



PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Montréal, le 4 novembre 2021

Direction du Secrétariat corporatif

OBJET : Demande d'accès à l'information
N/D : 6122.05.743

Monsieur,

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information mentionnée en titre et reçue à nos bureaux le 5 octobre 2021.

En ce qui concerne les trois premiers points de votre demande, vous trouverez en annexe des présentes les documents que Loto-Québec rend publics et qui font état des ventes en ligne depuis l'introduction de notre site de jeux en ligne lors de l'exercice 2010-2011.

Relativement au quatrième point de votre demande, nous ne détenons aucun document compilant les informations tel que demandé et la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (la Loi) ne porte que sur des documents dont la communication ne requiert ni calcul ni comparaison de renseignements, tel que prévu par l'article 15 de la Loi.

De plus, nous ne pouvons vous donner accès à d'autres informations que celles rendues publiques, car il s'agit de renseignements commerciaux traités de façon confidentielle par les secteurs visés, selon les articles 21 et 22 de la Loi.

Quant au dernier point de votre demande, vous trouverez en annexe les ventes d'argent Web par année.

Vous pouvez en appeler de cette décision devant la Commission d'accès à l'information. À cet effet, vous trouverez ci-joint une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

Nous vous prions d'agréer nos salutations distinguées.

[Original signé]

François Racine
Directeur du Secrétariat corporatif
Responsable adjoint de l'accès à l'information
Loto-Québec

FR/ib

p.j.

C'est dans un souci d'amélioration continue que Loto-Québec a poursuivi l'adoption de mesures d'évaluation de l'efficacité et de la performance, en effectuant un exercice d'étalonnage avec des entreprises similaires. Réalisé à l'aide d'une firme externe, cet exercice conclut qu'en considérant l'ensemble des orientations stratégiques de Loto-Québec, son niveau de performance est comparable à celui des entreprises canadiennes similaires. La Société est d'ailleurs en préparation d'un plan d'action qui permettra de poursuivre l'amélioration de son efficacité et de sa performance.

VERS UN NOUVEL ÉQUILIBRE

Comme toutes les sociétés publiques de jeux de hasard et d'argent dans le monde, Loto-Québec doit s'assurer d'un consensus social, qui constitue la base de la légitimité de ses activités. Depuis quelques années, on observe cependant une remise en question de la mission de Loto-Québec en raison des inquiétudes liées aux coûts sociaux du jeu. C'est à partir de ce constat que la Société a élaboré son plan stratégique 2010-2013, qui a été entériné par le conseil des ministres, comme en témoigne l'édition du 29 septembre de la *Gazette officielle du Québec*. La préparation de ce plan a été l'occasion d'effectuer un questionnement en profondeur de la mission et des orientations de Loto-Québec. C'est de cette réflexion qu'ont découlé trois grandes orientations stratégiques, soit de canaliser l'offre de jeux de hasard et d'argent dans des circuits contrôlés, d'en encadrer efficacement la consommation et d'accroître l'efficacité et la performance globale de la Société. Constituant un nouveau cadre de base pour l'ensemble des activités de l'entreprise, ces orientations ont amené Loto-Québec à une actualisation de sa mission. Cette dernière consiste désormais à « gérer l'offre de jeux de hasard et d'argent de façon responsable en favorisant l'ordre, la mesure et l'intérêt de la collectivité québécoise ». La Société s'est aussi donné une nouvelle vision, soit de « devenir un chef de file mondial reconnu en commercialisation responsable de jeux de hasard et d'argent ». Avec ce nouvel énoncé tourné vers l'avenir, la responsabilité sociale continuera d'être au cœur des préoccupations de Loto-Québec.

LES FAITS SAILLANTS

LE SITE DE JEU EN LIGNE ESPACEJEUX.COM

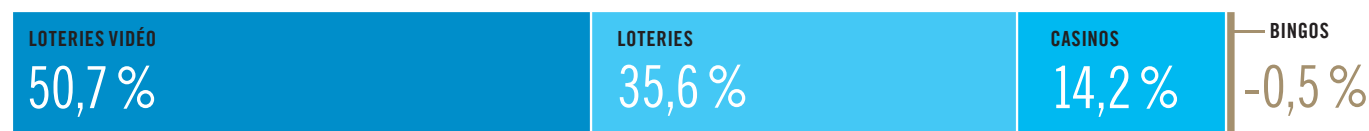
C'est depuis décembre dernier que les adultes résidant au Québec peuvent participer à divers jeux de hasard et d'argent en toute légalité sur le site espacejeux.com. Les activités de ce site sont officiellement regroupées, depuis le 1^{er} avril 2011, sous la nouvelle filiale de Loto-Québec, la Société du jeu virtuel du Québec. La mise en place du site espacejeux.com et de son offre de base a nécessité des investissements de l'ordre de 12,6 millions de dollars. Le développement de l'offre complète et compétitive va continuer de demander des investissements. Au 31 mars 2011, espacejeux.com comptait 37 753 adhérents, dont environ 60 % étaient considérés actifs, et enregistrait des revenus de l'ordre de 7 millions de dollars. La croissance du site en termes d'adhésion et de revenus est conforme aux attentes initiales.

Avec ce site, Loto-Québec canalise une offre de jeu dans un environnement dont l'intégrité est irréprochable. Rappelons qu'au Québec, la population a actuellement accès à quelque 2 000 sites de jeu en ligne illégaux, non réglementés. Compte tenu de l'état du marché du jeu en ligne, des attentes des nouvelles générations de consommateurs et de l'accroissement de l'offre de jeu parallèle non contrôlée, il était devenu impératif pour Loto-Québec de s'engager dans un tel projet.

Pour ce faire, Loto-Québec a mis en place des mesures de contrôle et de prévention qui sont parmi les plus innovantes et rigoureuses de l'industrie. Le site espacejeux.com a d'ailleurs été soumis à l'analyse d'un expert-conseil et chercheur émérite reconnu mondialement, le D^r Richard Wood de la Nottingham Trent University. Son rapport révèle que le site honore les plus hauts standards en matière de jeu responsable.

