

UNE OFFRE  
EN CONSTANTE  
ÉVOLUTION

Durant l'exercice financier 2008-2009, les ventes du secteur des loteries se sont établies à 1,902 milliard de dollars, soit un résultat similaire à celui enregistré durant l'exercice précédent. Dans un marché arrivé à maturité ici comme partout ailleurs au Canada, il s'agit d'un résultat notable dont peuvent se féliciter tous nos employés et nos partenaires d'affaires.

Il importe de mentionner que cette stabilité du chiffre d'affaires par rapport à l'exercice 2007-2008 dissimule pourtant une grande effervescence au chapitre des activités commerciales. En voici un bref aperçu :

- Une centaine de jeux instantanés ont été conçus, imprimés et mis en marché;
- Un nouveau jeu sur terminal, *Tango*, a vu le jour en janvier 2009;
- Des lots bonis ont été offerts au *Lotto 6/49*, au *Super 7*, au *Québec 49*, à *Banco*, à *La Mini*, à *La Quotidienne* et, pour la toute première fois de son histoire, au *Pari sportif*;
- Les modifications apportées au *Québec 49*, à l'automne 2007, ont permis à cette loterie d'enregistrer au cours de l'exercice son meilleur résultat depuis son lancement, en septembre 1997;
- Certaines éditions spéciales comme *Célébration 2009* et *La Poule aux œufs d'or gala country* ont atteint des records de vente;
- Plusieurs jeux destinés à une clientèle de jeunes adultes ont été mis en marché;
- De nombreuses initiatives sur le terrain, dont des activités promotionnelles, sont venues appuyer notre gamme de produits, qui a également fait l'objet de campagnes publicitaires très appréciées du public québécois.



Un gain apprécié lors de *La Poule aux œufs d'or gala country*



Nouveau terminal aux points de vente

### IMPLANTATION DE NOUVEAUX TERMINAUX ET DE NOUVELLES TECHNOLOGIES

Une opération de grande envergure, le déploiement de la nouvelle génération de terminaux aux points de vente, s'est amorcée en début d'exercice et a été complétée en avril 2009. Les détaillants ont très bien accueilli ce nouvel outil de travail. Son afficheur numérique grand format permet notamment de mieux renseigner les consommateurs lors de la réclamation d'un lot. Cet appareil permet aussi d'imprimer des renseignements généraux, comme les lieux de réclamation des lots de même que les adresses et les heures d'ouverture des bureaux de Loto-Québec et du service à la clientèle. De plus, le renouvellement du parc des terminaux de jeux a été l'occasion de procéder à l'uniformisation du réseau : désormais, tous les détaillants de Loto-Québec disposent d'un terminal de vente, ce qui se traduit par un service homogène et complet dans tous les points de vente.

Toujours sur le plan des nouvelles technologies, d'autres projets novateurs, comme le projet-pilote de l'appareil de vente multicaisse – dont l'application est destinée aux grandes surfaces – et la refonte de la plateforme informatique du *Pari sportif*, sont actuellement en cours.

Mentionnons que de nombreux efforts ont été entrepris par nos équipes afin de tenir compte des dimensions du développement durable dans nos activités quotidiennes. Par exemple, les détaillants et leurs employés peuvent dorénavant suivre de la formation à distance à partir des nouveaux terminaux, ce qui permet la réduction des déplacements. De plus, nous avons procédé à l'utilisation de papier contenant des fibres recyclées pour l'impression des billets de loterie en plus d'implanter une solution de recyclage pour les billets invendus.

