

RAPPORT TRIMESTRIEL

2^e TRIMESTRE 2020-2021

DU 30 JUIN AU 28 SEPTEMBRE 2020



MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

Comme nous l'avions anticipé à la fin de l'exercice 2019-2020, nos résultats financiers pour l'exercice en cours sont grandement affectés par les effets de la COVID-19. La pandémie a entraîné la suspension de la presque totalité de nos activités commerciales dès la mi-mars.

Nous nous sommes vus dans l'obligation de prendre des mesures pour assurer la saine gestion de notre entreprise dans ce contexte de baisse considérable de nos revenus. Nous avons notamment dû diminuer nos dépenses d'opération et d'immobilisation de façon importante, procéder à des mises à pied temporaires – surtout dans les casinos et les salons de jeux –, geler les salaires des cadres et réduire temporairement la semaine de travail de plusieurs employés. Notre préoccupation demeure la préservation des emplois et de l'expertise.

Alors que la vente de loteries chez les détaillants a repris à compter du 4 mai, c'est à la fin de juin que nous avons annoncé la réouverture graduelle de nos casinos et de nos salons de jeux. De nombreuses modifications ont été apportées à nos opérations afin de respecter les mesures de distanciation et d'hygiène. Parmi celles-ci figurent l'implantation d'un système de réservation en ligne, la reconfiguration des aires de jeu et la réduction des heures d'ouverture. Notre priorité est de nous assurer que nos activités sont menées de façon sécuritaire et saine pour l'ensemble de notre personnel et de notre clientèle, et ce, dans un environnement divertissant.

Au début de juillet, les activités de loterie vidéo, de bingo en réseau et de Kinzo ont partiellement repris leur cours, également dans des conditions adaptées à la situation.

Nous avons toutefois dû suspendre de nouveau certaines de nos activités à la fin de septembre dans les régions ayant atteint le palier d'alerte rouge, conformément aux directives gouvernementales.



Par ailleurs, à la lumière des résultats d'une étude menée par une firme indépendante, nous avons annoncé la relocalisation, en novembre 2021, du Salon de jeux de Québec à l'intérieur d'un nouveau corridor réduisant l'accès des populations vulnérables au site.

Au cours des derniers mois, nous avons continué de célébrer les gagnants de lots importants, tout en adaptant nos façons de faire pour respecter les mesures de distanciation.

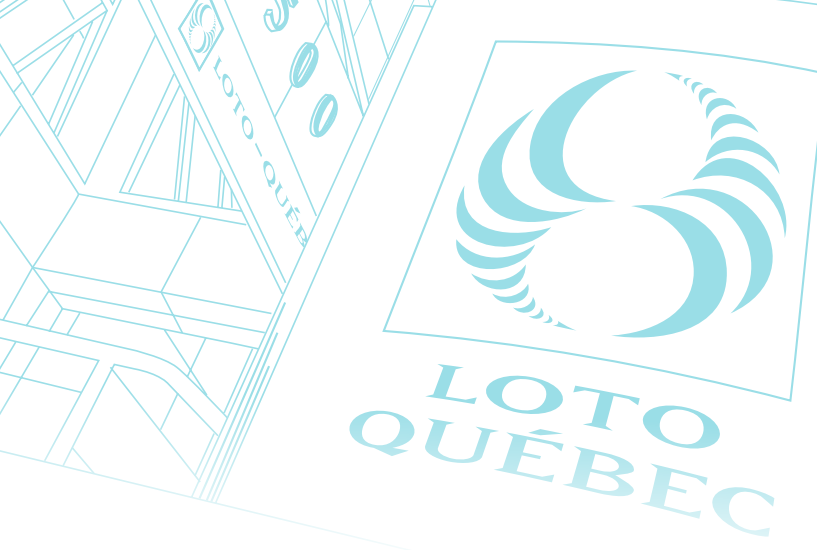
Nous avons lancé de nouvelles versions de certains produits de loterie dans le cadre de notre 50^e anniversaire ainsi qu'une nouvelle catégorie de jeux en ligne.

