



# GAGNER EN



## RAPPORT TRIMESTRIEL

2<sup>e</sup> TRIMESTRE 2017-2018  
DU 27 JUIN AU 25 SEPTEMBRE 2017



**CERTIFIÉ - NIVEAU 4**  
CADRE DU JEU RESPONSABLE  
2016 - 2019

**CERTIFIÉ**  
STANDARD DE CONTRÔLE DE SÉCURITÉ  
VALIDE JUSQU'EN JUIN 2020



LYNNE ROITER  
PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

## MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

**Loto-Québec poursuit sur sa lancée et présente de bons résultats à mi-parcours de l'exercice financier 2017-2018. En effet, pour le semestre clos le 25 septembre dernier, nos produits consolidés atteignent 1,814 G\$, en hausse de 60,7 M\$ (+3,5 %) par rapport au semestre correspondant de 2016-2017. Quant à notre résultat net, il s'établit à 678,6 M\$, soit une progression de 39,5 M\$ (+6,2 %). Il est à noter que ce semestre compte une journée en moins que le premier semestre de l'exercice précédent.**

Nos loteries ont offert une bonne performance, bien qu'il y ait eu moins de gros lots majeurs qu'à la même période l'an dernier. La popularité du jeu sur terminal Grande Vie, lancé en octobre 2016, s'est maintenue. Notre part de marché pour cette loterie pancanadienne demeure élevée, à 34,7 %. Pour les trois produits nationaux, nous enregistrons la meilleure performance de vente parmi les cinq sociétés de loterie canadiennes. De plus, les Québécois ont encore une fois été très chanceux, mettant la main sur plusieurs lots importants.

Nos casinos affichent tous des hausses de revenus grâce à une offre de jeu et de divertissement qui se renouvelle constamment. L'achalandage est également en progression, notamment les visites touristiques. Nos deux casinos urbains ont bénéficié de l'effervescence du 150<sup>e</sup> anniversaire du Canada et du 375<sup>e</sup> de Montréal. Nous avons d'ailleurs organisé des activités en casino autour de ces deux événements rassembleurs.

Soulignons par ailleurs que notre site de jeu en ligne continue d'enregistrer des revenus à la hausse, ceux-ci se chiffrent à 50,0 M\$ pour le semestre – pour tous les types de jeux –, soit 14,9 M\$ de plus (+42,3 %) qu'à la même période de l'exercice précédent. Les travaux visant à bonifier l'expérience de navigation se déroulent bien.

Le secteur des établissements de jeux du Québec – qui regroupe les loteries vidéo dans le réseau des bars et brasseries ainsi que les salons de jeux, les bingos et les Kinzo – présente des revenus en croissance. Celle-ci est grandement attribuable à la bonne performance des salons de jeux.

Enfin, notre plan stratégique 2017-2020 a été déposé à l'Assemblée nationale le 28 septembre dernier. Il comprend quatre grandes orientations qui guideront nos activités au cours des trois prochaines années : mettre le client au cœur de toutes nos décisions; développer de nouvelles avenues de croissance alliant jeu et divertissement; améliorer l'adhésion sociale à notre entreprise et à notre offre; et améliorer notre agilité et nos façons de faire. Nous sommes fiers de ce nouveau plan, qui nous permettra de bâtir sur nos acquis et d'aller encore plus loin.

Lynne Roiter  
Présidente et chef de la direction



## FAITS MARQUANTS DU TRIMESTRE

---

### Gagnants

Au cours du trimestre, 17 lots de 1 million de dollars ou plus ont été gagnés à la loterie, pour un total de 48 depuis le début de l'exercice. Ces 48 lots totalisent 235 millions de dollars remis aux gagnants. Fait inusité, une épicerie de l'Estrie a vendu deux billets gagnants de lots majeurs à quelques semaines d'intervalle. Notre site de jeu en ligne a quant à lui permis à trois chanceux de mettre la main sur un lot d'au moins 1 million de dollars.

Les trois plus gros lots remis au cours du trimestre :

- 23 017 319 \$ au tirage du Lotto Max du 4 août (Saguenay-Lac-Saint-Jean);
- 16 042 016 \$ au tirage du Lotto 6/49 du 6 septembre (Lanaudière et Montréal);
- 10 000 000 \$ au tirage du Lotto Max du 14 juillet (Montréal).

