



**2021**

NOTRE  
RESPONSABILITÉ  
SOCIÉTALE  
D'ENTREPRISE



**JOA**

JOUER - OSER - S'AMUSER



# ÉDITO DU PRÉSIDENT DU GROUPE JOA

Chez JOA, nous aimons être à l'avant-garde des tendances de notre industrie. En RSE comme pour les autres sujets, nous n'avons pas attendu que les réglementations s'appliquent de manière contraignante pour initier une démarche responsable et avoir de l'impact.

Nous avons su écouter les attentes de nos parties prenantes. Nos investisseurs, clients et partenaires, veulent savoir comment JOA prend en compte et intègre les enjeux sociétaux.

Les clients s'orientent de plus en plus vers des entreprises et des marques qui ont des démarches authentiques, crédibles et mesurables. Pour nos collaborateurs, être exemplaire représente un facteur d'attractivité supplémentaire, notamment dans un secteur qui comprend des métiers en tension.

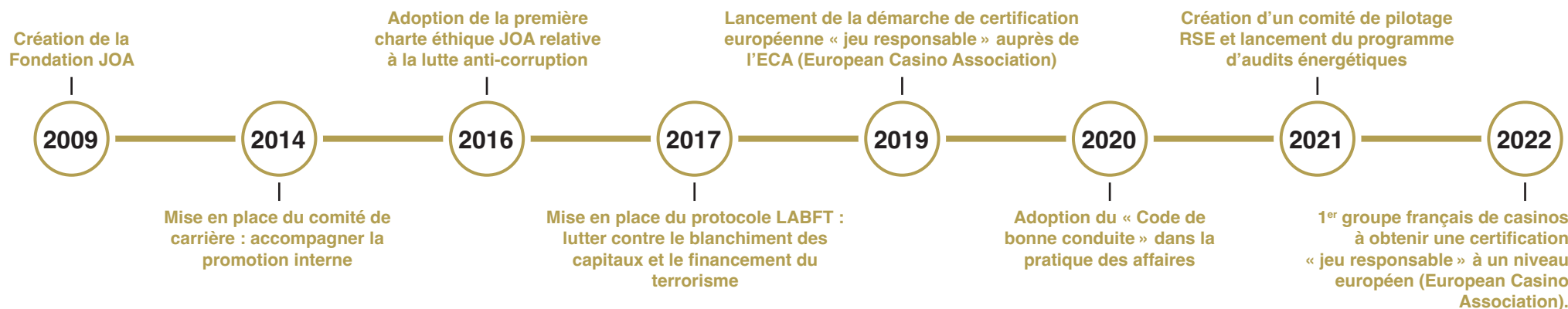
Notre engagement est concret et ambitieux. Nous sommes par exemple l'un des seuls groupes de notre secteur à avoir un comité de direction quasiment à parité. Nous souhaitons garder cette avance.

***Notre destin est entre nos mains.  
Nous acceptons les défis  
avec enthousiasme.***

Je constate avec fierté, le sérieux et la vitesse avec lesquels les collaborateurs se sont appropriés le sujet. Ils ont la volonté d'être acteurs de la démarche. Pour eux, notre engagement est une évidence.

C'est ensemble que nous allons mener nos projets responsables et être à la hauteur de nos ambitions. Cet objectif n'est pas seulement collectif. C'est un objectif pour chacun d'entre nous !

*Laurent Lassiâz*



# NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

Notre engagement sociétal trouve ses fondements dès la naissance du Groupe JOA avec la création de la Fondation JOA en 2009. Nos établissements ont toujours fait preuve d'initiatives pour accroître leur impact positif sur la société et réduire les externalités négatives.

Des campagnes digitales ont permis aux salariés de remonter leurs souhaits et projets. Nos démarches participatives et pragmatiques émanent du terrain.

Le rôle du Groupe est de détecter les bonnes initiatives pour enrichir la stratégie et faire en sorte qu'elles puissent être déployées partout où cela est possible.

