



Montréal, le 31 août 2015



**Objet :** Demande d'accès à l'information  
N/D : 6122.05.520

Madame,

La présente fait suite à votre demande d'accès mentionnée en rubrique.

En réponse à votre demande, vous trouverez ci-après un tableau contenant les informations que nous détenons en ce qui a trait au programme de clients-mystères et aux manquements des détaillants sur l'ensemble du territoire québécois. Les données pour l'année 2010 n'ont pu être incluses puisqu'il y a eu des changements apportés au programme durant cette période. Également, nous ne détenons pas de données finales pour l'année en cours.

	Nombre de visites	Avis / formation	Avis formel	Suspension 15 jours	Suspension 30 jours	Suspension 365 jours
2011-2014	4234	929	159	26	1	1

Nous joignons également sous pli copie d'un dépliant expliquant le programme de clients-mystères.

Veillez agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.



Lynne Roiter  
Secrétaire générale et  
Vice-présidente – Direction juridique  
Responsable de la Loi sur l'accès à l'information


p.j.

Prévenir  
la vente  
de loterie  
aux mineurs

ICI




*un programme en constante évolution*



## La loi du gouvernement du Québec

Dans le but de protéger les mineurs et de diminuer le risque de dépendance au jeu chez les jeunes, le gouvernement du Québec a adopté, le 1<sup>er</sup> février 2000, la **Loi interdisant la vente de produits de loterie aux mineurs**. Cette loi prévoit des amendes de 300 \$ à 2 000 \$ dès la première infraction et de 600 \$ à 6 000 \$ en cas de récidive.

## En appui à la loi, Loto-Québec a émis deux directives :



## Les directives de Loto-Québec

- **Aucun lot ne doit être payé à un mineur;**  
tout lot réclamé par un mineur doit être payé au parent ou au tuteur.
- **Demander une preuve d'âge avec photo à tout client paraissant avoir moins de 25 ans.**  
Cette façon de faire permet de différencier un véritable acheteur de plus de 18 ans d'une personne mineure à qui la loi nous interdit formellement de vendre de la loterie.

C'est pour soutenir l'application de la Loi et sensibiliser les détaillants à la respecter que la Société a développé le programme de clients-mystères  *Ici, on carte*, lequel prévoit des mesures administratives en cas de manquement à la loi ou aux directives de Loto-Québec.

• **Dans un contexte de commercialisation responsable, demander une pièce d'identité avec photo à tout acheteur de loterie qui paraît avoir moins de 25 ans est une habitude que doivent acquérir toutes les personnes qui vendent de la loterie.**

## Visite chez les détaillants par des clients-mystères d'âge mineur

Loto-Québec apporte une modification importante à son programme de clients-mystères. Désormais, à chacune des cinq étapes du programme *lci, on carte*, seuls des clients-mystères d'âge mineur visiteront les détaillants de loterie.

Cette modification au programme dissipe toute équivoque : on ne doit pas vendre de la loterie à une personne d'âge mineur, incluant les clients-mystères. Les détaillants doivent exiger une preuve d'âge avec photo à tout client désirant acheter de la loterie et paraissant avoir moins de 25 ans. Ce changement ne modifie en rien la fréquence des visites, ni les mesures administratives que voici :



### Rappel des mesures administratives en cas de non-respect de la loi ou des directives de Loto-Québec

#### 1<sup>re</sup> visite par un client-mystère

- Si aucun manquement, une lettre de félicitations est remise au détaillant.
- En cas de manquement, une lettre annonçant une formation d'appoint est remise au détaillant.

#### 2<sup>e</sup> visite par un client-mystère

- Si aucun manquement, une lettre de félicitations est remise au détaillant.
- En cas de manquement, un avis écrit est remis au détaillant, l'informant qu'une visite de suivi sera effectuée dans son commerce par un client-mystère.

#### 3<sup>e</sup> visite par un client-mystère

- Si aucun manquement, une lettre de félicitations est remise au détaillant.
- En cas de manquement, suspension du droit de vente pour 15 jours.

#### 4<sup>e</sup> visite par un client-mystère

- Si aucun manquement, une lettre de félicitations est remise au détaillant.
- En cas de manquement, suspension du droit de vente pour 30 jours.

#### 5<sup>e</sup> visite par un client-mystère

- Si aucun manquement, une lettre de félicitations est remise au détaillant.
- En cas de manquement, suspension du droit de vente pour 1 an.

## Ne prenez aucun risque!

- **Exigez** une preuve d'âge avec photo à tout client désirant acheter de la loterie et paraissant avoir moins de 25 ans. C'est la meilleure façon de respecter la loi et d'éviter d'encourir l'une des mesures administratives prévues en cas de manquement à la loi ou aux directives de Loto-Québec.
- **Installez** l'affichette *ICI, on carte! C'est sérieux!* bien en vue au comptoir de vente de loterie.
- **Établissez** une politique de prévention de vente de loterie aux mineurs dans votre commerce.
- **Informez** votre personnel du programme de clients-mystères de Loto-Québec.
- **Formez** vos employés de façon à leur donner confiance lorsqu'ils doivent demander une preuve d'âge. Pour vous aider, utilisez les outils de sensibilisation qui vous ont été remis :



et



- **Assurez-vous** régulièrement de leur vigilance en magasin.
- **Donnez** l'exemple en étant vous-même vigilant.

## Des outils à votre portée

Différents outils sont mis à la disposition du détaillant afin de l'aider à carter :

- **La lecture du code à barres du permis de conduire** à l'aide du lecteur optique du terminal de jeux, qui vous informe immédiatement s'il s'agit d'une personne majeure ou mineure.
- **Le calcul du « 18 ans + » sur l'écran du terminal de jeux**, qui détermine la date de naissance de la personne qui a 18 ans aujourd'hui. Toute personne née à cette date ou avant cette date est majeure.
- **La formation *ICI, on carte*** donnée après un premier manquement à la loi ou aux directives de Loto-Québec.

logo FSC ici