5 ETP sont des travailleurs en situation de handicap.

Les actions suivantes ont par ailleurs été mises en œuvre afin d'améliorer les conditions de travail de ces personnels : achat de souris ergonomiques et de bras support PC, changement d'armoires pour améliorer la hauteur, changement des sièges caisse

### **Aller plus loin dans l'inclusion :**

Le Groupe Barrière s'engage également au-delà de ses obligations légales en soutenant des initiatives porteuses de sens. Il est ainsi fier de son soutien à Café Joyeux, une entreprise sociale qui favorise l'emploi et l'insertion de personnes en situation de handicap dans le secteur de la restauration.

En complément de ces actions, le groupe Barrière participe chaque année aux Duodays, une initiative nationale permettant à des personnes en situation de handicap de découvrir un métier au sein de nos établissements. Cette journée d'immersion est une opportunité précieuse pour favoriser la rencontre entre employeurs et candidats, déconstruire les préjugés et encourager l'insertion professionnelle.

## **V. Démarche de responsabilité sociétale**

### **LA STRATÉGIE PLANÈTE BARRIÈRE**

Initiée dès 2010, la RSE est au cœur des priorités du Groupe Barrière.

Pour guider sa démarche, le Groupe Barrière a choisi de s'appuyer sur les lignes directrices de la norme ISO 26000 de Responsabilité Sociétale des Entreprises ainsi que sur les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies (ODD).

Ambitieuse, elle dépasse le simple cadre du Développement Durable en mettant les femmes et les hommes au cœur de la réflexion et des actions de l'entreprise.

Afin de renforcer sa démarche de Responsabilité Sociale des Entreprises et d'agir concrètement sur l'ensemble de son écosystème, le Groupe s'oriente progressivement vers des certifications sectorielles.



- ★ Le Groupe obtient en 2023 la certification ISO 20121 pour l'ensemble de ses hôtels situés en métropole et pour quatre de ses casinos. Cette certification est attribuée aux opérateurs s'engageant pour un "Événementiel Responsable". Elle met en avant l'engagement du Groupe et de son activité Traiteur dans la gestion durable et éco-responsable de son activité MICE (meeting, incentive, conférence, événement). L'audit annuel a confirmé en 2024 le maintien de cette certification, soulignant la dynamique d'amélioration continue et l'évolution constante des pratiques.



- ★ Parallèlement, les hôtels de Cannes et Courchevel ont obtenu la certification "Green Globe". Reconnu par l'Organisation Mondiale du Tourisme, ce label international a été créé pour les professionnels du voyage et du tourisme en récompensant les efforts et la rigueur des entreprises en matière de Développement Durable. Le Groupe ambitionne, d'ici 2027, que la grande majorité de ses hôtels obtiennent cette certification.



- ★ Le groupe Barrière, par son engagement, a contribué à l'obtention du label "Destination Innovante Durable" pour les villes de Deauville, la Baule, Cannes et Lille. Cette démarche vise à accélérer les enjeux du tourisme durable et d'un événementiel écoresponsable en complément de la certification ISO 20121 des établissements du Groupe.



PLANÈTE **BARRIÈRE**

La stratégie 2021/2024 Planète Barrière repose sur **6 piliers, 20 enjeux, 34 engagements, 64 indicateurs** :



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

En s'appuyant sur les 6 piliers de cette stratégie, chaque établissement répond à des normes exigeantes en termes de responsabilité environnementale, sociale et sociétale. Co-construite et intégrée auprès de l'ensemble des métiers du Groupe grâce à la création de comités dédiés (exemples : Comité Restauration Responsable, Comité Sobriété énergétique, Comité Achats Responsables...), la stratégie Planète Barrière propose des objectifs clairs, évalués et redéfinis tout au long de l'année grâce à différents indicateurs de performance.

## Pilier 1 - Une gouvernance fondée sur l'innovation durable et le dialogue

La démarche Planète Barrière repose sur un management responsable. La gouvernance de l'entreprise veille à la loyauté dans les affaires et au dialogue avec ses parties prenantes.

### Une gouvernance intégrant la RSE à tous les niveaux de l'entreprise

Chaque année, lors de trois réunions, la Direction Culture d'entreprise et RSE présente sa stratégie, son plan d'action et les avancées de ce dernier ainsi que son bilan annuel au comité exécutif du Groupe.

Une réunion annuelle, avec l'ensemble des dirigeants des sites et des référents développement durable, est organisée afin de présenter le bilan de l'année écoulée et le plan d'action pour l'année qui débute.

En 2024, afin de s'assurer que chacun des cadres dirigeants du Groupe s'implique dans la stratégie RSE, le Comité Exécutif du Groupe a décidé d'affecter une part de leurs primes sur objectif à l'atteinte du plan d'action RSE.

Afin que la stratégie soit diffusée à tous les niveaux de l'entreprise, chaque nouveau collaborateur est sensibilisé aux enjeux RSE du Groupe, lors de son intégration.

La Direction Culture d'Entreprise et RSE du Groupe, rattachée au Secrétaire Général, est constituée de cinq personnes et d'une alternante. Chacune d'entre elles est chargée de l'animation d'une zone géographique permettant un accompagnement renforcé de l'ensemble des équipes locales.

Dans chaque établissement, a minima, un référent développement durable (RDD) est nommé afin de déployer la stratégie RSE du Groupe dans son établissement. Les référents développement durable agissent ainsi au niveau local comme de véritables ambassadeurs et accélérateurs de cette dynamique d'entreprise.

### **Ils ont pour mission :**

#### **1. Superviser le déploiement de la stratégie RSE au sein de leur établissement :**

- assurer le suivi de la politique RSE Groupe au sein de son établissement en s'appuyant sur le plan d'action émanant de la Direction RSE Groupe ;
- animer des comités développement durable.

#### **2. Organiser tout au long de l'année les actions et événements en lien avec Planète Barrière :**

- préparer, coordonner et animer la semaine du développement durable ainsi que le suivi du calendrier RSE ;
- superviser la valorisation des actions menées dans son établissement en lien avec les différents métiers concernés.

#### **3. Faire vivre au quotidien la RSE au sein de son établissement :**

- sensibiliser les équipes à l'intégration concrète des enjeux du développement durable au sein même de leur métier ;
- assurer le suivi ou la mise en place des partenariats solidaires.