Durant la suspension de la vente de loteries chez les détaillants et la fermeture de nos établissements, l'achalandage sur notre site de jeu en ligne, lotoquebec.com, a augmenté. Nous avons donc jugé opportun d'y tenir des campagnes sur le jeu responsable.

Nous continuons de suivre la situation de près en priorisant, encore et toujours, la santé et le bien-être de nos employés et de nos clients. Nous les remercions respectivement pour leur engagement et leur confiance.

A handwritten signature in black ink that reads "Lynne Roiter". The signature is fluid and cursive, written in a professional style.

Lynne Roiter
Présidente et chef de la direction



FAITS MARQUANTS DU SEMESTRE

ORIENTATION • 1

METTRE LE CLIENT AU CŒUR DE TOUTES NOS DÉCISIONS

COVID-19 : REPRIS DES ACTIVITÉS

- La vente de loteries, suspendue en raison du Grand Confinement, a repris le 4 mai chez les détaillants ayant une entrée extérieure. Pour ceux qui sont situés dans les centres commerciaux, la reprise a eu lieu quelques semaines plus tard.
- À la fin de juin, nous avons annoncé la reprise graduelle de l'ensemble de nos activités : casinos, salons de jeux, bingos, Kinzo et appareils de loterie vidéo (ALV) dans les bars. Plusieurs mesures d'hygiène et de distanciation ont évidemment été prévues, comme la désinfection fréquente de l'ensemble des surfaces et une capacité d'accueil limitée.
- Fermé depuis la fin du mois de mars, le Fairmont Le Manoir Richelieu a recommencé à accueillir des visiteurs le 20 juin. L'hôtel a mis en place de nombreuses mesures pour assurer la santé et la sécurité de ses employés et de ses clients. Le Hilton Lac-Leamy a quant à lui rouvert ses portes le 13 juillet.
- En prévision de la réouverture des casinos, qui a eu lieu en juillet à Charlevoix, au Lac-Leamy et à Mont-Tremblant et en août à Montréal, nous avons déployé un outil de réservation en ligne. L'outil permet aux visiteurs de bénéficier d'un accès prioritaire en casino, et ce, afin de respecter la capacité d'accueil limitée.
- En septembre, nous avons ajusté les heures d'ouverture des casinos et des salons de jeux pour contribuer à limiter les risques de propagation du virus. Une représentante de la Direction régionale de santé publique a de plus visité le siège social et le Casino de Montréal, et a constaté l'exemplarité des mesures en place. Dans le réseau des bars, les ALV sont fermés chaque jour à 23 h 45.



GAGNANTS

- Le 30 avril, le plus gros lot de la main crève-cœur en ligne, soit 755 896 \$, a été remporté sur lotoquebec.com. Le lot a été partagé parmi les joueurs de la table virtuelle.
- En mai, nous avons organisé une première entrevue virtuelle avec une gagnante, une Montréalaise qui a remporté 609 863 \$ sur lotoquebec.com, afin de célébrer son gain tout en respectant les mesures de distanciation.
- Un résident de la Mauricie a remporté le gros lot de 15 M\$ au tirage du Lotto Max du 16 juin, lot qu'il a partagé avec des membres de sa famille. Le chanceux avait aussi mis la main sur une part d'un gros lot de 25 M\$ il y a 10 ans! Cette nouvelle insolite a été abondamment diffusée dans les médias québécois.
- Un Montréalais a raflé le gros lot de 8,5 M\$ au tirage du Lotto 6/49 du 22 juillet.
- En juillet, nous avons remis un chèque de 6 M\$ à une gagnante au Lotto 6/49 par l'entremise d'un robot de taille humaine, et ce, afin de respecter la distanciation physique. L'utilisation du robot a été rendue possible grâce à un partenariat avec l'École de technologie supérieure et l'incubateur universitaire Centech.
- Un Montréalais a eu l'incroyable chance de remporter deux lots majeurs au tirage de la Grande Vie du 7 septembre. Il a gagné le gros lot de 1 000 \$ par jour à vie et le lot secondaire de 25 000 \$ par année à vie!