Depuis février dernier, la British Columbia Lottery Corporation, propriétaire du site de jeu en ligne Playnow.com, s'est jointe à espacejeux.com pour offrir du poker à sa clientèle. Ce sont ainsi des milliers de joueurs de la Colombie-Britannique qui ont accès à une plateforme bilingue et commune aux deux juridictions. De nouveaux jeux seront ajoutés de manière ponctuelle dans le site afin de maintenir une offre de jeu diversifiée et concurrentielle.

RÉSULTAT GLOBAL



LES CASINOS

Les produits du secteur des casinos ont augmenté de 14,5 millions de dollars (+1,7 %) par rapport à l'exercice précédent. Ces résultats incluent les revenus générés par le site espacejeux.com, dont le chiffre d'affaires pour une première année complète est de 19,4 millions de dollars. La progression des revenus est de 1,3 % au Casino de Montréal, de 2,9 % au Casino de Charlevoix, de 1,9 % au Casino du Lac-Leamy et de 7,0 % au Casino de Mont-Tremblant.

CHIFFRE D'AFFAIRES

Au 31 mars 2012

(en millions de dollars)	2011-2012	2010-2011	Variation (\$)	Variation (%)
Casino de Montréal	539,4	532,5	6,9	1,3 %
Casino de Charlevoix	52,9	51,4	1,5	2,9 %
Casino du Lac-Leamy	257,4	252,7	4,7	1,9 %
Casino de Mont-Tremblant	21,3	19,9	1,4	7,0 %
Total	871,0	856,5	14,5	1,7 %

LES LOTÉRIES VIDÉO

Le secteur des loteries vidéo enregistre des produits de 998,0 millions de dollars. Comparativement à l'année précédente, c'est une baisse de 3,1 millions de dollars (-0,3 %) qui se matérialise dans le réseau des bars et brasseries avec une diminution de 5,2 millions de dollars (-0,5 %). Nous évaluons à 27,8 millions de dollars la perte de produits occasionnée par la diminution de l'attrait sur notre clientèle d'un parc d'appareils vieillissant combinée à un contexte économique plus difficile dans certaines régions du Québec. En contrepartie, la non-reconduction du moratoire a permis une gestion plus efficace du réseau, ce qui a généré des produits supplémentaires de 12,8 millions de dollars. Toujours dans ce même secteur, notons que les salons de jeux de Québec et de Trois-Rivières ont continué à bien performer avec une hausse de leur chiffre d'affaires combiné de 2,1 millions de dollars (+9,6 %) s'expliquant par l'introduction de nouveaux jeux. Les commissions versées aux détaillants totalisent 214,2 millions de dollars.

LES BINGOS

Avec des produits de 34,0 millions de dollars, le secteur des bingos a connu une hausse de 2,6 millions de dollars (+8,4 %) grâce essentiellement aux Kinzo express, qui furent implantés dans huit salles adjacentes aux salles de bingo existantes, ce qui a généré 4,7 millions de dollars. Comme cette formule répond aux attentes de notre clientèle, le développement du réseau des Kinzo express se poursuivra. Pour ce qui est du bingo en réseau, la situation demeure difficile dans l'industrie du bingo avec une baisse importante de son achalandage résultant en une diminution des revenus de 2,1 millions de dollars.

Les loteries

Avec des produits de 1,793 milliard de dollars, le secteur des loteries affiche une augmentation de 3,4 millions de dollars (+0,2 %) par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse s'explique par la bonne performance des loteries à tirage (+30,5 millions de dollars ou +2,4 %), compensant le recul des loteries instantanées (-25,1 millions de dollars ou -5,3 %). Cette avance dans les revenus augmente de 20,3 millions de dollars si l'on tient compte de la journée supplémentaire en 2011-2012. Ces résultats incluent les revenus de 7,1 millions de dollars générés par la vente de loteries sur le site espacejeux.com pour une première année complète d'activité. Le bénéfice brut s'élève à 699,5 millions de dollars, une diminution de 5,2 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent qui s'explique principalement par un taux de retour supérieur au Québec 49 (60,0 % contre 48,7 % l'an dernier), où il y a eu 9 gagnants de 2 millions de dollars contre 5 gagnants l'an dernier. Au total, 943,3 millions de dollars ont été attribués en lots aux gagnants et 122,7 millions de dollars ont été versés en commissions aux détaillants.

PRODUITS

Au 31 mars 2013

<i>(en milliers de dollars canadiens)</i>	2013	2012	Variation \$	Variation %
LOTÉRIES À TIRAGE				
Lotto 6/49	351 502	357 381	(5 879)	(1,6 %)
Lotto Max	324 114	300 783	23 331	7,8 %
Québec 49	78 386	77 600	786	1,0 %
Québec Max	21 299	–	21 299	–
Extra	137 354	134 406	2 948	2,2 %
Banco	138 246	138 169	77	0,1 %
La Quotidienne	42 608	40 593	2 015	5,0 %
Astro	3 289	3 471	(182)	(5,2 %)
Triplex	4 429	4 913	(484)	(9,9 %)
Jour de paye!	3 092	6 106	(3 014)	(49,4 %)
Lotto Poker	47 030	88 727	(41 697)	(47,0 %)
Sprinto	30 956	–	30 956	–
Lotto :D	4 395	–	4 395	–
La Mini	9 751	11 063	(1 312)	(11,9 %)
Téléactives	60 188	52 228	7 960	15,2 %
Éditions spéciales	35 872	46 558	(10 686)	(23,0 %)
Total partiel	1 292 511	1 261 998	30 513	2,4 %
LOTÉRIES INSTANTANÉES	450 536	475 669	(25 133)	(5,3 %)
PARIS SUR ÉVÉNEMENT	49 791	51 723	(1 932)	(3,7 %)
Total	1 792 838	1 789 390	3 448	0,2 %

Les casinos

Les produits du secteur des casinos ont diminué de 25,5 millions de dollars (-2,9 %) par rapport à ceux de l'exercice précédent, dont 3,1 millions de dollars s'expliquent par la journée en moins en 2012-2013. Ainsi, la baisse réelle du secteur est de 2,6 %. Ce recul provient principalement du Casino de Montréal (-24,5 millions de dollars), dont les produits ont été affectés par les travaux de modernisation (-15,4 millions de dollars). De plus, en 2011-2012, le facteur hasard avait été exceptionnellement favorable au Casino.

