



ENGAGEMENT RESPONSABLE 2024

**TOUTES LES CARTES EN MAIN
POUR DEMAIN**

ÉDITO

NOUS SOMMES PLUS QUE JAMAIS ENGAGÉS POUR LE JEU RESPONSABLE.

La Responsabilité Sociale et Environnementale nous engage toutes et tous. En 2024, nous avons poursuivi nos efforts en mobilisant nos énergies et des investissements importants. Bien sûr, nous voudrions aller plus vite et plus loin sur certains projets mais nous le savons, nous sommes sur un temps long. Les indicateurs et les retours des parties prenantes l'expriment : notre travail porte ses fruits et les résultats sont là.

En 2024, notre engagement pour le jeu responsable est encore monté en puissance avec des initiatives innovantes accompagnant la lutte contre les addictions. La participation à la Semaine du Jeu Responsable a permis de réaliser des actions fortes aussi bien pour les clients que pour les collaborateurs avec notamment des séances de formation en e-learning. Au sein des casinos JOA, les équipes se sont mobilisées au quotidien pour améliorer la satisfaction et l'expérience client.

Nous avons également progressé sur de nombreux chapitres : lutte contre les cybermenaces, politique d'achat plus responsable, verdissement de notre électricité, amélioration de la parité, de l'égalité des chances et des conditions de travail en particulier pour les seniors, déploiement des mesures contre la pénibilité... Les preuves ne manquent pas comme par exemple l'obtention par notre Casino de Fécamp de la certification environnementale BREEAM, une première en France pour un casino.

Enfin, nos casinos se sont plus que jamais impliqués dans le développement local et le lien social en soutenant des associations culturelles, sportives et caritatives et en investissant dans des actions solidaires via notre Fondation... Au total, il y a eu plus de 500 initiatives recensées au niveau des casinos et du siège. Une grande satisfaction, particulièrement pour tous ceux qui se sont investis bénévolement dans certaines actions.

Car ne l'oublions pas, derrière les chiffres et les indicateurs qui nous guident, il y a des femmes et des hommes qui jouent un rôle essentiel dans notre engagement.

Laurent LASSIAZ,
Président du Groupe JOA

LE GROUPE JOA EN 2024



33
casinos en France



confiance,
convivialité,
audace
nos 3 valeurs



2 100
collaborateurs



404 M€
de chiffre d'affaires



6 M
d'entrées



+ de 1 million
de repas servis



3 200
machines à sous



120
tables de jeux



1^{er}
opérateur certifié



5
hôtels



38
restaurants



44
bars

LES 5 PILIERS DE NOTRE DÉMARCHE RSE

NOUS AVONS STRUCTURÉ NOTRE DÉMARCHE AUTOUR DE 5 PILIERS FONDAMENTAUX, DÉFINIS EN COLLABORATION AVEC NOS PARTIES PRENANTES INTERNES ET EXTERNES.

ÉTHIQUE & GOUVERNANCE

Nous mettons tout en œuvre pour préserver la confidentialité des données et la sécurité de nos systèmes d'information. Nous restons mobilisés pour lutter contre la corruption, le blanchiment et le financement du terrorisme.

DÉVELOPPEMENT LOCAL, SOLIDARITÉ & LIEN SOCIAL

Nous contribuons à l'attractivité et à l'économie des territoires, nous menons de nombreuses actions en partenariat avec les associations culturelles, sportives et caritatives, nous soutenons le lien social et les initiatives solidaires au travers de chacun de nos casinos et de la Fondation JOA.



CAPITAL HUMAIN & ÉGALITÉ DES CHANCES

Nous cherchons sans cesse à favoriser la parité, l'inclusion et l'égalité des chances. Nous nous donnons tous les moyens nécessaires pour améliorer les conditions de travail pour chaque collaborateur et collaboratrice et soutenir leurs évolutions professionnelles.

EXPÉRIENCE CLIENT RESPONSABLE

Nous nous investissons au quotidien pour préserver la sécurité et la santé de nos clients tout en veillant à leur garantir une expérience optimale sur l'ensemble de notre offre de jeux, de loisirs et de restauration.

ENVIRONNEMENT & ÉNERGIE

Nous prenons soin de réduire notre impact environnemental et notre empreinte carbone en optimisant notre efficacité énergétique, en investissant dans les constructions et les mobilités durables, en améliorant notre politique d'achat responsable et notre gestion des déchets.

LES DATES CLÉS DE NOTRE ENGAGEMENT

2022 | MARS

Première certification « Responsible Gaming » en France délivrée par l'European Casino Association, reconnaissant l'engagement de JOA pour un jeu plus sûr.



JUILLET | 2022

Déploiement de la stratégie RSE auprès des équipes et des comités de direction pour ancrer une culture durable au sein du groupe.



2022 | DÉCEMBRE

Signature d'un accord sur la pénibilité afin d'améliorer les conditions de travail.



JANVIER | 2023

Lancement de l'électrification du parc automobile et mise en place d'une formation Cybersécurité pour renforcer la protection des données.



2023 | OCTOBRE

Création du poste de Responsable Prévention Joueurs pour accompagner et sensibiliser les clients aux enjeux du jeu responsable.



DÉCEMBRE | 2023

Déploiement d'une formation continue dédiée au jeu responsable, garantissant une montée en compétence des équipes.



2024 | JANVIER

Déploiement du réseau de référents « Coach Mission Responsable » pour animer la démarche RSE en interne.



SEPTEMBRE | 2024

Obtention de la certification BREEAM (phase conception) du casino JOA de Fécamp, une reconnaissance de son engagement en matière d'éco-conception.