**LOTERIES**au 31 mars  
(en milliers de dollars)

	Ventes 2009	Ventes 2008	Évolution
<b>LOTERIES À ACCÈS DIRECT</b>			
Lotto 6/49	534 635	546 142	(11 507)
Super 7	199 053	190 529	8 524
Québec 49	88 255	69 440	18 815
Extra	158 989	158 211	778
Banco	137 884	132 670	5 214
La Quotidienne	40 018	38 064	1 954
Jour de paye	10 792	19 676	(8 884)
Joker	–	68	(68)
Astro	4 792	5 176	(384)
Tango	1 795	–	1 795
Triplex	7 755	9 196	(1 441)
Vie de millionnaire	6 695	11 708	(5 013)
Total partiel	1 190 663	1 180 880	9 783
<b>LOTERIES INSTANTANÉES</b>			
Régulières	130 704	128 520	2 184
Divertissement	389 427	395 684	(6 257)
Télévisées	13 639	13 700	(61)
Multimédia	1 919	1 736	183
Total partiel	535 689	539 640	(3 951)
<b>LOTERIES TRADITIONNELLES</b>			
La Mini	11 717	11 638	79
Téléactives	55 482	58 910	(3 428)
Éditions spéciales	56 300	66 985	(10 685)
Total partiel	123 499	137 533	(14 034)
<b>Pari sportif</b>	<b>51 683</b>	<b>52 067</b>	<b>(384)</b>
<b>Total</b>	<b>1 901 534</b>	<b>1 910 120</b>	<b>(8 586)</b>

## RAPPORT DE KPMG LA MAJORITÉ DES MESURES COMPLÉTÉES

À l'issue d'une revue exhaustive et détaillée de ses processus et de ses procédures de paiement des lots, Loto-Québec prenait l'engagement, à l'automne 2007, d'implanter les 35 pistes d'amélioration précisées dans le rapport de KPMG. Cette mise au point de nos façons de faire s'est poursuivie au cours de l'exercice 2008-2009 conformément à l'échéancier prévu, de sorte que l'implantation de la majorité des pistes d'amélioration est aujourd'hui complétée alors que les autres sont en voie de l'être.

Parmi les mesures mises en place à la suite de la publication du rapport, on compte la diffusion, en août 2008, du Code de conduite des détaillants, sensibilisant tous les détaillants aux notions d'intégrité, de respect et de responsabilité sociale liées à la vente de loterie. De plus, grâce au remplacement des 8 760 terminaux de jeux du réseau de loteries, plus de 36 000 détaillants et leurs employés avaient réussi la formation en ligne obligatoire *Accès+* en avril 2009, une des recommandations du rapport de KPMG. Cette formation leur a notamment appris à maîtriser le nouveau terminal. Précisons que depuis la fin janvier 2009, de nouvelles fonctionnalités ajoutées aux terminaux permettent dorénavant aux responsables de chacun des points de vente de gérer en commerce les activités de formation de leurs employés.



Vérificateur de billets libre-service  
aux points de vente

Par ailleurs, commencée en août 2008, l'installation complète des vérificateurs de billets libre-service a été complétée en avril 2009. Au total, 8 760 vérificateurs ont été installés chez les détaillants de loterie. Facile à utiliser, ce nouvel appareil permet aux consommateurs de vérifier eux-mêmes leurs billets et d'obtenir, le cas échéant, la confirmation de leur gain tout en évitant le temps d'attente au comptoir.

Soulignons enfin qu'une toute nouvelle section du site [lotoquebec.com](http://lotoquebec.com), intitulée *Le consommateur avant tout*, a été mise en ligne, le 25 juillet 2008, pour informer le public sur la mise en pratique des 35 recommandations du rapport de KPMG. L'information qui s'y trouve a été mise à jour au fur et à mesure de l'avancement du dossier. Durant l'exercice financier 2008-2009, les internautes ont consulté 33 631 fois les pages en français et en anglais de cette section.

# DÉVELOPPER LA PASSION CASINOS DU CLIENT

L'excellence du service offert aux visiteurs demeure au cœur des orientations de notre filiale, la Société des casinos du Québec (SCQ), dont le mandat consiste à exploiter les casinos de la province et à assurer leur développement. C'est d'ailleurs pour se démarquer de la concurrence du Nord-Est américain que la SCQ s'est dotée d'une vision, soit de devenir les meilleurs casinos en matière de service à la clientèle tout en offrant des jeux qui se différencient par leur innovation et leur diversité.

Pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2009, le secteur des casinos a cumulé des revenus de 915,4 millions de dollars, ce qui représente une hausse de 2,3 % comparativement à l'exercice 2007-2008.

## ARRIVÉE DU POKER TEXAS HOLD'EM AVEC CROUPIER DANS LES CASINOS

Le lancement du poker Texas Hold'em avec croupier est certainement l'un des faits marquants de l'année. Comme il s'agit présentement de la variante de poker la plus populaire au Québec et en Amérique du Nord, c'est avec plaisir que nous pouvons maintenant répondre aux attentes exprimées par notre clientèle dans un environnement intègre et sécuritaire. Cette forme de jeu permet d'ailleurs aux clients d'apprécier l'élément tactile qu'ajoute la manipulation des cartes et des jetons.