Les revenus générés par les jeux de casino sur le site espacejeux.com s'élèvent à 23,4 millions de dollars, soit une progression de 4,0 millions de dollars (+20,5 %) comparativement à l'exercice précédent. Ces revenus sont inclus dans les résultats des casinos.

PRODUITS

Au 31 mars 2013

<i>(en milliers de dollars canadiens)</i>	2013	2012	Variation \$	Variation %
Casino de Montréal	509 908	534 365	(24 457)	(4,6 %)
Casino de Charlevoix	52 896	54 118	(1 222)	(2,3 %)
Casino du Lac-Leamy	264 396	263 223	1 173	0,4 %
Casino de Mont-Tremblant	20 784	21 753	(969)	(4,5 %)
Total	847 984	873 459	(25 475)	(2,9 %)

Les loteries vidéo

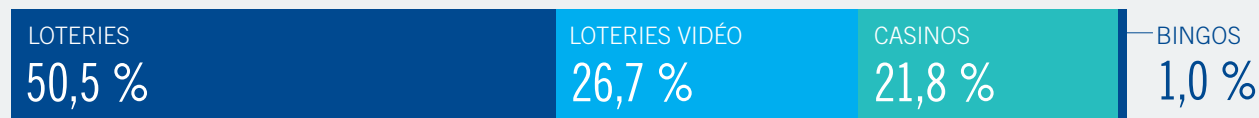
Le secteur des loteries vidéo enregistre des produits de 972,8 millions de dollars. Comparativement à l'année précédente, il s'agit d'un recul de 25,2 millions de dollars (-2,5 %), dont 3,3 millions de dollars sont attribuables à la journée en moins de cette année. La baisse réelle du chiffre d'affaires du secteur des loteries vidéo est donc de 2,2 %.

La diminution des produits s'observe principalement dans le réseau des bars et brasseries, avec une diminution de 25,4 millions de dollars (-2,6 %). Nous évaluons à 50,9 millions de dollars la perte de produits occasionnée par la diminution de l'attrait sur notre clientèle d'un parc d'appareils vieillissant combinée à un contexte économique plus difficile dans certaines régions du Québec. En contrepartie, la non-reconduction du moratoire a permis une gestion plus efficace du réseau, ce qui a généré des produits supplémentaires de 19,3 millions de dollars. Notons la bonne performance du Salon de jeux de Trois-Rivières, qui a augmenté son chiffre d'affaires de 10,0 %, alors que, pour le Salon de jeux de Québec, c'est plutôt une diminution de 3,5 % du chiffre d'affaires due essentiellement aux travaux de construction sur le site de l'amphithéâtre de Québec. Les commissions versées aux détaillants totalisent 208,7 millions de dollars.

REVUE FINANCIÈRE

AU 31 MARS 2014

Produits



Résultat net



Au terme de l'exercice financier 2013-2014, les produits consolidés de Loto-Québec atteignent 3,519 milliards de dollars. Il s'agit d'une diminution de 98,6 millions de dollars (-2,7 %) par rapport à l'année précédente (des baisses de 51,0 millions de dollars, de 32,1 millions de dollars et de 19,2 millions de dollars sont attribuables respectivement aux secteurs des casinos, des loteries vidéo et des loteries).

Le bénéfice brut consolidé totalise près de 2,160 milliards de dollars comparativement à 2,262 milliards de dollars pour l'exercice 2012-2013. Il s'agit d'une diminution de 102,6 millions de dollars (-4,5 %). Quant aux charges, y compris les charges financières nettes, elles totalisent 1,010 milliard de dollars, une hausse de 33,5 millions de dollars (+3,4 %). Toutefois, si l'on exclut la dotation aux amortissements et moins-values nettes, les charges sont comparables à celles de l'exercice précédent, avec une augmentation de 1,5 %. Pour ce qui est du résultat net consolidé, il atteint 1,144 milliard de dollars, ce qui représente une diminution de 134,4 millions de dollars (-10,5 %) comparativement à l'exercice antérieur.

Les loteries

Avec des produits de près de 1,774 milliard de dollars, le secteur des loteries affiche une diminution de 19,2 millions de dollars (-1,1 %) par rapport à l'exercice précédent. Ce recul est attribuable à la catégorie des loteries à tirage (-43,2 millions de dollars ou -3,3 %); à lui seul, le Lotto Max a connu une baisse de ventes de 49,4 millions de dollars (-15,2 %). L'absence de cumul important pendant une longue période a entraîné une baisse des ventes pour chaque niveau de gros lot de ce produit. Les loteries instantanées ont compensé en partie ce recul (+17,5 millions de dollars ou +3,9 %), tout comme les paris sur événement (+6,5 millions de dollars ou +13,0 %). Notons que ces résultats incluent les revenus de 16,0 millions de dollars générés par les jeux de loterie sur le site Espacejeux.com, en hausse de 8,9 millions de dollars comparativement à l'exercice précédent.

Les casinos

Les produits du secteur des casinos ont diminué de 51,0 millions de dollars (-6,0 %) par rapport à ceux de l'exercice précédent. Ce recul provient principalement du Casino du Lac-Leamy (-21,7 millions de dollars), dont les produits ont été affectés par les travaux de revitalisation, et du Casino de Montréal (-20,0 millions de dollars), dont les produits ont été affectés par les travaux routiers dans la métropole (notamment les travaux d'urgence sur le pont Champlain) ainsi que par la dernière phase du plan de modernisation. Tous ces facteurs ont eu des répercussions sur la fréquentation des établissements.