2024 | OCTOBRE

Partenariat avec l'Association Addictions France pour renforcer l'accompagnement et la prévention des comportements à risque.



NOVEMBRE | 2024

Participation active à la **Semaine Européenne du Jeu Responsable**, avec des actions de sensibilisation auprès des joueurs et collaborateurs.



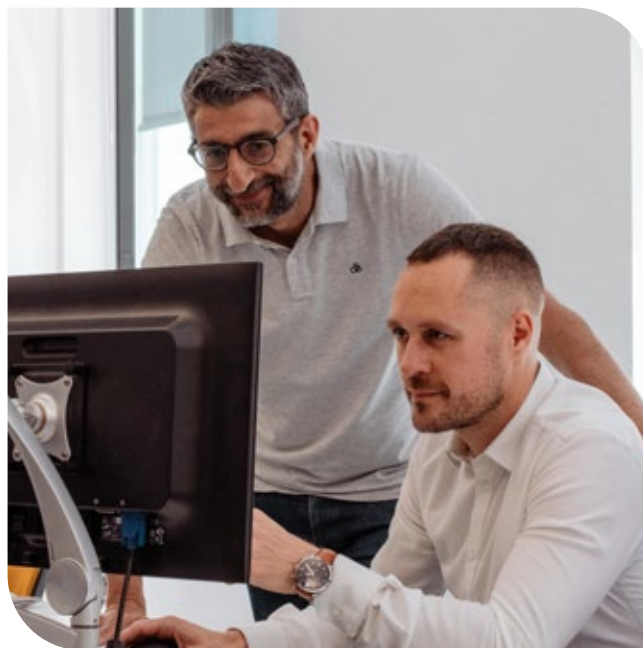


ÉTHIQUE & GOUVERNANCE

COMMENT RENFORCER LA CONFIANCE GRÂCE AUX TECHNOLOGIES ET À L'HUMAIN ?

Face aux risques inhérents au monde des jeux d'argent, JOA s'engage à être exemplaire depuis toujours en matière d'éthique et de sécurité et le prouve par ses actions : lutte contre le blanchiment et la corruption, protection des données, investissements renforcés dans la cybersécurité, un enjeu central en 2024...

“ INVESTIR ET S'INVESTIR DANS LA CYBERSÉCURITÉ EST PLUS QUE JAMAIS ESSENTIEL POUR NOTRE ACTIVITÉ. ”



Hervé FITO, Directeur des Systèmes d'Information et
Alexei CHALYGIN, Ingénieur en cybersécurité

QUELS SONT VOS AXES D'AMÉLIORATION DANS LE DOMAINE DE LA CYBERSÉCURITÉ ?

Hervé Fito : Il y a eu d'abord de nombreux investissements dans les outils technologiques puis beaucoup de temps passé à structurer notre écosystème. Cette année, avec une cybermenace accrue dans un contexte de JO, nous avons redoublé nos efforts pour faire prendre conscience de ces risques à tous les collaborateurs.

A ce titre, nous avons mené plusieurs campagnes de simulation de phishing pour sensibiliser les utilisateurs et mettre en pratique leurs connaissances dans l'utilisation des logiciels bureautiques collaboratifs. Nous constatons d'ailleurs que le nombre d'erreurs baisse à chaque nouvelle campagne de simulation d'attaque cyber avec des résultats probants en amélioration.

A QUOI CORRESPONDENT CES RISQUES ?

Hervé Fito : Si la menace est avant tout technologique, l'humain reste souvent le maillon faible. Pour répondre à cet enjeu, nous avons implémenté de nouveaux outils en nous concentrant cette année sur la sécurisation de notre système d'information et sur la vigilance numérique. Par exemple, nous avons mis en place un coffre-fort numérique permettant une gestion sécurisée des mots de passe et des contenus sensibles, y compris sur le cloud. L'objectif est double : renforcer la sécurité de manière centralisée tout en facilitant l'expérience utilisateur.

COMMENT ÉVALUEZ-VOUS L'EFFICACITÉ DES DISPOSITIFS DE SÉCURITÉ ?

Alexei Chalygin : Nous effectuons des contrôles réguliers pour garantir l'homogénéité des niveaux de sécurité sur l'ensemble des postes de travail et des serveurs. Toutes les anomalies sont détectées et corrigées par des actions parfois purement techniques : tests d'intrusion, mise en place d'un espace support interactif pour encore plus d'efficacité. Des indicateurs de suivi des alertes nous permettent de vérifier que nous allons dans la bonne direction et attestent de la progression notable du niveau de sécurité année après année.

→ PERSPECTIVES 2025

- Renforcement des protections techniques avec une évaluation et une amélioration continue des outils et des process.
- Exercices de crise et de phishing pour ancrer les bons réflexes.
- Utilisation du framework de l'ANSSI pour l'auto-évaluation et la planification des améliorations.
- Formation continue avec de nouveaux modules adaptés aux évolutions des cybermenaces.



“ RGPD, DONNÉES PERSONNELLES, LUTTE ANTI-CORRUPTION... LA SENSIBILISATION CONTINUE ”

Delphine DUPRÉ,
Directrice Juridique

Après avoir mis en place des dispositifs et process solides de conformité, nous restons pleinement mobilisés pour répondre aux exigences réglementaires en constante évolution.

Côté protection des données personnelles, nous poursuivons la sensibilisation en insistant sur les précautions à prendre et les réflexes à adopter, avec une nouvelle campagne qui sera lancée en 2025 auprès de tous les collaborateurs du Groupe.

