



**RAPPORT DU DELEGATAIRE
CASINO DE LECTOURE
2021 – 2022**

Vu pour être annexé à la délibération
en date du **18 SEP. 2023**




Le Maire,
Xavier BALLENGHIEN

SOMMAIRE

INTRODUCTION

- TEXTES REGLEMENTAIRES RELATIFS AU PRESENT RAPPORT
- RENSEIGNEMENTS JURIDIQUES SUR L'EXPLOITATION

I. COMPTE RENDU FINANCIER

- I.1 LE CHIFFRE D'AFFAIRES
- I.2 LES CHARGES
- I.3 RECAPITULATIF DES CONTRIBUTIONS
- I.4 BILAN

II. COMPTE RENDU TECHNIQUE

- II.1 EFFECTIF
- II.2 ENTRETIEN DU PATRIMOINE

III. EXECUTION DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

- III.1 ANIMATIONS – PUBLICITE - COMMUNICATION
- III.2 QUALITE DU SERVICE

VI. PERSPECTIVES

DOCUMENTS JOINTS

INTRODUCTION

TEXTES REGLEMENTAIRES RELATIF AU PRESENT RAPPORT :

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

Article 21 du cahier des charges :

Conformément à l'Article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le Délégataire produit et transmet à la Collectivité chaque année, avant le 1^{er} 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 de l'Article R.1411-7 du Code Général des Collectivités Territoriales. 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 Délégataire à la disposition de la Collectivité dans le cadre de son droit de contrôle. La non-production de ce rapport constitue une faute contractuelle.

RENSEIGNEMENTS JURIDIQUES SUR L'EXPLOITATION

La société du Casino de Lecture exploitant le Casino de Lecture est une société par actions simplifiée au capital de 10 000€ dont le siège est situé à LECTOURE (32 700) au 4 avenue Jacques Descamps, inscrite au RCS DE AUCH sous le n° 801 636 317.

La Société du Casino de Lecture est filiale à 100% de la S.A.S AREV FINANCE au capital de 700.800 euros, domiciliée 74 rue BLATIN 63000 Clermont Ferrand.

Le cahier des charges a été signé le 04 avril 2013 pour une durée de 20 ans, son exécution, qui demeure subordonnée à l'autorisation ministérielle de jeux délivrée par le ministère de l'Intérieur, a pris effet à la date de l'arrêté ministériel d'autorisation soit le 24 février 2017 et expirera le 24 février 2037. Un avenant a été conclu le 16 octobre 2021.

L'autorisation de jeu a été délivrée une première fois le 24 février 2017, renouvelée le 24 avril 2019 suite à une demande d'extension du parc des machines à sous (de 50 à 75 appareils) et à une demande d'exploitation des jeux électroniques (du blackjack et de la roulette anglaise). Cette autorisation expirant le 28 février 2022, a été confirmée le 08 février 2022 jusqu'au 28 février 2027.

I. COMPTE RENDU FINANCIER

Ouvert le 07 mai 2019, le Casino a réalisé sur la saison 2021-2022 sa première saison complète en raison des 2 périodes de fermetures liées à la crise sanitaire.

Le produit brut des jeux, arrêté au 31 octobre 2022, est de 4 703 094.42€. On ne peut que constater une forte hausse par rapport à la saison précédente grâce au bon fonctionnement de l'établissement sur une période de douze mois.

PRINCIPES ET METHODES

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

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

- Continuité de l'exploitation
- Permanence des méthodes comptables d'un exercice à l'autre
- Conformité au règlement CRC 006 relatif à la nouvelle loi sur les passifs
- Conformité au plan comptable annexé à l'arrêté du 27 février 1984 relatif à la comptabilité des Casinos
- Indépendance des exercices conformément aux règles générales d'établissement et de présentation des comptes annuels

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

Les principales méthodes comptables retenues sont les suivantes :

- Les immobilisations corporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition
- Les immobilisations financières sont évaluées au coût historique d'acquisition
- La valorisation des stocks est déterminée selon la méthode « premier entré-premier sorti », toutefois par mesure de simplification, il a été retenu le dernier prix d'achat connu
- Les créances et les dettes sont valorisées à leur valeur nominale

COMMISSARIAT AUX COMPTES

Les comptes sont audités et certifiés par le cabinet CHD Audit et Commissariat 40 avenue du Général de Gaulle 03100 MONTLUCON.