En 2021, nous avons pris la décision de mieux structurer notre démarche pour lui donner une dimension stratégique et transversale. En se fixant des objectifs encore plus ambitieux et en se donnant les moyens de mesurer nos progrès, nous nous inscrivons dans une dynamique pérenne. Nous avons mis en place une organisation pour mobiliser les parties prenantes et piloter la démarche. La « team RSE » est composée de 4 personnes et chaque pilier de notre politique RSE est porté par un « sponsor » membre du comité de direction.

**La démarche JOA, structurée autour de 5 piliers, permet d'accompagner la croissance du Groupe et offre un cadre cohérent pour que chacun puisse s'impliquer.**



## Éthique et gouvernance - Page 4

Dans tout ce que nous entreprenons, nous voulons être un challenger de notre industrie. C'est le cas de l'éthique des affaires où nous devons être exemplaire.



## Jeu responsable - Page 6

À l'écoute de nos clients, leur bien-être est notre priorité. L'obtention de la certification européenne sur le jeu responsable atteste de notre volonté d'être pionnier.



## Égalité et capital humain - Page 8

Attentifs aux potentiels de nos employés, nous nous attachons à développer leurs talents. Nous opérons dans un métier ouvert aux femmes seulement depuis une trentaine d'années. Nous nous voulons exemplaires en termes de parité, au siège du Groupe comme dans nos établissements.



## Développement local - Page 10

Nous créons du lien et de l'animation dans les territoires. Nous nous inscrivons comme partenaire du développement de nos lieux d'implantation et contribuons à relever les défis sociétaux avec les acteurs locaux.



## Environnement et énergie - Page 11

Nous nous engageons à réduire nos consommations d'énergie de 40 % à horizon 2030, conformément à l'ambition réglementaire. Cela constitue un vrai challenge.





# Éthique et gouvernance

Dans le secteur du jeu, les questions d'éthique, de gouvernance et de transparence sont stratégiques. Notre activité est réglementée, nous avons une obligation de moyen et de résultat vis-à-vis des autorités de tutelles. Chez JOA, les pratiques éthiques sont la responsabilité de chacun et l'affaire de tous.

“ Nous pouvons être fiers d'avoir établi un protocole détaillé de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, efficace et reconnu par nos autorités de tutelle.”

Laurent Jourdain, Directeur des Jeux

## NOS ACTIONS PHARES

Conformément à nos enjeux, nous avons mis en place des mécanismes visant à lutter contre les activités liées au blanchiment d'argent et au financement du terrorisme (LABFT). Dès 2016, nous avons été parmi les premiers du secteur à déployer notre protocole LABFT.

- Au plus haut niveau de l'entreprise, nous avons mis en place des process opérationnels pour que chaque collaborateur soit en capacité de détecter d'éventuels mouvements d'argent illicites. Nous avons défini un niveau d'exposition par établissement, mis à disposition les **éléments de lutte adéquats** et les **systèmes de contrôle** pour la bonne application des process.
- Au niveau de chaque établissement, une **cartographie des risques** est établie annuellement en collaboration avec les services de police judiciaire. L'ensemble des personnels de jeu est engagé contractuellement et formé à la détection des signaux, des critères suspects et au déclenchement des procédures d'alerte. Une **traçabilité numérique** de toutes nos actions est assurée. Les directeurs de casino réalisent mensuellement des contrôles.
- En complément, chaque directeur de région réalise un **audit sur site** deux fois par an sur l'ensemble de ses établissements.

Le **protocole LABFT** est mis à jour à chaque nouvelle obligation réglementaire et à chaque amélioration que nous cherchons à apporter.

Dans le cadre de nos démarches en faveur de l'éthique et de la transparence, JOA s'est doté d'un **code de bonne conduite** à destination des collaborateurs. Un plan de sensibilisation et de **e-learning** est déployé au siège et dans les établissements, avec un volet spécifique sur l'anti-corruption et sur la protection des données. Bien que le Groupe JOA soit une organisation peu verticale, nous avons mis en place dans tous les établissements, un workflow de validation comptable, impliquant différents niveaux de signature.

