



PLAN D'ACTION

PLAN D'ACTION DU RÉSEAU
D'APPAREILS DE LOTERIE VIDÉO

1) CONTEXTE ET ENJEUX

- Depuis sa création en 1969, Loto-Québec a pour mission de gérer les jeux de hasard et d'argent dans l'ordre et la mesure.
- Bien que dans un premier temps, les activités de Loto-Québec se limitaient aux loteries traditionnelles (jeux sur numéros, loteries instantanées, etc.), au fil des ans, la Société s'est vu confier par le gouvernement de nouveaux mandats. Ceux-ci ont entraîné la diversification de ses activités, dont la gestion des casinos d'État et du réseau des appareils de loterie vidéo (ALV) ainsi que le jeu en ligne.
- Même si ces formes de jeux se distinguent de façon marquée les unes des autres, un fil conducteur les réunit, à savoir la canalisation de l'offre de jeux dans un circuit étatisé. En effet, l'implantation des loteries traditionnelles par Loto-Québec a permis de mettre fin aux jeux sur numéros illégaux et aux *sweepstakes* étrangers qui fleurissaient dans les années 60 au Québec.
- La canalisation et l'encadrement des activités de jeux de hasard et d'argent par un organisme d'État ont non seulement permis de les soustraire au contrôle du crime organisé, mais ont aussi permis d'offrir des jeux intègres et dans des environnements sécuritaires, au profit de la collectivité.
- C'était aussi le cas des ALV. En effet, l'adoption de la Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux (la Loi), qui confiait le mandat d'exploiter le réseau d'appareils de loterie vidéo à Loto-Québec, faisait suite à une commission parlementaire sur le jeu. Lors de cette commission, les témoignages des divers corps policiers ont évoqué l'existence d'un marché illégal d'ALV qui atteignait, en 1993, quelque 40 000 appareils.
- Bien qu'en apparence les appareils ne donnaient que des parties gratuites et semblaient légaux, leur exploitation était illégale, car la pratique courante des tenanciers était de monnayer les parties gratuites gagnées. De plus, ces appareils étaient conçus de façon à être facilement trafiqués à l'avantage du tenancier.
- Exploités par le milieu interlope, ces appareils de loterie vidéo se retrouvaient dans des établissements tels que les dépanneurs et les arcades, facilement accessibles aux mineurs et aux personnes vulnérables. Enfin, les appareils ne contenaient aucune mesure de jeu responsable.

- Pour rectifier cette situation, la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ) s'est fait confier un pouvoir de surveillance et la responsabilité de déterminer les endroits où les appareils de loterie vidéo peuvent être exploités (bars).
- Loto-Québec, pour sa part, exploite les appareils dans des endroits autorisés par la RACJ, dans le respect des règles de la RACJ et des règles qu'elle adopte pour assurer une commercialisation responsable.
- L'implantation des ALV a commencé au début de 1994. Le réseau a atteint 14 644 ALV en mars 1996. L'implantation a duré deux ans en raison des oppositions au modèle proposé et des nombreuses poursuites qui ont suivi pour contester sa légalité. En pratique, lorsque les appareils illégaux étaient saisis en vertu de la Loi, ils étaient remplacés par d'autres. Les propriétaires de ces appareils offraient même aux établissements où ils étaient placés de payer les amendes et de leur remettre les revenus qui en découlaient.
- Cette situation n'a pu se rétablir qu'à la suite des jugements favorables au maintien de la Loi et du consentement de Loto-Québec d'augmenter le taux de commission offert aux exploitants d'ALV de 20 % à 30 %.
- Au 31 mars 2001, le parc était constitué d'environ 15 300 appareils répartis dans quelque 4 085 sites, dont 430 dans les hippodromes.

PLAN DE RECONFIGURATION

- Malgré la réduction de quelque 40 000 appareils de loterie vidéo à 15 300, au début des années 2000, l'accessibilité des appareils commence à soulever certaines préoccupations sur le plan social. En conséquence, au cours des 15 dernières années, plusieurs actions ont été entreprises pour redresser la situation.
- Le 30 mai 2001, le gouvernement lance une action concertée en matière de jeu pathologique et annonce une réduction de 1 000 appareils de loterie vidéo.
- Compte tenu de la réduction du réseau, afin d'éviter la prolifération de licences à des exploitant qui ne pouvaient obtenir d'ALV, la RACJ, en mars 2002, a imposé un moratoire annuel sur l'émission de nouvelles licences, moratoire qui a été renouvelé jusqu'en 2010.
- En novembre 2003, le gouvernement annonce un plan de reconfiguration du réseau, dont l'objectif était alors une réduction de 31 % des sites opérant des ALV et le retrait dans le réseau de 700 appareils.

