

# [ Code de conduite ] des détaillants



À titre de détaillant autorisé ou employé de détaillant, je comprends l'importance de mon rôle dans les opérations liées à la vente de loterie. Je m'engage à prendre connaissance du Code de conduite annuellement et à en respecter les conditions, appuyant ainsi Loto-Québec dans son engagement à faire preuve d'intégrité et de respect, et à assumer sa responsabilité sociale. Je m'engage aussi à fournir tous les efforts nécessaires pour promouvoir les produits de Loto-Québec.

## Intégrité et transparence

- Je m'engage à respecter les procédures et directives de Loto-Québec dont, notamment les conditions liées à la vente, au retrait et à la validation des billets de loterie, ainsi qu'au paiement de lots.
- Je m'engage à signaler immédiatement à la Ligne d'urgence de Loto-Québec tout billet de loterie (inclut billet de remplacement, participation gratuite, etc.) oublié ou trouvé dans mon établissement.
- Je m'engage à ne jamais modifier ni altérer les produits de loterie et équipements de jeux de Loto-Québec et à ne jamais relocaliser les équipements sans l'autorisation préalable de Loto-Québec.
- Je m'engage à signaler immédiatement à la Ligne d'urgence de Loto-Québec tout bris d'équipement ou tout problème d'impression.
- Je m'engage à toujours laisser branchés les équipements de Loto-Québec. Je positionne en tout temps l'afficheur-consommateur bien à la vue des clients qui font la transaction à la caisse de loterie. De plus, je m'assure que le vérificateur de billets est facilement accessible.
- Je m'engage à payer les lots de 600 \$ ou moins et à ne jamais excéder cette limite. Advenant le cas où je n'ai pas les liquidités requises pour payer le lot d'un billet déjà validé, je remets le billet intact au consommateur et prend entente avec lui pour lui payer la somme due.
- Je m'identifie comme détaillant ou employé d'un détaillant de Loto-Québec lorsque je réclame un lot ou une part de lot de plus de 600 \$ et je remplis le questionnaire à cet effet.
- Je collabore à toute vérification effectuée par les enquêteurs de Loto-Québec et je fournis toutes les informations pertinentes qui pourraient être requises.
- Je m'engage à faire suivre par la personne responsable des loteries la formation de base *Lotoventes* ainsi que la formation *Commande de billets à gratter* accessibles par le terminal de jeu ou en ligne, ainsi que toute autre formation sur les produits offerte par Loto-Québec.
- Je m'engage à inscrire tous les employés qui vendent de la loterie et à leur faire suivre annuellement la formation obligatoire *Accès+* offerte par Loto-Québec, accessible par le terminal de jeux ou en ligne.
- Je m'engage à remettre au client chaque billet validé, qu'il soit gagnant ou non, avec le coupon de validation correspondant et, s'il y a lieu, le billet de remplacement.
- Je m'engage à prendre connaissance de toutes les informations transmises par Loto-Québec ou disponibles au terminal de jeux, dont les messages aux détaillants, le *Code de conduite*, les communiqués aux détaillants, ainsi que le *Guide d'opérations S8 du terminal de jeux*.

- Je m'engage à être disponible et prêt pour le rendez-vous téléphonique avec mon télévendeur pour la commande de billets à gratter. De plus, je m'engage à respecter les directives de Loto-Québec relativement à la réception des commandes et au retour des billets, à l'activation des livrets, au lieu de vente des billets commandés et aux dates de mise en marché.

## Respect

- Je maintiens un service respectueux envers la clientèle qui achète de la loterie et je lui offre en tout temps le soutien adéquat.
- Je valide les billets même si le consommateur n'a pas procédé au préalable à leur vérification à l'aide du vérificateur de billets.
- Je mets à la portée du public les règles des jeux et je l'informe des politiques et procédures en vigueur.
- Je n'adopte en aucun moment une conduite contraire à l'intérêt du public ou nuisible à l'intégrité ou à la réputation de Loto-Québec.
- Je demande au consommateur de signer son billet à l'achat, et, avant de valider un billet, je m'assure d'avoir le billet original en main, signé par le consommateur.

