

CRÉATEUR D'ÉMOTIONS

RAPPORT TRIMESTRIEL

1^{er} TRIMESTRE 2018-2019 – DU 1^{er} AVRIL AU 25 JUIN 2018



CERTIFIÉ – NIVEAU 4
CADRE DU JEU RESPONSABLE
2016 – 2019

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

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

Loto-Québec présente des résultats positifs en ce début d'année financière 2018-2019. Nos produits consolidés s'élèvent à 686,5 M\$, en hausse de 41,6 M\$ (+6,4 %) par rapport à la même période l'an dernier. Notre résultat net se chiffre quant à lui à 359,8 M\$, en progression de 34,7 M\$ (+10,7 %).

Il est à noter que ce trimestre compte une journée en moins que le premier trimestre de 2017-2018. De plus, de nouvelles normes comptables modifient la présentation de nos états financiers. Les lots attribués sont maintenant déduits des produits pour les loteries, les bingos et le Kinzo, comme c'était déjà le cas pour les casinos et les loteries vidéo (*voir la page 6 pour plus de détails*). Notre bénéfice brut et notre résultat net ne sont toutefois pas impactés.

Tous nos secteurs ont obtenu des résultats satisfaisants au cours du trimestre. Le secteur des loteries affiche la hausse la plus marquée. Le Lotto Max a offert des cagnottes record, et c'est une fois de plus au Québec que le gros lot de 60 M\$ a été remporté. La loterie 100 \$ ULTIME a encore eu un grand succès et a fait de nombreux millionnaires. Les loteries instantanées connaissent une progression de leurs ventes grâce à des concepts originaux qui plaisent à la clientèle.

Nos casinos ont pour leur part fait plusieurs heureux avec la thématique *Repartez en BMW*, qui a créé une ambiance animée, propice au divertissement, et a permis à des chanceux de remporter divers lots.



Au début juin, les yeux étaient tournés vers le Casino de Charlevoix, qui a fermé ses portes pour accueillir des médias à l'occasion du Sommet du G7. Des activités ont ensuite été organisées, notamment avec Gregory Charles, pour souligner de façon festive la réouverture du Casino.

Les revenus provenant de notre site de jeu en ligne, pour tous les types de jeux, ont progressé de 34,9 %.

Pour ce qui est des établissements de jeux, les revenus sont en baisse dans les bars et brasseries en raison du retrait d'appareils dans les zones ciblées par le plan d'action du réseau d'appareils de loterie vidéo. Les salons de jeux ont toutefois connu une bonne performance.

Enfin, nous sommes fiers de poursuivre notre partenariat avec la Fondation Les Petits Rois en offrant un stage-études à des jeunes atteints de déficience intellectuelle. Les premières cohortes nous ont quittés ce printemps. Nous les accueillerons de nouveau après le congé estival.

A handwritten signature in black ink that reads "Lynne Roiter". The signature is written in a cursive, flowing style.

Lynne Roiter
Présidente et chef de la direction

FAITS MARQUANTS DU TRIMESTRE

CAGNOTTE RECORD AU LOTTO MAX

Au cours du printemps, la cagnotte du Lotto Max a augmenté considérablement. Nous avons offert une cagnotte record lors de plusieurs tirages consécutifs. Le 8 juin, 112 M\$ étaient en jeu, soit un gros lot de 60 M\$ et 52 Maxmillions (lots de 1 M\$). C'est un groupe formé dans un dépanneur de Drummondville qui a remporté ce gros lot. Il s'agit du 4^e lot de 60 M\$ au Lotto Max gagné au Québec en 18 mois. Durant cette même fin de semaine de juin, les Québécois ont aussi mis la main sur 8 Maxmillions et le gros lot du Lotto 6/49, qui s'élevait à 9,8 M\$.

SOMMET POUR LA MAIN CRÈVE-CŒUR AU CASINO DE MONTRÉAL

Le lot progressif de la main crève-cœur au poker Texas Hold'em a atteint 1 669 422 \$ au Casino de Montréal en avril, un sommet en Amérique du Nord pour un casino terrestre. La « malchance » a finalement souri à un groupe de joueurs le 19 avril lorsque l'un d'eux a perdu une main malgré son carré de 10. Il a remporté la moitié de la cagnotte, soit 834 711 \$. Le gagnant de la main, avec une quinte de carreau, a reçu 417 356 \$. Les autres joueurs de la table ont remporté 59 622 \$ chacun.

