

# *Allier jeu et divertissement*

RAPPORT TRIMESTRIEL  
3<sup>e</sup> TRIMESTRE 2019-2020 – DU 1<sup>er</sup> OCTOBRE AU 30 DÉCEMBRE 2019



LOTO  
QUÉBEC

# Message de la présidente et chef de la direction

Après les neuf premiers mois de l'exercice financier 2019-2020, les produits totaux de Loto-Québec se chiffrent à 2,101 G\$ et le résultat net consolidé, à 1,082 G\$.

Nous avons maintenu la gestion efficiente de nos activités, qui passe notamment par un contrôle serré de nos charges, dans l'ensemble de nos secteurs. Notons que depuis 2015-2016, nos produits totaux pour les trois premiers trimestres (pour un nombre de jours comparable) ont connu une croissance de 157,5 M\$ (+8,1 %), alors que, pour cette même période, notre résultat net consolidé a augmenté de 128,3 M\$ (+13,4 %).

Du côté des loteries, rappelons tout d'abord que le Lotto Max avait offert un nombre exceptionnellement élevé de Maxmillions en 2018-2019. La baisse de produits que connaît ce secteur depuis le début de l'exercice était donc prévue.

Nous avons remis des lots impressionnants durant le dernier trimestre, dont des gros lots de 50 M\$ et de 32 M\$ au Lotto Max.

Aux trois quarts de l'année financière, les produits provenant de nos casinos et de nos salons de jeux sont une fois de plus en progression.

Notre site de jeu en ligne enregistre pour sa part une autre hausse de ses produits, tant pour les jeux de loterie que de casino.

Pour ce qui est des établissements de jeux, le réseau des bars présente des produits en recul, principalement en raison du retrait d'appareils dans les zones ciblées par le plan d'action du réseau d'appareils de loterie vidéo. Les bingos et les Kinzo ont quant à eux continué de voir leurs revenus croître.

À ce stade-ci de l'exercice, nous pouvons affirmer que nous sommes en très bonne voie d'atteindre notre cible annuelle de résultat net, soit 1,295 G\$.

Par ailleurs, nous avons obtenu le renouvellement de notre certification de niveau 4 de la World Lottery Association cet automne. Nous sommes fiers de détenir le plus haut niveau de cette certification internationale en jeu responsable. Celle-ci témoigne de la qualité de nos pratiques à cet égard, de même que de leur intégration à nos activités et de notre capacité à en assurer l'amélioration continue.

Enfin, soulignons que le 23 décembre dernier marquait le 50<sup>e</sup> anniversaire de la création de Loto-Québec. Tout au long de l'année, la riche histoire de notre Société sera mise en valeur, et plusieurs initiatives à l'intention de la clientèle verront le jour.



Lynne Roiter  
Présidente et chef de la direction



## Faits marquants du trimestre

### ORIENTATION • 1

#### *Mettre le client au cœur de toutes nos décisions*

#### Gagnants du trimestre

- Six collègues de la Montérégie ont remporté le gros lot de 50 M\$ au tirage du Lotto Max du 26 novembre. Elles ont célébré leur gain lors d'un événement festif organisé au siège social de Loto-Québec, en présence des médias.
- Un gros lot de 32 M\$ a aussi été remporté, cette fois au tirage du Lotto Max du 18 octobre. La gagnante est une résidente de la Montérégie.
- Nos casinos ont remis plusieurs lots d'importance durant la période. En octobre, un Saguenéen a gagné 1,2 M\$ au Casino de Charlevoix à une machine à sous Powerbucks™. Il s'agit du plus gros lot versé par l'établissement. Un résident de l'Outaouais a pour sa part mis la main sur un lot de 1 M\$ au Casino du Lac-Leamy en décembre, également grâce à une machine à sous Powerbucks™.
- Le lot progressif de la main crève-cœur OK POKER a été gagné pour la première fois au Casino du Lac-Leamy le 27 octobre. Tous les joueurs actifs se sont partagé un total de 676 443 \$.



## ORIENTATION • 2

## Développer de nouvelles avenues de croissance alliant jeu et divertissement

### Activités en casino

Au cours de l'automne, les visiteurs en casino ont été divertis grâce à plusieurs activités sur des thèmes comme Las Vegas, l'Halloween et le disco. La série de tournois qu'est la Classique OK POKER a une fois de plus connu un grand succès.