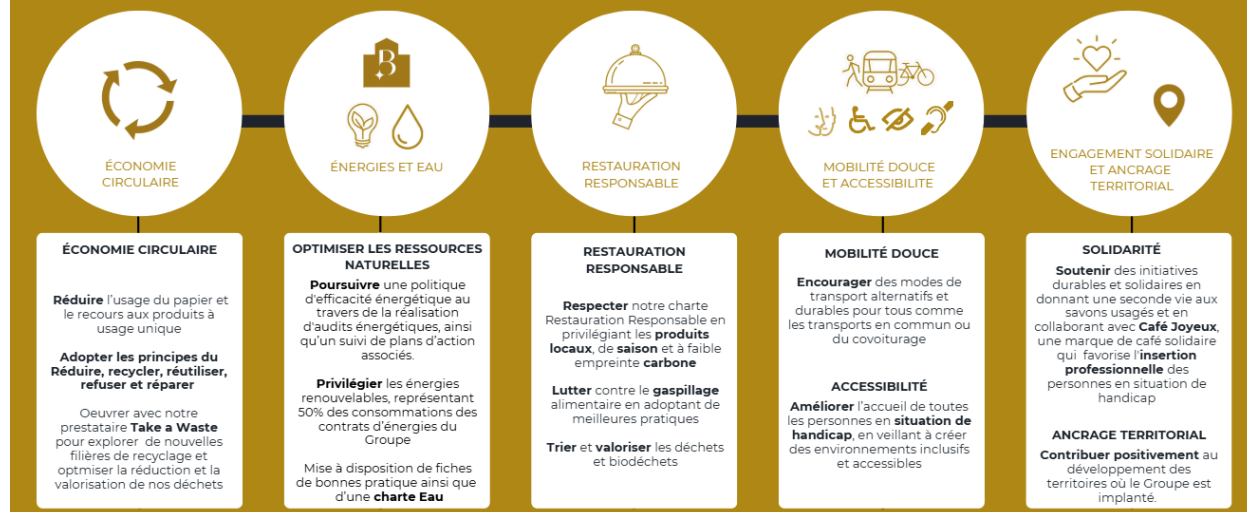
### **Pilier 2 - L'expérience client durable**

**Satisfaire, Écouter et Respecter** ses clients a toujours été la priorité du Groupe.

En plus de son engagement en faveur du Jeu Responsable, le Groupe s'attache à offrir des services responsables à ses clients.

## ADOPTER UNE DÉMARCHE ÉVÉNEMENTIELLE RESPONSABLE

La certification ISO 20121 garantit la responsabilité environnementale des événements du Groupe, réduisant les impacts et optimisant les ressources. Les établissements certifiés s'engagent à suivre les exigences de la norme pour réduire leur impact environnemental et leur production de déchets.



Dans le cadre de cette certification, le Groupe s'appuie sur un référentiel interne, une charte MICE responsable et une charte restauration responsable.

Dans tous ses casinos, le Groupe propose à ses clients :

- ★ des solutions de mobilité douce ;
- ★ une prestation de service responsable.

De plus, les collaborateurs sont sensibilisés à l'accueil des clients en situation de handicap et toutes les mesures nécessaires sont prises pour assurer la sécurité des clients.

### Pilier 3 : Être un employeur responsable

Le Groupe assure une politique de développement des ressources humaines adaptée aux enjeux actuels, développée au point IV du présent rapport et s'engage à :

- ★ *assurer la sécurité de ses collaborateurs ;*
- ★ *garantir l'équité des chances et la diversité au sein des équipes ;*
- ★ *assurer un dialogue social de qualité ;*
- ★ *développer les compétences des salariés ;*
- ★ *mettre en place des actions afin d'améliorer la qualité de vie et conditions de travail ;*
- ★ *mesurer la satisfaction des salariés.*

### Pilier 4 : Respect et préservation de l'environnement

Conscient de la responsabilité collective quant à la protection et la préservation de l'environnement et des défis écologiques qui nous attendent, le Groupe a développé une stratégie autour de cinq enjeux afin de réduire son impact environnemental.

## **1<sup>er</sup> Enjeu - Le Bâtiment Durable :**

Afin de réduire sa consommation d'énergie, le Groupe a mis en place deux comités.

- ★ Un Comité sobriété énergétique qui réunit tous les métiers stratégiques et fixe les trajectoires pour diminuer la consommation d'énergie. Suite aux conclusions de ce comité, de nombreuses actions ont été mises en place comme :
  - la réalisation d'audits énergétiques et de définition de plans d'action dans chacun des établissements ;
  - la re-négociation des contrats énergétiques du Groupe afin que 50% des consommations proviennent de sources renouvelables ;
  - la mise à disposition d'une plateforme permettant le suivi et l'analyse des consommations énergétiques des établissements ;
  - la mise à disposition d'un guide de bonnes pratiques pour chacun des métiers.
- ★ Un Comité Bâtiment Durable qui veille à ce que les meilleures pratiques soient mises en place et que les exigences réglementaires soient respectées. Ce comité s'assure :
  - du choix des fournisseurs et partenaires en cohérence avec la démarche d'Achats Responsables ;
  - du respect des critères environnementaux et sociaux de la conception à la livraison (exemples : le choix de matériaux bas carbone résistants aux chocs et aux sollicitations d'usage, des équipements facilement réparables et lavables, le respect des normes de travail sécuritaires pour les employés, optimisation d'utilisation de ressources naturelles,...) ;
  - du respect de la Charte Eau du Groupe.

## **2<sup>ème</sup> enjeu - Economie circulaire**

Le Groupe s'implique en faveur de l'économie circulaire, notamment en mettant en pratique la règle des 5 R : **R**éduire, **R**éparer., **R**ecycler, **R**éutiliser, **R**efuser.

### **Réduire :**

- ★ sensibiliser toutes les équipes aux achats responsables ;
- ★ supprimer progressivement le plastique à usage unique ;
- ★ former les chefs à la lutte contre le gaspillage alimentaire en optimisant leurs commandes au plus proche des besoins.

### **Réparer :**

- ★ encourager l'achat de biens durables et réparables ;
- ★ sensibiliser au respect des biens matériels de l'entreprise ;
- ★ donner une seconde vie aux équipements et matériels.

### **Recycler :**

- ★ trier les déchets de façon rigoureuse afin d'identifier et valoriser les matériaux recyclables ;
- ★ réutiliser les décors aménagés à l'occasion d'événements ;
- ★ éviter de jeter le mobilier, les équipements, les uniformes, etc. et en faire bénéficier les associations.

**Réutiliser :**

- ★ privilégier les emballages réutilisables et les alternatives durables ;
- ★ encourager l'utilisation de vaisselle réutilisable ;
- ★ donner une seconde vie aux textiles et équipements via des circuits de réemploi.

**Refuser**

- ★ privilégier les emballages réutilisables et les alternatives sans emballages ;
- ★ limiter l'achat de produits à usage unique ;
- ★ exiger des fournisseurs des engagements en faveur de la réduction des déchets et du suremballage.

Depuis 2024, le Casino Barrière Trouville a fait appel au prestataire Take a Waste pour faire un diagnostic des différents tris effectués et pour lui confier la gestion des différents collecteurs de déchets. Cet accompagnement permet d'être plus efficace dans le tri des déchets, la sensibilisation des collaborateurs, la veille de la conformité des prestataires, le suivi des volumes de déchets et la proposition d'alternatives de recyclage supplémentaires.

Le Casino Barrière Trouville, en sus du tri des 7 flux a mis en place le tri.

**3<sup>ème</sup> enjeu - Protection de la Biodiversité**

Engagé depuis longtemps en faveur de l'environnement, le Groupe a multiplié les initiatives locales afin de préserver la biodiversité. Chaque année, la Direction Culture d'entreprise et RSE du Groupe sensibilise les équipes.

Chaque établissement a pour objectif :

- ★ d'effectuer au minimum une action en faveur de la biodiversité ;
- ★ pour les établissements en bord de mer, de réaliser au minimum une action annuelle en faveur de la protection des océans.