- Ce plan de reconfiguration était avant tout une démarche de santé publique et était basé sur des études scientifiques qui favorisaient la réduction de l'accessibilité aux ALV et leur regroupement dans un nombre restreint de sites de type salon de jeux.
- En effet, en 2004, une étude, réalisée conjointement par le Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu de l'Université Laval et par l'Institut national de santé publique du Québec¹démontrait que le phénomène du jeu pathologique est relativement stable au Québec; toutefois, l'étude démontrait que le taux de prévalence du jeu pathologique parmi les utilisateurs d'ALV est supérieur à celui observé chez les joueurs pratiquant d'autres jeux, ceci s'expliquant par l'accessibilité aux ALV.
- Ce dernier constat a amené le gouvernement à entreprendre le réaménagement du parc d'ALV, qui était composé de deux volets : la réduction du nombre de sites et l'implantation de salons de jeux contrôlés.
- Pour ce faire, il y a eu un retrait obligatoire, moyennant compensation d'un an de commission, de tous les appareils dans les sites comportant de 1 à 4 ALV dans les quatre agglomérations les plus peuplées (Montréal, Québec, Longueuil et Laval) ainsi que dans les secteurs où le revenu moyen des ménages était inférieur à 50 000 \$ (selon le recensement 2001 de Statistique Canada) et où le ratio d'ALV (établi en novembre 2003) était supérieur à 2 par 1 000 habitants. Cette opération s'est terminée en 2009.
- De plus, en octobre 2005, un programme de retrait volontaire a été mis en place, valide pour un an, offert aux détaillants possédant 5 appareils dans 271 zones ciblées et aux propriétaires de sites multiples (10 ALV et plus) dans l'ensemble du territoire québécois.
- En février 2010, tous les ALV des sites situés dans un rayon de 2,3 km des salons de jeux, qui étaient encore en service, ont été retirés.

¹ *Prévalence des habitudes de jeu et du jeu pathologique au Québec en 2002 et Comportement de jeu et jeu pathologique selon le type de jeu au Québec en 2002*, Institut national de santé publique du Québec et Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu, février 2004, Robert Ladouceur, Serge Chevalier.

LEVÉE DU MORATOIRE ET CRITÈRES D'OCTROI

- Au terme du plan de reconfiguration, non seulement l'objectif de réduction du nombre de sites avait été dépassé, atteignant 36 % au lieu du 31 % initialement prévu, mais il en avait aussi résulté un retrait définitif de 1 265 ALV.
- Bien qu'à la fin du plan de reconfiguration Loto-Québec était autorisée à exploiter 13 035 ALV, le plan stratégique 2010-2013 proposait une diminution additionnelle du nombre d'ALV qu'elle exploitait, le réduisant à 12 000 dont 11 465 dans le réseau des bars. Ce nombre avait été établi en tenant compte de l'objectif d'assurer une couverture géographique adéquate et suffisamment importante du territoire québécois pour enrayer la prolifération de réseaux d'appareils illégaux.
- Cependant, une fois le plan de reconfiguration complété, il était devenu évident que le maintien du moratoire de la RACJ, en place depuis 2002, faisait en sorte qu'il n'était plus possible pour Loto-Québec de maintenir en exploitation le nombre d'appareils suffisant pour empêcher le retour des appareils illégaux.
- À la fin du moratoire, sur recommandation des ministres des Finances, de la Sécurité publique, de la Santé et des Services sociaux, ainsi que de la ministre déléguée aux Services sociaux, le gouvernement a mis fin au moratoire et a approuvé, le 30 mars 2011, des critères socioéconomiques que Loto-Québec devait respecter lors du placement de nouveaux ALV.
- Ces critères ne s'appliquaient qu'à l'ajout de nouveaux sites, soit à ceux qui n'étaient pas en service au 30 mars 2011 (soit environ 20 % du réseau). L'autre 80 % du réseau était composé des sites qui, bien qu'en service, n'étaient pas visés par les critères de retrait précités. C'est pour cette raison qu'il y a aujourd'hui des secteurs qui dépassent encore les ratios établis.

Le tableau joint à l'annexe 1 représente l'évolution du réseau.