De part notre activité, nous sommes dépositaires de données confidentielles de nos clients. Le sujet de la **cyber sécurité** et de la **sécurité des données**, représente un enjeu important. Notre volonté est d'être irréprochable et d'anticiper les réglementations. Nous avons déployé une feuille de route pour la **conformité RGPD**, mis en place des cookies sur nos sites internet et une **charte de confidentialité** pour les clients et collaborateurs. Notre délégué à la protection des données (DPO) et notre responsable IT travaillent de concert pour que tous nos développements informatiques assurent cette protection et cette confidentialité.

Un **reporting mensuel** des sujets « éthique & compliance » est effectué auprès du comité de direction du Groupe.



“ *Notre démarche RSE, nous a donné l'occasion de questionner nos pratiques, de faire bouger les choses et d'opérer de vrais changements.* ”

*Régis Taillandier, Directeur Administratif et Financier*

## NOS PERSPECTIVES

- > **Établir la liste des personnes politiquement exposées** (PPE) pour accroître le périmètre de contrôle et de suivi et respecter les nouvelles obligations.
- > **Déployer le code de bonne conduite** dans tous les établissements **et former** l'ensemble des collaborateurs.
- > **Animer la démarche de protection des données** : charte informatique, campagne de sensibilisation dans tous les casinos via un dispositif de e-learning, travail sur la certification ISO/IEC 27701.
- > **Impliquer nos parties prenantes** dans notre démarche d'éthique via une charte fournisseurs et une campagne de communication auprès de nos clients et partenaires.



**100%**

DES COLLABORATEURS  
JEUX EN CASINOS  
FORMÉS AU RESPECT  
DU PROTOCOLE LABFT



OBJECTIF  
**100%**

DES COLLABORATEURS  
FORMÉS À L'ÉTHIQUE  
DES AFFAIRES



# Jeu responsable et expérience client

Nous proposons à nos clients une offre de divertissement complète. Notre volonté est de faire de l'expérience client un moment positif, convivial, ludique et chaleureux. Nous mettons tout en œuvre afin que les clients aient toujours la bonne approche du jeu et que les conditions de santé et de sécurité soient respectées. Notre ambition est de faire évoluer le regard porté sur le monde des casinos.

“ Pour JOA, le jeu est une détente et doit rester un plaisir. L'obtention de la certification européenne « responsable gaming », sceau d'excellence, est une première en France et une grande source de satisfaction pour le Groupe. Elle confirme la pertinence et le bien fondé de nos pratiques engagées depuis des années en matière de jeu responsable.”

Pauline Boyer Martin, Directrice Marketing

## NOS ACTIONS PHARES

**Nous souhaitons que l'expérience client reflète les valeurs JOA : Confiance, Convivialité et Audace. Notre priorité est de faire en sorte que nos clients passent un bon moment au sein de nos établissements et qu'ils aient envie de revenir.**

- Dans tous nos casinos, nous oeuvrons pour que nos clients se sentent en sécurité, que ce soit sur la partie jeu, sur la restauration, ou encore sur la consommation d'alcool avec le déploiement des **actions de sensibilisation et de prévention** par nos personnels formés spécifiquement.
- La **lutte contre l'addiction au jeu** est un défi prioritaire. En 2008, nous avons mis en place dès la création de la marque JOA, une démarche de jeu responsable avec pour leitmotiv « *que le jeu reste toujours un plaisir* ». Notre rôle est de **repérer les comportements excessifs** et d'**aider les joueurs en difficulté**.

Notre programme «MISSION RESPONSABLE» s'articule autour de 4 axes :

- > **La sensibilisation et la formation de l'ensemble de notre personnel** pour repérer et entamer le dialogue avec les joueurs excessifs,
- > **La formation spécifique de coaches « Mission responsable »** dans les casinos pour accompagner les personnes identifiées comme étant à risque,
- > **La mise en place d'un programme destiné à venir en aide aux joueurs en difficulté** avec une assistance téléphonique, confidentielle, anonyme et gratuite, disponible 7j/7 ; des mesures de protection adaptées comme le « break de jeu » ; une interdiction volontaire d'accès au casino sur une durée que le joueur aura définie avec le coach « Mission Responsable ». Les joueurs ont également la possibilité de se faire interdire auprès de l'ANJ (Autorité Nationale des Jeux).
- > **La diffusion de supports d'informations à destination des joueurs sur l'ensemble du parcours client** (kakémonos, flyers, stickers sur les machines à sous, spots radio et TV, coaches «mission responsable» identifiés par un badge).