Depuis la mi-novembre, nos établissements de Charlevoix, de Gatineau et de Montréal ont progressivement mis à la disposition de la clientèle respectivement 2, 7 et 15 tables de poker Texas Hold'em avec croupier.

## RÉSOLUTION CLIENT : UN PARCOURS SUIVI PAR L'ENSEMBLE DES EMPLOYÉS

L'atteinte du positionnement client adopté par notre filiale repose en grande partie sur les employés de nos établissements puisque ce sont eux qui sont en contact direct avec la clientèle, et ce, quotidiennement. Un parcours de formation, appelé *Résolution client*, a été mis en place afin d'offrir les outils nécessaires au personnel pour développer ses talents et connaissances en matière de service à la clientèle. *La Carte Moments de vérité, Casino plus* (version revue) et la gestion des situations délicates font partie des formations offertes aux employés durant leur parcours *Résolution client*, d'une durée de 18 mois.



Poker Texas Hold'em avec croupier



Daniel Bissonnette et Santa Di Stefano, respectivement directeur général et directrice des opérations du Casino de Mont-Tremblant, lors de la première visite de chantier

### NOUVEAU VENU DANS LA FAMILLE : LE CASINO DE MONT-TREMBLANT

Durant l'exercice 2008-2009, la construction d'un quatrième casino au Québec a battu son plein. Après un peu plus d'un an de travaux, c'est le 24 juin 2009 que le Casino de Mont-Tremblant ouvrira officiellement ses portes. Niché au cœur d'une région exceptionnelle, très prisée par les touristes, le Casino de Mont-Tremblant offrira un environnement de jeu mémorable et constituera un attrait supplémentaire pour les milliers de congressistes et de vacanciers qui convergent vers la région chaque année.

Au total, 400 machines à sous, 20 tables de jeu et 5 tables de poker Texas Hold'em avec croupier seront à la disposition des visiteurs. Un bar de 125 places sera aménagé de même que deux salons privés, une importante section hautes mises et un service de restauration d'appoint. L'arrivée du Casino créera plus de 225 emplois. Précisons que l'établissement a été construit en vue de l'obtention d'une certification LEED du Conseil du bâtiment durable du Canada, et ce, en lien avec la politique de développement durable de Loto-Québec.

### SECOND SOUFFLE AU CASINO DE MONTRÉAL

Le président et chef de la direction, M. Alain Cousineau, a annoncé le 23 mars dernier que Loto-Québec allait investir la somme de 305,7 millions de dollars au cours des quatre prochaines années dans un important projet de réfection du Casino de Montréal. La concrétisation de ce projet permettra au Casino de Montréal de se moderniser et surtout de maintenir sa position parmi ses concurrents du Nord-Est américain. De plus, elle permettra la création de 3 400 emplois, directs et indirects, et ce, pour toute la durée des travaux.

L'offre de jeu ne sera pas augmentée. Essentiellement, les travaux ont pour but :

- de créer une entrée centrale et d'améliorer la circulation verticale;
- de rafraîchir les décors, les aménagements et l'ambiance globale de l'établissement, notamment dans la section des hautes mises;
- d'aérer les espaces autour des appareils et des tables de jeu;
- de réduire l'attente en période de pointe pour accéder aux services de restauration.

Pour ce faire, les services de restauration seront concentrés au cinquième étage, l'accueil sera centralisé au rez-de-lagune, et de nouveaux aménagements intérieurs permettront une circulation plus fluide. Des aires de soutien et d'administration seront également regroupées dans de nouveaux espaces en bordure des stationnements sous-terrains.

La réfection du Casino de Montréal nécessitera des travaux qui commenceront dès l'automne 2009 pour se terminer avant la fin de l'année 2013. Pendant toute cette période, le Casino continuera d'accueillir sa clientèle, et tout sera mis en œuvre pour réduire les inconvénients auprès des clients et des employés ainsi que des usagers de l'île Notre-Dame et des Montréalais se rendant au parc Jean-Drapeau.