Les revenus générés par les jeux de casino sur le site Espacejeux.com s'élèvent à 25,9 millions de dollars, soit une progression de 2,5 millions de dollars (+10,8 %) comparativement à l'exercice précédent. Ces revenus sont inclus dans les résultats des casinos.

PRODUITS

Au 31 mars 2014

(En milliers de dollars canadiens)	2014	2013	Variation \$	Variation %
Casino de Montréal	489 894	509 908	(20 014)	(3,9 %)
Casino de Charlevoix	47 121	52 896	(5 775)	(10,9 %)
Casino du Lac-Leamy	242 698	264 396	(21 698)	(8,2 %)
Casino de Mont-Tremblant	17 281	20 784	(3 503)	(16,9 %)
Total	796 994	847 984	(50 990)	(6,0 %)

Les loteries vidéo

Le secteur des loteries vidéo a enregistré des produits de 940,7 millions de dollars en 2013-2014. Comparativement à l'année précédente, il s'agit d'un recul de 32,1 millions de dollars (-3,3 %). La baisse s'observe dans le réseau des bars et brasseries, avec une diminution des produits de 37,9 millions de dollars (-4,0 %). Notons la bonne performance des salons de jeux, qui ont augmenté leur chiffre d'affaires combiné de 23,7 %. Les commissions versées aux détaillants totalisent 200,3 millions de dollars.

PRODUITS

Au 31 mars 2014

(En milliers de dollars canadiens)	2014	2013	Variation \$	Variation %
BARS ET BRASSERIES	910 570	948 444	(37 874)	(4,0 %)
Salon de jeux de Québec	20 218	15 603	4 615	29,6 %
Salon de jeux de Trois-Rivières	9 894	8 743	1 151	13,2 %
TOTAL SALONS DE JEUX	30 112	24 346	5 766	23,7 %
Total	940 682	972 790	(32 108)	(3,3 %)



dernier exercice. Ce renouvellement était primordial pour maintenir l'attractivité des produits de loterie, notamment dans un contexte où de nombreux centres commerciaux se revitalisent. Les nouveaux kiosques proposent un design d'avant-garde et une meilleure ergonomie en plus de permettre l'intégration de contenus multimédias. Quatre ans seront nécessaires pour remplacer l'ensemble des 107 kiosques répartis sur tout le territoire québécois. Les kiosques de Loto-Québec sont gérés par des organismes sans but lucratif (OSBL); 59 organismes exploitent les 107 kiosques. Les organismes accrédités touchent des commissions sur les ventes qu'ils réalisent, au même titre que les autres détaillants de Loto-Québec.

Une offre en ligne améliorée

Pour améliorer les services offerts en ligne et répondre à une demande répétée de la clientèle, Loto-Québec a lancé, en décembre 2014, une nouvelle fonctionnalité sur son site Internet et son application mobile permettant de former des **groupes en ligne** pour le Lotto Max, le Québec Max, le Lotto 6/49 et le Québec 49. Loto-Québec est la première société de loterie au Canada à proposer la formation de groupes en ligne. Deux principales options s'offrent aux consommateurs : créer leur propre groupe pour ensuite inviter des participants ou se joindre à des groupes déjà créés. Un premier lot d'importance pour un groupe en ligne a été remporté en février 2015.

Dans sa volonté d'adapter ses modes de commercialisation et de communication aux tendances de consommation, Loto-Québec a lancé une nouvelle gamme de produits de loterie en ligne, les **jeux Expérience**. Ceux-ci s'inscrivent dans l'évolution observée dans le milieu du divertissement avec la popularité des jeux de type *casual gaming* : c'est-à-dire des jeux interactifs, simples et facilement accessibles sur ordinateur ou appareil mobile.



Les jeux Expérience sont des jeux à issue prédéterminée dont chaque partie coûte entre 1 \$ et 5 \$. La durée varie selon la nature du jeu. Plusieurs jeux offerts ont été conçus et développés par **Ingenio**, la filiale de recherche et d'innovation de Loto-Québec.

C'est aussi dans un souci de proposer à la clientèle une offre de jeu innovatrice et diversifiée qu'**Espacejeux.com** a ajouté le bingo à sa gamme de produits en ligne, en partenariat avec la Colombie-Britannique et le Manitoba. En s'engageant dans un segment qu'elle n'avait pas encore eu la chance de développer, Loto-Québec dispose d'une gamme de produits plus complète et plus concurrentielle sur sa plateforme de jeu en ligne. Et en plus d'attirer une nouvelle clientèle, le bingo en ligne crée un sentiment d'appartenance à la marque grâce à l'expérience de socialisation qui unit la communauté de joueurs. Cette forme de bingo plaît à une clientèle différente de celle du bingo en salle (scolarité, âge, etc.).



EN PLUS D'ATTIRER UNE NOUVELLE CLIENTÈLE, LE BINGO EN LIGNE CRÉE UN SENTIMENT D'APPARTENANCE À LA MARQUE GRÂCE À L'EXPÉRIENCE DE SOCIALISATION.

À l'automne 2014, **Espacejeux.com** a déployé une campagne de notoriété sur le web afin de favoriser l'adhésion de nouveaux membres. Déployée en deux phases de trois semaines chacune, la campagne offrait aux nouveaux adhérents un montant de 10 \$ applicable à tous les jeux en ligne.

Soulignons que les revenus provenant du jeu en ligne continuent de progresser. Pour l'exercice 2014-2015, ils totalisent 48,9 millions de dollars, soit une hausse de 7,0 millions de dollars (+16,8 %) par rapport à l'année financière précédente.

Le jeu en ligne a toujours la cote

Notre site de jeu en ligne, Espacejeux.com, a enregistré des revenus de 66,2 millions de dollars (+35,2 %). Tous les types de produits offerts sont en progression, et la croissance est particulièrement importante pour ce qui est du jeu sur appareil mobile. La lutte contre le jeu en ligne illégal, pour canaliser davantage l'offre dans un circuit intègre et contrôlé – dont les retombées bénéficient aux Québécois –, nous apparaît toujours essentielle. Les mesures de filtrage des sites illégaux récemment adoptées par l'Assemblée nationale vont justement en ce sens.