- Pour aller plus loin, JOA s'est engagé dès 2019 dans une démarche de certification et est désormais **le premier opérateur français certifié « Responsible Gaming »** au niveau européen. Cette certification délivrée par l'ECA (European Casino Association) garantit que JOA applique les meilleurs standards européens pour sa politique de jeu responsable..
- Nous portons une attention particulière à l'accueil, la qualité de service, l'atmosphère du lieu, l'ambiance. Nous avons mis en place dans tous nos casinos une charte en accord avec notre marque et ses valeurs. Nous sommes attentifs à déployer une signalétique claire qui facilite le parcours du client. Chacun de nos casinos est unique dans son concept, son design et sa décoration, mais le déploiement de nos attributs de marque permet à nos clients de reconnaître qu'ils sont chez JOA. Pour s'assurer de la **qualité de l'expérience**, nous mesurons la satisfaction client par la mise en place d'enquêtes mystères, de focus groupe ou de sondages. Écouter leurs attentes est essentiel pour leur proposer la meilleure expérience.

## NOS PERSPECTIVES

- > **Renforcer notre politique « Mission Responsable »** (jeu et alcool) et améliorer nos formations et nos outils de détection.
- > **Renforcer la sécurité de nos clients** en développant un porte-feuille électronique pour les gros gains, un service de raccompagnement des gagnants jusqu'à leur véhicule ou encore le développement d'une offre de cocktails non alcoolisés.
- > **Développer la satisfaction client** et en faire un élément fort de différenciation.
- > **Développer l'e-réputation** en invitant nos clients à partager sur les réseaux sociaux leur expérience au sein de nos casinos.



# 100%

**DES COLLABORATEURS SONT FORMÉS AU JEU RESPONSABLE, QUEL QUE SOIT LE MÉTIER**



**1<sup>ER</sup> OPÉRATEUR DE JEU EN FRANCE CERTIFIÉ POUR SA POLITIQUE DE JEU RESPONSABLE, ATTESTANT SA CONFORMITÉ AUX MEILLEURS STANDARDS EUROPÉENS**



# 92,9%

**TAUX DE SATISFACTION CLIENTS ISSU DES ENQUÊTES MYSTÈRES (2021)**

les émotions uniques  
de savourer chaque instant  
envie de revenir  
vous  
mercier



# Égalité des chances et **capital humain**



Nos collaboratrices et nos collaborateurs sont notre atout le plus précieux. Ils constituent notre plus grande valeur ajoutée, à la base de notre développement et de la satisfaction de nos clients. Prendre soin d'eux, détecter les potentiels, développer leurs talents, c'est s'assurer d'avoir les meilleures ressources pour accompagner notre développement.

## NOS ACTIONS PHARES

Chez JOA, nous mettons l'humain au cœur de notre fonctionnement, et cela irrigue l'ensemble de nos activités. Avec nos 50 métiers accessibles à tous, nous faisons souvent partie des employeurs les plus importants au niveau local. Convaincus que JOA peut jouer un rôle d'ascenseur social, nous voulons le faire savoir afin d'attirer tous les talents et les accompagner dans leur évolution professionnelle.

- **Détecter les potentiels et révéler les talents**, telle est la priorité de notre politique de ressources humaines ! Nos métiers sont ouverts à tous. Nos process sont exclusivement fondés sur les réalisations professionnelles et les comportements en adhésion à nos valeurs. Nous avons pour objectif de compter au moins **30 % de notre encadrement issu de la promotion interne**.

Au sein des équipes, chacun a la possibilité de réaliser ses ambitions, de prendre de nouvelles responsabilités et d'évoluer vers d'autres métiers. Grâce aux entretiens de progrès et au comité de carrière annuels, nous identifions les profils prometteurs pour le Groupe et leur proposons un programme de formation pour les préparer à évoluer. Nos parcours allient formation interne « métier » et formation externe sur des compétences plus larges et transposables. Des formations aux métiers du jeu, aux métiers de service, à la restauration, à l'accueil des clients sont autant de thématiques inscrites dans notre plan de **développement de compétences**.

