



POLITIQUE OPÉRATIONNELLE OPE-34

**CODE DE COMMERCIALISATION RESPONSABLE
DE LOTO-QUÉBEC « NOS RÈGLES DU JEU »**

TABLE DES MATIÈRES

1. ÉNONCÉ.....	1
2. OBJECTIFS.....	1
3. RÉFÉRENCES.....	1
4. DÉFINITIONS.....	2
5. ENGAGEMENTS.....	4
6. STRUCTURE DE GOUVERNANCE EN RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE.....	6
7. REDDITION DE COMPTES.....	7
8. RESPONSABILITÉS.....	7

1. ÉNONCÉ

La Société¹ a comme mission de 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.

À cette fin, la Société entend 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.

2. OBJECTIFS

2.1. Le présent code vise à baliser les stratégies et les façons de faire de la Société afin d'assurer qu'elle conjugue une approche commerciale dynamique et ses Responsabilités sociétales. Ces « Règles du jeu » permettent d'optimiser les actions de la Société en matière de Commercialisation responsable.

2.2. Continuer d'enrichir la culture organisationnelle grâce à la Commercialisation responsable (valeurs, postulats, concepts, attitudes, normes communes).

3. RÉFÉRENCES

- Codes de commercialisation des unités d'affaires
- Plan stratégique de Loto-Québec
- Cadre du jeu responsable de la World Lottery Association (niveau 4)
- *Loi sur le développement durable* (RLRQ, c. D-8.1.1)
- Stratégie gouvernementale de développement durable

¹ Le terme Société désigne Loto-Québec et ses filiales.

4. DÉFINITIONS

4.1. ADHÉSION SOCIALE : L'adhésion sociale est le fruit de nos actions concrètes en développement durable. Elle est la réponse de nos clients et de la société envers une entreprise responsable lorsque leurs attentes sont satisfaites. Elle se différencie de l'acceptabilité sociale qui est conjoncturelle. Elle constitue un facteur d'influence et de durabilité.

4.2. COMMERCIALISATION RESPONSABLE : Pour la Société, la commercialisation responsable des jeux de hasard et d'argent consiste à optimiser, à chaque étape de ses activités, sa performance sociale, économique et environnementale.

Pratiquée avec constance et rigueur, elle est un facteur qui encourage et stimule l'amélioration continue du modèle d'affaires et de la Performance globale. Elle favorise l'Adhésion sociale à notre mission, à notre vision et à nos produits.

4.3. IMPACTS : Effets positifs ou négatifs, directs ou indirects, d'un événement, d'un processus, d'une activité, d'une infrastructure sur l'environnement, la santé, l'économie, etc. et qui influent sur nos Parties prenantes.

4.4. PARTIES PRENANTES : Organisations, groupes ou personnes qui influent de manière importante sur les évaluations, les décisions et la performance de la Société. Notre actionnaire le Gouvernement du Québec, fiduciaire des intérêts de la société québécoise, nos clients qui sont notre raison d'être, nos employés, ainsi que nos fournisseurs, partenaires stratégiques et autres collaborateurs externes, qui contribuent au succès de l'entreprise.

4.5. PERFORMANCE GLOBALE : La performance globale constitue le rapport entre le résultat obtenu, les ressources utilisées et leurs Impacts. Elle comprend les dimensions économique, sociale et environnementale. Elle exige une gestion efficiente et responsable de l'offre de jeu et de divertissement. Elle maximise la Commercialisation

responsable comme facteur de création de Valeur partagée pour l'entreprise et la société.

4.6. RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE : Responsabilité d'une organisation vis-à-vis des Impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui :

- contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société;
- prend en compte les attentes des Parties prenantes;
- respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement;
- est intégré dans l'ensemble de l'organisation.

4.7. RESSOURCES INFORMATIONNELLES : peut être une ressource humaine, matérielle ou financière directement affectée à la gestion, à l'acquisition, au développement, à l'entretien, à l'exploitation, à l'accès, à l'utilisation, à la protection, à la conservation et à la destruction des éléments d'information. Une ressource peut donc être une personne, un fichier ou le système informatique lui-même.

4.8. VALEUR PARTAGÉE : Créer de la valeur pour la société en pratiquant une gestion qui préserve l'équilibre entre les aspects sociétaux, environnementaux et économiques de notre mission.

5. ENGAGEMENTS

La Société prend les engagements suivants afin d'assurer la pertinence, la cohérence et la performance de ses actions en matière de Commercialisation responsable. Ces engagements précisent les assises de son approche en tant qu'entreprise responsable et contribuent aux efforts d'amélioration continue de ses pratiques. Ils appuient et contribuent à l'atteinte des

objectifs d'affaires, le renforcement de la collaboration intersectorielle et la consolidation des dialogues avec ses partenaires.