**4<sup>ème</sup> enjeu - Numérique Responsable**

Afin de sensibiliser aux impacts du numérique, la Direction RSE a formé l'ensemble des Référents Développement Durable de chaque établissement au "Numérique Responsable".

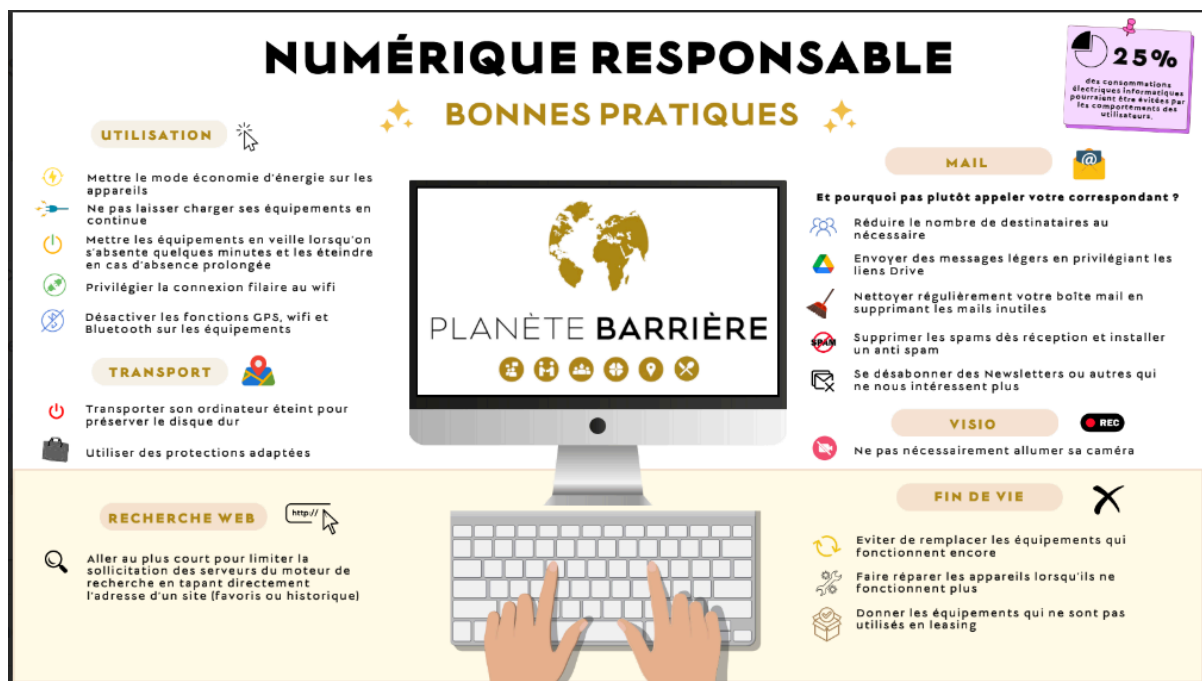
Suite à cette formation, des bonnes pratiques ont été diffusées auprès des équipes locales mettant en exergue :

- ★ l'utilisation quotidienne des équipements numériques ;
- ★ l'entretien régulier nécessaire à la durée de vie des équipements ;
- ★ le recyclage des équipements en fin de vie ;
- ★ les bonnes pratiques pour une utilisation responsable de sa boîte mail et de l'utilisation du Web ;
- ★ les conséquences sur la santé d'une sur-utilisation des outils numériques.

Parallèlement la Direction informatique du Groupe a mis en place :

- ★ la mise en veille automatique des écrans ;

- ★ l'environnement Google Drive permettant de se partager des documents et ainsi limiter le nombre de copie ou d'envoi de mails ;
- ★ l'utilisation du matériel informatique en leasing afin d'assurer le recyclage des ordinateurs à la fin du contrat.



### 5<sup>ème</sup> enjeu - Lutte contre le changement climatique

D'autre part, le Groupe prend la mesure des menaces liées au changement climatique (catastrophes naturelles, pénuries, phénomènes naturels généralisés, changement des comportements et coûts liés à la transition énergétique), et met en œuvre les actions nécessaires pour s'en prémunir.

Le Casino Barrière Trouville réalisera son bilan carbone en 2026. Cette initiative s'inscrit dans le cadre de notre engagement envers une trajectoire bas carbone stratégique, visant à réduire notre empreinte carbone et à contribuer à la lutte contre le changement climatique.

Ce bilan carbone permettra d'évaluer de manière exhaustive les émissions de gaz à effet de serre dans toutes les activités et processus du Groupe. En comprenant mieux l'empreinte carbone, le Groupe pourra identifier les domaines à fort potentiel de réduction des émissions et mettre en place des actions concrètes pour atteindre ses objectifs de durabilité environnementale.

Le Groupe est convaincu que cette démarche permettra non seulement de minimiser son impact sur l'environnement, et aussi de renforcer sa compétitivité et sa résilience dans un contexte économique de plus en plus axé sur la durabilité.

### Pilier 5 : Restauration responsable

La restauration est le troisième métier du Groupe qui a toujours privilégié l'utilisation des produits locaux et de saison, dans un modèle de développement responsable en termes social et environnemental.

En collaboration avec la Direction de la Restauration, la Direction Culture d'entreprise RSE a élaboré une charte "Restauration Responsable" permettant d'accompagner les chefs et leurs équipes dans la création de leurs cartes et dans leur gestion quotidienne.

### La Charte Restauration Responsable

Planète Barrière est la démarche de responsabilité sociétale du Groupe ayant comme guide l'ISO 26000. L'objectif du Groupe est de proposer une offre riche et complète à ses clients tout en respectant ses engagements RSE. Dans cette perspective, nous avons mis en place notre **Charte de Restauration Responsable**. Chaque année nous procéderons à un audit du respect des engagements pris ci-dessous. Ces résultats seront communiqués aux équipes.

En signant cette charte, le Groupe s'engage à respecter les exigences détaillées ci-dessous :

