

CRÉATEUR D'ÉMOTIONS

RAPPORT TRIMESTRIEL

2^e TRIMESTRE 2018-2019 – DU 26 JUIN AU 24 SEPTEMBRE 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



À mi-parcours de l'exercice financier 2018-2019, Loto-Québec se trouve en bonne position avec des résultats encore une fois en hausse. En effet, nos produits consolidés, qui se chiffrent à 1,394 G\$, affichent une croissance de 61,9 M\$ (+4,6 %) par rapport à la même période de l'exercice précédent. Quant à notre résultat net, il s'élève à 721,6 M\$, soit un écart favorable de 43,0 M\$ (+6,3 %).

Nos loteries ont poursuivi leur bonne performance, et ce, pour toutes les catégories de produit. Le Lotto Max a enregistré d'excellents chiffres de vente, notamment grâce au grand nombre de gros lots majeurs en jeu et à nos actions pour donner de la visibilité à nos gagnants. Les loteries instantanées ont elles aussi vu leurs ventes augmenter grâce à une offre dynamisée.

Les résultats du secteur des casinos sont également bons. Soulignons que le Casino de Montréal a eu 25 ans le 9 octobre. Cet anniversaire sera célébré tout au long de la prochaine année.

Par ailleurs, la popularité grandissante de notre site de jeu en ligne ne se dément pas, comme en témoigne la croissance des revenus de 32,6 %.

Du côté des établissements de jeux, les salons de jeux poursuivent leur progression, alors qu'une baisse due au retrait d'appareils de loterie vidéo est observée dans le réseau des bars et brasseries. Durant l'été, nos équipes ont travaillé aux préparatifs pour le lancement du projet pilote de bingo électronique, nommé bingo+. Celui-ci est offert dans une première salle depuis le début octobre. Rappelons que le bingo est une source importante de financement pour plusieurs organismes sans but lucratif.

Enfin, depuis septembre dernier, l'offre de soutien aux joueurs autoexclus de nos casinos et de nos salons de jeux est assurée conjointement par le service Jeu : aide et référence et le ministère de la Santé et des Services sociaux. Ce partenariat vise à favoriser une augmentation de la proportion de joueurs qui acceptent d'être aidés durant leur période d'autoexclusion et à entraîner une diminution des conséquences négatives du jeu excessif. Il s'inscrit dans notre démarche de commercialisation responsable.

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

Lynne Roiter
Présidente et chef de la direction

FAITS MARQUANTS DU TRIMESTRE

GROS LOTS DU TRIMESTRE

Nous avons remis 29 lots de 1 M\$ et plus, dont ces gros lots d'importance :

- Un lot de 33 600 463 \$ remporté par un résident du Bas-Saint-Laurent au tirage du Lotto 6/49 du 29 août;
- Un lot de 17 600 769 \$ remporté par un groupe de 20 personnes travaillant à Montréal au tirage du Lotto Max du 27 juillet.

DES RENTES ATTRAYANTES

Cinq rentes à vie ont été remportées durant la période, soit trois rentes de la Grande Vie (25 000 \$ par année à vie) et deux rentes de Gagnant à vie! (1 000 \$ par semaine à vie). L'une de ces deux rentes a été gagnée avec un billet à gratter, tandis que l'autre a été gagnée à une machine à sous Gagnant à vie! au Casino de Montréal.

NOUVEAUX ANIMATEURS

La 26^e saison de *La Poule aux œufs d'or* est arrivée sur les ondes de TVA le 22 août. Deux nouveaux animateurs sont maintenant à la barre de la populaire émission : Sébastien Benoit et Julie Houle. Le concept de l'émission a d'ailleurs été légèrement modifié. Chacun des animateurs accompagne un concurrent pour toute la durée du jeu.



LOTO DE L'ÉTÉ

Lancée le 21 juin, la Loto de l'été a fait plusieurs heureux à la suite du tirage du 16 août. Près de 4 500 lots étaient en jeu, dont des cartes-cadeaux de la SEPAQ, des VTT, une roulotte Airstream et deux lots de 1 M\$. Plusieurs de ces gros lots étaient garantis puisqu'ils étaient tirés parmi les numéros émis.

POOL DE HOCKEY

Pour une troisième année, le Pool Mise-o-jeu annuel offre aux parieurs de se mesurer les uns aux autres pendant la saison de hockey. Des lots seront remis aux 150 meilleurs *poolers*, dont un gros lot de 125 000 \$ au vainqueur. Les joueurs peuvent également participer au pool hebdomadaire.

THÉMATIQUES EN CASINO

Forts de leur succès de l'an dernier, les Casinos du Québec ont redéployé la thématique *Rétro casino* pendant l'été et la thématique *C'est country* à partir du mois de septembre. Groupes musicaux, escouades costumées, danseurs : tout a été mis en place pour plonger les visiteurs dans des ambiances colorées et divertissantes.

BIEN JOUÉ!

Le programme *Bien joué!* souligne l'engagement des détaillants du réseau d'appareils de loterie vidéo en ce qui a trait à la commercialisation responsable des jeux de hasard et d'argent. Pour la période estivale, la formation *Ici, on carte!* a été mise de l'avant, en plus de la formation obligatoire. Elle a été suivie par près de 5 700 employés du réseau, rejoignant 89 % des détaillants. Ici, on carte! a pour but d'inciter nos partenaires à demander une pièce d'identité à tous les clients qui semblent avoir moins de 25 ans.