REMISE DU PLUS GROS LOT GAGNÉ EN LIGNE

En mai, nous avons remis notre plus gros lot remporté en ligne jusqu'à maintenant, soit 1 744 566 \$. C'est une résidente de Lanaudière qui a mis la main sur le magot grâce au lot progressif Powerbucks™. La Colombie-Britannique, le Manitoba et le Québec contribuent simultanément à faire augmenter le lot progressif.



LOTÉRIES D'ÉTÉ

L'équipe des loteries a lancé plusieurs produits thématiques pour la saison estivale, dont la Loto de l'été, une loterie à tirage unique, en vente du 21 juin au 16 août. Cette loterie a la particularité d'avoir un nombre limité de numéros disponibles. Les 4 491 lots seront tirés parmi ces numéros. À gagner : des lots en argent de 100 \$ à 1 000 000 \$ ainsi que des lots en marchandise comme un VTT et une roulotte Airstream.

Du côté des billets à gratter, Voyage de pêche et Californie 18 invitent à l'escapade. Le premier offre la chance de gagner l'un des 10 voyages de pêche de rêve dans une pourvoirie. Le second nous entraîne sur les plages de la côte ouest américaine.

REPARTEZ EN BMW

Les BMW étaient à l'honneur ce printemps dans les casinos du Québec. Pour une troisième année consécutive, la populaire promotion *Repartez en BMW* a fait plusieurs chanceux. Lors du jeu hebdomadaire, certains ont gagné des lots en argent, d'autres ont reçu les clés d'une nouvelle voiture! Plusieurs jeux de casino ont aussi été mis en vedette durant les quatre semaines de la promotion.

GRANDE VISITE AU CASINO DE CHARLEVOIX

Le Casino de Charlevoix a fermé ses portes pendant quelques jours à l'occasion du Sommet du G7, tenu au Fairmont Le Manoir Richelieu. Le Casino a été utilisé comme centre secondaire des médias. Pour souligner la réouverture de l'établissement, nous avons organisé des activités sur le thème *Fiesta Casino*. Le 15 juin, Gregory Charles a offert plusieurs spectacles-surprises dans la région de La Malbaie puis au Casino, accompagné d'un ensemble de cuivres.

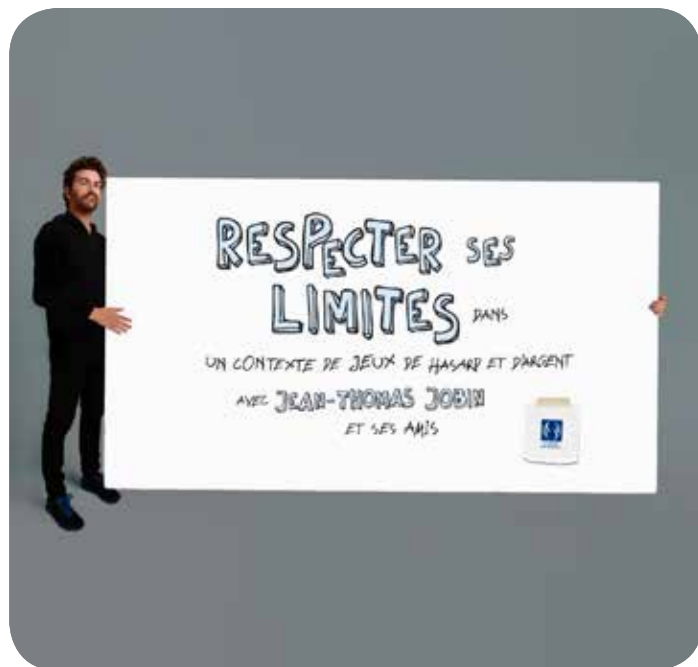
ACTIVITÉS EN SALON DE JEUX

La promotion *L'Italie en folie*, appréciée de la clientèle, a redémarré en avril au Salon de jeux de Trois-Rivières. Elle se déroule tous les vendredis jusqu'au 28 septembre. De nombreux lots sont en jeu, dont des voyages.

RETRAITE DE GUY MONGRAIN

La 25^e saison de *La Poule aux œufs d'or* s'est conclue en juin avec le départ à la retraite de son célèbre animateur, Guy Mongrain. L'équipe de *La Poule* a rendu un hommage chaleureux à M. Mongrain tout au long de l'émission, à la fin de laquelle le gros lot a été remporté, pour un gain total de 380 000 \$!





30 ANS!

Pour une 30^e saison, l'équipe de la *Roue de fortune chez vous!* se promène aux quatre coins du Québec pour aller à la rencontre des participants. Ceux-ci ont la chance de faire tourner la roue et de remporter un lot de 25 000 \$ à 1 000 000 \$.