ORIENTATION • 2

DÉVELOPPER DE NOUVELLES AVENUES DE CROISSANCE ALLIANT JEU ET DIVERTISSEMENT

ROUE DE FORTUNE CHEZ VOUS!

Les billets Roue de fortune chez vous! ont été mis en vente le 29 juin, près de trois mois après la date habituelle. Plusieurs changements ont été apportés à la formule de l'émission pour l'adapter aux circonstances de la pandémie. Parmi ceux-ci, les gagnants d'une participation télé sont maintenant invités à faire tourner la roue dans des studios aménagés pour l'occasion.

LA POULE AUX ŒUFS D'OR

Après l'arrêt prématuré de la saison 2019-2020 de *La Poule aux œufs d'or*, la vente de billets a repris en septembre, tandis que la première émission de la saison 2020-2021 a été diffusée le 15 octobre dans une nouvelle case horaire, soit le jeudi à 19 h. Les enregistrements se font sans public, dans le respect des mesures d'hygiène et de distanciation physique recommandées.

ÉVOLUTION DE MISE-O-JEU+

Depuis le mois de juillet, les adeptes de paris peuvent profiter de plusieurs nouveautés sur la plateforme améliorée Mise-o-jeu+ : le pari en direct, l'encaissement anticipé et une offre plus complète et plus divertissante.



COLLECTION DU 50^e ANNIVERSAIRE

Pour souligner notre 50^e anniversaire, nous proposons, en ligne ou chez les détaillants, une version festive de nos billets à gratter traditionnels. Gagnant à vie, Mots cachés et plusieurs autres ont ainsi un nouveau visuel. La plupart de nos loteries à tirage, comme le Lotto 6/49 et le Banco, offrent elles aussi plusieurs lots bonis à l'occasion de notre anniversaire.

LA MINI

La Mini, offerte depuis 50 ans au coût de 0,50 \$, a eu droit à un rajeunissement accompagné d'une campagne publicitaire. L'image du jeu a été revue, et celui-ci propose maintenant une mini-blaque chaque semaine. Une catégorie de lot a aussi été ajoutée.

JEUX INSTANTS

Nous avons lancé une nouvelle catégorie de jeux en ligne : les jeux Instants. Cette catégorie regroupe des billets à gratter populaires que l'on trouve aussi en magasin, des jeux éclair ainsi que des jeux de fournisseurs externes.

ORIENTATION • 3

AMÉLIORER L'ADHÉSION SOCIALE À NOTRE ENTREPRISE ET À NOTRE OFFRE

SOUTIEN AUX FESTIVALS

Après l'annonce du maintien de notre soutien financier aux événements que nous commanditons, nous avons accompagné nos partenaires qui souhaitent réinventer leur festival pour la saison 2020. Plusieurs événements ont notamment proposé des spectacles sur le Web.

JEU RESPONSABLE

Deux campagnes sur le jeu responsable ont été diffusées sur notre site Web en mai :

- La campagne *Les limites* avait comme objectif d'informer la clientèle de la possibilité de se fixer des limites de temps et de perte d'argent. Ces limites aident notamment les joueurs à respecter leur budget, tout en leur permettant de conserver le plaisir de jouer en tout temps.
- La campagne *Jouez de façon responsable, jouez chez vous* a quant à elle été créée pour rappeler à la clientèle que, compte tenu de la pandémie, il est responsable de jouer chez soi et en toute légalité sur le site officiel de jeu en ligne de Loto-Québec.

BOURSES DE LA FONDATION DE L'ATHLÈTE D'EXCELLENCE DU QUÉBEC

En juin, la 13^e édition du Programme de bourses Loto-Québec de la Fondation de l'athlète d'excellence du Québec a souligné le travail remarquable de 14 athlètes ayant une limitation physique ou sensorielle. Ces athlètes d'exception se sont partagé un total de 40 000 \$ en bourses.