I.1 CHIFFRE D'AFFAIRES

Ouvert le 07 mai 2019, le casino a réalisé sur la saison 2021-2022 sa première saison complète en raison des 2 périodes de fermetures liées à la crise sanitaire. Ainsi La saison 2021-2022 s'est déroulée du 1^{er} Novembre 2021 au 31 Octobre 2022 sans interruption.

La comparaison avec les saisons antérieures est délicate puisque les conditions d'exploitation n'ont pas pu être ni optimales, ni identiques que ce soit en termes de durée ou de contraintes sanitaires.

Les hausses significatives que nous constatons sont à mettre en corrélation avec le fait que le Casino a été ouvert toute la saison contrairement à la saison précédente, où le Casino a été ouvert seulement 5 mois et demi dans des conditions de fonctionnement particulièrement contraignantes.

La fréquentation :

Elle s'établit à 48 167 entrées, soit une moyenne de 132 entrées par jour.

Mois	ENTREES (N)	ENTREES (N-1)	Evolution N / N-1
nov-21	3 386	0	100%
déc-21	3 556	0	100%
janv-22	3 602	0	100%
févr-22	3 199	0	100%
mars-22	3 557	0	100%
avr-22	4 292	0	100%
mai-22	4 324	1 741	148%
juin-22	3 924	3 855	1.80%
juil-22	4 483	4 666	-3,90%
août-22	5 171	4 340	19,10%
sept-22	3 952	3 406	16%
oct-22	4 721	3 530	33.70%
Total	48 167	21 538	123,60%
entrées / jour	132	130	1,50%

On constate une augmentation de la fréquentation sur la saison due à la suppression des contraintes liées à la crise sanitaire, pass sanitaire jaugé, distanciation sociale ... et de l'ouverture de l'établissement sur une saison complète.

LES JEUX

Le produit brut des jeux (PBJ) obtenu est de 4 703 094.42 euros en hausse de 167,09% par rapport à la saison précédente et se décompose comme suit :

Mois	PBJ TOTAL (N)	PBJ TOTAL (N-1)	Evolution N / N-1
nov-21	331 519,54 €	0,00 €	100,00%
déc-21	280 585,76 €	0,00 €	100,00%
janv-22	392 973,14 €	0,00 €	100,00%
févr-22	355 795,98 €	0,00 €	100,00%
mars-22	289 777,91 €	0,00 €	100,00%
avr-22	442 426,09 €	0,00 €	100,00%
mai-22	507 812,53 €	145 824,44 €	248,23%
juin-22	363 178,68 €	282 150,60 €	28,71%
juil-22	424 811,13 €	370 811,56 €	14,56%
août-22	422 668,98 €	373 777,43 €	13,08%
sept-22	440 267,57 €	312 655,27 €	40,81%
oct-22	451 277,11 €	275 701,14 €	63,68%
Total	4 703 094,42 €	1 760 920,44 €	167,09%

Pour rappel, le Casino a connu sur la saison 2021/2022 son premier exercice complet depuis sa création.

En début de saison et ce jusqu'au 14 Mars 2022 nous avons dû faire face à certaines mesures restrictives :

- Pass sanitaire
- Port du masque obligatoire
- Fermeture des jeux de tables jusqu'au 15 Avril 2022

Au regard de toutes ces contraintes, le produit brut des jeux obtenu est très significatif, démontrant le potentiel de l'établissement et le plaçant du même coup comme le premier Casino du GERS.

Le PBJ total se répartit sur l'année entre les machines à sous et les jeux de tables comme suit :

Les machines à sous :

Le parc est composé de 75 machines à sous. On observe que le PBJ des machines reflète la dynamique générale. Il représente près de 90% du PBJ total.