Critères d'octroi

- Les critères socioéconomiques et les ratios approuvés le 30 mars 2011 pour les nouvelles demandes de placements d'ALV sont les suivants :

Critère 1 Un nombre maximum de 2 établissements par 5 000 habitants est permis;

Critère 2 Un nombre maximum de 2 ALV par 1 000 habitants est permis;

Critère 3 Le revenu moyen des ménages doit être égal ou supérieur à la moyenne provinciale, telle qu'elle est établie par Statistique Canada (66 000 \$);

Critère 4 Le pourcentage de ménages à faible revenu ne peut excéder 17 %, ce qui est le pourcentage des ménages québécois qui sont considérés à faible revenu.

- La détermination du nombre d'habitants dans les deux premiers critères est déterminée en ajoutant à la population résidente la population ne résidant pas dans le secteur mais y travaillant (données disponibles dans le recensement de Statistique Canada).
- Les deux premiers critères sont de rigueur. Si l'établissement du demandeur est situé dans un secteur qui ne respecte pas l'un ou l'autre de ces critères, il ne peut obtenir d'appareils de loterie vidéo.
- Il en va de même pour le demandeur dont l'établissement respecte les deux premiers critères, sans toutefois respecter les deux derniers.
- Dans le cas où l'établissement du demandeur se situe dans un secteur (respectant les deux premiers critères) qui ne respecte pas l'un des deux derniers critères, tout en n'en étant pas très éloigné, mais qui respecte clairement l'autre, la demande peut être acceptée.
- Afin d'assurer une couverture géographique adéquate du territoire, une exception à l'application des critères est prévue. Ainsi, dans les secteurs ayant une population de moins de 2 500 habitants, on considère uniquement le ratio du nombre d'appareils de loterie vidéo par 1 000 habitants ainsi que le critère du revenu moyen des ménages, lequel doit être égal ou supérieur à celui de la moyenne québécoise pour que des appareils puissent être installés.
- Dans les rares cas de villages isolés, situés dans des subdivisions de recensement étendues et éloignées comme la municipalité de la Baie-James, les critères relatifs au ratio du nombre d'appareils par 1 000 habitants et au revenu moyen des ménages sont appliqués par village, non pour la subdivision entière.

2) CONSTATS SUR LES APPAREILS DE LOTERIE VIDÉO

- Le jeu pathologique, bien que touchant une très faible proportion de joueurs, demeure une réalité et un enjeu qu'il faut traiter avec la plus grande rigueur. Cependant, les Québécois demeurent les plus faibles consommateurs de jeux au Canada. En effet, par rapport aux autres provinces canadiennes, le Québec se situe au 10^e rang sur 10 en termes de dépense totale relative aux jeux de hasard et d'argent.
- En ce qui concerne les appareils de loterie vidéo, depuis 13 ans, par rapport aux autres provinces canadiennes qui exploitent des appareils de loterie vidéo, le Québec se situe :
 - ◆ au 8^e rang sur 8 pour le nombre d'ALV par 100 000 habitants;
 - ◆ au 8^e rang sur 8 pour le nombre d'établissements ayant des ALV par 100 000 habitants;
 - ◆ au 7^e rang sur 8 et, depuis 2015, au 8^e rang sur 8 pour la dépense en loterie vidéo.

Les tableaux de l'annexe 2 représentent la situation du Québec par rapport aux autres provinces au 31 mars 2015.

- Plus de 5 ans se sont écoulés depuis la levée du moratoire et l'élaboration des critères socioéconomiques. Il y a lieu d'entreprendre une réflexion sur l'état du réseau et de déterminer les mesures additionnelles à prendre pour assurer une gestion optimale.
- De plus, malgré le progrès obtenu au fil des dernières années en matière de prévention du jeu excessif, la réalité du jeu pathologique demeure. Les études, dont la plus récente remonte à 2012, démontrent que le phénomène touche particulièrement les utilisateurs d'ALV, lesquels comptent parmi les joueurs les plus susceptibles d'être affectés par des problèmes de jeu. En effet, l'étude de 2012 réalisée par Louise Nadeau et Sylvia Kairouz conclut que 6,2 % des joueurs s'adonnent aux ALV et que de ce nombre, on compte 6 % de joueurs pathologiques probables.
- Puisque les appareils sont opérés dans les bars, leur accessibilité, particulièrement dans les milieux défavorisés, représente donc un enjeu important.
- Bien que l'attrition naturelle des sites opérant des ALV a permis de réduire le nombre de secteurs ne respectant pas les ratios des critères socioéconomiques 1 et 2, il n'en demeure pas moins qu'il y en a encore des secteurs où le nombre d'ALV est au-delà des ratios établis en 2011. Plusieurs de ces secteurs correspondent également à des zones où l'on retrouve une concentration importante de personnes à faible revenus. Il y a donc lieu de se pencher sur cette situation particulière. Par ailleurs, au cours des dernières années, il est devenu apparent

que l'objectif d'assurer une couverture adéquate pour empêcher la prolifération des appareils illégaux pouvait être réalisé avec un nombre d'ALV inférieur à 11 465 dans le réseau des bars.