### Réalité virtuelle

Nous avons lancé un projet novateur en collaboration avec la Fondation Jasmin Roy. Pour la première fois au Canada, la réalité virtuelle est utilisée pour sensibiliser les gagnants de lots importants à leur nouvelle réalité et les outiller pour qu'ils puissent faire face à ce qui les attend à la suite d'un gain.

La réalité virtuelle permet aux gagnants de voir concrètement des façons de réagir ou des exemples de réponses à donner aux demandes qu'ils peuvent recevoir. L'animation présente également les grandes lignes des conseils donnés par notre équipe du service à la clientèle. L'ajout de la réalité virtuelle nous permet donc de bonifier l'encadrement offert aux gagnants, en plus de leur faire vivre une expérience unique et formatrice.

### Hockey

Le début de l'automne coïncide avec le retour de la saison de hockey. Deux produits sont proposés aux amateurs cette année : Le Pool Mise-o-jeu et le nouveau billet à gratter Canadiens. Le billet offre la chance de gagner jusqu'à 80 000 \$ instantanément et de participer à une promotion pour remporter des lots exclusifs, comme des billets de match et des articles du Tricolore. Les Canadiens, une licence appréciée des Québécois, sont aussi exploités dans un jeu Expérience, offert en ligne.

### La Poule aux œufs d'or

La rentrée télévisuelle 2017 a été marquée par le 25<sup>e</sup> anniversaire de *La Poule aux œufs d'or*. C'est le 8 septembre 1993 qu'a été diffusée la première émission. Quelque 1 000 émissions plus tard, près de 234 millions de dollars ont été remis à 7 900 concurrents chanceux provenant de toutes les régions du Québec. Guy Mongrain anime cette 25<sup>e</sup> saison dans de nouveaux décors. Une émission spéciale d'une heure a aussi été diffusée le 6 septembre pour souligner l'anniversaire.

### Casinos

Tout au long de l'été, nos casinos ont présenté plusieurs activités en partenariat avec des événements et festivals de leur région respective. Ils ont également offert du divertissement à grand déploiement grâce aux thématiques *Rétro casino* et *C'est country*. Nous avons par ailleurs observé une hausse marquée du nombre de touristes dans nos quatre casinos pour la période d'avril à août, comparativement à la même période l'an dernier.

## Gastronomie

Le restaurant Baccara, du Casino du Lac-Leamy, est l'une des deux tables cotées Cinq Diamants au Québec. Nous y avons tenu une série de soirées épicuriennes mettant en vedette des chefs invités. Après le passage d'Hakim Chajar en février et d'Helena Loureiro en mai dernier, c'était au tour de Martin Juneau de ravir les convives du Baccara, en septembre, avec un menu créé pour l'occasion.

Du côté de L'Atelier de Joël Robuchon, deux membres de la brigade se sont illustrés dans des compétitions culinaires de haut niveau. Sidney Gordon a participé à la populaire émission *Les Chefs*, démontrant tout son savoir-faire en cuisine, tandis que Dominic Giroux a été retenu parmi les 10 meilleurs jeunes chefs du Canada à l'occasion du concours international S. Pellegrino Young Chef 2018.

## Commandites et partenariats

Fidèles à notre habitude, nous avons soutenu des dizaines d'événements rassembleurs au cours de l'été, partout en province. Notre programme de commandites soutient les organisations et les festivals qui partagent notre désir de proposer un divertissement de choix et qui contribuent à la vie collective des Québécois. Nous avons mis en place des activités qui se veulent à la fois originales et pertinentes. C'est ainsi que les festivaliers ont pu vivre différentes expériences ludiques, comme effectuer des courses de drones; essayer des vélos musicaux; gratter des billets de loterie géants; et créer une œuvre visuelle et musicale.

Nous nous sommes également associés à plusieurs événements d'importance dans l'univers du divertissement et du numérique, soit Comiccon de Montréal, DreamHack Montréal et eCOM MTL.

À l'occasion de ces rassemblements, nous avons notamment offert une vitrine à de nombreux studios indépendants québécois en jeux vidéo en plus de favoriser les échanges entre les membres de l'industrie.

## Bingo électronique

Nous avons sélectionné cinq salles de bingo qui participeront au projet pilote de bingo électronique, tout en continuant d'offrir du bingo traditionnel avec des cartes en papier.

Les salles sont :

- Place Desaulniers, à Longueuil;
- Bingo Saint-Vincent-de-Paul, à Laval;
- Les entreprises Jolodium, à Notre-Dame-des-Prairies;
- Aréna Repentigny;
- Bingo des Chutes, à Québec.