Des établissements de jeux qui continuent de plaire

Les revenus provenant des appareils de loterie vidéo dans le réseau des bars et brasseries sont en hausse pour la première fois depuis l'adoption de la loi antitabac, en 2006. Nous avons réussi à stabiliser la situation en introduisant de nouveaux jeux et en optimisant le réseau, ce qui a diminué l'inventaire d'appareils entreposés. La météo très clémente a aussi favorisé l'achalandage dans les établissements.

Nos salons de jeux ont quant à eux poursuivi sur leur lancée, surtout en raison de la popularité de celui de Québec à son nouvel emplacement. Le succès a également été au rendez-vous dans les bingos et les Kinzo, ce qui nous a permis de verser des sommes importantes à des organismes sans but lucratif.

Les gagnants : au cœur de nos activités

Faire des gagnants constitue notre raison d'être. Le dernier exercice a d'ailleurs été très fructueux en ce sens. Nous avons remis un nombre record de lots de 1 million de dollars ou plus, dont le plus gros lot de notre histoire, soit 55 millions de dollars, remporté au Lotto Max par un groupe d'employés de la Montérégie.

Nous travaillons à faire rayonner nos nombreux gagnants grâce au déploiement d'un plan de visibilité, qui comprend des points de presse, des capsules vidéo et des campagnes publicitaires. Cette visibilité donne de bons résultats, autant en ce qui a trait à la couverture médiatique qu'au chiffre des ventes.

Une offre de divertissement en évolution

Nous avons poursuivi la bonification de notre offre afin de répondre aux attentes du plus grand nombre. Si le divertissement est présent sous différentes formes dans nos casinos, il est également de plus en plus mis de l'avant dans l'ensemble de nos secteurs.

Le Cabaret du Casino de Montréal a rouvert ses portes à l'automne 2015. D'importants travaux en ont fait une salle multifonctionnelle, où se tiennent des spectacles, des galas de boxe et d'autres événements variés. La seule étape canadienne du prestigieux circuit de la World Series of Poker s'y est justement déroulée ainsi que sur Espacejeux.com.

Le Casino de Montréal a aussi annoncé l'ouverture d'un Atelier de Joël Robuchon, le chef le plus étoilé du monde, et d'autres modifications sont à venir dans l'offre de restauration des casinos de la métropole, de Charlevoix et du Lac-Leamy. Pour sa part, le Casino de Mont-Tremblant a fait l'objet de travaux ayant pour but de redynamiser l'expérience des visiteurs, alors qu'un plan de bonification global sera réalisé à Charlevoix en 2016-2017.

Tout au long de l'exercice, nous avons organisé des activités dans nos quatre casinos autour de thématiques populaires. Par ailleurs, des nouveautés introduites au cours des années passées, comme la Zone – un environnement multijeu axé sur l'aspect social et interactif, offert aux casinos de Montréal et du Lac-Leamy – et la boîte de nuit ALÉA, au Casino du Lac-Leamy, attirent un nouveau type de clientèle.

**NOUS AVONS POURSUIVI
LA BONIFICATION DE NOTRE OFFRE
AFIN DE RÉPONDRE AUX ATTENTES
DU PLUS GRAND NOMBRE.**

Nous avons également proposé des promotions d'envergure pour mieux faire connaître l'offre dans nos salons de jeux, ce qui a certainement contribué aux hausses d'achalandage observées dans les deux établissements.

Pour ce qui est de nos produits de loterie, mentionnons l'ajout des jeux Expérience, qui ont été lancés sur Espacejeux.com en cours d'exercice et dont la version Web du billet à gratter Mots cachés fait partie. Les adeptes de paris sur événement trouvent aussi leur compte sur notre site de jeu en ligne puisque les cotes y ont été augmentées. Enfin, deux nouveaux jeux de bingo en réseau ont fait leur entrée dans les salles participantes, et un projet pilote de bingo électronique a obtenu l'autorisation du gouvernement.

Une excellente façon de mettre en valeur nos produits demeure la publicité, domaine dans lequel nos différentes campagnes – réalisées en partenariat avec des agences québécoises – récoltent les honneurs année après année. Certaines de nos initiatives en commandite, qui valorisent le divertissement, ont aussi été récompensées.

Les casinos

Pour le secteur des casinos, l'importance accrue accordée au divertissement, notamment grâce aux différentes promotions thématiques d'envergure incluant de fortes activités attrayantes, se fait sentir. Les produits du secteur, qui se chiffrent à 806,2 millions de dollars, ont augmenté de 29,4 millions de dollars (+3,8 %) par rapport à l'exercice précédent. L'augmentation de l'achalandage (+5,9 %) est plus importante que l'augmentation des revenus de jeu, ce qui démontre la popularité du positionnement axé sur le divertissement.

PRODUITS

Au 31 mars

(En milliers de dollars canadiens)	2016	2015	Variation \$	Variation %
Casino de Montréal	472 152	461 337	10 815	2,3
Casino de Charlevoix	38 695	42 087	(3 392)	(8,1)
Casino du Lac-Leamy	244 679	228 102	16 577	7,3
Casino de Mont-Tremblant	15 095	15 412	(317)	(2,1)
Jeu en ligne	35 589	29 871	5 718	19,1
Total	806 210	776 809	29 401	3,8

Les établissements de jeux

Le secteur des établissements de jeux, qui comprend les loteries vidéo dans les bars et brasseries, les salons de jeux, les bingos et les Kinzo, a enregistré des produits de 980,3 millions de dollars en 2015-2016. Par rapport à l'année précédente, il s'agit d'une croissance de 27,8 millions de dollars (+2,9 %). Le déménagement du Salon de jeux de Québec au centre commercial Fleur de Lys, en novembre 2014, a contribué à l'augmentation du nombre de visiteurs ainsi que des revenus. Pour ce qui est des bingos, leurs revenus ont crû de 4,7 millions de dollars (+19,3 %) en raison de l'engouement suscité par les nouveaux produits que sont les billets à languettes à lots progressifs et les appareils de billets animés.