- À la lumière de ces éléments, pour assurer la gestion responsable du réseau d'ALV, il est apparu nécessaire de bonifier et de consolider les mesures visant à prévenir le jeu excessif.

3) PLAN D'ACTION

- Dans ce contexte, Loto-Québec propose un plan d'action décliné en 3 axes :
 - ◆ Axe 1 : Plan de reconfiguration du réseau;
 - ◆ Axe 2 : Resserrement de l'encadrement du secteur des ALV;
 - ◆ Axe 3 : Renforcement des mesures de jeu responsable.

AXE 1 PLAN DE RECONFIGURATION DU RÉSEAU

- Le plan de reconfiguration vise à faire en sorte que d'ici 24 mois le nombre d'ALV en service dans le réseau des bars, à la suite de l'application du plan d'action, soit au-dessous de 10 000 ALV².
- La réduction ciblera en priorité les secteurs qui ont la plus forte concentration de sites et d'appareils de loterie vidéo en fonction des ratios établis, et ce, dans le but d'en réduire l'accessibilité.
- Ce faisant, le nombre de sites et le nombre d'ALV dans les secteurs à pourcentage élevé de ménages à faible revenu sera réduit de façon importante.
- L'objectif est le respect des critères 1 et 2 par tous les secteurs. Il est entendu cependant que l'objectif d'assurer une couverture géographique adéquate continuera de s'appliquer, et que certains sites pourraient être maintenus afin d'éviter la création de secteurs déserts. Par ailleurs, aucun appareil ne sera ajouté dans ces secteurs.
- De plus, dans les secteurs limitrophes à l'Ontario et au Nouveau-Brunswick, le calcul du nombre d'habitants sera fait en tenant compte de la population avoisinante de ces provinces. Il en est de même pour les secteurs éloignés au Québec qui ne sont pas représentés dans les recensements.

² Si on inclut les appareils existants dans les salons de jeux du Québec, le nombre d'appareils ne devra pas excéder 10 500.

Actions

1.1 Réduire le nombre d'ALV dans le réseau des bars de façon ciblée dans les secteurs décrits ci-dessus

- Dans les secteurs visés, la réduction se réalisera en 3 volets :
 - ◆ Retrait d'ALV résultant d'un resserrement des règles de gestion opérationnelle du parc;
 - ◆ Mise en place d'un programme de retrait volontaire d'ALV moyennant compensation d'une année de commission;
 - ◆ Si nécessaire, retrait obligatoire paramétrique d'ALV moyennant compensation d'un an. Le retrait paramétrique sera réalisé en retirant de tous les sites des secteurs visés, au prorata, le nombre d'ALV requis pour atteindre l'objectif.

Échéance	24 mois
Indicateur et cible	Avoir atteint moins de 10 000 ALV dans le réseau des bars.

1.2 Révision des critères socioéconomiques

- De façon parallèle, un examen approfondi des critères socioéconomiques (3 et 4) sera entrepris, accompagné d'experts, pour déterminer si ces critères reflètent adéquatement la réalité socioéconomique des secteurs visés. À la suite de cette analyse, s'il y a lieu, les critères seront réajustés.

Échéance	Mars 2018
Indicateur et cible	Avoir révisé les critères socioéconomiques.

AXE 2 RESSERREMENT DE L'ENCADREMENT DU SECTEUR DES APPAREILS DE LOTERIE VIDÉO

- Deux organismes ont la responsabilité d'encadrer et de contrôler l'exploitation des appareils de loterie vidéo : la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ) et Loto-Québec.
- La RACJ a le mandat d'établir les normes relatives à l'exploitation des ALV. Dans le cadre de son mandat, la RACJ a la responsabilité de déterminer les catégories d'établissement où

peuvent être exploités les ALV et d'établir des normes quant à l'emplacement des ALV à l'intérieur des établissements. De plus, elle établit les normes de fabrication des ALV et détermine les conditions que doivent respecter les titulaires d'exploitant de site.

- Loto-Québec détermine l'allocation et la répartition des ALV en respectant quatre critères socioéconomiques et établit les mesures à prendre pour assurer une gestion responsable. À ce titre, Loto-Québec entend renforcer les règles de bienfaisance afin de resserrer l'encadrement de l'exploitation des ALV tout en offrant un divertissement de choix au Québécois.