LA NATURE NOUS HABITE À QUÉBEC

Cet automne, la Villa Bagatelle, à Québec, accueille une nouvelle version de l'exposition originale *La nature nous habite*. L'exposition présente désormais une cinquantaine d'œuvres choisies par l'écopsychologue Laure Waridel, la commissaire invitée par Loto-Québec pour jeter un regard nouveau sur la Collection Loto-Québec.



AMÉLIORER NOTRE AGILITÉ ET NOS FAÇONS DE FAIRE

CONSÉQUENCES LIÉES À LA PANDÉMIE

Parallèlement à la reprise de nos activités, nous avons mis en place des mesures d'économie pour aligner nos besoins en effectifs sur le niveau de nos activités, comme des mises à pied temporaires dans différents secteurs et des réductions importantes des dépenses d'opération et d'immobilisation. Nous maintenons le travail à domicile au moins jusqu'au 31 décembre pour l'ensemble des employés en mesure d'effectuer leur travail à distance.

COMITÉ HYGIÈNE+

Nous avons mis sur pied le comité Hygiène+, qui rassemble des acteurs de chacun de nos secteurs d'activité, afin d'assurer un environnement sécuritaire et sain pour le retour graduel des équipes sur les lieux de travail. Par exemple, pour chaque établissement, un code de vie a été élaboré pour présenter les mesures de protection et de prévention à respecter.

SALONS DE JEUX

La gestion des salons de jeux de Québec et de Trois-Rivières a été respectivement intégrée à celle des casinos de Charlevoix et de Montréal. Bien que les salons de jeux et les casinos conservent leur positionnement distinct, ces pairages visent à proposer un parcours d'activités complémentaires dans une offre de divertissement globale.

PREMIER CENTRE GLMS EN AMÉRIQUE

Le Global Lottery Monitoring System (GLMS), qui surveille notamment les paris sur événements sportifs afin de détecter et de rapporter toute activité irrégulière aux fédérations sportives, a ouvert un centre opérationnel dans nos bureaux pour assurer l'intégrité des compétitions sportives du marché nord-américain. Toutes les sociétés de loterie offrant le pari sportif en sont membres. Il s'agit du troisième centre à avoir vu le jour après ceux au Danemark et à Hong Kong.

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Notre campagne annuelle de sensibilisation à la sécurité de l'information menée auprès des employés a connu un franc succès, avec une hausse marquée du taux de participation. Tous les secteurs ont obtenu le taux minimal requis. Cette réussite s'ajoute aux réalisations qui nous permettent de répondre aux exigences de conformité de la certification Standard de contrôle de sécurité de la World Lottery Association.

MURALES DU 50^e ANNIVERSAIRE

Les festivités à l'interne pour souligner notre 50^e anniversaire avec nos employés ont été interrompues pendant quelques mois. En septembre, nous avons relancé le dévoilement des murales, qui présentent les faits marquants de notre histoire. Cette activité souligne l'apport incomparable de nos employés au fil des ans. Elle s'est déroulée virtuellement en raison du grand nombre d'employés qui travaillent de leur domicile.