Les commissions versées aux exploitants des établissements de jeux totalisent 200,9 millions de dollars. Une somme de 6,9 millions de dollars a été remise aux organismes sans but lucratif (OSBL) titulaires d'une licence de bingo. Notons que ces contributions aux OSBL ont augmenté de 1,0 million de dollars (17,0 %) par rapport à l'an dernier.

PRODUITS

Au 31 mars

(En milliers de dollars canadiens)	2016	2015	Variation \$	Variation %
Bars et brasseries	888 448	879 340	9 108	1,0
Salons de jeux				
Salon de jeux de Québec	34 931	23 183	11 748	50,7
Salon de jeux de Trois-Rivières	12 604	10 984	1 620	14,7
Total des salons de jeux	47 535	34 167	13 368	39,1
Bingos	28 948	24 271	4 677	19,3
Kinzo	15 402	14 707	695	4,7
Total	980 333	952 485	27 848	2,9



LYNNE ROITER
PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

Durant la dernière année de notre cycle triennal 2014-2017, nous avons poursuivi avec succès notre stratégie de renouvellement. Celle-ci s'appuyait sur nos trois orientations stratégiques, portant sur le divertissement, l'efficacité et la commercialisation responsable. Nous sommes ainsi très heureux de présenter des résultats positifs pour l'exercice 2016-2017. Nos produits sont en hausse de 2,1 % par rapport à l'exercice précédent. De plus, notre résultat net est légèrement supérieur à celui de l'an passé et il surpasse la cible annoncée dans le budget gouvernemental.

Des résultats positifs dans tous nos secteurs

Le secteur des loteries a enregistré une hausse de ses ventes au cours de la dernière année grâce à une série d'initiatives. Nous avons dynamisé l'offre et bonifié l'expérience client, notamment en mettant en valeur nos gagnants. Nous avons ainsi réussi à augmenter le volume de ventes par gros lot, ce qui a contribué à l'augmentation du nombre de gagnants au Québec.

Les chiffres sont également positifs pour nos casinos, qui ont tous vu leurs revenus croître au cours du dernier exercice. Les diverses options de divertissement attirent de plus en plus de visiteurs. L'achalandage global a en effet progressé de 3,0 % par rapport à l'exercice précédent.

**NOTRE RÉSULTAT NET SURPASSE LA
CIBLE ANNONCÉE DANS LE BUDGET
GOUVERNEMENTAL.**

Notre site de jeu en ligne, Espacejeux.com, affiche des revenus totaux de 85,9 millions de dollars. Il s'agit d'une croissance de 29,7 %. Cette hausse s'observe pour les jeux de casino, les loteries et les paris. Elle est encore une fois plus marquée sur les appareils mobiles.

Pour ce qui est du secteur des établissements de jeux, qui regroupe les appareils de loterie vidéo (ALV), les

Casinos

Pour le secteur des casinos, les produits s'élevèrent à 838,8 millions de dollars, une augmentation de 32,6 millions de dollars (+4,0 %) par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse s'explique principalement par la mise en valeur de l'offre de divertissement variée dans les établissements, l'accroissement de la clientèle

aux tables de jeu et la vigueur du tourisme. Les casinos ont d'ailleurs enregistré plus de 267 000 visites supplémentaires (+3,0 %) par rapport à 2015-2016. Il est également à noter que les revenus provenant des jeux de casino en ligne sont en progression de 28,6 % par rapport à l'année précédente.

PRODUITS

AU 31 MARS

(En milliers de dollars canadiens)	2017	2016	Variation \$	Variation %
Casino de Montréal	479 443	472 152	7 291	1,5
Casino de Charlevoix	39 376	38 695	681	1,8
Casino du Lac-Leamy	257 405	244 679	12 726	5,2
Casino de Mont-Tremblant	16 797	15 095	1 702	11,3
Jeu en ligne ¹	45 754	35 589	10 165	28,6
Total	838 775	806 210	32 565	4,0

Établissements de jeux

Le secteur des établissements de jeux, qui comprend les loteries vidéo dans les bars et brasseries, les salons de jeux, les bingos et les Kinzo, a enregistré des produits de 993,5 millions de dollars en 2016-2017. Par rapport à l'année précédente, il s'agit d'une croissance de 13,2 millions de dollars (+1,3 %). Les salons de jeux continuent de faire bonne figure, leurs produits étant en hausse de 6,2 millions de dollars (+13,1 %). La clientèle y est de plus en plus nombreuse (quelque 101 000 visites ou 12,9 % de plus qu'en 2015-2016), surtout grâce à l'organisation d'activités promotionnelles.

Les commissions versées aux exploitants des établissements de jeux totalisent 202,7 millions de dollars. Une somme de 7,1 millions de dollars a été remise aux organismes sans but lucratif (OSBL) titulaires d'une licence de bingo. Notons que ces contributions aux OSBL ont augmenté de 1,2 million de dollars (+20,8 %) sur une période de 2 ans.

PRODUITS

AU 31 MARS

(En milliers de dollars canadiens)	2017	2016	Variation \$	Variation %
Bars et brasseries	895 801	888 448	7 353	0,8
Salons de jeux				
Salon de jeux de Québec	39 799	34 931	4 868	13,9
Salon de jeux de Trois-Rivières	13 944	12 604	1 340	10,6
Total des salons de jeux	53 743	47 535	6 208	13,1
Bingos	27 470	28 948	(1 478)	(5,1)
Kinzo	16 503	15 402	1 101	7,1
Total	993 517	980 333	13 184	1,3

¹ N'inclut pas les jeux de loterie en ligne.

La baisse des ventes des éditions spéciales (-31,8 millions de dollars) est principalement attribuable au produit 100 \$ ULTIME, dont un premier tirage a eu lieu le 30 mars 2017. Le tirage de l'édition 2018 a eu lieu le 5 avril dernier, soit durant l'exercice financier 2018-2019.

Ces baisses sont compensées en partie par la nouvelle loterie à tirage pancanadienne Grande Vie (+35,2 millions de dollars), lancée le 18 octobre 2016, dont la part de marché de 33,4 % est supérieure à celle de l'Ontario.