→ PERSPECTIVES 2025

Programmation de sessions d'e-learning et de quiz interactifs pour évaluer les bonnes pratiques en matière de protection des données dans le cadre de la RGPD.

“ En plus des audits externes que nous demandent nos actionnaires, nous effectuons un audit interne en utilisant le référentiel ANSSI pour mesurer nos progrès. Sur la base de ces critères, nous nous améliorons progressivement et nous nous fixons des objectifs plus élevés chaque année.

Régis Taillandier, Directeur
Administratif et Financier





CAPITAL HUMAIN & ÉGALITÉ DES CHANCES

COMMENT PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE ET L'ÉGALITÉ POUR TOUS ?

Chez JOA, l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle demeure une priorité essentielle, adaptée aux spécificités de chacun. L'aménagement des rythmes de travail, l'accompagnement des fins de carrière et l'instauration de congés seniors illustrent notre engagement envers nos collaborateurs. Par ailleurs, la promotion interne reste un levier majeur d'égalité des chances. La montée en puissance du nombre de femmes Directrices Générales est une avancée significative, révélatrice de notre ambition d'inscrire la diversité au cœur de notre stratégie RH.



Joëlle ARRÈGLE-JAUBERT,
Directrice Ressources Humaines

“ LES ENGAGEMENTS QUE NOUS AVONS PRIS ONT DE NOMBREUX IMPACTS POSITIFS. ”

DE QUELLES AUTRES MESURES ÊTES-VOUS PARTICULIÈREMENT SATISFAITE ?

Joëlle Arrègle-Jaubert : Les actions que nous avons initiées pour soutenir nos employés seniors portent de plus en plus leurs fruits. En 2024, plus de 92 % d'entre eux ont profité des « jours de repos senior », contre 86 % la première année.

Les congés seniors constituent une avancée significative facilitant l'adaptation des rythmes de travail des seniors et soutenant ainsi les objectifs gouvernementaux de maintien dans l'emploi. Conscients des défis liés à l'allongement des carrières, nous avons choisi de préserver un accès aux mesures de soutien dès 55 ans, alors que d'autres secteurs ont pu relever cet âge en raison des réformes récentes sur la retraite.

Notre engagement en faveur de ceux qui concilient travail et responsabilités familiales s'est poursuivi avec un soutien renforcé aux « Salariés aidants ». La mise en place d'un dispositif, intégrant un congé supplémentaire rémunéré, a pour objectif de faciliter la gestion des démarches administratives inhérentes au rôle d'aidant en offrant un meilleur équilibre de vie aux collaborateurs concernés.



SUR LE CHAPITRE DE L'ÉGALITÉ ET DE LA PARITÉ, QUELLES ONT ÉTÉ LES ACTIONS MAJEURES MENÉES PAR LE GROUPE EN 2024 ?

Joëlle Arrègle-Jaubert : Nous avons poursuivi nos efforts pour favoriser l'égalité des genres. 51 % des postes ouverts en 2024 ont été pourvus par des femmes, illustrant notre engagement en faveur de la mixité.

En parallèle, la part des femmes dans l'encadrement a connu une progression significative : elles représentent désormais 149 salariées sur 386 postes de management (soit près de 40 %). Pour favoriser cette dynamique d'accès à des postes à responsabilité, nous avons instauré une règle garantissant qu'au moins une candidature féminine soit présentée pour chaque poste de cadre et nous avons poursuivi notre programme de formation managériale. Résultat : 20 femmes ont été recrutées sur 64 postes cadres en 2024, dont 4 nouvelles Directrices Générales de casino.

Nous avons également renforcé l'inclusivité dans notre communication RH en veillant à une représentation plus équilibrée des genres dans nos offres d'emploi et nos supports visuels, permettant de déconstruire certains stéréotypes et d'attirer davantage de talents féminins dans tous les métiers du Groupe.



© Yann Arthus-Bertrand
« Les Français et Ceux qui vivent en France » (yabstudio.fr)

PRÉVENTION DE LA PÉNIBILITÉ AU TRAVAIL

Une collaboration fructueuse pour des conditions de travail améliorées

Nous partagerons avec les partenaires sociaux les résultats de l'accord relatif à la prévention de la pénibilité, en vigueur depuis 2023. Issu d'une concertation étroite entre salariés, représentants du personnel, managers et directions, cet accord marque une étape clé pour améliorer les conditions de travail de nos équipes.

Si tous nos objectifs ne sont pas encore atteints, des avancées significatives ont été réalisées, notamment dans un secteur aussi exigeant que celui des casinos, avec des établissements ouverts 7 jours sur 7, 365 jours par an et des horaires nocturnes étendus.

Mesures clés :

- > Accès facilité aux formations : Mise en place de modules d'e-learning pour garantir l'accessibilité à tous.
- > Répartition équilibrée des horaires de nuit : Moins de 33 % des collaborateurs travaillent de nuit grâce à une organisation optimisée.
- > Repos compensateur au titre du travail de nuit : Un suivi régulier de cette mesure est réalisé afin de s'assurer d'une amélioration continue.
- > Week-ends de repos : Au moins 5 d'entre eux sont garantis, en plus des congés payés, afin de préserver l'équilibre de vie des collaborateurs.

Nous poursuivrons nos efforts pour adapter ces dispositifs aux enjeux spécifiques de notre secteur et aux attentes de nos équipes.