- ✓ Privilégier les **produits de saison** :
  - Sur nos cartes en proposant de façon systématique au minimum une offre de **garniture de saison**
- ✓ Augmenter la part de **produits locaux** :
  - En offrant un corner local sur les buffets petit-déjeuner de nos hôtels (minimum **10 produits de moins de 200 km**)
  - En s'engageant à proposer plusieurs **produits locavores à la carte** (à minima une viande et/ou un poisson, en obligatoire BOF, fruits et légumes, condiments)
  - Favoriser les **fruits et légumes** de saison et français
- ✓ Poursuivre la démarche de **pêche responsable** :
  - En supprimant de ses cartes les espèces de poissons en **voie d'extinction**
  - En privilégiant les espèces de saison, arrivées à maturité (selon les recommandations Ethic Océan) issues d'une pêche responsable
- ✓ Réduire le **gasillage alimentaire** à la production, au retour d'assiette et sur les buffets :
  - S'assurer que l'intégralité des équipes Restauration aient validées le module Restauration Responsable
  - Respecter la législation, à partir du 1er janvier 2023, en pratiquant le **tri des biodéchets** pour tous les établissements de plus de 100 couverts/jour. S'assurer que le tri de ceux-ci soit bien respecté dans les services (room, bar, plonge, production, self) via l'installation d'une poubelle dédiée
- ✓ Proposer une **offre végétarienne en entrée et plat** sur chaque carte de restaurant ainsi qu'au Room service.
- ✓ Augmenter la **part du bio** sur nos cartes et dans nos buffets petit-déjeuner :
  - Proposer une offre bio de vin au verre et en bouteille sur les 3 couleurs de vin
  - S'assurer de 5 produits bio sur l'offre petit-déjeuner
  - Proposer les thés et infusions bio dans tous les établissements
- ✓ Respecter le guide de **bonnes pratiques hygiéniques** et d'application du système HACCP1.
- ✓ Respecter les consignes de tri des déchets et promouvoir une politique de **réduction du suremballage** en respectant le **référentiel Barrière**.
- ✓ S'assurer du respect des critères de la **charte MICE Responsable** (menu locavore, buffet d'eau, pause local,...).
- ✓ Développer un partenariat avec une entreprise du **secteur adaptée** ou une association locale.

Le Groupe Barrière a lancé en 2017 un Challenge Anti-Gaspi annuel. Cet engagement a remporté la Palme du Tourisme Durable en 2018. Aujourd'hui, afin de répondre aux attentes des clients, aux enjeux environnementaux et pour redynamiser le défi, ce challenge devient le Défi Veggie des Chefs Barrière.





Au cours de l'exercice, le Casino Barrière Trouville a participé au challenge. Il a d'ailleurs remporté le premier prix.

### **Pilier 6 : Développement local et solidarité**

Le Groupe Barrière s'engage activement auprès des territoires au cœur desquels il est implanté. Parce que ces territoires sont riches de savoir-faire, de patrimoine et de culture, le Groupe met un point d'honneur à les faire rayonner en s'imposant comme un acteur majeur de la vie quotidienne.

Dans le cadre de sa politique de développement local, chaque établissement Barrière entretient des liens étroits avec les acteurs régionaux, participant ainsi au dynamisme de l'économie ainsi qu'à la préservation du patrimoine, de l'environnement et de la culture.

Le Groupe contribue ainsi au dynamisme économique et social local en créant de nombreux emplois durables.

Au cours de l'exercice, le Casino Barrière Trouville a participé aux actions suivantes :

- ★ - collecte des bouchons plastique pour handichien
- ★ - local vélo pour le personnel et équipement pour les vélos des clients
- ★ - journée jeu responsable le 14/06/2024
- ★ - participation à la " earth hour " en mars
- ★ - contrat avec l'association Anaïs pour l'emploi de personnel handicapé à l'entretien
- ★ - journée BBQ sur la plage avec le casino de Deauville
- ★ - visite des établissements du ressort pour les collaborateurs d'autres sites 20 juin pour Trouville
- ★ - mise à disposition de distributeur de protection féminine dans les WC du personnel
- ★ - généralisation d'économiseur d'eau sur les robinets
- ★ - nettoyage de la plage 23/09/2024
- ★ - recyclage des ampoules et néons via la déchèterie
- ★ - participation au défis Veggie ( chef gagnante du défis ) + plat végétarien à la carte de la VT
- ★ - mise en avant de produit locaux
- ★ - partenariat avec un apiculteur et distribution de pots de miel aux clients et au personnel
- ★ - participation de notre RH au " Tandem Pro "
- ★ - août 2024 : notre RH à participer à l'aide à la préparation d'entretien de recrutement via l'association " la cravate solidaire "
- ★ - collecte de jouet en décembre 2023 pour l'association " la fée Cécilia



★ - participation à octobre rose

Au niveau national le Groupe soutient plusieurs associations ou démarches solidaires comme par exemple :

★ **Café Joyeux**

Café Joyeux est une entreprise sociale qui consacre l'intégralité de sa création de valeur à l'inclusion du handicap sous toutes ses formes. Son ambition est de rendre le handicap visible et favoriser la rencontre, en proposant du travail, en milieu ordinaire, à des personnes éloignées de l'emploi.

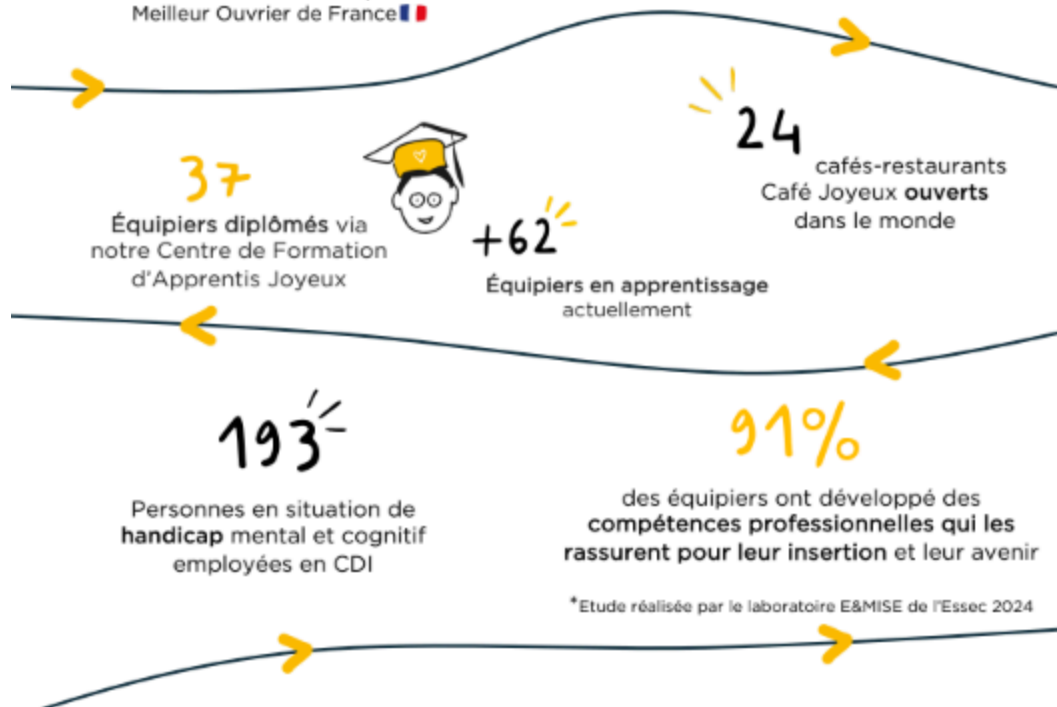
Afin de soutenir l'entreprise, les hôtels du Groupe offrent à tous ses clients des capsules de café disposées en chambre. Ce partenariat a permis de contribuer en 2 ans à l'ouverture de 15 cafés restaurants et le recrutement de 130 équipiers "Joyeux".



En 3 ans, vous avez servi plus de **364 390** cafés  
soit l'équivalent de **2 tonnes** de café en grains !  
Vous contribuez ainsi à notre mission d'inclusion :



La gamme de 6 cafés de spécialités, torréfiés en France. Recettes élaborées par une Meilleur Ouvrier de France 🇫🇷



## ★ UNISOAP

UNISOAP est une association française recyclant le savon des hôtels à des fins humanitaires. Le savon est une matière précieuse et grâce à UNISOAP, une seconde vie lui est donné en permettant à des publics en difficulté d'avoir accès à des produits d'hygiène.