Mois	PBJ MAS (N)	PBJ MAS (N-1)	Evolution N / N-1
nov-21	300 694,04 €	0,00 €	100%
déc-21	245 849,76 €	0,00 €	100%
janv-22	360 235,14 €	0,00 €	100%
févr-22	321 213,98 €	0,00 €	100%
mars-22	285 846,91 €	0,00 €	100%
avr-22	402 626,59 €	0,00 €	100%
mai-22	425 776,03 €	135 324,44 €	214,63%
juin-22	327 041,18 €	237 152,10 €	37,90%
juil-22	370 941,63 €	340 337,06 €	8,99%
août-22	371 992,98 €	338 895,93 €	9,77%
sept-22	383 950,07 €	279 223,27 €	37,50%
oct-22	406 217,61 €	251 932,14 €	61,24%
Total	4 202 315,92 €	1 582 864,94 €	165,49%

Nous achevons la saison avec une augmentation de 165.49 % du chiffre d'affaires pour les machines à sous, avec plusieurs mois d'activité qui ont dépassé les 400 000€ à partir de la suppression des contraintes sanitaires. Par ailleurs, il est intéressant de noter, que les mois les plus importants en termes de chiffres d'affaires ne sont ni le mois de juillet et ni le mois d'août, confortant l'idée que le Casino fonctionne principalement avec une clientèle de la zone de chalandise de proximité.

Les jeux de tables :

Le Casino exploite 2 tables de Boule, 12 postes de roulette anglaise électroniques et une table de black-jack électronique à 7 postes.

Afin de respecter les règles de distanciation, les 2 tables de Black Jack sont restées fermées jusqu'au 14 Avril 2022. Puis à partir du 15 Avril 2022, nous avons remplacé les tables de Black Jack par 2 tables du jeu de la Boule.

Mois	PBJ JT (N)	PBJ JT (N-1)	Evolution N / N-1
nov-21	30 825,50 €	0 €	100%
déc-21	34 736,00 €	0 €	100%
janv-22	32 738,00 €	0 €	100%
févr-22	34 582,00 €	0 €	100%
mars-22	3 931,00 €	0 €	100%
avr-22	39 799,50 €	0 €	100%
mai-22	82 036,50 €	10 500,00 €	681,3%
juin-22	36 137,50 €	44 998,50 €	-19,69%
juil-22	53 869,50 €	30 474,50 €	76,77%
août-22	50 746,00 €	34 881,50 €	45,48%
sept-22	56 317,50 €	33 432,00 €	68,45%
oct-22	45 059,50 €	23 769,00 €	89,57%
Total	500 778,50 €	178 055,50 €	181,25%

BJ / BOULE	PBJ BOULE (N)	PBJ BJ (N-1)	Evolution N / N-1
nov-21	0 €	0 €	0%
déc-21	0 €	0 €	0%
janv-22	0 €	0 €	0%
févr-22	0 €	0 €	0%
mars-22	0 €	0 €	0%
avr-22	4 970,00 €	0 €	100%
mai-22	8 592,00 €	0 €	100%
juin-22	2 824,00 €	0 €	100%
juil-22	4 858,00 €	0 €	100%
août-22	4 394,00 €	0 €	100%
sept-22	3 412,00 €	0 €	100%
oct-22	1 146,00 €	0 €	100%
Total	30 196,00 €	0 €	100%

RAE	PBJ RAE (N)	PBJ RAE (N-1)	Evolution N / N-1
nov-21	26 459,00 €	0 €	100%
déc-21	25 459,00 €	0 €	100%
janv-22	23 693,00 €	0 €	100%
févr-22	31 312,00 €	0 €	100%
mars-22	-2 619,00 €	0 €	0%
avr-22	29 499,50 €	0 €	100%
mai-22	66 416,50 €	4 437,50 €	1 396,7%
juin-22	24 750,00 €	38 204,50 €	-35,22%
juil-22	41 695,00 €	25 410,00 €	64,09%
août-22	35 398,50 €	26 307,00 €	34,56%
sept-22	44 424,00 €	26 521,00 €	67,50%
oct-22	31 678,50 €	17 631,00 €	79,67%
Total	378 166,00 €	138 511,00 €	173,02%

BJE	PBJ BJE (N)	PBJ BJE (N-1)	Evolution N / N-1
nov-21	4 366,50 €	0 €	100%
déc-21	9 277,00 €	0 €	100%
janv-22	9 045,00 €	0 €	100%
févr-22	3 270,00 €	0 €	100%
mars-22	6 550,00 €	0 €	100%
avr-22	5 330,00 €	0 €	100%
mai-22	7 028,00 €	6 062,50 €	15,93%
juin-22	8 563,50 €	6 794,00 €	26,05%
juil-22	7 316,50 €	5 064,50 €	44,47%
août-22	10 953,50 €	8 574,50 €	27,74%
sept-22	8 481,50 €	6 911,00 €	22,72%
oct-22	12 235,00 €	6 138,00 €	99,33%
Total	92 416,50 €	39 544,50 €	133,70%

Sur la saison, les chiffres réalisés aux jeux de tables sont bien meilleurs que ceux de la saison précédente. Ceci s'explique, comme pour les machines à sous, par une exploitation sur 12 mois versus 5 mois et demi pour la saison précédente et un accroissement de la fréquentation de la clientèle attirée par les jeux électroniques.