#### **NOUVEAUX ESPACES AU CASINO DE CHARLEVOIX ET À L'HÔTEL FAIRMONT LE MANOIR RICHELIEU**

Le 14<sup>e</sup> anniversaire du Casino de Charlevoix, le 24 juin 2008, a coïncidé avec la fin des travaux de rénovation, qui ont nécessité un investissement de l'ordre de 16,3 millions de dollars. Ces rénovations ont permis d'agrandir le bar-spectacles de 150 places, d'améliorer les infrastructures d'accueil et de réaménager le salon dédié aux hautes mises. Le restaurant Le Bellerive de l'hôtel Fairmont Le Manoir Richelieu a aussi été reconfiguré.

Des travaux de modernisation permettront au Casino de Montréal de maintenir sa position parmi ses concurrents.

#### **RENOUVELLEMENT DES CONVENTIONS COLLECTIVES**

Du 31 décembre 2006 au 31 mars 2007, 13 des 14 conventions collectives en vigueur au sein de la SCQ sont arrivées à échéance. Au total, plus de 4 000 employés étaient impliqués. Entre les mois de juin 2006 et d'août 2008, les différents comités patronaux ont participé à plusieurs rencontres avec la FTQ et la CSN.

Notre filiale est parvenue à une entente avec tous les corps d'emplois impliqués, sauf avec celui des agents de sécurité du Casino de Montréal. Le litige porte essentiellement sur les horaires de travail. Les parties continuent activement à chercher une solution à ce conflit.



# LOTÉRIES VIDÉO UNE RECONFIGURATION DU RÉSEAU AU-DELÀ DES OBJECTIFS



L'année 2008-2009 a permis de finaliser la reconfiguration du réseau des appareils de loterie vidéo (ALV).

En 2008-2009, le secteur des loteries vidéo a réalisé un chiffre d'affaires de près de 1,063 milliard de dollars, ce qui représente une hausse de 1,4 % par rapport à l'exercice précédent. De plus, elle a versé à ses détaillants des commissions totalisant 229,9 millions de dollars.

Non seulement la SLVQ a-t-elle accompli le mandat de diminuer le nombre de sites du réseau comme prévu dans le *Plan de développement 2004-2007* de Loto-Québec, mais elle a surpassé les objectifs initiaux. En effet, l'ensemble du réseau des bars et brasseries a connu une réduction de 36,2 % de ses sites alors que le plan de reconfiguration prévoyait plutôt une réduction d'au moins 31 %. Au terme de cet exercice financier, le réseau compte 10 735 appareils de loterie vidéo répartis dans 2 321 sites. La SLVQ devra cependant continuer de veiller à ce que l'offre de jeu demeure géographiquement diversifiée et suffisamment importante pour éviter la prolifération des appareils illégaux.

Les efforts concertés durant cette dernière année ont permis de finaliser la reconfiguration du réseau et de favoriser le développement des deux salons de jeux. L'introduction des appareils de poker électronique Texas Hold'em, du jeu de roulette électronique et de cinq nouveaux jeux dans les appareils de loterie vidéo a su répondre aux attentes. Bien accueillies par la clientèle, ces innovations ont permis de bonifier l'offre de divertissement ainsi que de créer une ambiance conviviale et encadrée sans pour autant augmenter l'offre globale de jeu.

### COMMERCIALISATION RESPONSABLE À L'ÉCHELLE DU RÉSEAU

Pour inciter ses détaillants à adhérer aux principes de gestion responsable, notre filiale maintient son programme d'évaluation et d'amélioration continue des méthodes de gestion responsable afin d'assurer le respect des engagements rattachés au code de commercialisation dans l'ensemble du réseau. Les observations effectuées par les clients-mystères au cours de la dernière année ont révélé que la majorité des détaillants démontrent une amélioration constante à cet égard.

De façon à assurer la formation aux propriétaires et aux employés de bar en tout temps, une version en ligne de la formation *Au hasard du jeu* a été adaptée. Accessible jour et nuit, sept jours par semaine, cette formation permet aux détaillants et à leurs employés d'être mieux informés sur les jeux de hasard et d'argent lorsqu'ils sont confrontés à un joueur en difficulté et de remplir un rôle de premier plan en matière de jeu responsable. Au terme de cet exercice financier, plus de 2 000 participants ont suivi la formation en ligne. Cela porte à plus de 18 000 le nombre de propriétaires et d'employés de bar qui ont obtenu le certificat *Au hasard du jeu* depuis l'implantation des programmes de formation.