### Collection des fêtes

Nous avons mis en marché notre populaire collection de billets à gratter des fêtes. Six produits étaient en vente, dont le traditionnel Cadeau surprise ou le divertissant Calendrier de l'aveut.

### Marchés de Noël

Nous avons profité de la période des fêtes pour aller à la rencontre de la clientèle dans plusieurs marchés de Noël. Notre kiosque était présent à Illumi, à Laval; au marché Atwater, à Montréal; et à Laurier Québec. Le Casino du Lac-Leamy avait quant à lui un kiosque au marché de Noël du parc Lansdowne, à Ottawa.

### Occupation Double

Le Casino de Montréal a accueilli les candidats d'*Occupation Double Afrique du Sud* pour le tournage des derniers épisodes de la saison. La grande finale s'est déroulée au Cabaret du Casino, où nous avons organisé un *party* pour l'occasion. L'heure de vérité a été filmée dans un restaurant du Casino, de même que plusieurs autres moments à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.



### Promotion Rock'n'roll

Après le succès obtenu au Salon de jeux de Trois-Rivières, la promotion *Rock'n'roll* s'est déplacée au salon de Québec. Tous les mercredis soir de septembre à novembre, des activités étaient organisées, et nous avons fait tirer plus de 55 000 \$ en lots.

### Promotion Quiz

Une nouvelle promotion a aussi vu le jour dans les salons de jeux cet automne : *Quiz*. Tous les samedis soir, des participants étaient sélectionnés au hasard et devaient répondre à des questions sur les probabilités, le hasard et les superstitions. Les questions ont été rédigées par l'équipe du jeu responsable.

### Kinzo à la rescousse

Dans les salles Kinzo, nous avons relancé l'activité promotionnelle *Kinzo à la rescousse*, sur le thème des superhéros. Forts du succès de l'an dernier, nous avons bonifié le concept en ajoutant des jours à la promotion et en offrant plus de 95 000 \$ en lots à gagner, dont trois crédits-voyage d'une valeur de 5 000 \$ chacun. Par ailleurs, une nouvelle salle Kinzo a ouvert ses portes en décembre. Elle est située à Lachine.

### Relations publiques

La Société québécoise des professionnels en relations publiques nous a décerné un prix Argent pour notre plan de relations publiques de la saison estivale des *Rendez-vous Loto-Québec*. Nos initiatives, comme les *#momentschanceux*, la série *Créateurs d'émotions* et nos promotions ciblées, ont été reconnues dans la catégorie Programme externe de relations publiques.



## Prix Batchy

Nous avons reçu plusieurs prix lors du congrès Batchy 2019 de la North American Association of State and Provincial Lotteries. Les initiatives suivantes ont été primées :

- L'outil de sensibilisation  *Ici, on carte!* (Communications imprimées – jeu responsable);
- La publicité *Le Prince du désert* du Lotto Max (Publicité radio – loteries/jeux à tirage);
- Le poisson chantant pour le billet à gratter Voyage de pêche (Publicité imprimée – affichage chez les détaillants/présentation de la marchandise);
- La publicité *Arachnophobie* pour le billet à gratter Phobie (Meilleurs nouveaux médias et Meilleure présentation – nouveaux médias).

### ORIENTATION • 3

## Améliorer l'adhésion sociale à notre entreprise et à notre offre

### Certification internationale

La World Lottery Association a renouvelé notre certification de niveau 4 en matière de jeu responsable, soit le plus haut niveau de cette certification internationale. En 2009, nous avons été la première société de loterie au monde à atteindre ce niveau. La certification reconnaît notre engagement à améliorer nos pratiques en jeu responsable.

## BOMA BEST

Le Salon de jeux de Trois-Rivières et le Casino du Lac-Leamy ont vu leur certification BOMA BEST passer de l'argent à l'or. Cette reconnaissance témoigne de leur excellente gestion environnementale, notamment en ce qui concerne la gestion des déchets, et la consommation d'eau et d'énergie.

## Générosité

- Notre plus récente campagne *Tous gagnants* a permis de recueillir 258 382 \$, soit le montant le plus élevé des dernières années. Les sommes versées par les employés permettent de soutenir 40 organismes, dont les partenaires philanthropiques de la campagne d'Entraide du Gouvernement du Québec.
- À l'occasion du temps des fêtes, plus de 200 employés ont pris part à l'opération « père Noël » afin de remettre des cadeaux à des enfants défavorisés.