SAISON DES COMMANDITES

Le mois de juin marque le début de la saison des festivals. À titre de commanditaire d'une soixantaine d'événements partout en province, nous développons des activités divertissantes et surprenantes pour les festivaliers.

L'AN 1 DES PETITS ROIS

À la fin du mois de juin, les premières cohortes de Petits Rois ont terminé leur stage-études à notre siège social et au Casino de Montréal. Depuis l'automne 2017, grâce à notre partenariat avec la Fondation Les Petits Rois, 16 jeunes adultes atteints d'une déficience intellectuelle de modérée à sévère ont eu l'occasion de se familiariser avec le marché du travail et de développer des habiletés essentielles en emploi. Nous les accueillerons de nouveau à l'automne 2018.

NOUVELLE CAMPAGNE DE SENSIBILISATION AU JEU RESPONSABLE

Nous avons lancé une nouvelle campagne de sensibilisation au jeu responsable en juin, sur le thème *On gagne à respecter nos limites*. La campagne comprend des capsules publicitaires, des vidéos humoristiques produites par Jean-Thomas Jobin et de l'affichage ciblé dans certains bars et brasseries. Elle vise à favoriser l'adoption d'habitudes de jeu à faible risque par les Québécois.

LEGS ARTISTIQUE À GATINEAU

En collaboration avec le Casino du Lac-Leamy et la Ville de Gatineau, nous avons dévoilé l'œuvre que nous léguons à la collectivité gatinoise. *Humanitude*, de l'artiste Serge Olivier Fokoua, sera érigée cet automne sur le terrain de la Maison du citoyen.

MODIFICATION DE MÉTHODES COMPTABLES

Le 1^{er} avril 2018, la Société a appliqué deux nouvelles normes, approuvées par l'International Accounting Standards Board (IASB), soit la norme IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats avec des clients*, ainsi que la norme IFRS 9, *Instruments financiers*. Ces nouvelles normes s'appliquent de façon rétrospective, soit avec le retraitement des informations de la période comparative débutant le 1^{er} avril 2017.

À l'exception des changements mentionnés ci-dessus, les méthodes comptables retenues pour les présents états financiers consolidés intermédiaires sont les mêmes que celles appliquées aux états financiers consolidés annuels pour l'exercice clos le 31 mars 2018.

PRODUITS DES ACTIVITÉS ORDINAIRES TIRÉS DE CONTRATS AVEC DES CLIENTS ET INSTRUMENTS FINANCIERS

Les effets sur les états financiers consolidés intermédiaires de la première application de ces deux nouvelles normes découlent principalement de la comptabilisation au net des produits de jeu, qui sont dorénavant tous comptabilisés sur la base du gain net, soit de la différence entre les mises et les lots attribués. Auparavant, les produits provenant des jeux de loterie, de bingo et de Kinzo étaient présentés sur la base du montant brut, soit au montant des mises, et les lots attribués afférents étaient présentés au coût des ventes.

Cette modification a eu pour incidence le reclassement à l'encontre des produits de la charge des lots attribués relative aux produits des loteries et aux produits des bingos et du Kinzo des établissements de jeux, tel que le présente le tableau ci-dessous.

ÉTAT CONSOLIDÉ DU RÉSULTAT GLOBAL (*extrait*)

1^{er} TRIMESTRE CLOS LE 26 JUIN 2017

(En milliers de dollars canadiens)	Montants publiés antérieurement	Ajustements	Montants retraités
Loteries			
Produits	430 808	(231 377)	199 431
Coûts des ventes - Lots attribués	267 255	(231 377)	35 878
Établissements de jeux			
Produits	243 483	(6 135)	237 348
Coûts des ventes - Lots attribués (bingos et Kinzo)	55 962	(6 135)	49 827

ÉTAT CONSOLIDÉ DU RÉSULTAT GLOBAL

Non audité	Pour la période de 86 jours terminée le 25 juin	Pour la période de 87 jours terminée le 26 juin
(En milliers de dollars canadiens)	2018	2017
Produits		
Loteries	244 391	199 431
Casinos	213 511	213 568
Établissements de jeux	234 019	237 348
Ventes intragroupe	(5 444)	(5 434)
	686 477	644 913
Coût des ventes		
Loteries	43 218	35 878
Casinos	12 528	9 644
Établissements de jeux	48 973	49 827
	104 719	95 349
Bénéfice brut	581 758	549 564
Charges		
Avantages du personnel	98 610	99 753
Dotation aux amortissements	31 328	32 246
Paiements spéciaux	5 291	5 256
Taxe sur les produits et services	7 334	7 696
Taxe de vente du Québec	14 628	15 350
Charges générales d'exploitation, d'administration et autres		
Loteries	18 886	15 896
Casinos	34 073	35 149
Établissements de jeux	9 975	10 915
	220 125	222 261
Résultat des activités d'exploitation	361 633	327 303
Produits financiers	(296)	(138)
Charges financières	2 131	2 327
Charges financières nettes	1 835	2 189
Résultat global	359 798	325 114