L'ouverture de la première salle est prévue au début de 2018, et le projet pilote s'échelonnera sur un an. Nous serons responsables d'exploiter le système de jeu et de veiller à son intégrité en plus de verser les profits aux organismes sans but lucratif (OSBL) affiliés. Le bingo représente une source significative de financement pour près de 500 OSBL. Le déploiement du projet pilote de bingo électronique vise à attirer une nouvelle clientèle pour redynamiser l'industrie du bingo.

## Générosité

Nos employés ont été invités à participer à une opération « sacs à dos » afin d'alléger le fardeau financier que signifie la rentrée scolaire pour certaines familles. Grâce à leur contribution, plus de 300 sacs ont été distribués par l'entremise des organismes suivants :

- Fondation du Centre jeunesse de Montréal;
- Maison communautaire Daniel-Johnson (Gatineau);
- Parents Uniques des Laurentides (Sainte-Agathe-des-Monts).



# ÉTAT CONSOLIDÉ DU RÉSULTAT GLOBAL

Non audité	Pour la période de 91 jours terminée le 25 septembre	Pour la période de 91 jours terminée le 26 septembre	Pour la période de 178 jours terminée le 25 septembre	Pour la période de 179 jours terminée le 26 septembre
(En milliers de dollars canadiens)	2017	2016	2017	2016
<b>Produits</b>				
Loteries	442 185	457 052	872 993	852 554
Casinos	238 475	220 552	452 043	421 424
Établissements de jeux	257 034	251 057	500 517	491 072
Ventes intersecteurs	(6 401)	(6 245)	(11 835)	(12 016)
	<b>931 293</b>	<b>922 416</b>	<b>1 813 718</b>	<b>1 753 034</b>
<b>Coût des ventes</b>				
Loteries	272 491	279 952	539 745	522 527
Casinos	10 498	8 168	20 142	15 669
Établissements de jeux	58 864	57 632	114 826	113 061
	<b>341 853</b>	<b>345 752</b>	<b>674 713</b>	<b>651 257</b>
<b>Bénéfice brut</b>	<b>589 440</b>	<b>576 664</b>	<b>1 139 005</b>	<b>1 101 777</b>
<b>Charges</b>				
Avantages du personnel	101 710	98 489	201 463	196 115
Dotation aux amortissements	31 456	32 936	63 702	66 339
Paiements spéciaux	5 232	5 336	10 489	10 632
Taxe sur les produits et services	7 918	7 900	15 615	15 908
Taxe de vente du Québec	15 795	15 758	31 144	31 729
Autres charges				
Loteries	21 412	20 914	37 308	37 316
Casinos	37 804	39 223	72 953	75 736
Établissements de jeux	12 390	12 898	23 305	23 786
	<b>233 717</b>	<b>233 454</b>	<b>455 979</b>	<b>457 561</b>
<b>Résultat des activités d'exploitation</b>	<b>355 723</b>	<b>343 210</b>	<b>683 026</b>	<b>644 216</b>
Produits financiers	(304)	(369)	(442)	(728)
Charges financières	2 572	3 000	4 899	5 872
Charges financières nettes	2 268	2 631	4 457	5 144
<b>Résultat global</b>	<b>353 455</b>	<b>340 579</b>	<b>678 569</b>	<b>639 072</b>

# ÉTAT CONSOLIDÉ DES VARIATIONS DES CAPITAUX PROPRES

Pour les trimestres clos les 25 septembre 2017 et 26 septembre 2016  
Non audité

<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>	Capital-actions	Résultats non distribués	Cumul des autres éléments du résultat global	Total
<b>Solde au 1<sup>er</sup> avril 2016</b>	<b>170</b>	<b>86 300</b>	<b>24 731</b>	<b>111 201</b>
Dividende	–	(440 000)	–	(440 000)
Contributions au Gouvernement du Québec	–	(12 500)	–	(12 500)
Transactions avec l'actionnaire	–	(452 500)	–	(452 500)
Résultat global de la période	–	639 072	–	639 072
<b>Solde au 26 septembre 2016</b>	<b>170</b>	<b>272 872</b>	<b>24 731</b>	<b>297 773</b>
<b>Solde au 1<sup>er</sup> avril 2017</b>	<b>170</b>	<b>86 300</b>	<b>43 399</b>	<b>129 869</b>
Dividende	–	(440 000)	–	(440 000)
Contributions au Gouvernement du Québec	–	(12 500)	–	(12 500)
Transactions avec l'actionnaire	–	(452 500)	–	(452 500)
Résultat global de la période	–	678 569	–	678 569
<b>Solde au 25 septembre 2017</b>	<b>170</b>	<b>312 369</b>	<b>43 399</b>	<b>355 938</b>