Actions

2.1 Améliorer le Code de commercialisation responsable

- En plus de l'application des critères socioéconomiques, au fil des années, des mesures de jeu responsable pour l'exploitation des appareils de loterie vidéo ont été mises en place par Loto-Québec (détaillées à l'axe 3).
- Parmi ces mesures, un Code de commercialisation responsable obligatoire a été implanté, qui comprend une vingtaine d'engagements que les propriétaires doivent honorer afin d'assurer une gestion responsable dans l'ensemble du réseau. Ce code est désormais affiché en tout temps dans les établissements (*voir annexe 3*).
- Loto-Québec désire toutefois migrer vers un modèle de gestion responsable plus proactif par rapport aux manquements observés chez certains détaillants. L'objectif étant de rappeler l'importance d'une saine gestion afin de corriger le plus rapidement possible les écarts de conduite par rapport au Code de commercialisation responsable.
- Dans le cas d'un manquement aux obligations du Code relié aux guichets bancaires et aux avances de fonds, un avis sera transmis suivi d'une formation. En cas de récidive, les ALV seront retirés.
- Un manquement aux autres obligations du Code donnera lieu à un avis suivi d'une formation et, en cas de récidive, à la fermeture des appareils pour une période de 7 jours. S'il y a une autre récidive, les appareils seront retirés.
- Loto-Québec propose également les améliorations suivantes :

- ◆ Une augmentation du nombre de visites planifiées et non annoncées dans les établissements du réseau;
- ◆ Une implication plus proactive du service d'enquête de Loto-Québec;
- ◆ Le resserrement des règlements sur les guichets bancaires.

Visite des établissements

- Les établissements du réseau sont actuellement visités une fois par trimestre. La vaste majorité des visites démontre qu'une saine gestion responsable est mise en application. Par ailleurs, dans certains cas, un suivi plus serré serait souhaitable. La Société propose donc d'augmenter la fréquence des visites dans les cas suivants :
 - ◆ Lors de l'ouverture d'un nouveau bar;
 - ◆ Lors d'un changement de propriétaire.
- Augmenter le nombre de visites durant la première année d'exploitation d'un établissement dans les deux cas précités permettra à Loto-Québec d'effectuer un meilleur contrôle et d'assurer une gestion responsable de la part des détaillants d'appareils de loterie vidéo tout en faisant la promotion d'une approche de divertissement.

Échéance	En continu
Indicateur et cible	Avoir visité tous les nouveaux établissements et ceux où il y a un changement de propriétaire.

Sécurité

- Les établissements qui souhaitent exploiter des ALV devront respecter des normes de sécurité élevées, incluant la possibilité d'avoir un système de caméras.
- Le service d'enquête de Loto-Québec aura également un rôle d'accompagnateur afin de s'assurer de la compréhension du Code de commercialisation responsable par les détaillants lors de l'ouverture d'un nouvel établissement et dans le cadre des opérations courantes d'un établissement existant. Plus précisément, le service d'enquête effectuera une visite de sensibilisation au plus tard un mois après l'ouverture d'un nouvel établissement.
- De plus, un contrôle rigoureux sera fait dans les établissements où un nombre important de cas de vandalisme sur les appareils est constaté en vue d'en réduire le nombre. Les

efforts de la Société s'orienteront principalement vers les secteurs où l'on retrouve le plus grand nombre de ces cas, et les visites seront effectuées par le service d'enquête auprès des détaillants concernés. Les enquêteurs pourront ainsi renforcer le degré de compréhension des détaillants en faveur d'un environnement de jeux sécuritaire.

- Les procédures applicables en cas de manquements au Code de commercialisation responsable seront également révisées. En plus des sanctions habituelles qui continueront de s'appliquer en cas de non-respect du Code, des visites non annoncées seront ajoutées afin de s'assurer que le détaillant a compris l'importance de la gestion responsable. En cas de récidive, un processus d'escalade bonifié sera appliqué allant de la fermeture au retrait des appareils.

Échéance	En continu
Indicateur et cible	Avoir visité tous les nouveaux établissements un mois après leur ouverture.

