



Montréal, le 1^{er} novembre 2016



Objet : Demande d'accès à l'information
N/D : 10612.1.1.375

Monsieur,

La présente est en réponse à votre demande d'accès à l'information.

Votre demande est envoyée à la Société des établissements de jeux du Québec Inc. (SEJQ) et vise « *les mesures de prévention en vigueur dans vos établissements* ». Nous vous précisons que les bars, brasseries et tavernes exploitant des appareils de loterie vidéo sont des détaillants indépendants de la SEJQ. En effet, ces établissements doivent être titulaires d'un permis de bar, brasserie ou taverne et avoir obtenu une licence d'exploitant de site auprès de la Régie des alcools, des courses et des jeux du Québec (RACJ).

Ainsi, nous comprenons que votre demande vise les mesures de jeu responsable appliquées en lien avec les appareils de loterie vidéo exploités dans le réseau des bars, brasseries et tavernes.

La SEJQ applique les mesures suivantes dans la gestion de son parc d'appareils de loterie vidéo (ALV) :

- L'accès aux mineurs est interdit et aucun crédit ni avance de fonds ne peut être offert aux joueurs.
 - Les tenanciers de bars, brasseries ou tavernes ayant des ALV doivent souscrire au *Code de commercialisation responsable* de la SEJQ, lequel contient vingt engagements ayant pour but de favoriser une gestion responsable des ALV, une première dans l'industrie. Une copie de ce Code est ci-jointe.
 - Des visites de clients-mystères dans les établissements ayant des ALV ont lieu au moins une fois par année pour évaluer le respect des articles du Code.
 - Une formation de sensibilisation au jeu problématique, nommée « *Au hasard du jeu* », est obligatoire pour tous les propriétaires de bars et leurs employés assignés aux ALV. Un employé ayant suivi cette formation doit être présent en tout temps dans chaque établissement.
- Une tournée de tous les établissements du Québec ayant des ALV est effectuée par des représentants au minimum quatre fois par année.

- Les enquêteurs de Loto-Québec effectuent quelque 800 visites de conformité dans les établissements par année et procèdent à des vérifications lorsque des plaintes sont reçues.
- De plus, les ALV sont dotés de nombreuses dispositions favorisant le jeu responsable dont :
 - o La présence d'une horloge permanente visible en tout temps à l'écran;
 - o L'obligation pour le joueur d'indiquer une durée de jeu au début de la session de jeu;
 - o L'affichage des crédits en dollars;
 - o Le numéro de la ligne téléphonique Jeu : aide et référence (1 800 461-0140) est affiché les ALV;
 - o Un message de jeu responsable est affiché dans l'écran supérieur de l'appareil;
 - o La désactivation automatique des appareils a lieu en dehors des heures d'ouverture autorisées; et
 - o Un module explicatif traitant du hasard est accessible en tout temps.
- Le programme de reconnaissance *Bien joué!* souligne l'engagement des détaillants responsables.
- Loto-Québec fait annuellement des campagnes de sensibilisation ciblées dont la dernière, sur le thème *C'est toujours le hasard qui décide*. Diffusée sur le Web et en affichage dans les bars et brasseries, elle cible plus particulièrement les jeunes adultes de 18 à 35 ans, leur rappelant que, peu importe les croyances que l'on peut avoir en jouant, c'est toujours le hasard qui décide.

Par ailleurs, votre demande réfère à « vos établissements », ce qui peut inclure les deux Salons de jeux exploités par la SEJQ ainsi que les quatre casinos de la Société des casinos du Québec Inc. (SCQ)

En plus du programme d'autoexclusion, d'autres mesures concrètes sont appliquées dans ces établissements pour la prévention du jeu excessif :

- L'accès aux mineurs est interdit et aucun crédit ne peut être offert aux joueurs.
- Le numéro de la ligne téléphonique Jeu : aide et référence (1 800 461-0140) est affiché sur les machines à sous et les appareils de loterie vidéo.
- Un espace interactif appelé Centre du hasard, dédié à l'information sur l'adoption d'habitudes de jeu à faible risque est présent dans les casinos et les salons de jeux.
- Un atelier de sensibilisation au jeu problématique doit être suivi par tout nouvel employé de la SCQ et de la SEJQ. Après trois ans, les employés sont tenus de suivre la formation en ligne *J'y vois, j'y gagne!*, étant un rappel des notions abordées dans l'atelier de sensibilisation.
- La formation *Soutenir les personnes vulnérables*, développée en collaboration avec l'Association québécoise de prévention du suicide, est dispensée aux enquêteurs et aux infirmières des casinos et des salons de jeux afin de les outiller pour intervenir efficacement auprès des clients en détresse.
- Une chaîne d'entraide est en place dans tous les établissements de jeux. Tous les employés des casinos et des salons de jeux sont informés sur les manifestations de détresse, leur permettant ainsi de repérer toute personne qui manifeste des signes de détresse. Le cas échéant la personne est prise en charge et bénéficie d'un accès rapide aux services d'un intervenant accrédité auprès d'un organisme local reconnu pour son expertise en gestion de crise.