## 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 du code de la commande publique)

#### I. Compte-rendu financier

| <b>RAPPEL PBJ</b> | <b>N-1</b> | <b>N</b> | <b>Valeur</b> | <b>%</b> |
|-------------------|------------|----------|---------------|----------|
|                   | 21 879     | 21 650   | -229          | -1.05%   |

| <b>Récapitulatif des contributions</b>                                                             | <b>N-1</b>     | <b>N</b>      | <b>Valeur</b> | <b>%</b>       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|---------------|----------------|
| Prélèvement direct ( <i>cahier des charges</i> )<br>(Tx = x% ou indiquer les taux et les tranches) | -1 800         | - 2 113       | -313          | 17.39%         |
| Reversement 10% du Plvt Progressif de l'Etat<br>(dans un max. de 5% du budget de la ville)         | - 813          | - 804         | 9             | - 1.12 %       |
| <b>TOTAL PLVT</b>                                                                                  | <b>- 2 613</b> | <b>- 2917</b> | <b>-304</b>   | <b>11.63 %</b> |

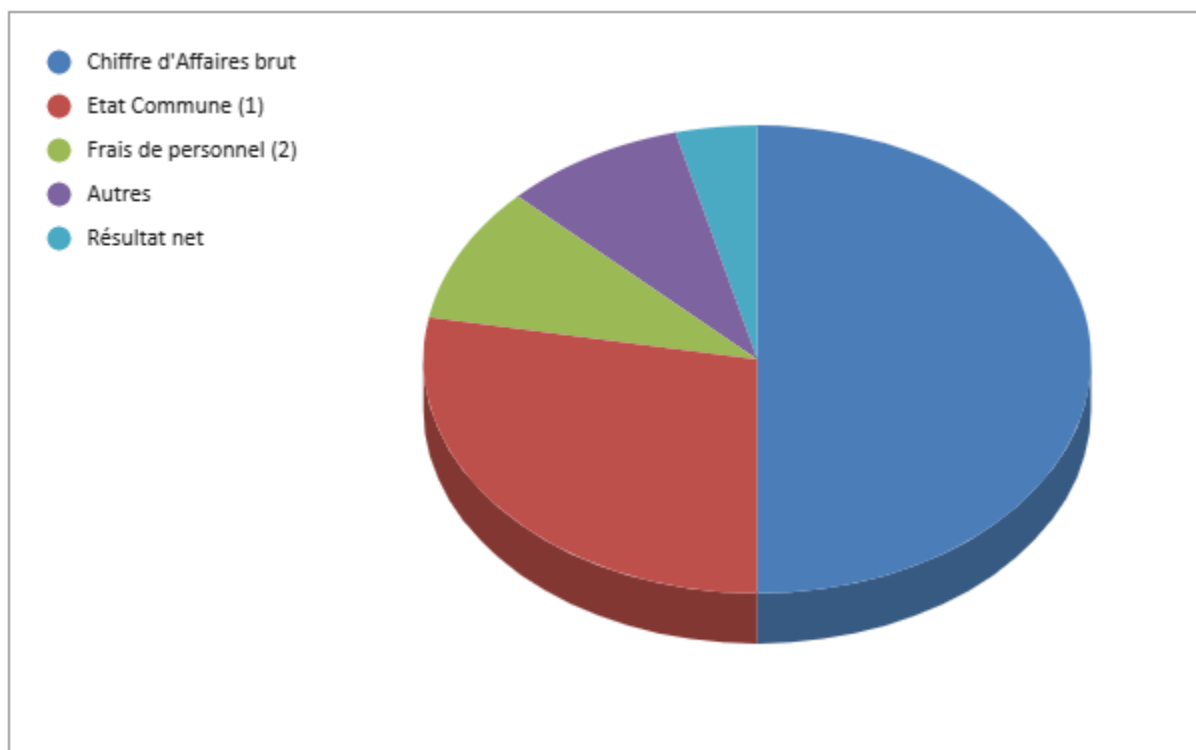
  

|                                               | <b>N-1</b> | <b>N</b>   | <b>Valeur</b> | <b>%</b>        |
|-----------------------------------------------|------------|------------|---------------|-----------------|
| Contribution spécifique au cahier des charges |            |            |               |                 |
| • Associations                                |            | -20        | -20           |                 |
| • Artistes de renom                           |            | -30        | -30           |                 |
| • Feu d'artifice                              | -7         | -10        | -3            | + 42.86%        |
| <b>TOTAL CONTRIBUTION</b>                     | <b>-7</b>  | <b>-60</b> | <b>-53</b>    | <b>+757.14%</b> |

|                                                                                            | <b>N-1</b>     | <b>N</b>       | <b>Valeur</b> | <b>%</b>      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|
| Redevance d'occupation<br>(lorsque la Ville est propriétaire du terrain et/ou<br>des murs) |                |                |               |               |
| • redevance fixe                                                                           | -255           | -280           | -25           | 9.80%         |
| • redevance variable                                                                       |                |                |               |               |
| <b>TOTAL REDEVANCE DOMANIALE</b>                                                           | <b>- 255</b>   | <b>- 280</b>   | <b>- 25</b>   | <b>+9.80%</b> |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                                                       | <b>- 2 875</b> | <b>- 3 257</b> | <b>- 382</b>  | <b>13.28%</b> |

## A. Historique sur 5 ans



|                                | N            | N-1          | N-2          | N-3        | N-4        | Total        |
|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|
| <b>Chiffre d'Affaires brut</b> | 22 813       | 23 150       | 22 492       | 10 242     | 16 870     | 95 567       |
| Etat Commune (1)               | -13 238      | -13 126      | -12 844      | - 5 121    | - 8 938    | - 53 267     |
| Frais de personnel (2)         | - 4 246      | - 4 291      | - 4 217      | - 2 012    | - 3 202    | - 17 968     |
| Autres                         | -3 434       | -3 431       | -3 311       | -2 732     | - 3 884    | -16 792      |
| <b>Résultat net</b>            | <b>1 895</b> | <b>2 302</b> | <b>2 120</b> | <b>377</b> | <b>846</b> | <b>7 540</b> |

### Détail (1)

|                          |          |          |         |         |         |          |
|--------------------------|----------|----------|---------|---------|---------|----------|
| Prélèvement              | - 9 841  | - 9 937  | - 9 603 | - 3 975 | - 8 062 | -41 418  |
| Loyers versés à la ville | - 280    | - 255    | - 240   | - 129   | - 235   | -1139    |
| Impôts et Taxes (LF)     | - 338    | - 360    | - 382   | - 237   | - 326   | -1 643   |
| Cahier des charges       | - 2 173  | - 1 800  | - 1 735 | - 641   | - 6     | -6 355   |
| Impôt société            | - 607    | - 774    | - 884   | - 139   | - 309   | -2 713   |
| Total                    | - 13 238 | - 13 126 | -12 844 | - 5 121 | - 8 938 | - 53 267 |

### Détail (2) : y compris participation

Le compte rendu financier met en évidence que même si notre Groupe et notre Casino sont experts dans nos métiers, il n'en demeure pas moins que des données exogènes et imprévisibles, telle que la crise sanitaire dont les conséquences perdurent à la date de

rédaction du présent rapport ou encore la crise énergétique, ont impacté significativement à la baisse le niveau d'activité prévu dans le compte prévisionnel d'exploitation malgré le maintien des investissements à un niveau significatif.