LE RESTAURANT ET LE BAR**LE RESTAURANT :**

L'établissement étant en retrait du centre-ville et des lieux touristiques, le restaurant bénéficie très peu de la fréquentation de la clientèle touristique de passage. Nous constatons que ce sont principalement les personnes venant au Casino et la clientèle locale qui fréquentent le restaurant.

Le restaurant a une capacité de 40 couverts en intérieur et de 30 couverts en terrasse. Contrairement à la salle de jeux, il est ouvert à tout type de clientèle puisqu'il n'est pas situé dans l'espace soumis au contrôle aux entrées.

La restauration proposée par le Casino est de type traditionnel. La carte est élaborée avec des produits frais en privilégiant les produits locaux, cette dernière est modifiée régulièrement pour proposer une offre adaptée à toutes les saisons.

Outre l'exigence de qualité, les prix affichés doivent rester accessibles et adaptés à notre clientèle.

LE BAR :

Avec des horaires calés sur ceux de la salle de jeux, le bar a été conçu pour être un lieu de convivialité au sein de l'établissement. Il dessert à la fois un espace accessible à tout public et l'espace de jeux, ce qui permet de créer l'ambiance générale du Casino.

D'une surface d'environ 80 m², il permet de répondre à la demande de tous les clients, qu'ils soient visiteurs occasionnels, ou habitués du lieu.

Afin de proposer une offre complète à notre clientèle, une carte de « snacking » permet de profiter à toute heure de la restauration.

Ce service de très large amplitude horaire permet un ancrage du Casino sur le territoire et constitue une valeur ajoutée pour tout son environnement.

Les espaces restaurant et bar peuvent accueillir des musiciens ou des spectacles vivants.

En €	N				N-1				Evolution N/N-1
	RESTO	BAR	TOTAL	NB CVT	RESTO	BAR	TOTAL	NB CVT	
Novembre	4 600,41	4 806,99	9 407,40	272			-		
Décembre	7 441,25	6 303,30	13 744,55	305			-		
Janvier	5 681,13	4 261,80	9 942,93	251			-		
Février	6 912,33	4 318,93	11 231,26	400			-		
Mars	5 740,59	5 402,75	11 143,34	264			-		
Avril	8 194,49	6 960,29	15 154,78	335			-		
Mai	9 710,53	7 661,24	17 371,77	399			-		
Juin	8 101,74	7 719,91	15 821,65	317	4 695,64	2 801,84	7 497,48	204	111,03%
Juillet	8 583,56	9 590,59	18 174,15	378	2 664,86	3 705,53	6 370,39	33	185,29%
Août	9 846,02	9 822,79	19 668,81	434	3 307,31	4 371,28	7 678,59	250	156,15%
Septembre	6 666,06	7 208,22	13 874,28	310	2 840,97	3 803,13	6 644,10	431	108,82%
Octobre	10 287,12	8 844,23	19 131,35	392	3 284,09	5 411,76	8 695,85	280	120,01%
Total	91 765,23	82 901,04	174 666,27	4057	16 792,87	20 093,54	36 886,41	1198	373,52%



Tout comme l'activité jeu, le secteur bar et restauration a connu une forte hausse sur l'ensemble de la saison avec, bien évidemment sur la période de Juin 2021 à Octobre 2022, une augmentation significative du chiffre d'affaires et du nombre de couverts suite à la suppression des règles sanitaires.

De même, l'activité bar a connu une augmentation du chiffre d'affaires lorsque les consommations ont été de nouveau autorisées au sein de la salle des machines à sous.

Enfin, nous avons pu constater le retour de notre clientèle du week-end notamment pour assister au concert du samedi soir et aux repas à thème.

Néanmoins, le point noir de la restauration est lié actuellement au recrutement du personnel. En effet, même si la polyvalence de nos salariés nous permet d'assurer l'activité tout au long de l'année. C'est un secteur pour lequel nous recevons trop peu de candidature de personnes issues de cette filière, ce qui est pénalisant pour notre établissement en termes de gestion et de développement.

