



Les actions en commercialisation responsable de Loto-Québec pour favoriser le jeu à moindre risque

Des actions à toutes les étapes de ses activités

Loto-Québec met en place plusieurs mesures favorisant le jeu à moindre risque à chaque étape de ses activités de commercialisation. Ces mesures s'adressent d'abord aux joueurs. Elles visent à les informer, à les sensibiliser et, au besoin, à les soutenir. Ces mesures visent aussi le développement des jeux que nous offrons, les partenaires de nos réseaux de distribution et nos environnements de jeu.

Découvrez ci-dessous les mesures mises en place pour chacun de nos jeux.



Les jeux sur lotoquebec.com

- 1 **Afin de protéger les mineurs, une vérification de l'âge** est effectuée à l'ouverture d'un compte en ligne. De plus, une confirmation de l'ouverture du compte est envoyée par courrier au nom et à la résidence de la personne inscrite.
- 2 **Une limite de dépôt hebdomadaire est obligatoire** dès l'inscription.
- 3 **Des limites volontaires de temps de jeu et de pertes d'argent** peuvent être fixées en tout temps (journalière, hebdomadaire ou mensuelle).
- 4 **Des pauses de jeu** d'une durée de 1 à 89 jours sont proposées aux joueurs.

- 5 **Un programme d'autoexclusion** du site de jeu en ligne est à la disposition de tout joueur qui en fait la demande. En s'inscrivant au programme d'autoexclusion, le joueur autorise Loto-Québec à bloquer l'accès à son compte sur lotoquebec.com pour la période de son choix. Lors de toute inscription au programme, le service téléphonique Jeu : aide et référence est offert en soutien aux joueurs qui le souhaitent.
- 6 Il est possible pour une personne de demander à Loto-Québec de bloquer pour elle la possibilité d'ouvrir un compte sur lotoquebec.com.
- 7 En tout temps le joueur a accès dans son compte aux informations suivantes : temps joué, montants dépensés, montants restants et historique de jeu.
- 8 **Dans plusieurs jeux, chaque heure**, une fenêtre contextuelle (*pop-up window*) apparaît, indiquant le temps joué ainsi que les gains ou les pertes. Il est également demandé au joueur s'il veut continuer à jouer ou arrêter de jouer.
- 9 **Les taux de retour, les structures de lots et les probabilités de gagner** sont disponibles en tout temps.
- 10 **Les taux de retour des jeux de démonstration sont les mêmes** que ceux des jeux qui se jouent avec de l'argent.
- 11 **Un onglet menant à de l'information visant à favoriser le jeu à moindre risque** se trouve dans l'interface d'accueil de plusieurs jeux.
- 12 **Des messages de sensibilisation et des promotions** en lien avec les mesures de jeu à moindre risque sont diffusés de façon régulière sur le carrousel en page d'accueil et sur les bannières secondaires.
- 12 Le numéro de la ligne téléphonique **Jeu : aide et référence** est affiché en permanence.
- 13 **Du soutien 24/7 aux joueurs** en détresse est offert par l'équipe du service à la clientèle, laquelle peut faire appel à d'autres professionnels et déclencher ainsi notre **chaîne d'entraide**, qui vise à soutenir les personnes qui présentent des comportements suscitant des inquiétudes.



- 14 **Un maximum de 500 \$ peut être remis en argent à miser** dans le cadre de promotions. Tout montant offert en lot qui excède cette limite peut être encaissé par le gagnant de la promotion.

Les paris sportifs

- 1 Les mesures pour favoriser le jeu à moindre risque appliquées aux paris sportifs effectués en ligne ou via l'application mobile sont les mêmes que celles appliquées aux autres jeux offerts sur lotoquebec.com. Régulièrement, **des promotions et des messages de sensibilisation adaptés** sont présentés sur le site de Mise-o-jeu+.
- 2 Des bornes de paris sportifs ont été installées dans nos établissements de jeux et quelques établissements partenaires. Des mesures de jeu responsable y sont mises de l'avant, autant en matière d'affichage (physique et numérique) que dans les paramètres de jeu :

- Mention de la ligne téléphonique Jeu : aide et référence sur les deux côtés de chacune des bornes;
- Messages de sensibilisation sur l'écran supérieur de la borne;
- Message statique de sensibilisation sur l'écran de pari;
- Mise maximale de 100 \$ par pari.



