



POLITIQUE OPÉRATIONNELLE OPE-34

CODE DE COMMERCIALISATION RESPONSABLE DES JEUX DE HASARD ET D'ARGENT DE LOTO-QUÉBEC

TABLE DES MATIÈRES

1. ÉNONCÉ	1
2. OBJECTIF	1
3. RÉFÉRENCES	2
4. ENGAGEMENTS	2
5. STRUCTURE DE GOUVERNANCE EN COMMERCIALISATION RESPONSABLE	4
6. REDDITION DE COMPTES	4
7. RESPONSABILITÉS	5

CODE DE COMMERCIALISATION RESPONSABLE DES JEUX DE HASARD ET D'ARGENT DE LOTO-QUÉBEC

OPE-34

Révision 2

Page 1 de 5

1. ÉNONCÉ

La Société a pour 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, elle propose aux Québécois un divertissement de choix grâce à une offre attrayante, novatrice et compétitive, tout en assumant pleinement son rôle de chef de file en matière de commercialisation responsable des jeux de hasard et d'argent.

Dans le cadre de la présente politique, la commercialisation responsable des jeux de hasard et d'argent désigne l'ensemble des mesures mises en place par la Société afin de favoriser une pratique des jeux à moindre risque et de soutenir les joueurs pouvant éprouver des difficultés liées à cette pratique. Elle est une composante centrale de la démarche de responsabilité sociétale de Loto-Québec.

D'autres dimensions de cette responsabilité sociétale font l'objet de politiques et de documents distincts, notamment en ce qui concerne les engagements de la Société en matière de diversité, d'inclusion et de mieux-être de ses équipes, sa contribution à l'essor économique, culturel et social du Québec, ainsi que ses actions visant à réduire son empreinte environnementale.

La commercialisation responsable vise à offrir aux joueurs des informations justes et accessibles, des outils adaptés, des mesures d'encadrement, des jeux et des environnements favorisant une pratique des jeux à moindre risque, de même qu'un soutien approprié aux joueurs présentant des problèmes liés au jeu. Dans un esprit de responsabilité partagée, la Société met en place les conditions nécessaires pour permettre aux joueurs de faire des choix éclairés et, s'ils le souhaitent, d'encadrer leur pratique des jeux en fonction de leurs besoins.

Intégrée à chacune des étapes des activités de commercialisation de la Société, la commercialisation responsable contribue à maximiser les bénéfices pour la clientèle et pour la collectivité québécoise, tout en réduisant les impacts potentiellement négatifs des activités commerciales. À ce titre, elle constitue un levier essentiel de la performance globale et durable de la Société.

2. OBJECTIF

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 envers les joueurs et la population québécoise quant à la commercialisation de son offre de jeux de hasard et d'argent. Il

CODE DE COMMERCIALISATION RESPONSABLE DES JEUX DE HASARD ET D'ARGENT DE LOTO-QUÉBEC

OPE-34

Révision 2

Page 2 de 5

présente plus spécifiquement les engagements de la Société en matière de commercialisation responsable des jeux qui dictent les actions qu'elle entreprend en ce domaine.

3. RÉFÉRENCES

- Plan stratégique de Loto-Québec
- Plan de responsabilité sociétale de Loto-Québec
- Cadre du jeu responsable niveau 4 de la World Lottery Association
- Normes du Conseil du Jeu Responsable pour l'accréditation *JR Vérifié* des sites de jeux en ligne

4. ENGAGEMENTS

La Société prend les engagements suivants afin d'offrir aux Québécois, une offre de jeux attrayante et appuyée sur les plus hauts standards de commercialisation responsable.

4.1. Placer la commercialisation responsable au cœur de toutes nos activités.

De la recherche à la mise en marché des jeux, en passant par la sécurité, le service à la clientèle ou le marketing, toutes les actions de la Société sont teintées par la volonté de favoriser le jeu à moindre risque chez les joueurs.

4.2. Offrir un environnement de jeu intègre, divertissant et sécuritaire, notamment en veillant au respect des lois et des règlements applicables, et en prenant des mesures actives pour empêcher les personnes mineures de participer à toute forme de jeu ou de se procurer nos produits.

Les mesures de protection des mineurs se retrouvent donc au niveau de toutes nos offres de jeux, qu'elles soient opérées par la Société elle-même ou par des partenaires.

4.3. Faire évoluer notre offre pour qu'elle reste pertinente, concurrentielle et conforme aux plus hauts standards de commercialisation responsable.

Loto-Québec soumet régulièrement ses pratiques à des analyses rigoureuses effectuées par des organisations internationales indépendantes lui permettant d'obtenir ainsi des certifications reconnues en matière de commercialisation responsable.

CODE DE COMMERCIALISATION RESPONSABLE DES JEUX DE HASARD ET D'ARGENT DE LOTO-QUÉBEC

OPE-34

Révision 2

Page 3 de 5

- 4.4. Appliquer des pratiques exemplaires en matière de publicité et de promotion, notamment en ciblant exclusivement les personnes majeures et en évitant toute incitation au jeu excessif.

