

**CODE DE CONDUITE EN MATIÈRE
DE JEU RESPONSABLE**



Notre mission

Loto-Québec a pour mission première d'exploiter dans l'ordre et la mesure les jeux de hasard et d'argent au Québec. Créée en 1969 afin d'implanter une loterie publique, la société d'État a diversifié ses activités au fil des ans à la faveur de nouveaux mandats confiés par le gouvernement québécois.

Nous sommes responsables de canaliser l'offre de jeu dans les circuits contrôlés, d'encadrer la consommation des jeux de hasard et d'argent, ainsi que d'accroître l'efficacité et la performance globale de la Société.

En plus d'une loterie publique, la Société exploite aujourd'hui – par l'entremise de ses filiales – les casinos d'État ainsi que des services connexes de restauration et d'hébergement, un réseau d'appareils de loterie vidéo comprenant deux salons de jeux, et des activités de bingo en réseau. Elle offre également sur le marché international des produits et services qu'elle développe dans les domaines de sa compétence. Aussi, elle détient une participation financière dans Casinos Développement Europe, le troisième opérateur de casinos en importance en France.

Loto-Québec retourne le fruit de ses activités commerciales au gouvernement et à la collectivité québécoise. Consciente de ses responsabilités, l'entreprise s'emploie à combattre le jeu excessif et à promouvoir de saines habitudes de jeu. De plus, Loto-Québec a entrepris en 2005 une démarche structurée de développement durable, qui englobe les dimensions économique, sociale et environnementale de ses activités, et qui s'appuie sur sa volonté de gérer de façon responsable. Son engagement social s'exprime aussi par la commandite d'événements rassembleurs sur l'ensemble du territoire québécois.

Nos valeurs

Dans l'exécution de son mandat, Loto-Québec s'appuie sur des valeurs fondamentales qui sont partagées par l'ensemble de l'organisation et de ses acteurs :

- Être innovateur et assumer un rôle de premier plan dans le domaine des jeux
- Avoir un sens élevé des responsabilités et demeurer un bon citoyen corporatif
- Être transparent et proactif, et maintenir un niveau élevé de confiance de la part du public
- Contribuer au développement économique et social du Québec
- Respecter les employés dont le dynamisme et la performance sont essentiels à la réussite de la Société

Loto-Québec

Chef de file dans l'industrie des jeux de hasard et d'argent, Loto-Québec poursuit ses activités en faisant preuve d'intégrité, de dynamisme et d'innovation. Elle s'assure de fournir à la population du Québec du divertissement géré de façon responsable tout en contribuant de manière significative à l'économie du Québec.

Le *Code de conduite en matière de jeu responsable* présente les engagements, les objectifs et les actions qui nous permettent de maintenir l'équilibre entre nos objectifs d'affaires et notre responsabilité sociale dans nos activités quotidiennes. Ce document a été conçu pour représenter notre environnement culturel et réglementaire, pour faire état de nos actions afin de remplir notre mission, et pour nous assurer que nos engagements s'inscrivent dans nos responsabilités en tant que membre de la World Lottery Association (WLA).

Le jeu responsable à la WLA

En adoptant les principes de jeu responsable et le cadre de jeu responsable de la World Lottery Association (WLA), en 2006, les 140 sociétés publiques membres de cette organisation, dont Loto-Québec, ont toutes pris un engagement à l'égard du jeu responsable. Avec l'aide d'importantes parties prenantes, dont les gouvernements, les autorités de réglementation, les chercheurs, les joueurs et les groupes communautaires, les membres de la WLA jouent un rôle essentiel dans la promotion du jeu responsable.

L'adoption des principes de jeu responsable est maintenant essentielle à l'obtention du statut de membre de la WLA. Les sociétés membres déploient des efforts considérables pour faire du jeu responsable une partie intégrante de leurs activités quotidiennes, des activités qui impliquent leurs employés, leurs clients, leurs détaillants ainsi que d'autres parties prenantes.

À titre de membre actif de la WLA, Loto-Québec s'est engagée à respecter les principes de jeu responsable suivants :

1. Les membres de la WLA prendront des mesures raisonnables et équitables pour atteindre leurs objectifs tout en protégeant les intérêts de leurs clients et des groupes vulnérables au jeu; de même, ils se doivent de respecter leur engagement à maintenir l'ordre public dans leur juridiction respective.
2. Les membres de la WLA s'assureront que leurs procédures et leurs pratiques combineront les réglementations du gouvernement, l'autoréglementation et la responsabilité individuelle.
3. Les membres de la WLA développeront leurs pratiques en matière de jeu responsable, en s'appuyant sur leurs connaissances de l'information et des recherches sur le sujet.