Les appareils de loterie vidéo (ALV)

- 1 **L'accès aux ALV est interdit aux moins de 18 ans**, les appareils se trouvant dans des bars détenant un permis d'alcool. Dans les établissements multijeux (un salon de quilles par exemple) détenant un permis d'alcool, les ALV sont installés dans une section qui est interdite aux mineurs.
- 2 Tous les ALV possèdent des dispositifs favorisant le jeu à moindre risque :
- Présence d'une horloge permanente sur les écrans de jeu;
 - Obligation pour le joueur d'indiquer une durée de jeu (maximum de 60 minutes) avant chaque session de jeu;
 - Insertion maximale de 100 \$;

- Impression automatique du coupon de remboursement lorsque la banque du joueur atteint ou dépasse 1 000 \$;
- Banque du joueur affichée en dollars ou en crédits;
- Délai de cinq secondes entre chaque partie;
- Désactivation automatique des appareils en dehors des heures d'ouverture autorisées;
- Menu explicatif sur le hasard et les perceptions erronées sur les jeux de hasard et d'argent;
- Affichage de la ligne téléphonique Jeu : aide et référence.

3 Le Code de commercialisation responsable des appareils de loterie vidéo comprend plusieurs engagements que les propriétaires de bar doivent respecter. Ce Code est affiché en tout temps dans les établissements. Des clients-mystères et des représentants autorisés visitent les établissements pour s'assurer du respect du Code par les propriétaires et leurs employés affectés aux ALV. Ce Code stipule notamment ce qui suit :

- Aucun guichet automatique à proximité de l'aire d'exploitation des appareils;
- Interdiction de jouer sur plus d'un appareil à la fois;
- Aucun prêt, crédit ou avances de fonds aux clients, sous quelque forme que ce soit, pour jouer à la loterie vidéo.

4 Un employé ayant suivi la formation en commercialisation responsable *Les appareils de loterie vidéo : comprendre le hasard et votre rôle auprès des joueurs* doit en tout temps être présent dans l'établissement afin de diriger, au besoin, les clients vers les ressources d'aide appropriées.

Les casinos et les salons de jeux

- 1 Tous nos établissements sont réservés aux personnes de 18 ans ou plus.** Toute personne paraissant avoir 25 ans ou moins peut devoir présenter une pièce d'identité officielle avec photo pour prouver son âge.
- 2 Aucun crédit n'est accordé aux clients,** sous quelque forme que ce soit.



- 3 **Un espace Bien jouer** est présent dans tous nos établissements. Il vise à informer la clientèle sur le fonctionnement des jeux et les risques qui leur sont associés, le rôle déterminant du hasard dans le résultat des jeux et les pratiques de jeu à moindre risque.
- 4 **Une formation obligatoire en jeu responsable est suivie par tous les employés. D'autres formations sont données** à certains employés, notamment pour les aider à repérer et à soutenir les personnes en difficulté ou en détresse.
- 5 Tous les employés appelés à servir des boissons alcoolisées reçoivent une formation obligatoire leur permettant de donner un service responsable.
- 6 Le numéro de la ligne téléphonique **Jeu : aide et référence** est affiché sur plusieurs machines à sous.
- 7 **Un programme d'autoexclusion** est à la disposition de tout joueur qui en fait la demande. En s'inscrivant au programme d'autoexclusion, le joueur autorise Loto-Québec à lui interdire l'accès aux casinos et aux salons de jeux pour la période de son choix. Le joueur s'engage également à ne pas fréquenter les casinos et les salons de jeux desquels il s'est autoexclu. L'accès à son compte sur lotoquebec.com sera automatiquement bloqué pour la même période, et il lui sera impossible d'en ouvrir un nouveau pendant la durée de son autoexclusion. Loto-Québec n'enverra aucune communication (y compris celles du club Casino Privilèges) pendant l'autoexclusion ni pendant une période d'un an après la fin de celle-ci. Le joueur se voit aussi offrir la possibilité de recevoir un appel d'un intervenant de la ligne téléphonique Jeu : aide et référence.
- 8 Un **service d'intervention de crise** pour les joueurs en détresse est en place, en collaboration avec des partenaires du réseau de la santé et des services sociaux de la région.
- 9 Une **chaîne d'entraide** peut être déclenchée par n'importe quel employé. Il s'agit d'un mécanisme pour repérer et soutenir les personnes qui présentent des comportements suscitant des inquiétudes.