Guichets bancaires

- Des guichets bancaires sont disponibles pour la clientèle dans les établissements qui détiennent des appareils de loterie vidéo. Comme pour tous les commerces qui en ont, les guichets sont un service offert à l'ensemble de leur clientèle.
- Néanmoins, afin d'améliorer sa commercialisation responsable, Loto-Québec propose de nouvelles mesures pour mieux encadrer la présence des guichets bancaires chez les détaillants d'ALV en tenant compte de la superficie et de l'aménagement variables des établissements.
- Le facteur suivant sera à considérer quant à l'emplacement des guichets bancaires :
 - ♦ Assurer la sécurité physique des lieux pour les détaillants, les employés et la clientèle (ex. : surveillance en matière de jeu responsable et endroit sécuritaire pour éviter le vol d'argent);
- En tenant compte de cet élément, Loto-Québec propose que les guichets bancaires des établissements répondent aux critères suivants :
 - ♦ Le guichet bancaire doit être situé de façon à pouvoir desservir toute la clientèle de l'établissement;

- Le guichet bancaire ne doit pas être visible lorsque les joueurs sont assis à un appareil de loterie vidéo. À défaut de quoi, une mesure transitoire qui ne dépassera pas 24 mois sera acceptée, soit l'emplacement du guichet à une distance minimale de 3 mètres des positions de jeu.
- La mise en application de ces mesures a déjà débuté auprès des établissements. Depuis le 1^{er} novembre, et ce, pour une période de trois mois, les représentants de la Société visitent tous les détaillants. Chaque visite se conclut par la signature du bon de visite officiel par le détaillant. Ce bon de visite précise l'importance de la mise en application de ces nouvelles directives. Tous les cas problématiques seront soumis aux enquêteurs du Service d'enquête de Loto-Québec. Des recommandations seront par la suite formulées au comité de surveillance de la Société, qui aura la responsabilité de régler la situation dans les plus brefs délais.
- Toutes les nouvelles ententes signées avec un détaillant actuel ou un nouveau détaillant incluront un plan permettant de visualiser la localisation du guichet bancaire dans l'établissement.

Échéance	1 ^{er} juin 2017
Indicateur et cible	Avoir revu l'emplacement des guichets de tous les établissements afin qu'ils répondent aux critères établis.

2.2 Renouveler le modèle de commercialisation : positionnement divertissement

- Depuis maintenant deux ans, Loto-Québec a entrepris, par l'intermédiaire d'une démarche de renouvellement, un virage davantage tourné vers le divertissement.
- De façon plus spécifique, dans la réflexion stratégique de Loto-Québec, pour pouvoir effectuer ce virage avec succès, il a été décidé, au cours de la dernière Planification stratégique 2014-2017, de favoriser l'émergence d'établissements possédant une offre intégrée de divertissement, au sein de laquelle les appareils de loterie vidéo s'inscrivent comme une activité de loisir parmi d'autres. Actuellement, 18 % de notre parc d'appareils est situé dans des sites appartenant à cette catégorie.

- Plusieurs activités complémentaires de divertissement peuvent vivre conjointement avec l'activité de loterie vidéo, notamment :
 - ◆ les tables de billard et le football sur table (*babyfoot*);
 - ◆ les allées de bowling;
 - ◆ les jeux communautaires (bingo/Kinzo/jeux d'habileté);
 - ◆ les dards électroniques;
 - ◆ les jeux de réalité virtuelle/augmentée et le golf virtuel;
 - ◆ les courses de chevaux et les paris flexibles sur événements;
 - ◆ la diffusion de joutes sportives et le sport électronique (*e-sport*).
- Ces établissements favorisent une plus grande proportion de clientèle qui sort en groupe, socialise et consomme plusieurs produits de divertissement lors de leur visite.
- Ce deuxième axe vise la bonification de l'aménagement et de l'offre de paris.
- Un changement important de culture devra s'opérer dans la gestion des nouveaux établissements du réseau, jumelant l'octroi des ALV à des responsabilités accrues en lien avec nos règles de commercialisation responsable.
- Dans les secteurs où les ratios sont respectés, des établissements avec les caractéristiques suivantes pourraient voir le jour :
 - ◆ Une grande variété d'activités de divertissement serait offerte;
 - ◆ Les sites seraient configurés pour favoriser la socialisation;
 - ◆ Une formation à la totalité des employés sur le jeu responsable serait donnée et des employés formés seraient présents dans l'aire de jeu en tout temps;
 - ◆ Une formation bonifiée pourrait être obligatoire;
 - ◆ L'implication du gestionnaire dans sa communauté serait encouragée.

Échéance	Avril 2020
Indicateur et cible	Avoir 25 % du réseau des bars qui répondent au nouveau modèle de commercialisation.