La filiale des loteries vidéo a de plus travaillé à la préparation du dossier de candidature pour que Loto-Québec obtienne la certification sur le jeu responsable de la World Lottery Association (WLA).

### SITE WEB RENOUVELÉ

En cours d'exercice, la SLVQ a procédé à la refonte de son site web. Les internautes peuvent maintenant se renseigner sur la commercialisation responsable des appareils de loterie vidéo et sur les initiatives de prévention servant à promouvoir des comportements de jeu sains dans les bars. Une nouvelle section s'adresse particulièrement aux détaillants afin de répondre à leurs questions, notamment sur les principes de gestion responsable devant obligatoirement être appliqués par les propriétaires et leurs employés.

### PERSPECTIVES

L'approche de commercialisation responsable demeure au centre des activités de la SLVQ tout comme la gestion de l'accessibilité du réseau. La SLVQ veillera, dans l'ordre et la mesure, à ce que l'offre de jeu soit suffisante et bien répartie afin de minimiser les risques d'émergence d'appareils illégaux. Elle entend par ailleurs poursuivre ses actions de sensibilisation et de promotion des comportements du jeu responsable auprès de la clientèle, des propriétaires et des employés des établissements du réseau en conformité avec la certification sur le jeu responsable de la WLA.

## ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SITES ET D'APPAREILS DE LOTERIE VIDÉO (ALV) AU QUÉBEC

	Situation de départ	Situation au 31 mars 2009	Réduction	
			En nombre	En %
<b>Total des sites**</b>	<b>3 663</b>	<b>2 327</b>	<b>(1 336)</b>	<b>(36,5)</b>
Bars et brasseries	3 639	2 321	(1 318)	(36,2)
Hippodromes et salons de jeux*	24	6	s. o.	s. o.
<b>Total des ALV**</b>	<b>14 300</b>	<b>11 410</b>	<b>(2 890)</b>	<b>(20,2)</b>
Bars et brasseries	13 870	10 735	(3 135)	(22,6)
Hippodromes et salons de jeux*	430	675	245	57,0

\* Les 24 sites dans les hippodromes étaient regroupés dans quatre établissements, soit à Montréal, à Québec, à Trois-Rivières et à Aylmer. Il faut aussi dire que le total des sites et des ALV dans les hippodromes et les salons de jeux exclut les appareils de poker électronique et de roulette électronique.

\*\* Le total des sites et des ALV ne comprend pas les 73 sites et les 341 ALV en attente d'installation pour diverses raisons.

## RÉPARTITION DU NOMBRE D'APPAREILS DE LOTERIE VIDÉO (ALV) ET DE SITES PAR RÉGION

Au 31 mars 2009

Région	Nombre d'ALV	Nombre de sites
Laval, Laurentides, Lanaudière	1 945	405
Montréal	3 451	655
Québec et Chaudière-Appalaches*	1 425	267
Mauricie-Bois-Francs*	766	140
Estrie	584	131
Saguenay-Lac-Saint-Jean et Côte-Nord	522	128
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	285	73
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	352	78
Montérégie	1 388	307
Outaouais	692	143
<b>Total</b>	<b>11 410</b>	<b>2 327</b>

\* Le total des ALV de cette région exclut les appareils de poker électronique et de roulette électronique.

# BINGO UN APPORT IMPORTANT POUR LES OSBL

La dernière année financière de la Société des bingos du Québec (SBQ) a été remplie de rebondissements, notamment avec la nouvelle réglementation en matière de bingo, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> juin 2008. Bien que les ventes de 35,4 millions de dollars du dernier exercice soient inférieures à celles des années précédentes, la SBQ met tout en œuvre pour accroître l'efficacité du bingo comme outil de collecte de fonds au profit des organismes sans but lucratif (OSBL). Afin de faire face à la situation, elle a révisé le taux de commission versé à ses partenaires d'affaires, soit les responsables des salles offrant le bingo en réseau. Notre filiale a également réussi à maintenir l'intérêt des clients grâce aux améliorations apportées à ses produits, aux promotions, aux divers événements en salle et à une approche marketing renouvelée. Pensons aux événements *Célébration au gagnant*, qui soulignent tout gain important remporté par un consommateur en salle, ou encore à la tournée *Place à l'artiste*, qui a accueilli un artiste chevronné, Serge Laprade. Des améliorations seront également apportées aux produits-vedettes de la SBQ, *Le Grand Tour* et *Le Petit Tour*, pour lesquels deux nouveaux formats de lisière seront désormais offerts.