Le bénéfice brut des loteries s'élève à 716,7 millions de dollars, une augmentation de 25,5 millions de dollars (+3,7 %) par rapport à l'exercice précédent, qui s'explique principalement par la hausse des produits.

Au total, 1,002 milliard de dollars ont été attribués en lots aux gagnants et 138,6 millions de dollars ont été versés en commissions aux détaillants.

PRODUITS

AU 31 MARS

(En milliers de dollars canadiens)

	2018	2017	Variation \$	Variation %
Loteries à tirage				
Lotto 6/49	332 320	327 380	4 940	1,5
Lotto Max	321 489	351 785	(30 296)	(8,6)
Grande Vie	67 843	32 616	35 227	108,0
Québec 49	61 737	61 849	(112)	(0,2)
Québec Max	40 983	44 898	(3 915)	(8,7)
Extra	142 151	135 988	6 163	4,5
Banco	163 693	160 496	3 197	2,0
Quotidienne	43 228	42 961	267	0,6
Tout ou rien	7 001	5 256	1 745	33,2
Astro	3 411	3 319	92	2,8
Triplex	2 970	3 097	(127)	(4,1)
Lotto Poker	30 792	29 495	1 297	4,4
Sprinto	3 277	3 160	117	3,7
Lotto :D	3 953	3 751	202	5,4
Lotto Hockey	–	491	(491)	(100,0)
Roue de fortune Éclair	12 740	7 820	4 920	62,9
Plinko	–	1 551	(1 551)	(100,0)
Eldorado	–	627	(627)	(100,0)
La Mini	9 026	7 909	1 117	14,1
Téléactives	53 234	54 274	(1 040)	(1,9)
Éditions spéciales	49 705	81 483	(31 778)	(39,0)
Total des loteries à tirage	1 349 553	1 360 206	(10 653)	(0,8)
Loteries instantanées	445 405	390 966	54 439	13,9
Paris sur événement	86 169	76 724	9 445	12,3
Total	1 881 127	1 827 896	53 231	2,9
Jeu en ligne (Inclus dans le tableau ci-dessus)	53 734	40 105	13 629	34,0

CASINOS

Pour le secteur des casinos, les produits s'élevèrent à 906,9 millions de dollars, une augmentation de 68,2 millions de dollars (+8,1 %) par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse s'explique principalement par la mise en valeur de l'offre de divertissement variée dans les casinos, l'accroissement de l'achalandage ainsi que la

vigueur de l'offre des jeux en ligne. Les casinos ont d'ailleurs enregistré près de 290 000 visites supplémentaires (+3,1 %) par rapport à 2016-2017, alors qu'avait également été enregistrée une croissance des visites de 3,0 % par rapport à l'exercice financier 2015-2016.

PRODUITS

AU 31 MARS

(En milliers de dollars canadiens)

	2018	2017	Variation \$	Variation %
Casino de Montréal	511 433	479 443	31 990	6,7
Casino de Charlevoix	42 671	39 376	3 295	8,4
Casino du Lac-Leamy	270 560	257 405	13 155	5,1
Casino de Mont-Tremblant	17 976	16 797	1 179	7,0
Jeu en ligne	64 308	45 754	18 554	40,6
Total	906 948	838 775	68 173	8,1

ÉTABLISSEMENTS DE JEUX

Le secteur des établissements de jeux, qui comprend les appareils de loterie vidéo dans les bars et brasseries, les salons de jeux, les bingos et les Kinzo, a enregistré des produits de 1,007 milliard de dollars en 2017-2018. Par rapport à l'année précédente, il s'agit d'une croissance de 13,0 millions de dollars (+1,3 %). La croissance des produits est notamment attribuable aux salons de jeux, qui ont connu une hausse de leurs produits de 7,6 millions de dollars (+14,1 %). Les activités promotionnelles qui s'y tiennent sont toujours aussi populaires, comme en témoigne la hausse de l'achalandage. Les salons de jeux ont en effet reçu quelque 42 000 visiteurs de plus (+5,0 %) qu'en 2016-2017.

Les revenus sont demeurés stables dans le réseau des bars et brasseries, alors qu'il y a eu une croissance de l'ordre de 6,6 % dans le secteur des restaurants où se trouvent nos appareils. De plus, soulignons que la croissance de 0,7 % provient des secteurs qui respectent tous les critères socioéconomiques. Dans les zones ciblées par le retrait d'appareils, les revenus connaissent un ralentissement.

Les commissions versées aux exploitants des établissements de jeux totalisent 203,9 millions de dollars. Une somme de 6,0 millions de dollars a été remise aux organismes sans but lucratif titulaires d'une licence de bingo.

PRODUITS

AU 31 MARS

(En milliers de dollars canadiens)

	2018	2017	Variation \$	Variation %
Bars et brasseries	901 797	895 801	5 996	0,7
Salons de jeux				
Salon de jeux de Québec	45 518	39 799	5 719	14,4
Salon de jeux de Trois-Rivières	15 805	13 944	1 861	13,3
Total des salons de jeux	61 323	53 743	7 580	14,1
Bingos	26 316	27 470	(1 154)	(4,2)
Kinzo	17 127	16 503	624	3,8
Total	1 006 563	993 517	13 046	1,3

Le bénéfice brut des loteries s'élève à 752,3 millions de dollars, une augmentation de 58,0 millions de dollars (+8,4 %) par rapport à l'exercice précédent. Le résultat net du secteur se chiffre à 547,6 millions de dollars,

en hausse de 11,0 % comparativement à 2017-2018, principalement en raison du nombre de gros lots majeurs offerts au Lotto Max.