PERSPECTIVES 2025

- > **Un recrutement plus inclusif :** Nous nouons un partenariat avec la plateforme de recrutement #JenesuisPASunCV afin de favoriser l'évaluation des candidats au-delà du CV, en mettant en avant leurs compétences, savoir-faire et aptitudes. Cette approche permet de lutter contre les biais inconscients et d'ouvrir de nouvelles opportunités à des talents issus de parcours diversifiés.
- > **Poursuite de la féminisation de l'encadrement :** Nous continuerons d'intensifier nos actions en faveur de l'égalité professionnelle en renforçant l'accès des femmes aux fonctions managériales et stratégiques.
- > **Redéfinition de la promesse employeur JOA :** Afin de valoriser nos atouts, se différencier, attirer de nouveaux talents et fidéliser nos collaborateurs, nous engagerons une réflexion approfondie sur notre identité en tant qu'employeur.

CHIFFRES CLÉS 2024

40 %
des cadres recrutés issus de
l'interne
(+5 pts vs 2023)

56
contrats d'alternance signés
(dont 55 % de femmes), et 2
avec des candidats de plus
de 50 ans

94,5/100
à l'index de l'égalité
professionnelle
(+0,5 pt vs 2023)
Objectif 2025 : 95/100

5
nouveaux modules
d'e-learning pour le parcours
d'intégration et davantage
de formations à distance



EXPÉRIENCE CLIENT RESPONSABLE

COMMENT GARANTIR À TOUS LE PLAISIR DU JEU TOUT EN PROTÉGEANT CHACUN ?

Jouer doit toujours rester un plaisir et les équipes de JOA y travaillent ardemment tous les jours. Face aux pratiques à risques et aux addictions – qu’elles soient liées au jeu ou à l’alcool – l’information, la prévention et l’accompagnement sont plus que jamais au cœur des dispositifs. Dans cet esprit, les formations et les outils de détection des comportements à risque sont optimisés en permanence, avec toujours la volonté d’améliorer l’expérience des clients.



Damien DUFORT,
Directeur Général Adjoint Marketing et Produits

“ LA MISSION RESPONSABLE EST UN VÉRITABLE ENGAGEMENT QUOTIDIEN ”

DEUX MODULES D'E-LEARNING INTERNES POUR RENFORCER LA PRÉVENTION DES ADDICTIONS

“ Pour garantir une intégration efficace, nous avons enrichi notre parcours avec deux modules d'e-learning complémentaires aux indispensables JOA. Cette approche immersive favorise une assimilation rapide des bonnes pratiques, tout en renforçant notre culture de sensibilisation et de prévention des addictions. Un atout clé pour une prise de poste sécurisée et sereine. ”

Camille ISNARD,
Chargée Ressources Humaines



EN 2024, QUELLES ONT ÉTÉ LES ACTIONS LES PLUS MARQUANTES DANS LE CADRE DU JEU RESPONSABLE ET DE LA CONSOMMATION RESPONSABLE D'ALCOOL.

Damien Dufort : Nous avons lancé plusieurs initiatives clés. Parmi elles, la généralisation de la présence d’un Référent Coach « Mission Responsable » (MR) dans chaque casino. Ce réseau de référents permet une coordination nationale et locale de la mission responsable, en collaboration avec les équipes de direction des casinos. Il facilite le suivi des données, des alertes et l’analyse régulière des pratiques pour mieux accompagner et protéger les clients en difficulté. Parler de « mission » souligne l’importance de l’engagement éthique et humain dans ce processus.

Un séminaire en collaboration avec l’Association Addictions France a été organisé pour renforcer nos actions de prévention. Dans cette même dynamique, deux nouveaux modules de formation en e-learning sur le Jeu Responsable et l’Alcool Responsable, ont été déployés. Développé en collaboration avec nos équipes RH/Formation & Prévention, ce programme met la prévention et la sensibilisation au cœur de notre stratégie.

POURQUOI LE TRAITEMENT DE LA CONSOMMATION D'ALCOOL EST AUSSI ESSENTIEL DANS VOTRE APPROCHE ?

Damien Dufort : Nous considérons que l’alcool et le jeu sont liés, dans la mesure où nous sommes des destinations de loisirs. C’est pourquoi nous avons mis en place des formations spécifiques pour permettre à nos équipes de gérer de manière adéquate les situations où l’alcool et le jeu se croisent.

Dans un contexte où les jeux illégaux en ligne exposent les joueurs à un véritable vide de protection, JOA s’engage à offrir un environnement sécurisé, encadré et responsable.



« PRÉVENIR LE JEU EXCESSIF », UNE NOUVELLE FORMATION ANIMÉE PAR UN ADDICTOLOGUE

“ Les formations sont basées sur une approche ludique : des jeux de rôle et des scénarios permettent aux coaches de se mettre en situation de la façon la plus réaliste possible. L’objectif est de les accompagner afin qu’ils se sentent moins seuls quand ils doivent aborder un client et dialoguer avec lui. Ces formations sont aussi un moment d’échange avec leurs homologues des autres casinos, cela crée un réseau dans lequel ils partagent leurs expériences et bonnes pratiques. ”

Alexis Peschard,
Expert de l’Addictologie en entreprise

“ Plusieurs mesures d’aides existent, mais la première et la plus importante est d’aller à la rencontre du joueur, de lui expliquer mon rôle en tant que Référent, d’être à son écoute et d’engager un véritable échange avec lui, sans jugement, afin de comprendre sa situation et les difficultés qu’il traverse. ”

Stéphane David,
Référent Coach Mission Responsable au casino JOA d’Uriage

“ Le partenariat entre l’Association Addictions France et le Groupe JOA se traduit par des actions concrètes : informer sur les lieux de soins, soutenir les coaches Mission Responsable JOA, et faciliter le repérage et l’orientation précoce des joueurs à risque. ”

Alice Lanquette,
Association Addictions France

UNE MOBILISATION EXCEPTIONNELLE AUTOUR DE LA SEMAINE DU JEU RESPONSABLE

Du 18 au 24 novembre 2024, JOA a participé pour la première fois à la Semaine Européenne du Jeu Responsable, avec des actions engageantes pour tous, collaborateurs & clients : Pop Quiz (challenge ludique pour évaluer les connaissances des salariés sur le Jeu Responsable), Jeu Addicto Hasard (sessions immersives pour sensibiliser les équipes) ou encore Escape Game ont fait partie de ce programme à la fois ludique et éducatif.