La Société des bingos du Québec verse à des OSBL, tels que le Club de plongeon CAMO, la totalité des profits découlant de la vente de produits en réseau.

Précisons que la SBQ offre quatre produits de bingo en réseau : *Le Petit Tour* pour les sessions en après-midi, *Le Grand Tour* pour les sessions en soirée, *Fiesta* pour les sessions en fin de soirée et un nouveau venu, *Le Lièvre et la Tortue*, jeu de courte durée en remplacement de *Caméléon*, proposé tant en après-midi qu'en soirée. Offerts simultanément dans près de 80 salles de bingo, dont la majorité comptent parmi les plus importantes du Québec, ces produits en réseau connaissent du succès auprès de la clientèle.

## PLUS DE 112 MILLIONS DE DOLLARS VERSÉS À DES ORGANISMES EN 11 ANS

Le mandat de la SBQ consiste à développer et à commercialiser des jeux de bingo en réseau afin de soutenir financièrement les OSBL titulaires d'une licence de bingo, tels des maisons de jeunes, des groupes de scouts, différents clubs sportifs, etc. Depuis le début de ses activités commerciales en 1997, la SBQ a versé plus de 112 millions de dollars à des OSBL, soit une moyenne annuelle de près de 10 millions de dollars. Chaque année, c'est la totalité des profits découlant de la vente de produits en réseau qui est remise à ces OSBL pour le financement de leurs activités.

### SITUATION PRÉCAIRE POUR LES OSBL

Depuis plusieurs années, l'industrie du bingo au Canada subit une diminution importante de revenus provenant de ses produits traditionnels. Le Québec n'échappe pas à cette réalité. Le consommateur délaisse tranquillement ce secteur de divertissement au profit d'autres activités. En effet, l'achalandage dans les salles de bingo a diminué de 4 % par année depuis 1997. Une perception négative face au bingo et le vieillissement de la clientèle sont parmi les facteurs qui expliquent une baisse constante de cet achalandage. L'application de la Loi sur le tabac le 31 mai 2006 a découragé de nombreux joueurs fidèles, tandis que l'application de la récente réforme sur le bingo en vigueur depuis juin 2008 a engendré la fermeture de plusieurs salles.

Si la réforme sur le bingo visait une certaine rationalisation des salles dans les marchés saturés, nul n'avait envisagé autant d'abandons de cette activité et, surtout, une précarisation des revenus pour les OSBL qui en dépendaient. Au 31 mars dernier, on comptait un nombre important d'organismes – plus d'une centaine – devenus « orphelins » d'une salle de bingo, ce qui les prive de sommes importantes pour la livraison de services à la communauté ou pour la réalisation de projets déterminants. Il s'agit d'une situation non souhaitable compte tenu de la vocation des OSBL et de leur importance pour les communautés, particulièrement en matière d'économie sociale au Québec.

Afin d'aider les OSBL orphelins à retrouver leur source de financement, la SBQ entend proposer de nouvelles initiatives pour soutenir davantage l'industrie.

# DES JEUX NOVATEURS TANT AU QUÉBEC QU'À L'INTERNATIONAL

INGENIO

Les travaux de recherche et de développement d'Ingenio reposent principalement sur des plans d'action concertés avec les autres secteurs d'activité de Loto-Québec dans le but d'améliorer et de renouveler tant les produits que leur mode de commercialisation.

Cette démarche, entreprise depuis quelques années, exige de développer aussi des ententes commerciales et des partenariats débordant les frontières du Québec. Ingenio peut ainsi amortir les coûts associés au développement de nouveaux produits et partager son savoir-faire tout en mettant en place des pratiques de bonne gestion de l'innovation.