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

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

- jeux
- spectacle
- 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. Activité de jeu**

L'autorisation de jeu en vigueur a été délivrée le 21 mars 2024 pour une durée de 5 ans expirant le 21 mars 2029.

La Société est autorisée à exploiter :

- 225 machines à sous
- 14 jeux de tables
- 135 de jeux électroniques

#### **B. Contributions au développement, touristique et culturelle prévues au Contrat**

##### **1. La programmation dans le Casino**

Les animations suivantes ont été proposées aux usagers conformément au Contrat :

Le Casino a programmé des divertissements tout au long de l'exercice :

Une à deux fois par mois, un dîner spectacle est organisé dans la salle des galas "Les Gouverneurs". Il remporte chaque année un vif succès avec une clientèle fidèle venant découvrir chaque année la nouvelle saison. Ce spectacle, en live, est mené par une troupe de 10 artistes de qualité. Au total, ce sont 12 rendez-vous qui ont été programmés de novembre 2023 à octobre 2024.

Avec les "Saturday Live Music", la scène de la Villatara s'anime avec chanteurs et musiciens pour proposer chaque samedi soir et veille de jours fériés, une ambiance musicale variée aux clients du restaurant.

De plus, le Casino organise des événements en adéquation avec les événements du calendrier. 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. Les autres contributions au développement touristique***

### ***a) Actions en faveur du dynamisme local***

La Société a contribué au développement culturel de la ville au travers des activités suivantes conformément au Contrat :

- Financement du feu d'artifices de la fête de la Mer à hauteur de 10 000€.
- Illuminations de la façade du bâtiment lors des fêtes de fin d'année.
- Achats d'espaces publicitaires dans la presse locale et de campagnes publicitaires digitales.
- Relai des événements organisés par la Ville et l'Office de Tourisme et d'attractivité (Trouville sur Planches, Rencontres Géopolitiques, concerts...) sur ses réseaux sociaux (Instagram et Facebook)

### ***b) Sponsoring et partenariat***

Le Casino est un partenaire majeur de la ville en travaillant en étroite collaboration pour la réalisation de certains projets et événements.

Le Casino reverse 20 000€ de subventions en faveur des associations locales dans le cadre de développement culturel, artistique et touristique. Les associations retenues en 2024 étaient : Association Lili & Nadia Boulanger, CAP Trouville, Ciné Coup de Coeur, Off Courts et Energie et Humanisme.

En parallèle, le Casino a pris en charge à hauteur de 30 000€ les dépenses des 3 spectacles de "Trouville sur Planches" : Au Scalpel; Ad Vitam et Affaires Sensibles.

### ***c) Mises à disposition d'espaces***

Le Casino met à disposition gratuitement le salon des gouverneurs à hauteur de 20 dates afin que la municipalité puisse organiser divers événement et manifestations tels que Trouville sur Planches, Les Rencontres Géopolitiques, Festival Lili et Nadia Boulanger, Concert gratuit...

## **C. Contributions supplémentaires au delà du Contrat**

### ***1. Les autres contributions au développement touristique, culturel et artistique***

Au delà de ses obligations, la Société a contribué activement au développement du Casino et de la ville de Trouville en proposant les actions et contributions suivantes :

Le Casino a également mis à disposition gratuitement le salon des Gouverneurs pour le Festival Off Courts à hauteur de 12 dates.

Le Casino est le partenaire majeur de l'Office de tourisme de Trouville-sur-Mer, il lui a reversé près de 8500€ en insertions, partenariat et sponsoring. Il met à disposition le salon des Gouverneurs pour l'organisation de plusieurs événements (3 dates en 2024)

Il fournit également des lots pour les salons touristiques auxquels participe l'Office de Tourisme de Trouville.

Il a mis également à disposition gratuitement le salon des Gouverneurs en faveur de l'association des Commerçants CAP Trouville pour l'organisation du vide Dressing.

Au total, ce sont 16 dates supplémentaires à celles prévues au contrat qui sont mises à disposition gracieusement en faveur des acteurs du tissu local.

D'autres parts, le Casino organise très régulièrement des opérations marketing et commerciales ainsi que des animations qui se veulent toutes de plus en plus expérientielles et divertissantes. Ainsi, selon le calendrier des événements et des fêtes, les animations et jeux se sont succédé pour divertir les visiteurs.

De novembre 2023 à octobre 2024, le Casino a organisé des animations, grands jeux et autres événements dans l'enceinte de la salle des Machines à sous et du restaurant tels que :

- Les lotos gratuits programmés un vendredi par mois dans le salon des gouverneurs avec 500€ de lots à gagner (bouteilles de champagne, repas au restaurant La Villatara, tickets de jeu, etc.).
- "La fabrique à souvenirs" : Grand jeu de Noël durant 3 semaines avec de nombreux lots à gagner chaque jour
- "Que les jeux commencent !" : jeu sur borne permettant de gagner une nuit + 1 pass d'un jour pour accéder au site des JO.
- "Une Fiat 500 à gagner" : jeu sur borne accessible durant 2 semaines avec 1 Tirage au sort permettant de gagner une voiture organisé sur 2 semaines.
- Durant les 2 mois d'été, le casino met en place une opération de conquête avec du street marketing et distribution de jetons factices), cette démarche permet de générer du trafic en casino.
- "Vendredi 13 dure 13 jours" : jeu sur borne avec un tirage au sort final permettant de remporter une moto électrique BMW, jeu organisé sur 2 semaines.
- 18 Nouvelles Machines sont venues compléter le parc des Machines du Casino : "Mystery of the lamp", "Triple Fortunes Link", "Dragon Jin Lang Jin Bao"..., à chaque arrivée de nouvelles machines, des journées événementielles sont organisées (décoration thématique, animation, offres restauration : petits déjeuners, apéritifs, goûters offerts...).
- Des animations de type "calendaires" permettent également de satisfaire les visiteurs : beaujolais, galettes des rois, crêpes party, distribution de Muguet, Halloween...
- D'autres plus ponctuelles (comme la Route du cash, la Roue de la Chance...) animent la salle des machines lors de périodes plus creuses en termes d'opérations commerciales de plus grandes envergures.

- Des opé de fidélité : “Jouez surclassé” durant 4 semaines (surclassement des clients Carre VIP et B Play accédant aux avantages du statut supérieur), Offre “Casino Palace” (offre combinant une nuit dans un des Hôtels Barrière de Deauville, un repas au restaurant du Casino et des jetons à un tarif très avantageux), “Bonusing” pour booster les points des clients adhérant au programme de fidélité...

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).