PRODUITS

AU 31 MARS

(En milliers de dollars canadiens)

	2019	2018	Variation \$	Variation %
Loteries à tirage	752 348	696 773	55 575	8,0
Loteries instantanées	172 329	153 496	18 833	12,3
Paris sur événement	31 060	28 784	2 276	7,9
Total	955 737	879 053	76 684	8,7
Jeu en ligne (Inclus dans le tableau ci-dessus)	28 603	21 243	7 360	34,6

Casinos

Pour le secteur des casinos, les produits s'élèvent à 917,9 millions de dollars, une augmentation de 10,9 millions de dollars (+1,2 %) par rapport à l'exercice précédent. Les travaux routiers et les difficultés d'accès au Casino de Montréal ont eu un impact sur les revenus de l'établissement, en hausse de 2,7 millions de dollars (+0,5 %). Pour le Casino du Lac-Leamy, les produits sont à la baisse de 1,9 % comparativement à 2017-2018, mais en croissance de 3,1 % comparativement à 2016-2017.

Les revenus provenant des jeux de casino en ligne sont en progression de 19,4 % grâce à une gestion optimale de l'offre de jeu.

Pour 2018-2019, le résultat net du secteur des casinos s'élève à 243,1 millions de dollars, en hausse de 3,2 % comparativement à 2017-2018, soit le meilleur résultat, depuis 2011-2012.

PRODUITS

AU 31 MARS

(En milliers de dollars canadiens)

	2019	2018	Variation \$	Variation %
Casino de Montréal	514 144	511 432	2 712	0,5
Casino de Charlevoix	42 134	42 671	(537)	(1,3)
Casino du Lac-Leamy	265 499	270 560	(5 061)	(1,9)
Casino de Mont-Tremblant	19 357	17 976	1 381	7,7
Jeu en ligne	76 759	64 308	12 451	19,4
Total	917 893	906 947	10 946	1,2

LOTÉRIES

Avec des produits de 929,4 millions de dollars, le secteur des loteries affiche une diminution de 26,3 millions de dollars (-2,8 %) par rapport à l'exercice antérieur.

Cette baisse est surtout attribuable à la catégorie des loteries à tirage. L'année 2018-2019 avait été exceptionnelle pour ce qui est du nombre de gros lots majeurs offerts au Lotto 6/49 et au Lotto Max.

La fermeture des points de vente le 20 mars a aussi eu un impact sur les produits.

Ces deux facteurs ont affecté le résultat net du secteur, qui se chiffre à 528,8 millions de dollars, en baisse de 18,8 millions de dollars (-3,4 %) comparativement à 2018-2019.

PRODUITS

AU 31 MARS

<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>	2020	2019	Variation en \$	Variation en %
Loteries à tirage	735 665	752 348	(16 683)	(2,2)
Loteries instantanées	163 434	172 329	(8 895)	(5,2)
Paris sur événement	30 327	31 060	(733)	(2,4)
Total	929 426	955 737	(26 311)	(2,8)
Jeu en ligne <i>(Inclus dans le tableau ci-dessus)</i>	39 419	28 603	10 816	37,8

CASINOS

Pour le secteur des casinos, les produits s'élèvent à 963,7 millions de dollars, une augmentation de 45,8 millions de dollars (+5,0 %) par rapport à l'exercice précédent. Cet écart s'explique en partie par le transfert à la Société des casinos du Québec (SCQ) des salons de jeux. Par ailleurs, cette hausse a été impactée par la fermeture des casinos terrestres et des salons de jeux le 13 mars.

Pour 2019-2020, le résultat net du secteur des casinos s'élève à 277,1 millions de dollars, en hausse de 14,0 % comparativement à 2018-2019. Si l'on exclut les salons de jeux, le résultat net du secteur des casinos est en hausse de 4,6 %.

PRODUITS

AU 31 MARS

<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>	2020	2019	Variation en \$	Variation en %
Casinos terrestres	800 759	841 134	(40 375)	(4,8)
Casino en ligne	96 449	76 759	19 690	25,7
Salons de jeux	66 457	–	66 457	–
Total	963 665	917 893	45 772	5,0

LOTÉRIES

Avec des produits de 860,9 millions de dollars, le secteur des loteries affiche une diminution de 68,5 millions de dollars (-7,4 %) par rapport à l'exercice antérieur.

Le résultat net du secteur se chiffre à 474,4 millions de dollars, en baisse de 54,4 millions de dollars (-10,3 %). Ces baisses sont surtout attribuables à l'arrêt de la vente chez les détaillants jusqu'au 4 mai 2020.

Soulignons que les loteries instantanées ont vu leurs produits augmenter, notamment en raison de l'ajout de jeux en ligne. Les paris sur événement ont pour leur part connu une bonne performance malgré des événements sportifs moins nombreux et décalés.

Une somme de 4,7 millions de dollars a été remise aux organismes sans but lucratif exploitant des kiosques de loterie.

PRODUITS

AU 31 MARS

<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>	2021	2020	Variation en \$	Variation en %
Loteries à tirage	632 193	735 665	(103 472)	(14,1)
Loteries instantanées	199 341	163 434	35 907	22,0
Paris sur événement	29 378	30 327	(949)	(3,1)
Total	860 912	929 426	(68 514)	(7,4)
Jeu en ligne <i>(Inclus dans le tableau ci-dessus)</i>	123 908	39 419	84 489	214,3

CASINOS

Pour le secteur des casinos, les produits s'élèvent à 331,2 millions de dollars, une baisse de 632,5 millions de dollars (-65,6 %) par rapport à l'exercice précédent.

Le secteur déclare une perte nette de 116,3 millions de dollars.

Ces résultats s'expliquent principalement par la fermeture des casinos et des salons de jeux durant une très grande partie de l'exercice.

PRODUITS

AU 31 MARS

<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>	2021	2020	Variation en \$	Variation en %
Casinos terrestres	78 427	800 759	(722 332)	(90,2)
Casino en ligne	244 418	96 449	147 969	153,4
Salons de jeux	8 330	66 457	(58 127)	(87,5)
Total	331 175	963 665	(632 490)	(65,6)

Année	Ventes argent web
2016	1 350 260 \$
2017	12 371 780 \$
2018	23 084 090 \$
2019	32 885 420 \$
2020	50 561 160 \$
2021*	52 446 280 \$
	* Au 30 septembre 2021