Nous vous invitons à consulter notre site Internet pour de plus de détails quant à ces mesures :

<http://casinos.lotoquebec.com/fr/portail/jeu-responsable>

Veillez agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.



Daniel Cosette, avocat
Directeur du Secrétariat corporatif et
Responsable adjoint de la Loi sur l'accès à l'information
Loto-Québec et ses filiales

Code de commercialisation responsable

18+

Le code de commercialisation responsable a pour but de favoriser une gestion responsable des appareils de loterie vidéo afin d'offrir à la clientèle un produit de divertissement de qualité dans un environnement agréable.

LE DÉTAILLANT DE CET ÉTABLISSEMENT S'ENGAGE À :

1. Se conformer aux dispositions des lois, règlements et directives régissant l'exploitation des appareils de loterie vidéo.
2. N'installer aucune publicité ni affichage commercial visibles de l'extérieur de l'établissement à propos des appareils de loterie vidéo, sauf l'affichage autorisé par la Société des établissements de jeux du Québec (SEJQ).
3. S'assurer qu'aucun guichet automatique n'est installé à proximité de l'aire d'exploitation des appareils de loterie vidéo.
4. Ne faire aucun crédit ni avance de fonds aux clients et ne tolérer aucun prêt effectué par des tierces personnes dans l'établissement pour jouer à la loterie vidéo.
5. S'assurer que seules des personnes majeures utilisent les appareils de loterie vidéo.
6. S'assurer que lorsqu'un client joue à la loterie vidéo, il utilise un seul appareil.
7. Acquérir la formation dans le cadre des programmes de prévention du jeu excessif offerts par la SEJQ et former son personnel à cet effet.
8. S'assurer qu'un employé ayant suivi la formation *Au hasard du jeu* est toujours présent dans chaque établissement afin de diriger les clients qui expriment l'intérêt d'obtenir de l'aide vers des organismes spécialisés dans ce domaine.
9. S'assurer que les dépliants offrant de l'information sur le jeu responsable sont toujours disponibles dans les présentoirs des appareils de loterie vidéo.
10. Payer intégralement les clients sur présentation des coupons de remboursement.
11. Ne faire aucune invitation à poursuivre le jeu.
12. Ne faire aucune promotion encourageant les clients à jouer.
13. Ne pas permettre à un client dont les facultés sont apparemment affaiblies de jouer à la loterie vidéo.
14. Le résultat de chacune des parties étant aléatoire, ne fournir aucune indication sur les résultats passés ou anticipés des appareils de loterie vidéo, telle que « l'appareil est sur le point de payer un lot ».
15. Ne pas utiliser les appareils de loterie vidéo de l'établissement ni tolérer que son personnel y joue.
16. Assister le client lorsqu'il se questionne sur le déroulement d'une partie et s'assurer que son personnel fait de même.
17. Maintenir la propreté de l'environnement de jeu et entretenir quotidiennement les appareils de loterie vidéo.
18. Aménager l'aire d'exploitation des appareils de loterie vidéo de façon à éviter l'isolement des joueurs, tout en respectant les critères fixés par la Régie des alcools, des courses et des jeux.
19. S'assurer que son personnel prend connaissance du présent code de commercialisation responsable et le respecte.
20. Afficher ce code de commercialisation responsable près des appareils de loterie vidéo, de façon à ce qu'il soit visible en tout temps, à la satisfaction de la SEJQ.

DANS LE CAS D'UN MANQUEMENT AU RESPECT DES DISPOSITIONS DE CE CODE, DES MESURES PROGRESSIVES SERONT APPLIQUÉES PAR LA SEJQ.

Le jeu responsable : tout le monde y gagne!



SOCIÉTÉ DES
ÉTABLISSEMENTS DE JEUX
DU QUÉBEC INC.