Ces engagements sont au cœur de la mission de la Société. Ils établissent le lien entre chacune des fonctions de son processus de commercialisation. Leur but est de maximiser les bénéfices pour sa clientèle et pour la collectivité québécoise et d'en réduire les impacts potentiellement négatifs de ses activités commerciales.

La Société poursuit les engagements suivants :

5.1. Offrir un environnement de travail stimulant :

5.1.1 En favorisant la mobilisation des employés vers l'atteinte des objectifs d'affaires et en les encourageant à être des acteurs de changement;

5.1.2 En enracinant la Commercialisation responsable dans une culture organisationnelle de Performance globale.

5.2. Optimiser les mesures de jeu responsable, à chaque étape de ses activités de commercialisation.

5.2.1 Développement : Assurer, tant par son processus de création que d'acquisition de jeux, une offre dynamique et compétitive intégrant les principes du jeu responsable;

5.2.2 Distribution : Veiller au respect du cadre de Commercialisation responsable par ses détaillants, sensibiliser les joueurs à des comportements de jeu sains et intervenir auprès des joueurs présentant des difficultés;

5.2.3 Communication : Concevoir et communiquer de l'information pertinente afin que les joueurs soient en mesure de prendre des décisions éclairées quant à leur participation, et qu'ils puissent se divertir sans perdre le contrôle de leurs habitudes de jeu.

5.3. Assurer l'intégrité de ses jeux et de leurs canaux de distribution :

5.3.1 En communiquant les règles de tous les jeux et produits;

5.3.2 En mettant en place des mesures d'encadrement qui assurent le respect de ces règles;

5.3.3 En assurant que tous les joueurs sont traités sur un pied d'égalité.

5.3.4 En assurant la protection des renseignements et des données personnels.

5.4. Poursuivre les efforts d'amélioration de sa Performance globale.

5.4.1 En contribuant au dynamisme de ses communautés et en améliorant la performance de ses programmes sociétaux;

5.4.2 En assurant une gestion efficace et efficiente des ressources;

5.4.3 En optimisant les initiatives responsables en matière d'acquisition, d'opération et de gestion des infrastructures et des Ressources informationnelles;

5.4.4 En considérant les Impacts des changements climatiques dans ses décisions d'affaires;

5.4.5 En mesurant sa Performance globale et en rendant compte de celle-ci de manière transparente.

5.5. Dialoguer avec ses Parties prenantes afin de créer de la Valeur partagée.

6. STRUCTURE DE GOUVERNANCE EN RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

Comité de responsabilité sociétale d'entreprise

Le comité de responsabilité sociétale a pour mandat de contribuer à l'optimisation et à la priorisation des mesures de Responsabilité sociétale dans les opérations. Il est piloté par la

Vice-présidence corporative du jeu responsable, des communications et de l'engagement sociétal et est composé des dirigeants des unités d'affaires ainsi que de la Vice-présidence corporative aux technologies de l'information. Il chapeaute également les travaux de trois comités directeurs.

Comités directeurs

Les trois comités directeurs sont composés de directeurs des unités corporatives et d'affaires de la Société. Ils ont pour mandat d'assurer la cohérence de nos mesures de Responsabilité sociétale et de contribuer à la reddition de compte de l'organisation en la matière. Intégrés au cadre de Commercialisation responsable, les comités sont divisés de la façon suivante :

- Jeu responsable;
- Environnement et société;
- Relations avec la communauté.

7. REDDITION DE COMPTES

7.1. IMPUTABILITÉ

Les gestionnaires de chaque secteur sont responsables de voir au respect des objectifs énoncés dans la présente politique et d'en rendre compte à leurs supérieurs.

7.2. VÉRIFICATION

Le conseil d'administration, le comité d'audit et le conseil de direction peuvent en tout temps demander un compte rendu relativement à l'application des dispositions de la présente politique.

8. RESPONSABILITÉS

Les responsabilités pour la recommandation, l'approbation, l'application et la révision de la présente politique incombent aux instances ou personnes suivantes :

8.1. RECOMMANDATION

Guyline Rioux
Vice-présidente corporative au Jeu
Responsable, aux Communications et à
l'Engagement sociétal

8.2. APPROBATION

Le conseil d'administration.

8.3. APPLICATION

Les personnes concernées selon les responsabilités qui leur sont confiées dans la présente politique, le *Règlement concernant la régie interne de la Société des loteries du Québec* (RLRQ, c. S-13.1, r.5) ou la *Loi sur la Société des loteries du Québec* (RLRQ, c. S-13.1).

8.4. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur dès son approbation par le conseil d'administration.

8.5. RÉVISION

Le comité de responsabilité sociétale et le conseil d'administration.