# ÉTAT CONSOLIDÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Non audité	Au 25 septembre	Au 26 septembre
<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>ACTIFS</b>		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	106 168	101 406
Créances clients et autres débiteurs	74 212	82 816
Stocks	8 510	8 435
Charges payées d'avance	33 456	27 679
Portion courante des actifs financiers liés aux rentes viagères	1 413	1 140
<b>Total des actifs courants</b>	<b>223 759</b>	<b>221 476</b>
Participations dans des entreprises comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence, prêts et avance	33 308	48 170
Immobilisations corporelles	790 354	844 225
Immobilisations incorporelles	59 325	64 236
Actifs financiers liés aux rentes viagères	110 343	87 548
<b>Total des actifs non courants</b>	<b>993 330</b>	<b>1 044 179</b>
<b>Total des actifs</b>	<b>1 217 089</b>	<b>1 265 655</b>
<b>PASSIFS</b>		
Emprunts bancaires	244 232	324 278
Charges à payer et frais courus	185 234	180 781
Portion courante des passifs financiers liés aux rentes viagères	1 413	1 140
Provisions	37 126	41 579
Produits différés	17 189	11 088
<b>Total des passifs courants</b>	<b>485 194</b>	<b>558 866</b>
Dettes à long terme	257 746	307 170
Passif net au titre des prestations définies et autres avantages à long terme	7 868	14 298
Passifs financiers liés aux rentes viagères	110 343	87 548
<b>Total des passifs non courants</b>	<b>375 957</b>	<b>409 016</b>
<b>Total des passifs</b>	<b>861 151</b>	<b>967 882</b>
<b>CAPITAUX PROPRES</b>		
Capital-actions	170	170
Résultats non distribués	312 369	272 872
Cumul des autres éléments du résultat global	43 399	24 731
<b>Total des capitaux propres</b>	<b>355 938</b>	<b>297 773</b>
<b>Total des passifs et des capitaux propres</b>	<b>1 217 089</b>	<b>1 265 655</b>

# TABLEAU CONSOLIDÉ DES FLUX DE TRÉSORERIE

Non audité	Pour le semestre clos le 25 septembre	Pour le semestre clos le 26 septembre
(En milliers de dollars canadiens)	2017	2016
<b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>		
Résultat net	678 569	639 072
Ajustements pour :		
Dotation aux amortissements	63 702	66 339
Variation nette des éléments hors caisse	(93 336)	(86 436)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation</b>	<b>648 935</b>	<b>618 975</b>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Acquisitions d'immobilisations	(25 573)	(23 199)
(Diminution) augmentation des prêts et avance	427	(796)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement</b>	<b>(25 146)</b>	<b>(23 995)</b>
<b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>		
Dividende payé	(440 000)	(440 000)
Variation nette des emprunts bancaires	(147 050)	(126 722)
Augmentation de la dette à long terme	95	117
Contributions au Gouvernement du Québec	(12 500)	(12 500)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités de financement</b>	<b>(599 455)</b>	<b>(579 105)</b>
<b>Augmentation de la trésorerie et équivalents de trésorerie</b>	<b>24 334</b>	<b>15 875</b>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de la période</b>	<b>81 834</b>	<b>85 531</b>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de la période</b>	<b>106 168</b>	<b>101 406</b>

La trésorerie et les équivalents de trésorerie de la Société comprennent les fonds en caisse – 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 une entreprise associée et 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 2017.



## Loteries

À mi-chemin de l'exercice 2017-2018, le secteur des loteries affiche des produits de 873,0 M\$, soit 20,4 M\$ de plus (+2,4 %) qu'à la même période en 2016-2017. Quant au résultat net du secteur, il est de 235,4 M\$, en hausse de 8,7 M\$ (+3,8 %). La part des revenus provenant des loteries en ligne s'élève à 21,9 M\$, une croissance de 6,6 M\$ (+42,9 %).

La hausse des produits est principalement attribuable aux ventes du nouveau jeu pancanadien sur terminal Grande Vie, lancé le 18 octobre 2016, qui s'élèvent à 35,0 M\$. Le Lotto Max a pour sa part vu ses ventes diminuer en raison d'un moins grand nombre de gros lots de 50 M\$ ou plus, soit 7 en 2017-2018 (dont 1 de 60 M\$) contre 12 en 2016-2017 (dont 4 de 60 M\$).