“ L’Escape Game, une expérience innovante et immersive pour sensibiliser tout en divertissant ”

Cette initiative a valorisé de façon concrète nos actions de protection des joueurs, telles que la limitation volontaire d’accès, ainsi que le rôle des coaches dédiés à la prévention des comportements à risque.

En équipe de 2 à 6 personnes, les participants ont résolu des énigmes disséminées dans le casino, dans un format ludique et pédagogique. Encadrés et animés par nos collaborateurs et nos référents

« Mission Responsable », 200 clients ont participé à cette expérience dans 4 casinos. Les retours ont été extrêmement positifs, tant sur l’expérience que sur les messages de prévention.



Clémentine RAPIN,
Responsable Prévention Joueurs

► PERSPECTIVES 2025

- Former 100 % de nos collaborateurs sur le Jeu et l’Alcool Responsable.
- Mieux évaluer nos pratiques et identifier des pistes d’amélioration dans le cadre du renouvellement de notre **certification Jeu Responsable**, que JOA a été le premier groupe de casinos en France à obtenir en 2022.
- Poursuivre l’animation du réseau des référents et approfondir nos actions sur le terrain grâce à notre **partenariat avec l’Association Addictions France**.
- Et aussi, déployer le concept « **Escape Game** » dans d’autres casinos, créer des contenus vidéo internes et externes pour accompagner les messages responsables et développer de nouveaux outils pour embarquer les équipes internes et sensibiliser nos clients.



EXPÉRIENCE CLIENT RESPONSABLE



“ PROPOSER UNE EXPÉRIENCE MÉMORABLE ET IMMERSIVE ”

Pierre-François CIALDELLA,
Responsable Marketing et Expérience Client Groupe

SUR QUELS PILIERS DE L'EXPÉRIENCE CLIENT AVEZ-VOUS ENCORE AVANCÉ EN 2024 ?

Pierre-François Cialdella : Nous avons renforcé notre approche en mettant l'accent sur la qualité de service et la sécurité alimentaire, des domaines sur lesquels nous nous investissons en permanence. Plus que jamais, l'expérience client reste une priorité. A ce titre, les collaborateurs jouent un rôle clé et s'impliquent pour offrir une expérience réussie, bien au-delà de l'univers du jeu. Nous avons à cœur de concevoir un accueil pensé pour tous, y compris pour ceux qui n'ont encore jamais franchi les portes d'un casino. Cette culture de la satisfaction engage l'ensemble de nos équipes. Pour les accompagner, nous déployons des formations adaptées et instaurons des standards de qualité clairs. Dans cette perspective, nous accordons une attention particulière aux retours des clients, leviers d'amélioration continue.

“ Chez JOA, nous avons un plan de maîtrise sanitaire rigoureux, suivi à la lettre par nos équipes. Afin de surveiller notre hygiène dans l'intégralité de nos bars et restaurants, nous sollicitons le laboratoire Mérieux, également en charge des audits sanitaires pour l'État, qui contrôle nos établissements quatre fois par an. Enfin, la société Qalial, assure la formation de nos équipes sur le sujet de la maîtrise sanitaire.



Julien JEANTY,
Responsable F&B
Groupe



JUSTEMENT, COMMENT ÉVALUEZ-VOUS L'ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION CLIENT ?

Pierre-François Cialdella : Nous avons recueilli 20 000 avis clients et notre note moyenne de satisfaction a progressé de 82,7 % à 83,4 %. Cette amélioration reflète les efforts déployés en matière d'accueil et de prise en charge du client, d'inclusion et de formation des équipes.

C'est un signal positif qui valide notre démarche et nous incite à continuer à affiner nos actions. Autre point important, nous avons augmenté notre taux de réponses aux avis, atteignant 95 %.

Dans le même état d'esprit, nous avons intensifié les sondages sur des thématiques précises et relancé les visites de clients-mystères. Nos collaborateurs sont également impliqués dans cette démarche qualité, en particulier à travers la réflexion sur l'évolution de notre marque.

La nouvelle plateforme, conçue de façon collaborative, sera pleinement opérationnelle en 2025.

VOS AMBITIONS POUR L'AVENIR ?

Pierre-François Cialdella : Nous souhaitons aller encore plus loin pour accompagner la montée en gamme de nos établissements et faire de chaque visite en casino une expérience marquante. À l'ère du digital, nous devons proposer bien plus qu'une simple interaction homme-machine mais une expérience mémorable et immersive.

→ PERSPECTIVES 2025

- > **Atteindre 100 % de réponses aux avis** et une note moyenne de 85 %.
- > **Expérimenter de nouveaux dispositifs** pour encourager les avis clients.
- > **Renforcer la formation des équipes** pour ancrer durablement la culture du service.
- > **Poursuivre la transformation** des casinos en lieux d'accueil et de convivialité.

CHIFFRES CLÉS 2024

200 000
avis clients récoltés

83,4 %
de note moyenne
(+0,7 pt vs 2023)

95 %
des avis clients ont reçu une
réponse (+4 pts vs 2023)



ENVIRONNEMENT & ÉNERGIE

COMMENT CONCILIER RÉDUCTION DE L'IMPACT ÉCOLOGIQUE ET DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ?