AXE 3 RENFORCEMENT DES MESURES DE JEU RESPONSABLE

- Une offre de jeu encadrée et responsable a toujours constitué une priorité pour Loto-Québec. En effet, la Société considère le jeu responsable comme un élément essentiel à la poursuite de ses activités. Au fil des ans, elle a mis en place diverses mesures de sensibilisation et de prévention en vue de promouvoir des habitudes de jeu réfléchies.
- Pour que le jeu demeure un jeu, Loto-Québec s'appuie sur diverses mesures de prévention :
 - ◆ Des dispositifs de jeu responsable intégrés aux appareils;
 - ◆ Une ligne d'aide en service 24 heures sur 24;
 - ◆ Des dépliants de sensibilisation au sein de l'établissement;
 - ◆ Une communication misant sur le divertissement et prônant des comportements de jeu réfléchis auprès des joueurs;
 - ◆ Un programme de sensibilisation au jeu excessif, *Au hasard du jeu*, offert aux détenteurs de licence d'appareils de loterie vidéo (tenanciers de bars) en collaboration avec le Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu. En ligne depuis 2008, le programme a été suivi depuis 2001 par plus de 38 000 personnes travaillant dans les établissements exploitant des appareils de loterie vidéo;
 - ◆ Le Code de commercialisation responsable.
- De plus, plusieurs fonctionnalités favorisant le jeu responsable sont présentes dans les appareils de jeux :
 - ◆ Ouverture à 8 h et fermeture à 3 h des appareils par la centrale de Loto-Québec;
 - ◆ Encaissement automatique à la fermeture des appareils;
 - ◆ Banque du joueur affichée en dollars ou en crédits;
 - ◆ Valeur des lots offerts limitée à 1 000 \$;
 - ◆ Horloge visible en tout temps à l'écran;
 - ◆ Durée du temps de jeu déterminée par le joueur au début de la session de jeu;
 - ◆ Valeur maximale des crédits à 0,25 \$;
 - ◆ Mise maximale à 2,50 \$;
 - ◆ Menu expliquant les tables de lots des jeux;
 - ◆ Menu d'aide pour chaque jeu;
 - ◆ Module explicatif traitant du hasard;

- ◆ Remboursement possible en tout temps;
- ◆ Coupon de remboursement automatiquement émis lorsque le cumul des gains atteint 1 000 \$;
- ◆ Messages de jeu responsable statiques dans l'écran supérieur de l'appareil (mention « 18 ans + », numéro de la ligne d'aide 1 800 461-0140 et messages sur le hasard).

Actions

3.1 Implanter de nouvelles initiatives en matière de jeu responsable

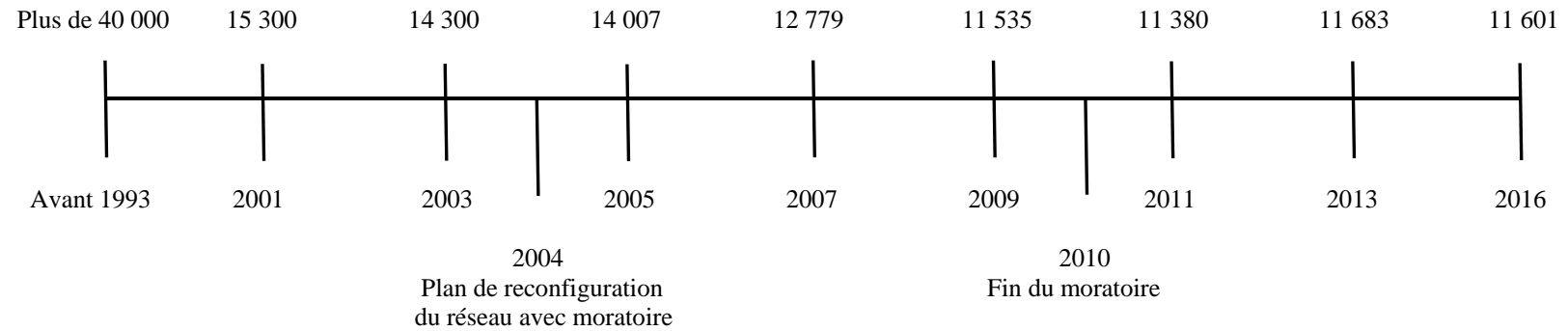
- Afin de poursuivre la démarche d'amélioration d'une commercialisation responsable, diverses initiatives sont actuellement en cours d'analyse.
- Un contrôle de l'âge des clients ayant une apparence de 25 ans et moins sera exigé ainsi qu'un aménagement minimisant l'isolement des joueurs.
- La formation *Au hasard du jeu* demeurera obligatoire pour l'ensemble du réseau. De plus, dans certains types d'établissement, de nouvelles formations pourraient être offertes à l'ensemble du personnel. Ces formations pourraient porter, entre autres, sur le service responsable de l'alcool et sur une plus grande reconnaissance des comportements à risque.
- Afin de motiver tous les établissements à respecter l'ensemble des points contenus dans le Code, le programme *Bien joué*, établi à cet effet, continuera d'être amélioré au cours des prochaines années.
- À l'instar des casinos et des salons de jeux où une borne de sensibilisation est disponible pour la clientèle, une telle borne en format réduit pourrait être disponible dans certains établissements du réseau des bars.