La loterie

- 1 Le **logo 18+** est appliqué sur nos publicités et nos publications, nos sites Web, les équipements de jeu dans les points de vente et les emballages des produits destinés aux détaillants. Sur nos produits, la phrase suivante apparaît : La vente de billets de loterie aux mineurs est interdite par la loi.
- 2 **Une série de mesures administratives** à l'intention des détaillants et de leurs employés sont appliquées en cas de non-respect de la loi interdisant la vente de loterie aux mineurs, notamment par l'intermédiaire du programmes ***Ici, on carte!***
- 3 Le numéro de la **ligne téléphonique Jeu : aide et référence** se trouve au verso des billets à gratter et des billets de loterie à tirage sur terminal dans les points de vente.
- 4 **Les taux de retour** des produits offerts dans les points de vente sont disponibles sur notre site Web et sur demande.
- 5 Les **chances de gagner** sont indiquées sur tous les billets à gratter et sur notre site Web. Les chances de gagner à une loterie à tirage sur terminal sont indiquées dans l'Info-jeu, disponible dans les points de vente.
- 6 **Des formations obligatoires** sont données à toutes les personnes qui vendent de la loterie, comme la formation **Accès+**, dont le renouvellement annuel est obligatoire.



Le bingo et le Kinzo

- 1 **Les salles de bingo en réseau et les salles Kinzo sont réservées aux personnes de 18 ans ou plus.**
- 2 On retrouve le logo 18+ à l'entrée des salles et sur la plupart du matériel utilisé par les joueurs.
- 3 **Aucun crédit** n'est accordé aux joueurs, sous quelque forme que ce soit, pour jouer au bingo ou au Kinzo.



- 4 **Des messages de sensibilisation** sont diffusés sur les écrans des salles, dont le numéro de la ligne téléphonique Jeu : aide et référence, que l'on retrouve également sur le matériel utilisé par les joueurs.
- 5 Les salles Kinzo sont dotées d'une **horloge** pour éviter que les joueurs perdent la notion du temps.
- 6 Les gestionnaires des salles Kinzo et leurs employés sont invités à visionner les capsules d'information en ligne sur le jeu responsable.

Des actions récompensées par le plus haut niveau de certification internationale

Le renouvellement, en décembre 2023, du plus haut niveau de certification internationale en jeu responsable, soit le niveau 4, de la World Lottery Association démontre que la commercialisation responsable est au cœur de nos activités. Valide pour une période de trois ans, cette reconnaissance attribuée par un jury d'experts indépendants témoigne de l'exemplarité de nos pratiques en jeu responsable et de leur amélioration en continu.

Tourné vers l'avenir

Bien que nos mesures visant à favoriser la pratique des jeux à moindre risque soient reconnues, nous améliorons de façon continue nos pratiques – lesquelles s'appuient sur des données probantes et sont guidées par nos quatre valeurs phares que sont la simplicité, la proximité, l'audace et l'intégrité – afin de demeurer un chef de file en matière de jeu et de commercialisation responsable.