JOA redouble d'efforts pour réduire son empreinte écologique, de la consommation électrique à la mobilité durable, en passant par les achats responsables et la gestion des déchets électroniques, avec des objectifs toujours plus ambitieux.



Régis TAILLANDIER,
Directeur Administratif et Financier

“ NOUS POURSUIVONS NOS EFFORTS POUR MINIMISER NOTRE EMPREINTE CARBONE ”

QUELLES SONT VOS ACTIONS LES PLUS NOTABLES DE L'ANNÉE DANS LE DOMAINE ENVIRONNEMENTAL ?

Régis Taillandier : Nous avons un projet fort. Nous visons une réduction de notre consommation énergétique de l'ordre de 5 % par an. Cela passe d'abord par nos bâtiments et par la construction durable. La certification BREEAM* du casino de Fécamp s'inscrit dans cette démarche, tout comme nos audits énergétiques, qui nous permettent d'améliorer notre efficacité. Nous accélérons notre programme de rénovation énergétique avec des travaux majeurs prévus à Santenay, Antibes, Gérardmer et Châtelailon.

AU-DELÀ DES BÂTIMENTS, COMMENT AVANCEZ-VOUS SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL ?

Régis Taillandier : Nous accélérons notre transition : tous nos véhicules seront électriques ou hybrides d'ici mi-2026. Nous avons progressé aussi sur le verdissement de l'énergie, la réduction des déchets électroniques et avons renforcé notre politique d'achat responsable.



“ L'énergie verte est une solution simple et ultra-vertueuse ”

En 2024, nous avons initié un projet d'autoconsommation collective avec l'entreprise Sunflow. Le principe : couvrir une partie de notre consommation électrique grâce à des fermes photovoltaïques situées à proximité de nos casinos, soit à moins de 20 kilomètres en zones rurales, 10 kilomètres en zones périurbaines et 2 kilomètres en zones urbaines. Ce modèle est particulièrement vertueux à la fois écologiquement et économiquement, et sans aucune contrainte opérationnelle pour nos établissements. Un véritable levier gagnant-gagnant pour réduire nos coûts énergétiques tout en renforçant notre engagement environnemental.



Damien DUFORT,
Directeur Général Adjoint
Marketing et Produits

POUR L'ENVIRONNEMENT, TOUT COMPTE !

> **Bornes de recharge électriques :** Le casino et l'Hôtel de Bagnoles ont installé 12 bornes, avec des projets similaires prévus dans d'autres établissements. L'étude des panneaux photovoltaïques est également en cours.

> **Suppression du chauffage sur les terrasses :** JOA ne chauffe plus les terrasses en hiver, une initiative unique dans le secteur, malgré l'autorisation selon le classement ERP.

> **Renouvellement des mobiles :** Depuis fin 2024, les appareils sont remplacés uniquement lorsque nécessaire, après dissociation de l'abonnement et du téléphone, favorisant une gestion plus responsable.

“ En 2024, le casino de Fécamp est devenu le premier casino français certifié BREEAM* avec la mention « Très bien ». Ce projet illustre l'engagement du Groupe JOA à réduire son impact environnemental et à optimiser l'efficacité énergétique, avec 15% d'économies prévues par rapport aux normes des constructions neuves. La preuve qu'innover et réduire son empreinte écologique sont compatibles. ”

Thierry ALRIC,
Directeur de Projets, Technique
et Maintenance



PERSPECTIVES 2025

> **Autoconsommation collective :** 24 000 € d'économies estimées sur les casinos de Santenay, Montrond, Saint-Brévin, Bagnoles (casino et Hôtel) et Saint-Jean-de-Monts.

> **Recyclage des terminaux informatiques :** Initié lors du déménagement du casino de Fécamp, ce projet de recyclage sera étendu à d'autres établissements.

“ Nous avons intégré davantage de critères durables dans notre politique d'achat. ”

Chaque lancement d'appel d'offre est une opportunité de se questionner, se challenger

Geordie LABBÉ,
Responsable des Achats



Depuis 2024, notre nouvel outil de gestion optimise les achats F&B et la sélection des fournisseurs, offrant une visibilité accrue sur chaque produit acheté et une gestion plus rationnelle et responsable. Forts de ces données, nous avons lancé en 2024 un premier appel d'offres sur le segment B.O.F. (Beurre Œuf Fromage) a été lancé, avec des exigences renforcées en bien-être animal, origine et production locales. L'élevage en plein air, initialement exigé pour les œufs coquille, s'applique désormais à tout le segment. Nous privilégions les produits français, sauf AOP spécifiques (parmesan, feta), ainsi que les entreprises familiales et locales, dans la mesure du possible, en laissant une certaine autonomie à chaque casino en fonction de son emplacement géographique et sa culture gastronomique.

Nous étendrons notre démarche à d'autres segments, de la viande aux poissons, des glaces aux fruits et légumes.

CHIFFRES CLÉS 2024

Consommation énergétique

- 2 %
de consommation
électrique vs 2023

- 20 %
de consommation
gaz vs 2023

- 5 %
de consommation
totale vs 2023

Évolution de la flotte de véhicules

31 %
part des véhicules électriques
(+14 pts vs 2023, +29 pts vs 2022)

69 %
part des véhicules électriques + hybrides
(+8 pts vs 2023)



DÉVELOPPEMENT LOCAL

COMMENT CONTRIBUER D'AVANTAGE AU DÉVELOPPEMENT ET À L'ATTRACTIVITÉ DES TERRITOIRES ?