Loto-Québec possède un Code d'éthique en matière de publicité des jeux de hasard et d'argent qui vise à encadrer et appuyer sa production et sa diffusion sur les pratiques reconnues favorisant la pratique des jeux à moindre risque.

- 4.5. Offrir à toutes nos équipes et à nos partenaires en contact avec la clientèle des formations adaptées à leur rôle pour qu'ils soient bien outillés en matière de commercialisation responsable.

Tous les employés, de tous les secteurs, reçoivent une formation de base en commercialisation responsable, favorisant ainsi l'intégration de la commercialisation responsable au sein de l'ensemble des activités de la Société.

- 4.6. Aider la clientèle à faire des choix éclairés en fournissant de l'information complète, à jour et accessible sur les jeux de hasard et d'argent, et en la sensibilisant aux pratiques de jeu à moindre risque.

Loto-Québec possède notamment un site entièrement dédié à la commercialisation responsable des jeux. Ce site détient sa propre marque personnelle et son contenu fait l'objet de promotion sous diverses formes. Aussi, la Société rend disponibles sur son site de jeux en ligne, les informations qui donnent aux joueurs les règles des jeux, les probabilités de gagner, les taux de retour et les lots.

- 4.7. Offrir et promouvoir des outils d'encadrement du jeu, tels que les limites de temps et de perte d'argent, pour que le jeu demeure amusant.

La Société effectue plusieurs promotions de toutes sortes pour faire connaître ces outils et favoriser l'habitude de prévoir ses limites de budget et de temps lorsqu'on joue. Notons que la limite de dépôt est obligatoire lors de l'inscription sur notre plateforme de jeux en ligne.

- 4.8. Repérer les joueurs et les joueuses potentiellement en difficulté, les informer des programmes d'aide à leur disposition, dont l'autoexclusion, et les orienter vers les ressources appropriées si nécessaire.

Loto-Québec offre un programme d'autoexclusion de notre plateforme de jeux en ligne et de nos établissements terrestres solide et irrévocable. De plus, dans nos établissements, une chaîne d'entraide peut être déclenchée par n'importe quel employé. Il s'agit d'un mécanisme pour repérer et soutenir les personnes qui présentent des comportements suscitant des inquiétudes.

CODE DE COMMERCIALISATION RESPONSABLE DES JEUX DE HASARD ET D'ARGENT DE LOTO-QUÉBEC

OPE-34

Révision 2

Page 4 de 5

- 4.9. Faire avancer les connaissances en commercialisation responsable et implanter les meilleures pratiques en collaborant avec nos parties prenantes, qu'il s'agisse des milieux de la recherche et de la santé, des instances gouvernementales ou d'autres partenaires.

LQ participe au financement du fonds pour la lutte aux dépendances du gouvernement du Québec, dont une partie des sommes est dédiée à la recherche sur les jeux de hasard et d'argent. De plus, la Société fait appel de façon régulière à des experts externes. Leur soutien permet à Loto-Québec de demeurer un chef de file en matière de commercialisation responsable.

- 4.10. Évaluer en continu nos outils, nos mesures et nos ressources en matière de commercialisation responsable, et apporter les améliorations requises.

Loto-Québec est engagée dans un processus d'amélioration continue afin d'aligner ses actions sur les meilleures pratiques et les données probantes en matière de commercialisation responsable. Depuis 2009, la Société détient le plus haut niveau de certification internationale de la World Lottery Association. Renouvelable à tous les trois ans, cette reconnaissance est attribuée par un jury d'experts indépendants qui évalue l'exemplarité des pratiques et les améliorations apportées par la Société dans ses pratiques de commercialisation responsable.

5. STRUCTURE DE GOUVERNANCE EN COMMERCIALISATION RESPONSABLE

Le comité de gouvernance, d'éthique et de responsabilité sociétale du conseil d'administration a pour mandat de contribuer à l'optimisation et à la priorisation des mesures de responsabilité sociétale comprenant celles de commercialisation responsable, dans les opérations de la Société.

6. REDDITION DE COMPTES

6.1. 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.

6.2. 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.

CODE DE COMMERCIALISATION RESPONSABLE DES JEUX DE HASARD ET D'ARGENT DE LOTO-QUÉBEC

OPE-34

Révision 2

Page 5 de 5

7. RESPONSABILITÉS

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

7.1 RECOMMANDATION

Marie-Claudel Lalonde
Vice-présidente, responsabilité sociétale et
marketing

7.2 APPROBATION

Le conseil d'administration.

7.3 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).

7.4 ENTRÉE EN VIGUEUR

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

7.5 RÉVISION

Le comité de gouvernance, d'éthique et de responsabilité sociétale du conseil d'administration.