## Responsabilité sociale

- Je ne vends aucun billet de loterie et ne paie aucun lot à un mineur et j'affiche les pièces publicitaires de Loto-Québec à cet effet. J'exige des clients paraissant avoir moins de 25 ans une pièce d'identité avec photo émise par une autorité gouvernementale.
- Je mets à la disposition des consommateurs les pièces d'information de Loto-Québec concernant le jeu responsable.
- Je suis prudent dans l'utilisation des médias sociaux et demande préalablement l'autorisation de Loto-Québec avant de faire toute promotion liée à la loterie.

**Je reconnais que le non-respect des conditions énoncées ci-dessus pourrait entraîner des mesures correctives progressives, telles qu'elles sont indiquées au verso.**

Août 2018  
Version 11.0

### Pour toute assistance

Assistance aux détaillants : 514 499-5211 ou 1 800 363-9568  
Ligne d'urgence : 514 899-7900 ou 1 800 361-8267  
Service à la clientèle : 1 866 611-LOTO (5686)  
Service\_clientele@loto-quebec.com

## Les mesures correctives qui seront appliquées advenant des manquements\* au Code de conduite sont les suivantes :

(\* Si un manquement est commis plus d'un an après le dernier manquement, il est traité comme un 1<sup>er</sup> manquement.)

MANQUEMENT CONFIRMÉ**	1 <sup>er</sup> MANQUEMENT	2 <sup>e</sup> MANQUEMENT	3 <sup>e</sup> MANQUEMENT	AUTRES MANQUEMENTS
<b>Vol ou fraude</b>	<p><b>Commis par le détaillant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrait du droit de vendre</li> </ul> <p><b>Commis par un employé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrait du droit de vendre, à moins que le détaillant ne démontre que l'employé concerné ne vend plus de loterie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sans objet</li> </ul> <p><b>Commis par un employé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrait du droit de vendre, à moins que le détaillant ne démontre que l'employé concerné ne vend plus de loterie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sans objet</li> </ul> <p><b>Commis par un employé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrait du droit de vendre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sans objet</li> <li>• Sans objet</li> </ul>
<b>Problème de vente, de validation ou de paiement de lot qui met en doute l'intégrité de la transaction avec le consommateur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avis écrit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avis écrit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrait du droit de vendre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sans objet</li> </ul>
<b>Comportement contraire aux directives et qui cause préjudice à la réputation ou à l'image de Loto-Québec, au moment d'une vente, d'une validation ou d'un paiement de lot</b> <b>Refus de collaborer avec les enquêteurs</b> <b>Refus de suivre la formation obligatoire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avis écrit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avis écrit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avis écrit</li> </ul>	<p><b>4<sup>e</sup> manquement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspension du droit de vendre pour 15 jours</li> </ul> <p><b>5<sup>e</sup> manquement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspension du droit de vendre pour 30 jours</li> </ul> <p><b>6<sup>e</sup> manquement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrait du droit de vendre</li> </ul>
<b>Vente à une personne mineure</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avis écrit annonçant la tenue d'une formation</li> <li>• Tenue d'une formation en magasin</li> <li>• Visite d'un client-mystère</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avis écrit</li> <li>• Visite d'un client-mystère</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspension du droit de vendre pour 15 jours</li> <li>• Visite d'un client-mystère</li> </ul>	<p><b>4<sup>e</sup> manquement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspension du droit de vendre pour 30 jours</li> <li>• Visite d'un client-mystère</li> </ul> <p><b>5<sup>e</sup> manquement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspension du droit de vendre pour 1 an</li> </ul>
<b>Mauvais service à la clientèle</b> <b>Mauvaise utilisation des équipements ou des biens de Loto-Québec</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appel téléphonique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appel téléphonique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avis écrit</li> </ul>	<p>Des manquements répétitifs donneront lieu à d'autres avis écrits et, s'il n'y a aucune amélioration, à des suspensions progressives du droit de vendre et, éventuellement, au retrait du droit de vendre.</p>

\*\* Tout autre manquement sera soumis à une mesure corrective appropriée.