### ORIENTATION • 4

## Améliorer notre agilité et nos façons de faire

### 50<sup>e</sup> anniversaire

À l'occasion de notre 50<sup>e</sup> anniversaire, nous avons dévoilé des murales à notre siège social et dans chacun de nos établissements. Ces murales permettent de reconnaître l'apport inestimable du personnel aux grands jalons de notre histoire. De plus, tout au long de l'année, des remerciements sont adressés à nos employés, notamment via notre intranet.

## MODIFICATION DE MÉTHODES COMPTABLES

Le 1<sup>er</sup> avril 2019, Loto-Québec a adopté la norme IFRS 16, *Contrats de location*. La norme a été appliquée au moyen de méthodes de transition qui ne nécessitaient pas le retraitement des périodes comparatives et, par conséquent, l'information comparative est présentée comme elle l'était auparavant en vertu de l'IAS 17, *Contrats de location*, et de l'IFRIC 4, *Déterminer si un accord contient un contrat de location*.

À l'exception du changement mentionné ci-dessus, les méthodes comptables retenues pour les présents états financiers consolidés intermédiaires sont les mêmes que celles appliquées aux états financiers consolidés annuels pour l'exercice clos le 31 mars 2019.

### IFRS 16, *Contrats de location*

En vertu de la norme IFRS 16, à la passation d'un contrat, Loto-Québec apprécie si celui-ci est ou contient un contrat de location selon la définition d'un contrat de location. Un contrat est un contrat de location s'il confère le droit de contrôler l'utilisation d'un bien déterminé pour un certain temps moyennant une contrepartie. Si Loto-Québec conclut que le contrat est un contrat de location, elle comptabilise un actif au titre du droit d'utilisation et une obligation locative à la date de début du contrat de location.

L'actif au titre du droit d'utilisation est évalué initialement à son coût et diminué du cumul des amortissements et du cumul des pertes de valeur par la suite. Il est amorti selon le mode linéaire sur la période allant de la date du début jusqu'au terme de la durée d'utilité de cet actif ou jusqu'au terme de la durée du contrat de location s'il est antérieur.

L'obligation liée à un contrat de location est initialement évaluée à la valeur actualisée des paiements de loyers qui ne sont pas payés à la date de début, calculée selon le taux d'intérêt d'emprunt marginal de Loto-Québec. Le taux marginal est le taux d'intérêt que Loto-Québec aurait à payer pour emprunter, pour une durée et avec une garantie similaires, les fonds nécessaires pour se procurer un bien de valeur similaire à l'actif au titre du droit d'utilisation dans un environnement économique similaire.

Loto-Québec présente ce changement :

- au poste Dotation aux amortissements des actifs au titre du droit d'utilisation, à l'état consolidé du résultat global;
- aux postes Actifs au titre du droit d'utilisation, Obligations liées à des contrats de location et Portion courante des obligations liées à des contrats de location, à l'état consolidé de la situation financière;
- au poste Variation nette des obligations liées à des contrats de location, au tableau consolidé des flux de trésorerie.