## NOUVEAUX JEUX POUR LES CASINOS

En février 2009, *La Poule aux œufs d'or* (*Hatch the Cash*), le premier jeu de machines à sous conçu par Ingenio, a fait son entrée dans les casinos du Québec. Développé dans le cadre de l'alliance d'Ingenio avec Bally Technologies, ce jeu est maintenant présent dans plus de 100 casinos répartis dans une trentaine de juridictions dans le monde. Deux autres jeux de machines à sous, *Dog Show* et *Groovy Machine*, ont franchi l'étape de la certification au cours de l'année financière 2008-2009; leur commercialisation aura lieu au courant de l'année suivante. Toujours dans le domaine des machines à sous, Ingenio et Spielo, une filiale de GTECH, ont entrepris des travaux communs qui ont mené à la réalisation du jeu *Funky Money*.

Ingenio et la Société des casinos du Québec (SCQ) poursuivent leurs travaux conjoints. Ainsi, trois nouveaux prototypes de jeux novateurs destinés à des tables de jeu électronique s'ajoutent aux quatre autres concepts développés l'année précédente. Les nouveaux concepts élaborés ont été testés et ont obtenu des résultats très prometteurs. La filiale est d'ailleurs en pourparlers avec certains manufacturiers intéressés à intégrer plusieurs de ces jeux à leurs plateformes.



Marc Labrie, directeur des opérations des jeux au Casino de Montréal, et François Sansregret, directeur du bureau de projets d'Ingenio, présentent *La Poule aux œufs d'or*, un jeu de machines à sous conçu par Ingenio.

## BINGO EN RÉSEAU : DIVERSIFICATION DE L'OFFRE DE JEU

Avec ses collègues de la Société des bingos du Québec (SBQ), Ingenio a mis en place des équipes de travail en vue de diversifier son offre de jeux de bingo en réseau. En salle depuis avril 2009, *Le Lièvre et la Tortue* a été le premier jeu issu de ces travaux. Plusieurs autres nouveaux concepts de jeu composent le catalogue de propositions. Certains seront développés et testés auprès de publics cibles l'année prochaine.

## LOTERIES INTERACTIVES : NOUVEAU PARTENAIRE À L'INTERNATIONAL

Le secteur des loteries interactives occupe toujours une place importante dans le catalogue de produits d'Ingenio. La liste de ses partenaires compte d'ailleurs un nouveau membre : la société de loterie du Danemark, la *Danske Spil*. Depuis l'automne 2008, cette société a amélioré son portail de jeux notamment avec une sélection de jeux éclair conçus par Ingenio.

Au Québec, le portail lotoclic.com, lancé à l'automne 2007, continue de proposer sur une base régulière de nouveaux jeux éclair. Les détenteurs d'un billet de loterie instantanée *Lotoclic* peuvent maintenant choisir parmi plus d'une vingtaine de jeux pour découvrir si ce billet est gagnant. Au cours de l'année, différents types de promotion interactive ont été mis en place sur ce portail de jeux, dont *Loto-bingo*. Lancée au printemps 2008, cette loterie hybride jumelait une loterie instantanée imprimée traditionnelle de bingo à une portion contenant un code d'accès pour une partie de bingo électronique dans le portail lotoclic.com. L'initiative a remporté un vif succès.

#### 10<sup>e</sup> ANNIVERSAIRE D'INGENIO

L'année financière 2008-2009 a aussi marqué le dixième anniversaire d'Ingenio, filiale créée en décembre 1998. L'expertise développée au fil des ans en recherche et en développement a donné lieu à quelques premières mondiales dans le marché des jeux de hasard et d'argent. Le lancement en février 2000 d'un jeu de loterie avec cédérom se jouant sur ordinateur en est un bon exemple. Basé sur le concept de la loterie interactive à issue prédéterminée, une technologie brevetée d'Ingenio, *Trésors de la tour* a été le premier de toute une famille de jeux interactifs à être adaptés pour plusieurs pays.



Jean Royer, premier vice-président et chef de l'exploitation, et Nathalie Rajotte, directrice générale d'Ingenio

Ces dernières années, Ingenio a entrepris une diversification graduelle des travaux de recherche visant à innover et à accroître la valeur de divertissement des produits et des modes de commercialisation des secteurs des loteries, des casinos, du bingo et de la loterie vidéo.

Ce sont d'ailleurs les unités d'affaires de Loto-Québec qui bénéficient des retombées commerciales des réalisations d'Ingenio. Par exemple, les ventes de loterie instantanée interactive enregistrées cette année grâce au portail lotoclic.com ne figurent pas dans les états financiers d'Ingenio. Il en est de même des revenus générés par les premiers appareils de machines à sous développés par la filiale et commercialisés dans les casinos du Québec depuis février 2009.