ÉTAT CONSOLIDÉ DU RÉSULTAT GLOBAL

Non audité (En milliers de dollars canadiens)	Pour la période de 91 jours terminée le 28 septembre 2020	Pour la période de 98 jours terminée le 30 septembre 2019	Pour la période de 181 jours terminée le 28 septembre 2020	Pour la période de 183 jours terminée le 30 septembre 2019
Produits				
Loteries	230 573	233 776	335 255	449 750
Casinos	127 189	283 680	179 914	512 455
Établissements de jeux	174 019	249 069	174 019	465 935
Ventes intragroupe	(1 745)	(7 425)	(1 745)	(12 909)
	530 036	759 100	687 443	1 415 231
Coût des ventes				
Loteries	45 678	48 518	65 528	92 116
Casinos	12 481	17 697	24 483	32 264
Établissements de jeux	44 488	64 405	44 520	120 397
	102 647	130 620	134 531	244 777
Bénéfice brut	427 389	628 480	552 912	1 170 454
Charges				
Avantages du personnel	86 175	111 926	191 458	213 924
Dotation aux amortissements	24 803	25 135	49 519	50 669
Dotation aux amortissements des actifs au titre du droit d'utilisation	1 641	1 812	3 353	3 606
Paiements spéciaux	5 140	5 981	9 498	11 533
Taxe sur les produits et services	2 585	2 978	4 733	5 983
Taxe de vente du Québec	5 167	5 935	9 453	11 933
Charges générales d'exploitation, d'administration et autres				
Loteries	18 232	22 830	33 395	38 505
Casinos	32 126	41 380	56 335	78 148
Établissements de jeux	4 288	9 450	10 679	15 951
	180 157	227 427	368 423	430 252
Résultat des activités d'exploitation	247 232	401 053	184 489	740 202
Produits financiers	(284)	(387)	(628)	(791)
Charges financières	2 025	2 839	3 901	5 021
Charges financières nettes	1 741	2 452	3 273	4 230
Résultat net et résultat global	245 491	398 601	181 216	735 972

ÉTAT CONSOLIDÉ DES VARIATIONS DES CAPITAUX PROPRES

Pour les semestres clos le 28 septembre 2020 et le 30 septembre 2019

Non audité (En milliers de dollars canadiens)	Capital-actions	Résultats non distribués	Cumul des autres éléments du résultat global	Total
Solde au 1^{er} avril 2019	170	86 300	24 417	110 887
Dividende	–	(460 000)	–	(460 000)
Contributions au gouvernement du Québec	–	(18 750)	–	(18 750)
Résultat global de la période	–	735 972	–	735 972
Solde au 30 septembre 2019	170	343 522	24 417	368 109
Solde au 1^{er} avril 2020	170	86 300	83 765	170 235
Contributions au gouvernement du Québec	–	(12 500)	–	(12 500)
Résultat global de la période	–	181 216	–	181 216
Solde au 28 septembre 2020	170	255 016	83 765	338 951

ÉTAT CONSOLIDÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Non audité (En milliers de dollars canadiens)	Au 28 septembre 2020	Au 30 septembre 2019
ACTIFS		
Trésorerie	90 090	107 835
Créances clients et autres débiteurs	79 519	83 247
Stocks	4 290	4 291
Charges payées d'avance	26 477	28 369
Total des actifs courants	200 376	223 742
Participations dans la coentreprise, prêts et avance	37 115	34 600
Immobilisations corporelles	663 061	691 256
Immobilisations incorporelles	45 458	50 798
Actifs au titre du droit d'utilisation	16 372	21 965
Total des actifs non courants	762 006	798 619
Total des actifs	962 382	1 022 361
PASSIFS		
Emprunts bancaires	110 798	163 789
Charges à payer et frais courus	238 258	237 565
Dérivés sur opérations de jeu	6 697	5 594
Produits différés	4 024	4 423
Portion courante des obligations locatives	6 286	6 516
Total des passifs courants	366 063	417 887
Dette à long terme	239 435	165 034
Obligations locatives	10 706	15 551
Passif net au titre des prestations définies et autres avantages à long terme	7 227	55 780
Total des passifs non courants	257 368	236 365
Total des passifs	623 431	654 252
CAPITAUX PROPRES		
Capital-actions autorisé, émis et payé :		
1 700 actions d'une valeur nominale de 100 \$ chacune	170	170
Résultats non distribués	255 016	343 522
Cumul des autres éléments du résultat global	83 765	24 417
Total des capitaux propres	338 951	368 109
Total des passifs et des capitaux propres	962 382	1 022 361