En créant des emplois et en attirant de nombreux visiteurs, les casinos JOA se positionnent comme des acteurs clés de l'attractivité et du développement économique local. Au-delà des jeux et loisirs, ils favorisent le lien social en soutenant les collectivités ainsi que les associations culturelles, sportives et caritatives. Grâce à l'engagement de ses équipes et à son ancrage territorial, JOA contribue à un écosystème plus humain et solidaire.



Florence LOUVET,
Directrice Générale des Opérations Région

“ NOS CASINOS SE SENTENT INVESTIS D'UNE VÉRITABLE MISSION LOCALE ”

COMMENT SE TRADUISENT CONCRÈTEMENT LES ENGAGEMENTS SUR LE TERRAIN ?

Florence Louvet : La culture et le sport sont au cœur de l'engagement sociétal de JOA. En 2024, nos casinos ont soutenu 300 actions culturelles, telles que des concerts, festivals, expositions et la mise à disposition d'espaces pour des événements artistiques, contribuant ainsi à l'animation culturelle des territoires.

Parmi les événements majeurs soutenus cette année : le Passage, la Rhodia, Anthéa, les Jeudis de Larros, les Symphonies d'Été, les festivals « Music, Sun and Sea » et « Photo Montier », ainsi que le Festival International des Artistes du Cirque, qui a rassemblé près de 15 000 spectateurs en 2024.

Le casino du Lac du Der s'est particulièrement distingué en soutenant deux événements emblématiques : les 50 ans du lac et le Festival International de la Photo Animalière et Nature au Der, qui a attiré 46 000 visiteurs.

Au-delà de leur rôle culturel, les casinos JOA soutiennent en vrais supporters près de 100 clubs sportifs. Chaque casino a ses spécificités régionales et ses sports de cœur, du rugby au foot, de la cesta punta au surf, du basket au hockey, du ping-pong au tennis et même au football américain...

QUELLE A ÉTÉ LA CONTRIBUTION DES CASINOS JOA À LA VIE LOCALE EN 2024 ?

Florence Louvet : Cette année, près de 500 nouvelles initiatives ont été mises en place, témoignant de l'implication active de nos collaborateurs sur le terrain sous différentes formes. Au-delà du soutien aux manifestations artistiques et aux associations culturelles ou sportives, nous sommes également présents dans la solidarité et le caritatif, en ligne avec les engagements de la Fondation d'entreprise JOA (voir double page suivante).

CHIFFRES CLÉS 2024

25
manifestations artistiques
de grande ampleur
soutenues

1,5 M€
de contribution aux
manifestations artistiques
de qualité

3,8 M€
de soutien au
développement touristique
et culturel



Julien BAZUS,
Maire de Saint-Paul-lès-Dax :

“ Nous saluons la très bonne coopération entre la municipalité de Saint-Paul-lès-Dax et le casino César Palace, notamment dans le soutien aux associations et aux manifestations culturelles. Parmi elles, la plus importante est le Festival International des Artistes de Cirque, qui est l'un des festivals de cirque les plus reconnus au monde. Le casino, par l'intermédiaire de la Fondation JOA, a offert cent places pour ce festival, permettant ainsi à des enfants de familles défavorisées et à des personnes âgées fragiles d'y assister.

Le casino César Palace contribue de manière notable à l'économie locale en reversant une partie du produit brut des jeux à la ville mais aussi en générant des emplois directs et indirects. L'excellence reconnue du casino, de ses restaurants et de son hôtel donne un rayonnement à la ville et soutient le commerce local. ”

Sandra POYARDON, Directrice du casino JOA César Palace de Saint-Paul-lès-Dax :

“ Avec mes équipes, nous sommes ravis de la relation exceptionnelle que nous avons construite au fil des années avec la municipalité de Saint-Paul-lès-Dax.

Nous travaillons ensemble sur de nombreux projets qui enrichissent la vie locale et renforcent le lien social. Le Festival International des Artistes du Cirque, co-organisé avec la commune, en est un exemple marquant. Nous contribuons à hauteur de près d'un quart du budget de 475 000 euros et nos équipes bénévoles se mobilisent pour accueillir les artistes, assurer leur transport et veiller à l'installation du public, en parfaite synergie avec les équipes municipales. Nous recevons ainsi 2 400 personnes par séance !

Depuis 1989, nous organisons également la Fête du César, avec des animations gratuites pour les enfants, un concert et un feu d'artifice sur le lac. C'est vraiment LA fête des Saint-Paulois. En 2024, nous nous sommes aussi investis pour la fête des 30 ans du Lac de Christou, en offrant le gâteau d'anniversaire et en finançant une troupe de musiciens.

En tant que principal employeur de la commune, nous sommes toujours prêts à agir pour la vie locale. ”





SOLIDARITE & LIEN SOCIAL

COMMENT AGIR COLLECTIVEMENT DANS CHAQUE CASINO ET À TRAVERS LA FONDATION JOA ?

En 2024, les collaborateurs de JOA ont été encore plus nombreux à offrir leur temps et leur énergie à des causes chères à leur cœur. Ce soutien se manifeste aussi bien au sein des casinos qu'au siège, à travers les initiatives locales et les actions portées par la Fondation JOA. Ces équipes qui s'unissent autour de projets solidaires représentent un soutien précieux pour les associations qui en bénéficient.



Florence Louvet,
Directrice Générale des Opérations Région

L'ENGAGEMENT SOLIDAIRE DES COLLABORATEURS NE CESSE DE SE RENFORCER DANS LES ACTIONS LOCALES... ”

Quand il s'agit de mettre leurs ressources et leurs infrastructures au service des autres, ou encore de soutenir les associations caritatives, nos casinos font tout pour répondre présent au niveau local.