Le Casino fait également 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.

| <b>DÉPENSES MARKETING ET ARTISTIQUES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>POSTES DE DÉPENSES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>ex 2023-2024</b> |
| Animation artistiques pour Dîners Spectacles, dîners concerts, Animation salle Machines à sous et grands jeux, cachet artistes, intermittents, location matériel technique...                                                                                                                                          | 169 000 €           |
| Cadeaux, offerts F&B, Tickets promo (pour les jeux gratuits)                                                                                                                                                                                                                                                           | 476 900 €           |
| Marketing, publicité (Salaire JP MLCG, 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, déco, frais de fonctionnement... | 332 754 €           |
| Partenariat (manifestations sportives et culturelles au niveau de la commune), Sponsoring (associations, clubs sportifs, grands événements) et Participation à la vie communale                                                                                                                                        | 17 890 €            |
| Participation à l'Office de tourisme (partenariat et insertions publicitaires et offerts)                                                                                                                                                                                                                              | 8 456 €             |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>1 005 000 €</b>  |

## **C. Activité de restauration et bar**

### **1. Cartes**

#### **Documents annexes**



## 2. Horaires et les jours d'ouverture

La Villatara (bar, restaurant du casino)

Ouvert tous les jours

- Bar de 11h00 à 01h00 du Dimanche au jeudi.  
De 11h00 à 02h00 le vendredi et 11h00 à 03h00 le samedi
- Restaurant, ouvert de 12h00 à 14h00 et de 19h30 à 22h00 du lundi au vendredi  
Le samedi ouverture de 12h00 à 14h00 et 19h30 à 22h30.  
Le dimanche ouverture de 12h00 à 14h30 et de 19h30 à 22h00

## 3. L'activité

|                           | N-1      | N        |
|---------------------------|----------|----------|
| <b>Nombre de couverts</b> | 26 136   | 24 198   |
| <b>Ticket moyen</b>       | 44.08    | 43.52    |
| <b>CA HT</b>              | 1 152 k€ | 1 053 K€ |

## D. Effectif et qualification du personnel

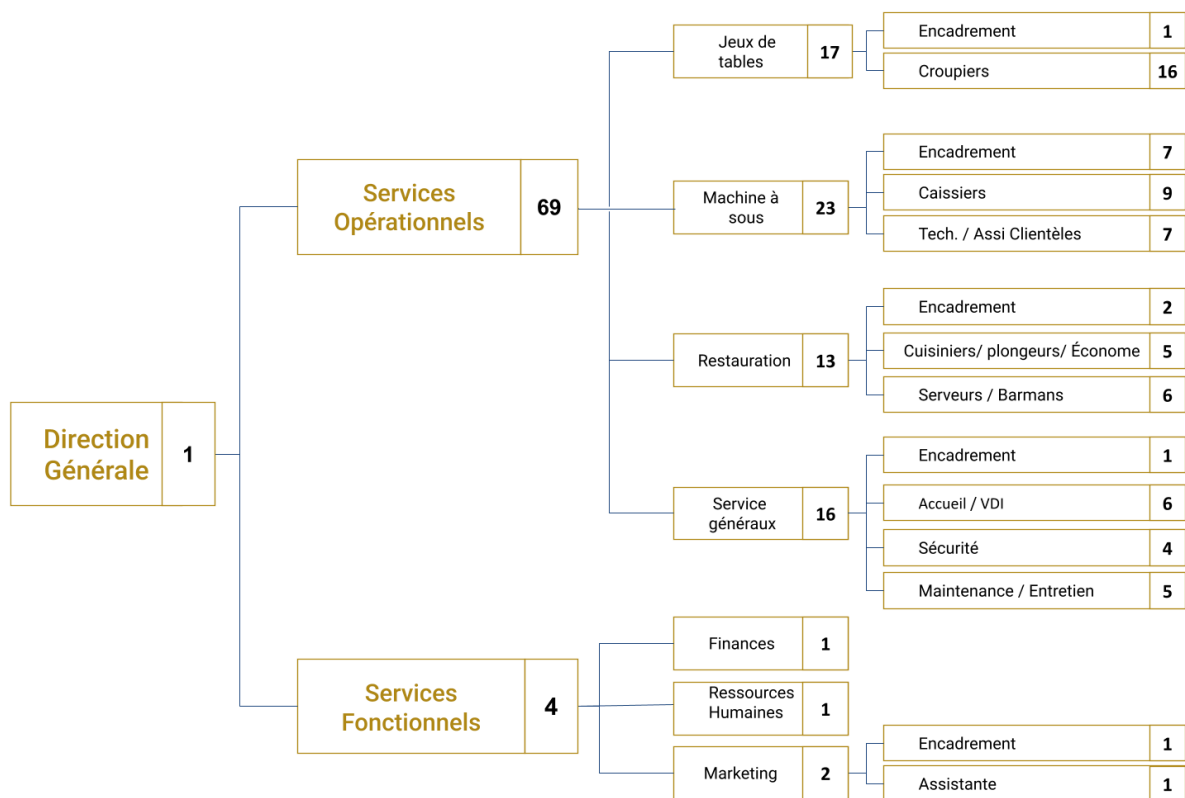
Sur l'exercice, le nombre de salariés moyen s'est élevé à 81 personnes.

Comme chaque année, des ressources et moyens sont consacrées à la formation professionnelle continue qui représente 1% de la masse salariale et 967 heures de formation pour l'ensemble des salariés.

### 1. Tableau des effectifs par secteur d'activité

|                                                | NON CADRES |           |           | AGENTS DE MAÎTRISE |          |          | CADRES   |          |           |
|------------------------------------------------|------------|-----------|-----------|--------------------|----------|----------|----------|----------|-----------|
|                                                | Hommes     | Femmes    | Total     | Hommes             | Femmes   | Total    | Hommes   | Femmes   | Total     |
| MCD                                            |            |           | -         |                    |          | -        | 6        | 1        | 7         |
| Jeux de table                                  | 10         | 4         | 14        | 1                  | 1        | 2        | 1        |          | 1         |
| Machines à sous                                | 6          | 12        | 18        |                    |          | -        | 1        | 1        | 2         |
| Contrôle entrées-Accueil                       | 5          | 5         | 10        |                    |          | -        | 1        |          | 1         |
| <b>Total jeux (uniquement personnel agréé)</b> | <b>21</b>  | <b>21</b> | <b>42</b> | <b>1</b>           | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>9</b> | <b>2</b> | <b>11</b> |
| Bar/restaurant/cuisine                         | 4          | 7         | 11        | 2                  |          | 2        | 1        | 1        | 2         |