## ÉTAT CONSOLIDÉ DU RÉSULTAT GLOBAL

Non audité (En milliers de dollars canadiens)	Pour la période de 91 jours terminée le 30 décembre <b>2019</b>	Pour la période de 98 jours terminée le 31 décembre <b>2018</b> Retraité	Pour la période de 274 jours terminée le 30 décembre <b>2019</b>	Pour la période de 275 jours terminée le 31 décembre <b>2018</b> Retraité
<b>Produits</b>				
Loteries	219 161	272 105	668 911	739 108
Casinos	247 802	260 869	760 258	747 587
Établissements de jeux	225 588	245 747	691 523	698 174
Ventes intragroupe	(6 709)	(7 201)	(19 618)	(19 463)
	<b>685 842</b>	<b>771 520</b>	<b>2 101 074</b>	<b>2 165 406</b>
<b>Coût des ventes</b>				
Loteries	55 015	61 868	147 131	158 247
Casinos	18 274	17 379	50 539	46 542
Établissements de jeux	58 089	63 164	178 487	179 095
	<b>131 378</b>	<b>142 411</b>	<b>376 157</b>	<b>383 884</b>
<b>Bénéfice brut</b>	<b>554 464</b>	<b>629 109</b>	<b>1 724 917</b>	<b>1 781 522</b>
<b>Charges</b>				
Avantages du personnel	101 777	110 313	315 701	311 087
Dotation aux amortissements	23 569	31 165	74 239	93 897
Dotation aux amortissements des actifs au titre du droit d'utilisation	1 775	–	5 381	–
Paiements spéciaux	5 415	5 317	16 948	16 007
Taxe sur les produits et services	3 339	2 951	9 322	7 870
Taxe de vente du Québec	6 660	5 881	18 593	15 683
Charges générales d'exploitation, d'administration et autres				
Loteries	21 476	22 312	59 979	63 460
Casinos	36 546	40 549	114 694	120 529
Établissements de jeux	6 041	8 325	21 991	25 103
	<b>206 598</b>	<b>226 813</b>	<b>636 848</b>	<b>653 636</b>
<b>Résultat des activités d'exploitation</b>	<b>347 866</b>	<b>402 296</b>	<b>1 088 069</b>	<b>1 127 886</b>
Produits financiers	(388)	(475)	(1 179)	(1 237)
Charges financières	2 034	2 291	7 054	7 051
<b>Charges financières nettes</b>	<b>1 646</b>	<b>1 816</b>	<b>5 875</b>	<b>5 814</b>
<b>Résultat net et résultat global</b>	<b>346 220</b>	<b>400 480</b>	<b>1 082 194</b>	<b>1 122 072</b>

## ÉTAT CONSOLIDÉ DES VARIATIONS DES CAPITAUX PROPRES

Pour les périodes closes le 30 décembre 2019 et le 31 décembre 2018

Non audité (En milliers de dollars canadiens)	Capital-actions	Résultats non distribués	Cumul des autres éléments du résultat global	Total
<b>Solde au 1<sup>er</sup> avril 2018</b>	<b>170</b>	<b>86 300</b>	<b>35 103</b>	<b>121 573</b>
Dividende	–	(720 000)	–	(720 000)
Contributions au Gouvernement du Québec	–	(18 750)	–	(18 750)
Transactions avec l'actionnaire	–	(738 750)	–	(738 750)
Résultat global de la période	–	1 122 072	–	1 122 072
<b>Solde au 31 décembre 2018</b>	<b>170</b>	<b>469 622</b>	<b>35 103</b>	<b>504 895</b>
<b>Solde au 1<sup>er</sup> avril 2019</b>	<b>170</b>	<b>86 300</b>	<b>24 417</b>	<b>110 887</b>
Dividende	–	(720 000)	–	(720 000)
Contributions au Gouvernement du Québec	–	(18 750)	–	(18 750)
Transactions avec l'actionnaire	–	(738 750)	–	(738 750)
Résultat global de la période	–	1 082 194	–	1 082 194
<b>Solde au 30 septembre 2019</b>	<b>170</b>	<b>429 743</b>	<b>24 417</b>	<b>454 330</b>



## ÉTAT CONSOLIDÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Non audité (En milliers de dollars canadiens)	Au 30 décembre 2019	Au 31 décembre 2018 Retraité
<b>ACTIFS</b>		
Trésorerie	138 423	122 333
Créances clients et autres débiteurs	110 291	104 672
Stocks	5 226	6 858
Charges payées d'avance	19 747	19 359
<b>Total des actifs courants</b>	<b>273 687</b>	<b>253 222</b>
Participations dans une entreprise comptabilisée selon la méthode de la mise en équivalence, prêts et avance	37 032	37 146
Immobilisations corporelles	689 128	707 181
Immobilisations incorporelles	49 576	53 772
Actifs au titre du droit d'utilisation	21 299	-
<b>Total des actifs non courants</b>	<b>797 035</b>	<b>798 099</b>
<b>Total des actifs</b>	<b>1 070 722</b>	<b>1 051 321</b>
<b>PASSIFS</b>		
Emprunts bancaires	64 800	121 291
Charges à payer et frais courus	263 192	236 243
Dérivés sur opérations de jeu	6 746	6 120
Produits différés	38 656	32 505
Portion courante des obligations liées à des contrats de location	6 648	-
<b>Total des passifs courants</b>	<b>380 042</b>	<b>396 159</b>
Dettes à long terme	163 409	117 944
Obligations liées à des contrats de location	14 801	-
Passif net au titre des prestations définies et autres avantages à long terme	58 140	32 323
<b>Total des passifs non courants</b>	<b>236 350</b>	<b>150 267</b>
<b>Total des passifs</b>	<b>616 392</b>	<b>546 426</b>
<b>CAPITAUX PROPRES</b>		
Capital-actions autorisé, émis et payé : 1 700 actions d'une valeur nominale de 100 \$ chacune	170	170
Résultats non distribués	429 743	469 622
Cumul des autres éléments du résultat global	24 417	35 103
<b>Total des capitaux propres</b>	<b>454 330</b>	<b>504 895</b>
<b>Total des passifs et des capitaux propres</b>	<b>1 070 722</b>	<b>1 051 321</b>