Échéance	En continu
Indicateur et cible	Avoir mis en place des mesures pour s'assurer que l'ensemble du personnel des établissements soit formé adéquatement.

ANNEXES

ANNEXE 1 – ÉVOLUTION DU PARC

ALV dans les bars (incluant les hippodromes et les salons de jeux)

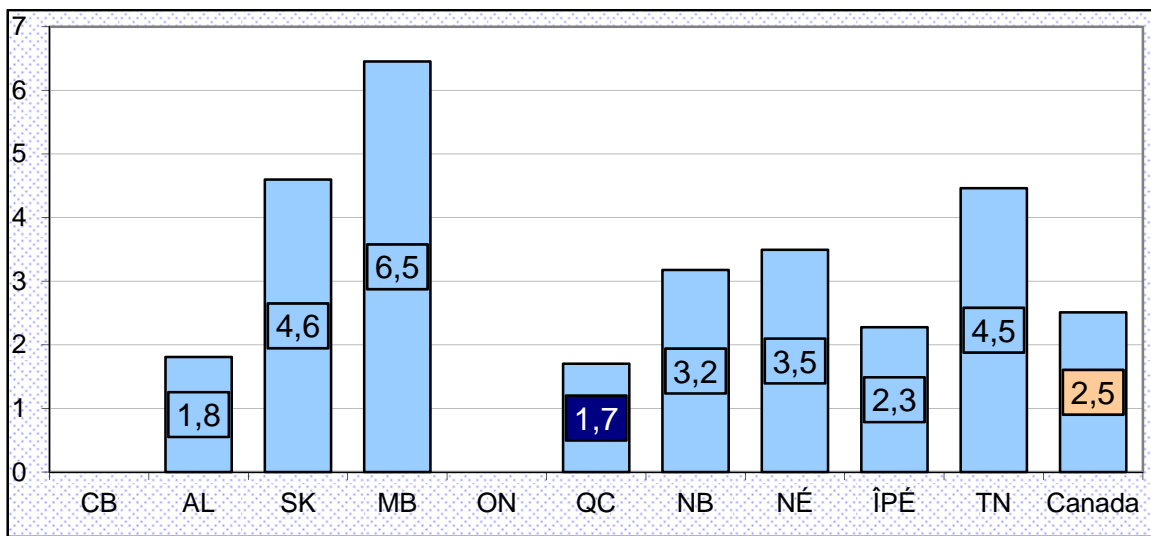


ANNEXE 2 – COMPARAISON AVEC AUTRES JURIDICTIONS CANADIENNES

DÉPENSES MOYENNES EN JHA LÉGAUX PAR ADULTE PAR PROVINCE EN 2014-2015

Secteurs	CB	AL	SK	MB	ON	QC	NB	NÉ	ÎPÉ	TN	Canada	Rang du Québec
Loteries	290 \$	251 \$	212 \$	218 \$	298 \$	244 \$	265 \$	268 \$	282 \$	569 \$	276 \$	8e sur 10
Casinos / Racinos	393 \$	459 \$	409 \$	253 \$	286 \$	104 \$	82 \$	87 \$	172 \$	n/a	269 \$	7e sur 9
Loteries vidéo	n/a	205 \$	283 \$	326 \$	n/a	136 \$	208 \$	145 \$	146 \$	308 \$	185 \$	8e sur 8
Bingos	81 \$	40 \$	22 \$	37 \$	57 \$	25 \$	53 \$	57 \$	55 \$	77 \$	49 \$	9e sur 10
Courses	38 \$	41 \$	11 \$	24 \$	77 \$	12 \$	7 \$	16 \$	57 \$	2 \$	44 \$	7e sur 10
Total	802 \$	996 \$	937 \$	859 \$	718 \$	522 \$	615 \$	573 \$	713 \$	956 \$	723 \$	10e sur 10

Nombre d'ALV par 1 000 adultes au Canada en 2014-2015



ANNEXE 3 - CODE DE COMMERCIALISATION RESPONSABLE

- 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 inc.. (ci-après désignée "la Société").
- 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 Société et former son personnel à cet effet.
- 8) S'assurer qu'un employé ayant suivi la formation sur le jeu responsable 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.
- 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 qu'il soit visible en tout temps, à la satisfaction de la Société.