Afin de mieux refléter l'apport d'Ingenio aux résultats financiers de Loto-Québec, l'investissement consacré aux activités de recherche et de développement réalisées par la filiale est réparti depuis le 1<sup>er</sup> avril 2008 en fonction des produits nets des principaux secteurs d'activité de la Société. Ces mêmes travaux continuent de susciter l'intérêt de partenaires et d'autres sociétés de loterie. Ce volet plus « commercial » d'Ingenio comprend principalement l'adaptation de produits et les redevances résultant de la valorisation de la propriété intellectuelle. Chaque année, des revenus sont ainsi générés tout en augmentant la notoriété et le rayonnement international du savoir-faire de Loto-Québec en matière d'innovation et de jeu. Ces revenus continueront d'être comptabilisés dans les états financiers de la filiale.

# CASINO MUNDIAL

## UNE ANNÉE MARQUÉE PAR UN NOUVEAU CONTEXTE ÉCONOMIQUE ET RÉGLEMENTAIRE

Loto-Québec, par l'entremise de sa filiale Casino Mondial, est copropriétaire de Casinos Développement Europe (JOAGROUPE Holding avant le 16 février 2009), une société de Lyon qui possède et exploite un réseau de 20 casinos en France. Casino Mondial détient 35 % du capital-actions du groupe. Ses coactionnaires sont la firme d'investissement européenne Bridgepoint Capital et l'équipe de direction de l'entreprise, qui possèdent respectivement 55 % et 10 % du capital de Casinos Développement Europe.

Connue antérieurement sous le nom de Moliflor Loisirs, l'entreprise lyonnaise détient 9,2 % du marché français des casinos. Troisième opérateur de casinos en importance dans l'hexagone, JOAGROUPE Holding emploie 1 625 salariés. Elle exploite aussi 2 000 machines à sous, 57 tables de jeu traditionnel et des commerces connexes tels que des restaurants, des bars, des discothèques et des hôtels. Quelque 3,9 millions de visites ont été enregistrées l'an dernier dans ses différents établissements.

Soulignons que la troisième année de notre partenariat d'affaires a été marquée par un contexte économique et réglementaire difficile. En effet, l'interdiction de fumer dans tous les lieux publics, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008 en France, et le ralentissement économique, qui s'est fait sentir dès le mois d'avril de la même année, ont eu des répercussions sur l'activité des casinos. Ainsi, les revenus de JOAGROUPE Holding ont atteint 203 millions d'euros en 2008-2009, soit une baisse de 11,6 % par rapport à l'exercice financier 2007-2008. Face à cette situation, les actionnaires ont suspendu pour une période d'un an les intérêts sur leurs prêts à JOAGROUPE Holding, et la direction de cette société a mis en place un programme important de réduction des coûts.

### UN PARTENARIAT QUI PORTE SES FRUITS

Par l'intermédiaire de son contrat de services, Loto-Québec a poursuivi ses efforts de transfert de compétences aux casinos de JOAGROUPE Holding, notamment par la mise en place d'un programme de fidélisation multisites de la clientèle et par une revue complète de l'activité des jeux de table. Cette contribution a d'ailleurs porté ses fruits : on constate une hausse des revenus des jeux de table de l'ordre de 20 % dans la plupart des casinos de JOAGROUPE Holding en 2008-2009.

Sur le plan réglementaire, le gouvernement français a affirmé son intention de revoir la taxation des casinos, qui n'a pas été actualisée depuis les années 1980. Une partie des mesures annoncées concernant cette révision est d'ailleurs incluse dans le projet de loi sur l'ouverture à la concurrence des jeux en ligne déposé à l'Assemblée nationale de France le 30 mars 2009. Ce projet de loi prévoit notamment une légalisation du poker sur internet, ce qui devrait permettre de nouvelles occasions d'affaires pour JOAGROUPE Holding. L'ensemble des mesures prises par le gouvernement concernant la révision de la taxation et la reprise de l'activité économique devrait donc engendrer une augmentation de nos profits ainsi que la relance de la croissance des revenus des casinos français dans un avenir rapproché.