## TABLEAU CONSOLIDÉ DES FLUX DE TRÉSORERIE

Non audité (En milliers de dollars canadiens)	Pour le semestre clos le 30 décembre 2019	Pour le semestre clos le 31 décembre 2018 Retraité
<b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>		
Résultat net	1 082 194	1 122 072
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Dotation aux amortissements et moins-values nettes	79 620	93 897
Variation nette des éléments hors caisse	2 659	5 297
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation</b>	<b>1 164 473</b>	<b>1 221 266</b>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles	(52 227)	(43 327)
Diminution des prêts et avance	3 050	(2 219)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement</b>	<b>(49 177)</b>	<b>(45 546)</b>
<b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>		
Dividende payé	(867 404)	(888 967)
Variation nette des emprunts bancaires	(231 935)	(168 003)
Augmentation de la dette à long terme	45 450	(99 888)
Variation nette des obligations liées à des contrats de location	(5 231)	–
Contributions au Gouvernement du Québec	(18 750)	(18 750)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités de financement</b>	<b>(1 077 870)</b>	<b>(1 175 608)</b>
<b>Augmentation (diminution) de la trésorerie</b>	<b>37 426</b>	<b>112</b>
<b>Trésorerie au début de la période</b>	<b>100 997</b>	<b>122 221</b>
<b>Trésorerie à la fin de la période</b>	<b>138 423</b>	<b>122 333</b>

La trésorerie de la Société comprend les fonds en caisse des casinos et l'encaisse.

### Statuts constitutifs et nature des activités

La Société des loteries du Québec, désignée sous le nom de Loto-Québec, est une compagnie à fonds social dont les actions font partie du domaine public et sont attribuées au ministre des Finances. Selon sa loi constitutive (RLRQ, chapitre S-13.1), elle a pour fonction de conduire et d'administrer des systèmes de loterie ainsi que d'exercer les commerces qui contribuent à l'exploitation d'un casino d'État. Elle peut également offrir, moyennant considération, des services de consultation et de mise en œuvre dans les domaines de sa compétence. De plus, la Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 26 mars 2015 modifie la Loi constitutive de Loto-Québec pour qu'elle accomplisse les tâches qui lui sont dévolues au titre III.4 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) relativement aux jeux d'argent en ligne. Les modifications en question entreront en vigueur à la date qui sera fixée par le gouvernement. En vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu (L.R.C. (1985), ch. 1 (5<sup>e</sup> supplément)) et de la Loi sur les impôts (RLRQ, chapitre I-3), Loto-Québec est exonérée d'impôts sur le revenu.

Loto-Québec est une société ayant élu domicile au Québec, Canada. Le siège social de Loto-Québec est situé au 500, rue Sherbrooke Ouest, Montréal, Québec.

Les états financiers consolidés de Loto-Québec comprennent les comptes de Loto-Québec et ceux de ses filiales (appelées collectivement «Loto-Québec» et individuellement les «filiales de Loto-Québec») ainsi que la participation de Loto-Québec dans des coentreprises.

### Méthodes comptables

Les états financiers consolidés intermédiaires ont été dressés conformément à l'IAS 34, *Information financière intermédiaire*, publiée par le Bureau international des normes comptables (IASB). Les états financiers consolidés intermédiaires doivent être lus avec les états financiers consolidés audités et les notes inclus dans le rapport annuel de la Société de l'exercice clos le 31 mars 2019.