ÉTAT CONSOLIDÉ DES VARIATIONS DES CAPITAUX PROPRES

Pour les trimestres clos les 25 juin 2018 et 26 juin 2017
Non audité

<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>	Capital-actions	Résultats non distribués	Cumul des autres éléments du résultat global	Total
Solde au 1^{er} avril 2017	170	86 300	43 399	129 869
Dividende	–	(180 000)	–	(180 000)
Contributions au Gouvernement du Québec	–	(6 250)	–	(6 250)
Transactions avec l'actionnaire	–	(186 250)	–	(186 250)
Résultat global de la période	–	325 114	–	325 114
Solde au 26 juin 2017	170	225 164	43 399	268 733
Solde au 1^{er} avril 2018	170	86 300	35 103	121 573
Dividende	–	(180 000)	–	(180 000)
Contributions au Gouvernement du Québec	–	(6 250)	–	(6 250)
Transactions avec l'actionnaire	–	(186 250)	–	(186 250)
Résultat global de la période	–	359 798	–	359 798
Solde au 25 juin 2018	170	259 848	35 103	295 121

ÉTAT CONSOLIDÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Non audité	Au 25 juin	Au 26 juin
(En milliers de dollars canadiens)	2018	2017
ACTIFS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	124 036	116 161
Créances clients et autres débiteurs	83 882	77 682
Stocks	7 567	7 025
Charges payées d'avance	37 069	37 484
Portion courante des actifs financiers liés aux rentes viagères	1 540	1 413
Total des actifs courants	254 094	239 765
Participations dans des entreprises comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence, prêts et avance	34 400	33 124
Immobilisations corporelles	739 048	803 711
Immobilisations incorporelles	53 572	61 045
Actifs financiers liés aux rentes viagères	116 509	110 343
Total des actifs non courants	943 529	1 008 223
Total des actifs	1 197 623	1 247 988
PASSIFS		
Emprunts bancaires	272 266	358 254
Charges à payer et frais courus	196 329	205 636
Portion courante des passifs financiers liés aux rentes viagères	1 540	1 413
Provisions	60 790	28 534
Produits différés	11 395	9 900
Total des passifs courants	542 320	603 737
Dettes à long terme	217 869	257 698
Passif net au titre des prestations définies et autres avantages à long terme	25 804	7 477
Passifs financiers liés aux rentes viagères	116 509	110 343
Total des passifs non courants	360 182	375 518
Total des passifs	902 502	979 255
CAPITAUX PROPRES		
Capital-actions	170	170
Résultats non distribués	259 848	225 164
Cumul des autres éléments du résultat global	35 103	43 399
Total des capitaux propres	295 121	268 733
Total des passifs et des capitaux propres	1 197 623	1 247 988

TABLEAU CONSOLIDÉ DES FLUX DE TRÉSORERIE

Non audité	Pour le trimestre clos le 25 juin	Pour le trimestre clos le 26 juin
(En milliers de dollars canadiens)	2018	2017
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net	359 798	325 114
Ajustements pour :		
Dotation aux amortissements	31 328	32 246
Variation nette des éléments hors caisse	(174 175)	(95 219)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	216 951	262 141
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisitions d'immobilisations	(12 424)	(9 194)
Diminution des prêts et avance	528	611
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(11 896)	(8 583)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Dividende payé	(180 000)	(180 000)
Variation nette des emprunts bancaires	(17 028)	(33 028)
Augmentation de la dette à long terme	37	47
Contributions au Gouvernement du Québec	(6 250)	(6 250)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(203 241)	(219 231)
Augmentation de la trésorerie et équivalents de trésorerie	1 814	34 327
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de la période	122 222	81 834
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de la période	124 036	116 161

La trésorerie et les équivalents de trésorerie de la Société comprennent les fonds en caisse des 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^e 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 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 2018.