- Nos effectifs sont composés de femmes et d'hommes avec une égalité presque parfaite. Persuadés que **la diversité est une richesse**, nous souhaitons aller au-

50%  
D'HOMMES



50%  
DE FEMMES



10%

DES EFFECTIFS  
ÉVOLUENT CHAQUE  
ANNÉE



2  
CURSUS  
DE FORMATION  
PAR AN

1 POUR DEVENIR MANAGER  
ET 1 POUR DEVENIR  
DIRECTEUR DE CASINO



delà des obligations légales en engageant des actions pour déconstruire les stéréotypes. Nous accompagnons également les femmes à développer leur leadership afin qu'elles prennent confiance et accèdent aux postes de management comme leurs collègues masculins.

- Nous souhaitons faire de notre culture managériale un élément de différenciation et de réussite durable. Il est important qu'elle se déploie à tous les niveaux d'encadrement. C'est un facteur d'attractivité et de préférence de nos collaborateurs. Pour JOA, la **proximité** et la **confiance** sont un moteur de l'engagement individuel et collectif. Cela favorise des prises d'initiatives sur le terrain et une adaptation des stratégies.
- JOA est un Groupe attentif aux conditions de travail et à l'équilibre vie privée-vie professionnelle. La **prise en compte de la pénibilité** dans certains métiers est une priorité. En restauration, nous repensons l'organisation afin d'éviter les coupures. Nous revalorisons le travail de nuit dès la première nuit travaillée.

## NOS PERSPECTIVES

- > **Déployer un programme de renforcement des compétences** liées à la gestion de conflits et à l'accueil de clients difficiles, afin de répondre à des enjeux de qualité de vie au travail, et d'avoir la meilleure réaction possible face à des situations tendues.
- > **Poursuivre notre politique d'égalité des chances** et négocier pour l'ensemble du Groupe un accord sur l'égalité professionnelle plus ambitieux que le cadre légal.



“ **Au sein du Groupe JOA, tout est possible grâce à l'engagement, le travail, l'envie, l'humilité et l'audace. Nous encourageons la curiosité, facilitons l'apprentissage et la formation. Nous privilégions l'expérience et nous nous appuyons sur les réalisations et les performances de chacun de nos collaborateurs pour les faire évoluer.** ”

*Joëlle Arrège-Jaubert, Directrice des Ressources Humaines*





# Développement local

Souvent premier employeur dans nos lieux d'implantation, nous prenons notre rôle d'acteur du développement et de la dynamique locale de manière ambitieuse et volontariste.

## NOS ACTIONS PHARES

- De part notre mission de délégation de service public, notre **contribution au budget des communes** représente un revenu significatif pour le développement économique et la réalisation des projets de la collectivité.
- Nous soutenons l'**animation locale** et organisons de nombreux événements dans nos casinos (dîners-spectacles, concerts, expositions culturelles, concours de jeunes talents, etc...). Nous participons à la **promotion des territoires** dans lesquels nous sommes implantés en mettant à l'honneur dans nos restaurants les produits locaux.
- Nous contribuons à la **promotion et la diffusion de la culture** en soutenant des événements d'envergure comme le Festival du Film Fantastique de Gérardmer, le Festival International des Artistes de Cirque à Saint-Paul-Lès-Dax, le Festival des Nuits d'Antibes, l'Opéra en plein air de Gujan-Mestras, Uriage en voix,...
- Les clubs sportifs ont une place importante dans la dynamique des territoires. Aussi, nous avons développé des **partenariats sportifs** comme à Toulon où nous sponsorisons le Racing Club, une équipe de rugby d'envergure nationale. Nous soutenons également des clubs de moindre dimension dans différents sports (hockey, basket, foot, tennis...).