## Loteries

Après trois trimestres, les produits du secteur des loteries présentent un écart défavorable de 70,2 M\$ (-9,5 %) en regard de la même période de l'exercice précédent. Cet écart est en grande partie attribuable :

- au Lotto Max, qui a offert moins de gros lots de 50 M\$ ou plus et de Maxmillions, soit 18 gros lots et 80 Maxmillions contre 25 gros lots et 689 Maxmillions durant la période correspondante en 2018-2019;
- au Lotto 6/49, qui a offert moins de gros lots de 20 M\$ ou plus, soit 5 contre 16 pour la même période en 2018-2019;
- au billet 100 \$ ULTIME, qui n'est pas de retour cette année.

## PRODUITS\*

(En milliers de dollars canadiens)	Après 3 trimestres (274 jours) 2019	Après 3 trimestres (275 jours) 2018
Loteries à tirage	518 337	581 343
Loteries instantanées	128 072	135 037
Paris sur événement	22 502	22 728
<b>Total</b>	<b>668 911</b>	<b>739 108</b>
Jeu en ligne (Inclus dans le tableau ci-dessus)	24 548	24 329

## Casinos

À la fin du troisième trimestre de l'exercice en cours, les produits du secteur des casinos sont en hausse de 12,7 M\$ (+1,7 %) comparativement aux trois premiers trimestres de l'exercice antérieur.

Les produits du casino en ligne poursuivent leur croissance, avec une augmentation de 13,3 M\$ (+23,9 %).

## PRODUITS\*

(En milliers de dollars canadiens)	Après 3 trimestres (273 jours) 2019	Après 3 trimestres (274 jours) 2018
Casinos terrestres	638 627	642 391
Casino en ligne	68 983	55 668
Salons de jeux	52 648	49 528
<b>Total</b>	<b>760 258</b>	<b>747 587</b>

## Établissements de jeux

Au terme du troisième trimestre de 2019-2020, les produits du secteur des établissements de jeux sont en recul de 6,7 M\$ (-1,0 %) par rapport à la même période en 2018-2019.

Le réseau des bars enregistre une baisse de revenus de 1,2 %, principalement due au retrait d'appareils de loterie vidéo consécutif au plan de reconfiguration. Les bingos et les Kinzo ont pour leur part vu leurs produits grimper de 8,9 %.

## PRODUITS\*

(En milliers de dollars canadiens)	Après 3 trimestres (272 jours) 2019	Après 3 trimestres (273 jours) 2018
Bars	676 306	684 203
Bingos et Kinzo	15 217	13 971
<b>Total</b>	<b>691 523</b>	<b>698 174</b>

## Mission

Gérer l'offre de jeux de hasard et d'argent de façon efficiente et responsable en favorisant l'ordre, la mesure et l'intérêt de la collectivité québécoise.

## Vision

Proposer un divertissement de choix aux Québécois grâce à une offre attrayante, novatrice et compétitive, tout en demeurant un chef de file mondial en matière de commercialisation responsable.

## Valeurs

### Intégrité et agilité

L'**intégrité** garantit que les chances de gagner sont les mêmes pour tous, et que la fiabilité et la rigueur des processus sont assurées. L'**agilité** permet de s'adapter plus rapidement aux réalités du marché, notamment en améliorant les façons de faire, et ainsi de demeurer compétitif dans le domaine du jeu et du divertissement.

### Centré client et créateur d'émotions

Être **centré client**, c'est faire vivre au client une expérience de divertissement sans pareil, à sa plus grande satisfaction, en appliquant des standards de qualité, une écoute et un respect sans faille dans toutes les interactions avec lui. Être **créateur d'émotions** dans l'offre de jeu et de divertissement consiste à utiliser la passion pour faire rêver le client et générer des moments d'émotion.

### Performance globale et innovation

La **performance globale** comprend les dimensions économique, sociale et environnementale. Elle exige une gestion efficiente et responsable de l'offre de jeu et de divertissement. L'**innovation**, c'est faire preuve d'avant-gardisme pour favoriser la compétitivité. Le développement de partenariats permet également d'accroître la capacité d'innovation.

### Synergie et plaisir

La **synergie** met à profit l'ensemble des compétences du personnel pour livrer une offre intégrée à la clientèle. C'est favoriser le travail d'équipe en se fixant des objectifs communs et cohérents. Le **plaisir** de travailler crée un environnement de travail favorisant le respect, la valorisation et la reconnaissance. Il suscite une fierté tant personnelle que collective.