LOTÉRIES

Au cours du premier trimestre de l'année financière 2018-2019, le secteur des loteries a enregistré des produits en hausse de 45,0 M\$ (+22,5 %) par rapport à la période correspondante de l'exercice précédent. Cette hausse s'explique par :

- la bonne performance du Lotto Max (+25,9 M\$ ou 71,2 %), qui a offert plus de gros lots majeurs (50 M\$ ou plus) et de Maxmillions qu'au même trimestre l'an passé, soit :
 - 7 gros lots majeurs, dont 5 de 60 M\$, et 199 Maxmillions en 2018-2019,
 - 4 gros lots majeurs et 16 Maxmillions en 2017-2018;
- les ventes de la loterie 100 \$ ULTIME (14,8 M\$), dont le tirage a eu lieu le 5 avril 2018, alors qu'il n'y avait pas eu de tirage en 2017-2018;
- la bonne performance des loteries instantanées (+8,0 M\$ ou 22,1 %).

Soulignons également que les ventes de loteries en ligne ont progressé de 2,7 M\$ (+60,7 %).

Le résultat net du secteur se chiffre à 151,8 M\$, un écart favorable de 33,8 M\$ (+28,7 %).

Du 1^{er} avril au 25 juin 2018, Loto-Québec a versé plus de 5 300 lots ou parts de lot de 1 000 \$ ou plus aux gagnants à la loterie, dont 42 lots de 1 M\$ ou plus.

PRODUITS*

<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>	1 ^{er} trimestre (86 jours)	1 ^{er} trimestre (87 jours)
	2018	2017
Loteries à tirage		
Lotto 6/49	39 708	41 895
Lotto Max	62 331	36 400
Grande Vie	7 949	9 023
Québec 49	4 886	9 564
Québec Max	8 539	4 550
Extra	22 019	19 036
Banco	15 144	17 595
Quotidienne	5 499	5 761
Tout ou rien	713	888
Astro	459	369
Triplex	300	298
Lotto Poker	2 336	2 918
Sprinto	195	320
Lotto :D	323	341
Roue de fortune éclair	2 797	2 032
La Mini	1 246	1 146
Téléactives	4 261	4 949
Éditions spéciales	14 814	63
Total des loteries à tirage	193 519	157 148
Loteries instantanées	44 364	36 331
Paris sur événement	6 508	5 952
Total	244 391	199 431
Jeu en ligne <i>(Inclus dans le tableau ci-dessus)</i>	7 083	4 407

REMISES*

<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>	2018	2017
Lots aux gagnants	290 894	231 377
Commissions aux détaillants	35 262	30 664
Total	326 156	262 041

* Chiffres non audités par les coauditeurs externes

CASINOS

À la fin du premier trimestre de l'exercice en cours, les produits du secteur des casinos – qui comprend la restauration et l'hébergement ainsi que les jeux de casino en ligne – sont stables comparativement à la même période de l'exercice précédent, tout comme le résultat net, qui se chiffre à 60,3 M\$.

Si le trimestre ne comptait pas une journée en moins, les produits auraient connu une hausse de 2,9 M\$ (+1,4 %). Soulignons également qu'une plus grande remise de lots à la clientèle au Casino de Montréal a eu un impact négatif sur les produits. Une progression importante est observée pour les jeux de casino en ligne (+3,4 M\$ ou 26,2 %).

PRODUITS*

	1 ^{er} trimestre (85 jours) 2018	1 ^{er} trimestre (86 jours) 2017
<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>		
Casino de Montréal	119 004	124 170
Casino de Charlevoix	11 221	10 543
Casino du Lac-Leamy	62 907	62 232
Casino de Mont-Tremblant	3 842	3 515
Jeu en ligne	16 537	13 108
Total	213 511	213 568

ÉTABLISSEMENTS DE JEUX

Les produits du secteur des établissements de jeux affichent un recul de 3,3 M\$ (-1,4 %) au terme du premier trimestre, en regard de la même période l'an dernier. Cette diminution est essentiellement attribuable à la journée en moins que compte le trimestre. Le retrait d'appareils de loterie vidéo dans le réseau des bars et brasseries a engendré une baisse de revenus, alors que les salons de jeux ont connu une progression.

Le résultat net du secteur, qui se chiffre à 147,7 M\$, est demeuré stable.

PRODUITS*

	1 ^{er} trimestre (84 jours) 2018	1 ^{er} trimestre (85 jours) 2017
<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>		
Bars et brasseries	214 594	218 428
Salon de jeux de Québec	11 156	10 529
Salon de jeux de Trois-Rivières	3 984	3 866
Total des salons de jeux	15 140	14 395
Bingos	2 860	2 981
Kinzo	1 425	1 544
Total	234 019	237 348

REMISES*

	2018	2017
<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>		
Commissions aux exploitants	48 526	49 418
Lots aux gagnants (bingos et Kinzo)	5 844	6 135
Versements aux OSBL	900	962
Total	55 270	56 515

* 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.