\*hors période COVID

4 M€\*

DE SOUTIEN AU DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE ET CULTUREL



35 M€\*

DE PRÉLÈVEMENT REVERSÉS AUX COMMUNES



- Nous sommes engagés dans des **actions solidaires** auprès du tissu associatif local (opérations de dons du sang, restos du coeur, téléthon, nettoyage des plages...). Nous mettons aussi à leur disposition nos espaces événementiels et salles de spectacle.
- Nous menons régulièrement des **actions en collaboration avec le Pôle Emploi** pour développer des opportunités de formation et de recrutement de personnes éloignées de l'emploi.
- Notre Fondation d'entreprise agit depuis 2009 en faveur de à la **réinsertion sociale et professionnelle** de personnes en rupture d'emploi suite à un accident. Convaincue que les loisirs, le divertissement, l'émotion et la détente sont des modes d'épanouissement personnel et de socialisation, elle développe des actions pour **favoriser le lien social et agir contre l'isolement**.

## NOS PERSPECTIVES


- > **Encourager tous les établissements à poursuivre et développer leurs actions auprès des partenaires** culturels, sportifs, artistiques et auprès des associations agissant en faveur de thématiques sociales ou environnementales.

“ Nous sommes très attachés à soutenir les événements culturels et les opérations solidaires en partenariat avec les associations locales. Notre rôle d'acteur local engagé prend alors toute sa valeur.”

Florence Louvet, Directrice Générale des Opérations Région



# Environnement et énergie

 **-25 %**  
DE CONSOMMATION  
D'ÉNERGIE DANS LES  
CASINOS AUDITÉS

**Maîtriser nos consommations d'énergie, favoriser les mobilités douces, autant d'axes de travail sur lesquels notre Groupe se mobilise afin de réduire son impact sur l'environnement et le climat.**

## NOS ACTIONS PHARES

- Dans le cadre du décret tertiaire, 4 de nos plus gros casinos ont été audités, permettant de mieux comprendre nos consommations d'énergie et de trouver les leviers de réduction. Sur ces 4 établissements, on note d'ores et déjà une **réduction de 25% de consommation** par rapport à l'année de référence.
- Nous recherchons l'**efficacité énergétique** partout où cela est possible. Relamping, détecteurs de présence ou encore maintenance pour assurer un fonctionnement optimal des équipements de chauffage et climatisation sont autant d'actions inscrites au plan d'amélioration.
- Nos collaborateurs sont sensibilisés aux **bonnes pratiques** en matière d'économie d'eau et d'énergie ou de chauffage et climatisation dans les bureaux afin d'optimiser nos consommations.
- Au sein de nos établissements, nous comptons 34 restaurants et nos chefs mobilisent leurs équipes en cuisine et en salle afin de **réduire le gaspillage alimentaire**. Au restaurant «Le Comptoir» du casino JOA des Sables d'Olonnes, un projet pour trier, repenser les recettes, composter ou encore collaborer avec une plateforme dédiée à la vente des plats invendus a permis de **réduire le poids des déchets alimentaires de 30 %**.

## NOS PERSPECTIVES

- > **Réaliser les audits énergétiques** dans tous nos casinos et **formaliser un plan de réduction sur 3 ans**.
- > **Viser la certification BREEAM pour le nouveau casino JOA de Fécamp**, pour lequel nous avons déposé un permis de construire intégrant des critères de qualité environnementale des bâtiments (ouverture prévue en 2024).
- > **Soutenir les mobilités durables** et lancer une étude d'opportunités pour systématiser l'installation de bornes de recharge électriques dans chacun de nos casinos.
- > **Renforcer notre politique d'achats responsables** : développer le référencement des fournisseurs de proximité ; mettre en avant sur nos cartes de restauration des produits qui correspondent à un savoir-faire local et à une agriculture durable ; accroître le sourcing de consommables issus du recyclage ; déployer une charte des achats responsables signée par l'ensemble de nos fournisseurs.

“ **Tous nos établissements sont sensibilisés et mènent des actions fortes en faveur de la réduction des consommations d'énergie. Partager les bonnes pratiques permettra à l'ensemble du réseau d'accroître notre impact.** ”

*Damien Dufort, Directeur Général Adjoint  
Marketing et Produits*

# 33 CASINOS

1 SITE DE PARIS SPORTIFS EN LIGNE

JOABET.FR

Jouer pOur demAin



JOUER - OSER - S'AMUSER

[www.joa.fr](http://www.joa.fr)

Jouer, oser, s'amuser