TABLEAU CONSOLIDÉ DES FLUX DE TRÉSORERIE

Non audité (En milliers de dollars canadiens)	Pour le semestre clos le 28 septembre 2020	Pour le semestre clos le 30 septembre 2019
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net	181 216	735 972
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Dotation aux amortissements et moins-values nettes des immobilisations corporelles et incorporelles, et des actifs au titre du droit d'utilisation	52 872	54 275
Variation nette des éléments hors caisse	(132 584)	(41 356)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	101 504	748 891
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisitions d'immobilisations	(10 759)	(32 006)
Diminution des prêts et avance	841	5 482
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(9 918)	(26 524)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Dividende payé	–	(607 404)
Variation nette des emprunts bancaires	(173 002)	(132 946)
Variation de la dette à long terme	76 833	47 075
Remboursement des obligations locatives	(3 354)	(3 504)
Contributions au gouvernement du Québec	(12 500)	(18 750)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(112 023)	(715 529)
Augmentation (diminution) de la trésorerie	(20 437)	6 838
Trésorerie au début de l'exercice	110 527	100 997
Trésorerie à la fin de l'exercice	90 090	107 835

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^e 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 une coentreprise.

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 2020.

LOTÉRIES

Pour le premier semestre de 2020-2021, les produits du secteur des loteries présentent un écart défavorable de 114,5 M\$ (-25,5 %) comparativement à la même période du dernier exercice.

Cet écart est principalement attribuable à l'arrêt des ventes chez les détaillants jusqu'au début de mai, conformément aux règles exigées dans le contexte de la pandémie de COVID-19.

Soulignons toutefois la bonne performance du Lotto Max, qui a vu ses produits augmenter en raison d'un plus grand nombre de gros lots majeurs et de Maxmillions offerts (16 gros lots de 50 M\$ ou plus et 177 Maxmillions durant ce semestre contre 12 gros lots de 50 M\$ ou plus et 52 Maxmillions durant le premier semestre de 2019-2020).

PRODUITS*

<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>	1 ^{er} semestre (181 jours) 2020	1 ^{er} semestre (183 jours) 2019
Loteries à tirage	236 532	349 172
Loteries instantanées	90 240	87 875
Paris sur événement	8 483	12 703
Total	335 255	449 750
Jeu en ligne <i>(Inclus dans les chiffres ci-dessus)</i>	60 851	15 504

CASINOS

La pandémie a également entraîné l'arrêt des activités dans les casinos terrestres et les salons de jeux. Ceux-ci ont graduellement rouvert leurs portes sur une période allant de la mi-juillet au début d'août. Les produits du secteur connaissent donc une baisse de 332,5 M\$ (-64,9 %) par rapport au premier semestre de l'exercice précédent.

Le casino en ligne a vu ses produits augmenter de 60,0 M\$ (+131,6 %) par rapport au semestre correspondant de 2019-2020.

PRODUITS*

<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>	1 ^{er} semestre (180 jours) 2020	1 ^{er} semestre (182 jours) 2019
Casinos terrestres	64 816	430 998
Casino en ligne	105 637	45 617
Salons de jeux	9 461	35 840
Total	179 914	512 455

ÉTABLISSEMENTS DE JEUX

À la clôture du premier semestre de 2020-2021, les produits du secteur des établissements de jeux étaient en recul de 291,9 M\$ (-62,7 %) par rapport au même moment en 2019-2020.

Toujours en raison de la pandémie de COVID-19, toutes les activités de loterie vidéo, de bingo et de Kinzo ont été suspendues à la mi-mars, et ont repris graduellement au début du deuxième trimestre.

PRODUITS*

<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>	1 ^{er} semestre (179 jours) 2020	1 ^{er} semestre (181 jours) 2019
Bars	170 715	455 404
Bingos et Kinzo	3 304	10 531
Total	174 019	465 935

* Chiffres non audités par les coauditeurs externes

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.

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.

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.

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.



CERTIFIÉ - NIVEAU 4
CADRE DU JEU RESPONSABLE
2019 - 2022

CERTIFIÉ
STANDARD DE CONTRÔLE DE SÉCURITÉ
VALIDE JUSQU'EN DÉCEMBRE 2020