I.2 LES CHARGES

Les prélèvements Etat et Commune représentent une contribution de 1 805 K€.

Avec un effectif moyen de 17 salariés, les frais de personnel s'élèvent à 503 K€.

Les frais financiers représentent 25 K€.

Les autres charges d'exploitation sont de 834 K€.

Les amortissements des investissements s'élèvent à 585 K€.

I.3 RECAPITULATIF DES CONTRIBUTIONS

En €	N	N-1	Diff
Prélèvement cahier des charges	144 362,00	34 279,00	321,14%
Reversement 10%	126 631,00	29 763,00	325,46%
Contribution cahier des charges	11 592,58	5 123,34	126,27%
TOTAL CONTRIBUTION	282 585,58	69 165,34	308,57%

- Le prélèvement cahier des charges correspond au prélèvement communal sur le produit brut des jeux prévue à l'article 15 du contrat de DSP.
- Le reversement de 10%, correspond au reversement calculé sur le prélèvement progressif de l'état dans la limite de 5 ou 10% du budget de la ville.
- La contribution du cahier des charges correspond à la contribution du délégataire au développement artistique et touristique de la collectivité soit 0,4% du produit net des jeux avec un minimum de 7 500€ sur 12 mois

I.4 BILAN

Le Casino a connu sa première saison complète sur l'exercice 2021-2022, les chiffres d'affaires réalisés sur les différents secteurs d'activité sont en hausse. Le Casino a commencé à se développer et le bilan actuel démontre que l'établissement peut continuer à se développer dans les prochaines saisons.

II. COMPTE RENDU TECHNIQUE

II.1 EFFECTIF

DETAIL EFFECTIF :

Départements	Services	Nbre de salariés
Direction	Directeur Responsable	1
	MCD	3
Machines à sous	Caissiers/contrôleurs	6
Jeux de tables	Croupiers	2
Restauration	Chef de cuisine	1
	Cuisinier	1
	Serveur / barman	3
TOTAL		17

FORMATIONS REALISEES :

- 1) La prévention aux risques d'abus de jeux (ensemble du personnel)
- 2) Formation Tracfin et lutte anti-blanchiment (ensemble du personnel)

II.2 ENTRETIEN DU PATRIMOINE

Le bâtiment du Casino appartient à la SCI AJO BLATIN, la SAS Casino de LECTOURE est locataire pendant toute la durée de la concession.

Le bâtiment est composé des espaces suivants :

- Une salle machines à sous et jeux
- Une terrasse fumeurs machines à sous
- Un espace bar
- Une salle de restaurant attenante au bar.
- Une terrasse couverte
- Un parking extérieur de 55 places
- Divers locaux techniques ou de stockage

INVESTISSEMENTS REALISES :

Les investissements du Casino sur la saison 2021-2022 s'élèvent à un total de 83 136,24€.

Des investissements pour du matériel spécifique au fonctionnement du parc de machines à sous et du matériel informatique ont été fait pour un montant de 81 161,42€.

L'offre de jeu proposée à la clientèle a été renouvelée avec l'achat de 7 nouvelles machines à sous et par la mise en service de nouveaux jeux durant la saison d'un montant de 80 711.42 €.

CHARGES LIEES A LA CONSERVATION DU PATRIMOINE :

Pour maintenir les locaux et les installations dans un état de qualité et de performance, l'établissement a engagé 27 089,63 € en frais d'entretien et maintenance (poste entretien et sous-traitance sur ces travaux).

III. EXECUTION DE LA DSP

III.1 ANIMATIONS – PUBLICITE – COMMUNICATION

Les animations que nous avons mises en place s'articulent autour de trois grands axes, que sont les animations internes, la programmation externe et la participation du Casino au titre du cahier des charges.

ANIMATIONS :

SAISON 2021-2022	NBRE
Concerts	49
Podium	1
Jeux	10
Total	60

Le 29 Juillet 2022 le Casino a organisé la manifestation artistique de qualité avec les concerts de BERYWAM et de Cœur de Pirate.

CONTRIBUTION ET PARTICIPATION :

Une contribution de 11 592,58 € euros a été versée au développement artistique et touristique de la collectivité conformément au respect de l'article 17.1 du cahier des charges.