Durant le semestre, Loto-Québec a versé près de 9 200 lots ou parts de lot de 1 000 \$ ou plus aux gagnants à la loterie, dont 48 lots de 1 M\$ ou plus.



## PRODUITS\*

	1 <sup>er</sup> semestre (178 jours)	1 <sup>er</sup> semestre (179 jours)
(En milliers de dollars canadiens)	2017	2016
<b>Loteries à tirage</b>		
Lotto 6/49	161 199	156 939
Lotto Max	149 928	177 970
Grande Vie	34 989	–
Québec 49	30 248	30 187
Québec Max	19 376	22 716
Extra	69 666	63 745
Banco	79 139	79 451
Quotidienne	21 343	21 322
Tout ou rien	3 372	2 265
Astro	1 637	1 661
Triplex	1 481	1 552
Lotto Poker	15 709	14 717
Srinto	1 534	1 587
Lotto :D	1 873	1 838
Lotto Hockey	–	220
Roue de fortune éclair	11 956	7 332
Plinko®	–	783
Eldorado	–	364
La Mini	4 349	3 787
Téléactives	22 405	25 150
Éditions spéciales	155	–
<b>Total des loteries à tirage</b>	<b>630 359</b>	<b>613 586</b>
Loteries instantanées	208 907	210 208
Paris sur événement	33 727	28 760
<b>Total</b>	<b>872 993</b>	<b>852 554</b>

## REMISES\*

	2017	2016
(En milliers de dollars canadiens)		
Lots - gagnants	469 073	454 597
Commissions - détaillants	61 433	57 971
<b>Total</b>	<b>530 506</b>	<b>512 568</b>

\* Chiffres non audités par les coauditeurs externes

## Casinos

Le secteur des casinos – qui comprend la restauration et l'hébergement ainsi que les jeux de casino en ligne – présente des produits de 452,0 M\$ pour les six premiers mois de l'année financière, en progression de 30,6 M\$ (+7,3 %) comparativement à la même période l'an dernier. Les revenus provenant des jeux de casino en ligne ont cru de 8,3 M\$ (+41,8 %). Pour ce qui est du résultat net du secteur, il se chiffre à 140,4 M\$, une hausse de 22,7 M\$ (+19,3 %).

La hausse des produits s'explique notamment par l'accroissement marqué de l'achalandage, et ce, pour l'ensemble de l'offre. Le nombre global de visites a en effet augmenté de 222 000 (+4,6 %) par rapport aux mêmes dates l'an dernier. Le contexte économique et le caractère aléatoire des activités de jeu ont également été plus favorables pour les casinos.

### PRODUITS\*

	1 <sup>er</sup> semestre (177 jours)	1 <sup>er</sup> semestre (178 jours)
<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Casino de Montréal	253 639	237 762
Casino de Charlevoix	24 823	23 105
Casino du Lac-Leamy	135 830	131 238
Casino de Mont-Tremblant	9 664	9 517
Jeu en ligne	28 087	19 802
<b>Total</b>	<b>452 043</b>	<b>421 424</b>



## Établissements de jeux

Au terme du premier semestre de 2017-2018, les produits du secteur des établissements de jeux se chiffrent à 500,5 M\$, et le résultat net, à 302,8 M\$. Il s'agit d'écarts favorables respectifs de 9,4 M\$ (+1,9 %) et de 8,0 M\$ (+2,7 %) en regard du premier semestre de 2016-2017.

La hausse des produits est grandement attribuable aux salons de jeux, qui continuent de faire bonne figure. Les activités de divertissement 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 34 000 visiteurs de plus (+8 %) qu'aux mêmes dates l'an dernier.

### PRODUITS\*

	1 <sup>er</sup> semestre (176 jours)	1 <sup>er</sup> semestre (177 jours)
<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Bars et brasseries	447 795	443 065
Salon de jeux de Québec	22 446	19 117
Salon de jeux de Trois-Rivières	8 307	7 025
<b>Total des salons de jeux</b>	<b>30 753</b>	<b>26 142</b>
Bingos	13 478	13 890
Kinzo	8 491	7 975
<b>Total</b>	<b>500 517</b>	<b>491 072</b>

### REMISES\*

	2017	2016
<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>		
Commissions – exploitants	101 476	100 220
Lots – gagnants (bingos et Kinzo)	12 633	12 240
Versements – OSBL	1 970	2 134
<b>Total</b>	<b>116 079</b>	<b>114 594</b>

\* 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.