4. Les membres de la WLA travailleront avec les parties prenantes, dont les gouvernements, les organisations non gouvernementales, les autorités de réglementation, les professionnels du secteur de la santé et le public en général, pour partager l'information, développer la recherche et promouvoir le jeu responsable à la plus vaste échelle possible, et faciliter la compréhension des impacts sociaux du jeu.
5. Les membres de la WLA feront la promotion du jeu responsable et légal dans tous les aspects de leurs opérations, dont le développement, la promotion et la commercialisation de leurs produits et de leurs activités. Ils déploieront également les efforts nécessaires pour s'assurer que leurs parties prenantes concernées font de même.
6. Les membres de la WLA fourniront de l'information de manière rigoureuse et mesurée au public sous leur juridiction, afin de permettre aux individus de faire des choix éclairés relativement à leurs activités de jeu. Cet engagement implique :
 - a. que la commercialisation des activités et des produits de loterie soit assujettie à une autoréglementation raisonnable de la part de l'exploitant et qu'elle fasse la promotion du jeu responsable;
 - b. qu'une information rigoureuse sur le jeu et les risques qui y sont associés soit transmise aux individus, par exemple par la mise en place de programmes éducationnels.
7. Les membres de la WLA déploieront les efforts nécessaires pour surveiller, tester et réviser au besoin leurs activités et leurs pratiques en matière de jeu responsable. Les fruits de leurs évaluations seront rendus publics.

Le *Code de conduite en matière de jeu responsable* de Loto-Québec est divisé en neuf champs d'intervention – les mêmes que ceux du cadre de jeu responsable de la WLA – chacun comprenant un objectif et des actions précises :

- Recherche
- Employés
- Détaillants
- Conception des jeux
- Publicité et mise en marché
- Éducation des joueurs
- Engagement auprès des parties prenantes
- Initiatives de l'industrie
- Divulgence publique

Objectif

- Prendre des décisions responsables concernant notre clientèle et nos activités et faire des recommandations en collaboration avec les autres parties prenantes, basées sur les résultats de recherche sur le jeu responsable

Actions

- Financer directement des recherches sur les initiatives en matière de jeu responsable liées à nos activités afin d'assurer leur amélioration continue
- Soutenir la recherche sur les comportements à haut risque et sur ceux attribués au jeu excessif, ainsi que sur les solutions proposées, par l'entremise de notre financement de projets de recherches gouvernementales et par notre participation à divers comités
- Collaborer avec les parties prenantes concernées et les soutenir en matière de recherche sur le jeu responsable
- Favoriser la diffusion des résultats de recherche sur le jeu responsable

Objectif

- Nous assurer que nos employés connaissent notre engagement en matière de jeu responsable, qu'ils comprennent les mythes et les risques associés au jeu, qu'ils sont capables de jouer un rôle proactif dans la reconnaissance de joueurs dans le besoin et, lorsque c'est approprié, qu'ils sont en mesure de les diriger vers les ressources pouvant leur venir en aide

Actions

- Communiquer à nos employés de l'information à jour concernant nos politiques, nos programmes et nos réalisations en matière de jeu responsable
- Former les nouveaux employés de nos secteurs d'activité conformément à nos programmes de jeu responsable
- Présenter de l'information et offrir aux employés de certains secteurs d'activité de la formation sur les risques et les impacts propres à leur secteur d'activité
- Offrir une formation continue aux employés concernés, dont les employés de l'infirmerie, afin de maintenir et d'enrichir leurs connaissances et leurs aptitudes en matière de jeu responsable

Objectif

- Nous assurer que nos détaillants, de même que nos employés et nos préposés, lorsqu'il s'agit d'un établissement de Loto-Québec, connaissent leurs obligations légales et qu'ils sont conscients de leur rôle de premier plan en matière de jeu responsable; veiller aussi à ce qu'ils soient soutenus dans la vente responsable des produits interdits aux mineurs

Actions

- Travailler avec les détaillants et les associations de l'industrie pour diffuser de l'information sur notre *Code de conduite en matière de jeu responsable* et sur les exigences contractuelles et réglementaires des détaillants, le cas échéant
- Travailler avec les détaillants afin de nous assurer qu'ils connaissent et appliquent nos programmes conçus pour prévenir le jeu chez les mineurs
- Communiquer de l'information aux détaillants, notamment par l'entremise de séances de formation, afin qu'ils soient en mesure de jouer un rôle proactif dans la reconnaissance des joueurs dans le besoin et qu'ils puissent les diriger vers les ressources pouvant leur venir en aide
- Limiter l'accès aux établissements de la Société (par exemple, les casinos et les salons de jeux) à ceux qui ont l'âge légal de les fréquenter

Objectif

- Accroître l'efficacité et la performance globale de la Société dans le développement et la distribution de ses produits, tout en nous assurant que les risques de contribuer au développement de comportements à haut risque ou de comportements excessifs sont atténués, dans la mesure du possible

Actions

- Soutenir, avec l'aide de nos fournisseurs et de nos autres parties prenantes, la conception et le développement de nouveaux produits de jeu dont les risques, cernés par les meilleurs travaux de recherche sur le sujet, sont atténués, dans la mesure du possible
- Contribuer, avec l'aide de nos fournisseurs et de nos autres parties prenantes, à la recherche d'améliorations des outils de jeu responsable et aux communications entourant les jeux sur le marché
- Veiller à ce que les détaillants et les joueurs soient sensibilisés aux mythes et aux risques associés aux jeux individuels (y compris les probabilités de gain) et connaissent l'existence d'outils de jeu responsable
- Concevoir le réseau de distribution de nos produits, plus précisément celui des appareils de loterie vidéo, de façon à en restreindre l'accès et à en minimiser les conséquences sur les joueurs