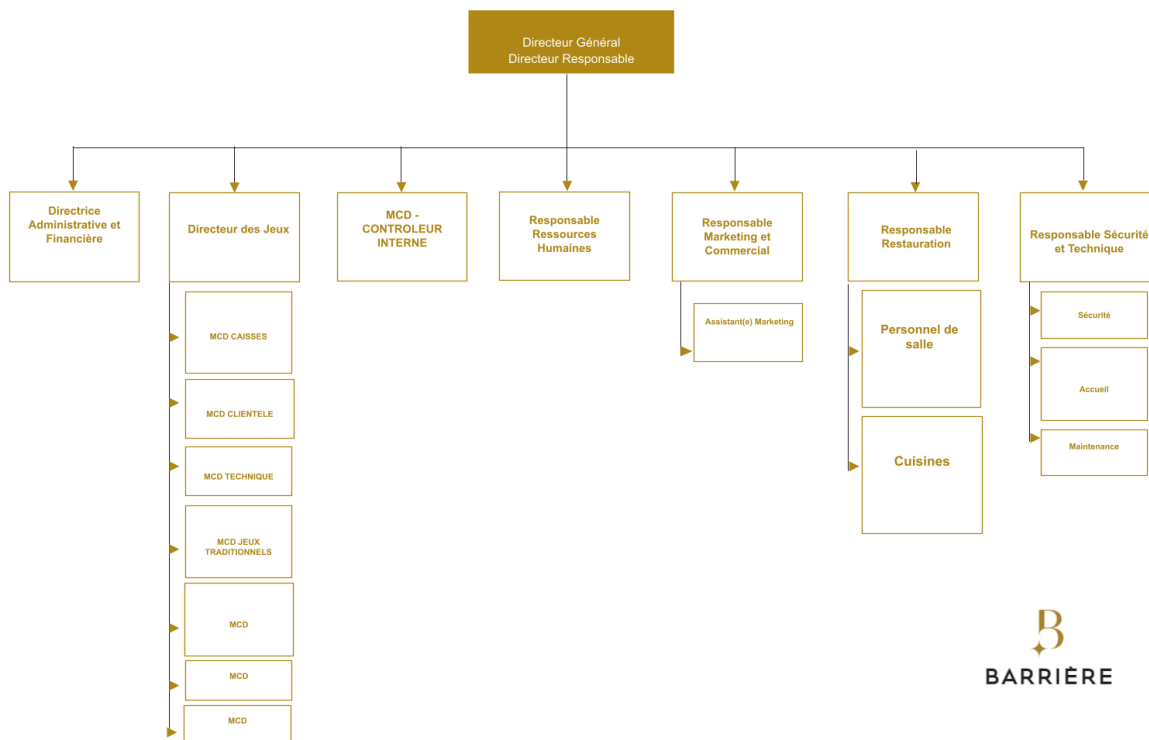
|                              |           |           |           |          |          |          |           |          |           |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|-----------|
| Animation/spectacle          |           |           | -         |          |          | -        |           |          | -         |
| Administration               |           | 1         | 1         |          |          | -        | 1         | 3        | 4         |
| Hôtel(1)                     |           |           | -         |          |          | -        |           |          | -         |
| Personnel technique          | 3         | 3         | 6         |          |          | -        |           |          | -         |
| Accueil-sécurité (hors jeux) |           |           | -         |          |          | -        |           |          | -         |
| Autres(2)                    |           |           | -         |          |          | -        |           |          | -         |
| <b>Total hors jeux</b>       | <b>7</b>  | <b>11</b> | <b>18</b> | <b>2</b> | <b>-</b> | <b>2</b> | <b>2</b>  | <b>4</b> | <b>6</b>  |
| <b>TOTAL GENERAL</b>         | <b>28</b> | <b>32</b> | <b>60</b> | <b>3</b> | <b>1</b> | <b>4</b> | <b>11</b> | <b>6</b> | <b>17</b> |



## 2. Organigramme du Casino (non nominatif)

## ORGANIGRAMME DU CASINO DE TROUVILLE

Mis à jour le 24-04-2025



### 3. Formations

Au cours de l'exercice, les formations suivantes ont été réalisées :

- Interne : Manag&moi, Casino augmenté culture apprenante Module 1 et Module 2, Gestion des conflits clients, Briefing Débriefing, Google Workspace, Barrière Play
- Externe : Habilitations électriques, manipulation des extincteurs, SST et MAC SST , SSIAP 1, SSIAP 2, HACCP

## **PARTIE 4**

### **Perspectives et événements post clôture**

#### **Partie nationale**

Le marché des casinos continue d'évoluer dans un environnement de plus en plus concurrentiel. Il reste marqué par l'expansion d'opérateurs ayant des activités sous droits exclusifs sur de nouvelles activités et par l'évolution du cadre législatif des jeux d'argent et de hasard avec l'entrée en vigueur de la loi n° 2023-1178 du 14 décembre 2023 qui autorise désormais de nouvelles communes à ouvrir des établissements de jeu.

En effet, les casinos font face à une concurrence de plus en plus agressive des opérateurs en ligne, des sites illégaux dont l'interdiction n'est pas toujours connue du grand public. Ces sites illégaux de jeux représentent toujours une réelle menace qu'il est impossible d'ignorer à la fois pour l'impact économique engendré et plus encore pour la sécurité des usagers.

Sur ce point, des innovations de jeux en ligne soulèvent de plus en plus d'interrogations auprès du législateur en matière d'encadrement, de contrôle et d'enjeux fiscaux. Le Groupe Barrière portera une attention particulière aux jeux à objet numérique monétisable (JONUM) et à leur encadrement réglementaire.

Par ailleurs, la censure du Gouvernement Barnier a impacté les clubs de jeux à Paris, dont l'expérimentation devait être prolongée dans le projet de loi de finances (PLF) pour 2025. Le vote du texte n'ayant pas eu lieu avant la fin de l'année 2024, ces derniers ont fermé leurs portes dans l'attente d'un nouveau cadre législatif. Leur réouverture a eu lieu le 28 février 2025, à la suite de l'adoption du PLF pour 2025.

En dépit d'une imposition moyenne supérieure à 56% de produit brut des jeux, la filière des casinos a subi une nouvelle hausse de CSG lors du vote du projet de loi de financement de la sécurité sociale pour 2025, portant le taux moyen de fiscalité du secteur à 58%. Cette nouvelle hausse fragilise d'autant plus les casinos physiques qu'ils font face à des velléités de légalisation des casinos en ligne, dans un environnement ultra-concurrentiel où chaque acteur de jeu d'argent répond à un cadre fiscal et réglementaire différent.

Le Groupe Barrière sera donc vigilant aux évolutions proposées par l'Etat et le législateur, et porte une attention permanente à tout changement réglementaire ou fiscal qui pourrait aggraver la situation financière de ses casinos.

Enfin, le Groupe Barrière continue de faire évoluer ses ambitions face aux enjeux sociétaux et environnementaux que les casinos, et plus généralement le secteur du tourisme, doivent relever. Aux côtés des collectivités, nous sommes attentifs à prendre toutes les mesures qui s'avéreraient indispensables pour appréhender au mieux ces enjeux dans l'exécution des délégations.

## **Partie locale**

Le Casino Barrière Trouville est un acteur économique et social majeur pour la commune. Au-delà des retombées économiques, il contribue au fil de l'année à l'animation touristique grâce à son offre de restauration et ses initiatives culturelles et d'animation.

Avec près de 7 000 salariés, le Groupe Barrière est un employeur local important, favorisant aussi l'inclusion, la formation et l'apprentissage. Le Casino Barrière Trouville s'inscrit pleinement dans cette dynamique et veille à préserver cette synergie.

## DOCUMENTS JOINTS

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