TABLEAU RECAPITULATIF :

Type d'animation			Année N -2	Année N -1	Année N
			2019-2020	2020-2021	2021-2022
I N T E R N E (1) D É P E N S E S	AU TITRE DU CAHIER DES CHARGES	Spectacles, concerts	32 021,18	462,56	39 687,80
		Animations dansantes (thés et diners dansants)			
		Autres : Animations et journées à thème	1 987,21	-	300,47
	HORS CAHIER DES CHARGES	Spectacles, concerts			
		Animations dansantes (thés et diners dansants)			
		Expositions artistiques			
		Autres (à préciser)			
	NOMBRE DE JOURNÉES D'ANIMATION INTERNE		Nombre total	57	1
Dont animations gratuites (à préciser hors animations du point 4)					
D É P E N S E S E X T E R N E D É P E N S E S D' A N I M A T I O N	AU TITRE DU CAHIER DES CHARGES	Partenariat (manifestations sportives et culturelles au niveau de la commune)	8 473,54	5 123,34	11 592,58
		Sponsoring (associations clubs sportifs, grands événements)			
		Participation à la vie communale			
		Participation à l'Office du tourisme			
		Autres (à préciser) (2) (3) : Concert en extérieur	-	-	43 738,05
	HORS CAHIER DES CHARGES	Partenariat (manifestations sportives et culturelles au niveau de la commune)			
		Sponsoring (associations, clubs sportifs, grands événements)			2 500,00
		Participation à la vie communale			
		Autres (à préciser) (3) :			
	Total			42 481,93	5 585,90
Pourcentage des dépenses d'animation au regard du PBJ			1,34%	0,32%	2,08%

Autres dépenses	Année N -2	Année N -1	Année N
	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Animation jeux gratuits (4)	5 352,10	750,00	18 051,80
Dépenses de communication (hors spectacles et concerts)	34 502,99	8 205,64	40 093,86

(1) Hors dépenses de communication et de publicité non liées aux spectacles et aux concerts

(2) Hors dépenses consacrées au CCAS

(3) Hors mise à disposition gratuite des locaux et du personnel du casino à la commune non destinée à l'animation de la ville

(4) TITOS promotionnels, initiations aux jeux, tombolas, jeu de la barrique, siège de la chance, borne de Noël, jeu de Pâques, avantages proposés dans le cadre du club de fidélité, jeux de grattage avec remise de cadeaux aux clients ...

NOMBRE D'OPERATIONS DE COMMUNICATION :

Des moyens importants sont normalement consacrés chaque année à la promotion de l'établissement et de ses activités destinées au développement touristique et culturel de la commune. Ces moyens tant humains que financiers, visent à commercialiser à la fois les spectacles et animations mais aussi les activités jeux et restauration, nous utilisons principalement les supports de communication dits de « mass média ».

Pour l'exercice 2021-2022, 22 517 € ont été engagés dans les dépenses de communication afin de promouvoir l'établissement.

III.2 QUALITE DU SERVICE

MESURE DE LA SATISFACTION CLIENTS :

Nous accordons une importance particulière à l'accueil des usagers.

Dans le cadre de la démarche de qualité de service, tous les employés et membres du comité de direction (MCD) du Casino ont été sensibilisés et formés pour recevoir ses clients dans les meilleures conditions. Pour ce faire, informer, orienter, conseiller et appréhender les besoins des visiteurs sont les préoccupations majeures des employés et des MCD du Casino afin de présenter une qualité de service irréprochable.

Mise en place d'un registre, où aucune remarque n'a été notée.

PREVENTION DE L'ABUS DE JEUX :

Soucieux d'exercer son activité, d'une part en se conformant strictement à la législation en vigueur et d'autre part en respectant une éthique indispensable à la profession, le Casino s'est volontairement engagé depuis plusieurs années dans une politique de prévention aux risques d'abus de jeu.

Celle-ci s'est traduite cette année encore, par une formation dispensée aux collaborateurs en contact avec la clientèle, par une forte communication sur site ainsi que par l'animation d'une cellule de veille composée de salariés travaillant dans les différentes activités.

Le plan d'actions 2022 du Casino de LECTOURE a été approuvé par l'Autorité Nationale des Jeux.

RESPECT DES AFFICHAGES OBLIGATOIRES :

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

Tous les tarifs du restaurant sont affichés à l'entrée de l'établissement.