Objectif

- Veiller à ce que de l'information traitant de la responsabilité sociale et du jeu responsable soit véhiculée dans les communications concernant nos produits et nos installations, et sensibiliser le public (particulièrement les mineurs et les joueurs à risque) aux lois et aux risques associés au jeu

Actions

- Nous assurer que la publicité et les messages promotionnels respectent notre code de publicité, et que ce code est révisé régulièrement
- Communiquer clairement et de diverses façons les risques associés au jeu, y compris les probabilités de gain, notamment sur les billets de loterie, dans les casinos, sur les appareils de loterie vidéo, dans nos publications et sur notre site web
- Fournir les ressources pour réaliser des campagnes de sensibilisation grand public qui font la promotion de comportements de jeu responsables
- Travailler avec les employés, les détaillants et les autres parties prenantes pour favoriser la mise en marché responsable des produits de jeu

Objectif

- Veiller à ce que les joueurs, particulièrement ceux qui présentent des comportements à haut risque et des comportements excessifs, soient sensibilisés aux risques associés au jeu, et nous assurer qu'ils aient accès aux ressources nécessaires pour leur venir en aide

Actions

- Faire la promotion du jeu responsable auprès des joueurs
- Fournir à nos employés, nos détaillants et nos autres parties prenantes des outils pour les aider à reconnaître les joueurs dans le besoin et pour qu'ils puissent les diriger vers les ressources pouvant leur venir en aide
- Fournir aux joueurs de l'information sur les risques associés au jeu, y compris les probabilités de gain
- Fournir des ressources de soutien aux joueurs des casinos et des salons de jeux afin de les aider à mieux comprendre le jeu et les comportements à risque, et pour qu'ils puissent, le cas échéant, obtenir l'aide dont ils ont besoin. Ces ressources sont notamment des centres d'information, qui emploient du personnel qualifié, et des outils automatisés (en ligne et par téléphone).
- Soutenir des programmes d'intervention proactifs pour les joueurs, dont le programme d'autoexclusion
- Financer les programmes gouvernementaux sur la recherche et le développement de traitements efficaces pour les joueurs de même que les ressources qui viennent en aide aux joueurs

Objectif

- Veiller à ce que nos principales parties prenantes, dont nos employés, nos détaillants, le gouvernement, les autorités de réglementation et les groupes communautaires, soient sensibilisés à nos politiques et à nos programmes en matière de jeu responsable, et qu'ils participent au développement, à l'implantation et à l'amélioration de ces programmes

Actions

- Cerner, de façon continue, les besoins et l'attente de nos parties prenantes et en améliorer notre compréhension
- Demander une rétroaction proactive à nos parties prenantes concernant le développement, l'implantation et l'amélioration de nos politiques et de nos programmes en matière de jeu responsable
- Intégrer, dans la mesure du possible, les opinions et les suggestions de nos parties prenantes dans le développement, l'implantation et l'amélioration de nos politiques et de nos programmes en matière de jeu responsable
- Établir un dialogue avec les parties prenantes pour éviter d'éventuels désaccords même si, pour diverses raisons, nous ne sommes pas toujours en mesure de donner suite à leurs recommandations dans la prise de nos décisions

Objectif

- Participer activement, à titre de membre, à l'industrie mondiale du jeu et de la loterie en partageant notre expérience et nos connaissances avec d'autres sociétés réglementées et détenues par l'État, ainsi qu'en apprenant de leurs engagements, de leurs actions et de leur performance

Actions

- Déterminer et hiérarchiser les occasions de participer et de collaborer aux initiatives de l'industrie du jeu responsable, à l'échelle régionale, nationale et internationale
- Soutenir les initiatives en matière de jeu responsable qui encouragent la recherche, le développement et l'implantation de programmes, et évaluer ces programmes
- Développer et utiliser des canaux de communication qui favorisent le dialogue continu et le partage de l'information entre Loto-Québec, les membres de la WLA et les organisations desquelles nous sommes membre actif
- Contribuer, en collaboration avec nos partenaires de l'industrie, au développement des meilleures pratiques en matière de jeu responsable, et les intégrer à nos activités

Objectif

- Nous assurer que la population du Québec et plus spécifiquement nos parties prenantes clés connaissent, comprennent et soutiennent nos initiatives pour gérer l'équilibre entre notre mission économique et notre responsabilité sociale, mais surtout notre engagement en matière de jeu responsable

Actions

- Faire preuve de transparence et de responsabilité dans nos communications sur le jeu responsable
- Communiquer de l'information au public sur nos politiques, nos pratiques et notre performance en matière de jeu responsable
- Utiliser les plateformes de communication à notre disposition, dont notre site internet, nos communications promotionnelles et nos publications telles que notre bilan annuel de responsabilité sociale
- Soutenir et encourager les initiatives de divulgation publique de l'industrie du jeu