QUELLES SONT LES ACTIONS LES PLUS EMBLÉMATIQUES DES CASINOS EN 2024 ?

Florence Louvet : Il y a bien sûr les actions pour le don du sang. Pendant le COVID, l'Établissement Français du Sang a sollicité le casino JOA de La Seyne-sur-Mer pour la mise à disposition d'un local pour la collecte de sang. Le projet a grandi et s'est développé à Cannes Mandelieu, à Bourbonne-les-Bains ou encore au siège.

La Lutte contre le cancer mobilise également les énergies notamment dans les 4 casinos des Pyrénées-Orientales qui ont organisé 4 événements caritatifs pour l'association AZIZA visant à améliorer le quotidien d'enfants et d'adolescents malades.

Dans le cadre d'Octobre Rose, nos casinos se sont investis de Cannes Mandelieu à Fouras en passant par le Tréport. Ils ont ainsi récolté plusieurs milliers d'euros de dons pour soutenir la recherche sur le cancer du sein.

Citons aussi le casino JOA de La Seyne-sur-Mer, très actif, qui a organisé les « Dîners dans le Noir » une expérience sensorielle unique pour nos clients, accompagnés par des serveurs malvoyants. Cette initiative a permis de sensibiliser au handicap visuel tout en favorisant l'inclusion professionnelle.

Les exemples de mobilisation de nos casinos pour soutenir les associations caritatives locales sont nombreux : dons financiers pour des orphelins, mobilisations pour le Téléthon, dons de mobilier à des associations (casino de Saint-Paul-lès-Dax), ou encore mise à disposition de salles de spectacle. Le casino de La Seyne-sur-Mer accueille par exemple chaque année l'association Vivre En Famille qui rassemble des psychologues, ou encore les soirées d'anniversaire de l'association Femme dans la Cité.

“ Le handicap a toujours fait partie de notre réflexion et de nos actions. Mes collaborateurs sont très sensibles à cette question sociétale. Ils ont accueilli ce concept avec enthousiasme.

Pour assurer le service des repas dans l'obscurité, nous avons embauché Houda et Sola en CDD de novembre à juin, deux serveurs malvoyants via l'association UDV83 (Union des Déficiants Visuels). Nous avons été impressionnés par leur autonomie. Le projet s'est terminé, mais l'aventure se poursuit. En février 2025, une sortie en tandem réunira les équipes de La Seyne et l'association. ”

Dylan PEYRAS,
Directeur du casino de La Seyne-sur-Mer



“ La Fondation JOA est plus que jamais engagée auprès des publics isolés, peu favorisés ou en difficulté pour se déplacer ”

A travers ses dons, la Fondation JOA contribue à favoriser le lien social, à agir contre l'isolement via le divertissement et les loisirs mais aussi à contribuer à la réinsertion. Le soutien de la fondation n'est pas que financier, il repose sur l'engagement fort de tous nos collaborateurs. Ce partage autour de causes communes permet aussi de mieux se connaître en interne et de renforcer notre cohésion.

Clémentine Rapin, Responsable
Prévention Joueurs Groupe, en charge
de la Fondation JOA



“ Grâce au précieux soutien de la Fondation JOA, 2024 a été une année de forte croissance pour notre association et nos bénéficiaires. En 2025, nous prévoyons de doubler notre impact, avec 200 concerts et une implantation en région parisienne. Ces résultats et ambitions ne seraient pas possibles sans l'engagement de la Fondation JOA. ”

Marjorie Cadilhac,
Responsable de l'Association Résonansemble



QUELLES A ÉTÉ L'IMPACT DES PRINCIPALES ASSOCIATIONS QUE VOUS AVEZ SOUTENUES EN 2024 ?

Clémentine Rapin : Les artistes-clowns de l'association Vivre aux éclats ont fait sourire près de 7500 enfants lors de 147 séances dans 3 établissements pédiatriques : à Bron (69), Villeurbanne (69) et à Annonay (07).

Au casino JOA de La Seyne-sur-Mer, grâce au concert solidaire de l'association Les Rockeurs ont du Coeur, plus de 2000 jouets neufs ont pu être recueillis. Parlons chiffres encore avec les 62 kg de vêtements collectés au profit de personnes en réinsertion professionnelle grâce à l'association La Cravate Solidaire.

Nous avons également soutenu cette année encore l'association Comme les autres qui accompagne des personnes, devenues handicapées moteur, à la pratique dynamique du sport et d'activités extrêmes.

Enfin, notre Fondation a accueilli une nouvelle association, Résonansemble. Elle a pour objectif de créer du lien autour de la musique auprès d'enfants en situation de handicap, d'élèves en zones défavorisées, de personnes âgées isolées, d'aidants, de personnels soignants... 4000 personnes ont pu en bénéficier cette année à travers 110 concerts qui ont mobilisé 125 musiciens en région lyonnaise.

Vivre En Famille qui rassemble des psychologues, ou encore les soirées d'anniversaire de l'association Femme dans la Cité.

• PERSPECTIVES 2025

- **Poursuite des engagements de la Fondation JOA** auprès des associations partenaires
- **Renforcement de la visibilité des actions sur les réseaux sociaux** via des reportages vidéo pour mieux valoriser chaque association.
- **Soutien à l'Association LA CABANE** qui propose des ateliers artistiques itinérants pour les jeunes et familles en situation de précarité en Normandie.

CHIFFRES CLÉS 2024

6
associations
soutenues

48 700 €
de dons

34 CASINOS