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

LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME :

Le principe général

Les textes législatifs et réglementaires relatifs à la lutte contre le blanchiment imposent aux représentants légaux et aux directeurs responsables des Casinos de se montrer particulièrement vigilants et de prendre toutes mesures pour détecter et rendre compte à Tracfin des comportements suspects.

Partant d'un travail d'analyse et d'observation qui lui incombe, le Directeur Responsable doit porter à la connaissance de Tracfin les opérations effectuées dans les salles de jeu qui lui paraissent suspectes et qui semblent provenir d'une infraction pénale.

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

Afin de remplir au mieux cette obligation, le Directeur Responsable doit pouvoir compter sur la collaboration des personnels en fonction, capables eux aussi de détecter les comportements à risques. C'est la raison pour laquelle, il doit s'assurer que les salariés connaissent les critères de vigilance retenus qui sont régulièrement rappelés au cours des séances de formation continue et lors des recrutements.

L'organisation du dispositif au sein du Casino

Le Casino est doté d'un manuel de procédures internes relatif à la lutte contre le blanchiment dans lequel nous retrouvons les règles générales émanant de notre autorité de tutelle.

Le personnel nouvellement embauché a suivi une formation initiale et l'ensemble du personnel des rappels de formation en 2022.

La technologie nouvellement installée permet aujourd'hui la détection et le suivi en temps réel des principaux flux monétaires de la salle de jeux.

REGLES D'HYGIENE ET DE SECURITE :

La sécurité alimentaire

S'agissant de la restauration, les règles d'hygiène dans les espaces de production (cuisines, laboratoires...) ont été formalisées dans un "guide de la sécurité alimentaire". Ce guide interne des bonnes pratiques d'hygiène, répondant aux exigences de la réglementation en vigueur, garantit une conformité totale du PMS (Plan de Maîtrise Sanitaire).

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

SECURITE :

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

- La sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP conformément aux dispositions des articles R122-19, R122-29 et R123-1 à R123-55 du Code de la Construction et d'Habitation ;
- L'accessibilité aux personnes handicapées.

L'organisme Socotec intervient une fois par an sur l'ensemble des contrôles obligatoires au titre des ERP.

La Commission Départementale de Sécurité (composée de gendarmes ou policiers, pompiers, représentants de la mairie, Direction Départementale de l'Equipement, ...) intervient tous les trois ans.

LA SURETE DE L'ETABLISSEMENT :

L'ensemble de l'établissement est sécurisé grâce au système de vidéosurveillance et d'alarmes, avec notamment une installation systématique à chaque accès. En application du décret du 18 décembre 2000 sur la sécurité des convoyeurs de fonds, les procédures et les équipements nécessaires (sas, salle forte) sont en place permettant également d'assurer une plus grande sécurité du personnel et du public.

Une caisse automatique permettant de sécuriser en temps réel la totalité des fonds de caisse équipe la caisse des jeux, les fonds sont recyclés pour éviter les flux inutiles.

IV. PERSPECTIVES

Après 2 années chaotiques, nous espérons être sur la bonne voie pour retrouver un fonctionnement normal, nous permettant d'assurer le développement de l'établissement dans les meilleures conditions.

Encore plus cette année, nous éprouvons de grandes difficultés pour recruter, pour maintenir et renforcer nos équipes et ceux malgré les efforts déployés : revalorisation salariale, réaménagement des plannings. Le problème du logement vient également aggraver cette situation. Nous recevons de plus en plus des candidatures de personnes habitant hors de notre bassin d'emploi ou de notre département, ces derniers rencontrent les plus grandes difficultés pour trouver des logements sur site. En effet, les propriétaires locaux préfèrent conserver leur logement pour les curistes ou les touristes que de proposer des locations à l'année. C'est ainsi que les candidats se détournent de nos offres, ce qui est vraiment préjudiciable en termes d'attractivité et de développement de notre activité.

Enfin, la situation économique avec le renchérissement des prix en général et plus particulièrement de l'énergie et des salaires aura un impact significatif sur le compte d'exploitation et pourra avoir des conséquences dans notre stratégie de développement et d'investissement.

V. DOCUMENTS JOINTS

En annexe à ce rapport, il sera communiqué à la Collectivité :

- Totalité des tarifs en vigueur

Envoyé en préfecture le 22/09/2023

Reçu en préfecture le 22/09/2023

Publié le



ID : 032-213202088-20230918-2023SEPT18_410-DE

ANNEXE

Totalité des tarifs en vigueur