DREAMHACK ET COMICCON

Nous avons accentué notre soutien aux développeurs indépendants de jeux vidéo grâce à notre présence au Comiccon, organisé au Palais des congrès en juillet, et au Dreamhack, tenu au Stade olympique en septembre. Lors de ces deux événements, nous avons mis en lumière le travail de dizaines de studios en faisant découvrir leurs réalisations auprès du public. Pour ce faire, nous avons notamment présenté des démonstrations de jeux vidéo, lesquelles étaient animées par des personnalités reconnues du milieu.

LES MOMENTS CHANCEUX

Pendant la période estivale, notre escouade #momentchanceux a sillonné les événements que nous commanditons pour offrir aux festivaliers de petites attentions sympathiques. Par exemple, des spectateurs des Grands Feux Loto-Québec ont reçu du maïs soufflé. À Osheaga, le kiosque des objets perdus a été décoré aux couleurs du Lotto 6/49. Lorsqu'un festivalier retrouvait un bien perdu, une photo était prise avec la mention #TuDevraisAcheterUn649. Cette initiative a obtenu une belle visibilité sur les réseaux sociaux, notamment sur Instagram.

DÉFILÉ DE FIERTÉ MONTRÉAL

Nous avons pris part au défilé organisé dans le cadre de Fierté Montréal. De nombreux employés, qu'ils fassent partie de la communauté LGBTQ ou non, ont répondu à l'appel et ont marché bénévolement aux côtés du char allégorique du Casino de Montréal.

OPÉRATION « SACS À DOS »

Nos employés ont remis plus de 300 sacs remplis d'effets scolaires à des jeunes en situation de vulnérabilité, et ce, afin d'alléger le fardeau financier que signifie la rentrée scolaire pour certaines familles. Les sacs ont été distribués par l'entremise des organismes suivants :

- Fondation du Centre jeunesse de Montréal;
- Maison communautaire Daniel-Johnson;
- Parents Uniques des Laurentides (Sainte-Agathe-des-Monts).

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} SEMESTRE CLOS LE 25 SEPTEMBRE 2017

(En milliers de dollars canadiens)

	Montants publiés antérieurement	Ajustements	Montants retraités
Loteries			
Produits	872 993	(469 073)	403 920
Coûts des ventes - Lots attribués	539 745	(469 073)	70 672
Établissements de jeux			
Produits	500 517	(12 633)	487 884
Coûts des ventes - Lots attribués (bingos et Kinzo)	114 826	(12 633)	102 193

ÉTAT CONSOLIDÉ DU RÉSULTAT GLOBAL

Non audité	Pour la période de 91 jours terminée le 24 septembre	Pour la période de 91 jours terminée le 25 septembre	Pour la période de 177 jours terminée le 24 septembre	Pour la période de 178 jours terminée le 25 septembre
(En milliers de dollars canadiens)	2018	2017	2018	2017
Produits				
Loteries	222 612	204 489	467 003	403 920
Casinos	240 170	238 475	453 681	452 043
Établissements de jeux	251 445	250 536	485 464	487 884
Ventes intragroupe	(6 818)	(6 401)	(12 262)	(11 835)
	707 409	687 099	1 393 886	1 332 012
Coût des ventes				
Loteries	39 769	34 794	82 987	70 672
Casinos	14 497	10 498	27 025	20 142
Établissements de jeux	52 352	52 366	101 325	102 193
	106 618	97 658	211 337	193 007
Bénéfice brut	600 791	589 441	1 182 549	1 139 005
Charges				
Avantages du personnel	104 113	101 710	202 723	201 463
Dotation aux amortissements	31 405	31 456	62 733	63 702
Paiements spéciaux	5 398	5 233	10 689	10 489
Taxe sur les produits et services	7 431	7 919	14 765	15 615
Taxe de vente du Québec	14 817	15 794	29 445	31 144
Charges générales d'exploitation, d'administration et autres				
Loteries	22 335	21 412	41 221	37 308
Casinos	39 656	37 804	73 729	72 953
Établissements de jeux	11 681	12 390	21 656	23 305
	236 836	233 718	456 961	455 979
Résultat des activités d'exploitation	363 955	355 723	725 588	683 026
Produits financiers	(466)	(304)	(762)	(442)
Charges financières	2 627	2 572	4 758	4 899
Charges financières nettes	2 161	2 268	3 996	4 457
Résultat global	361 794	353 455	721 592	678 569

ÉTAT CONSOLIDÉ DES VARIATIONS DES CAPITAUX PROPRES

Pour les semestres clos les 24 septembre 2018 et 25 septembre 2017

Non audité				
(En milliers de dollars canadiens)	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	–	(440 000)	–	(440 000)
Contributions au Gouvernement du Québec	–	(12 500)	–	(12 500)
Transactions avec l'actionnaire	–	(452 500)	–	(452 500)
Résultat global de la période	–	678 569	–	678 569
Solde au 25 septembre 2017	170	312 369	43 399	355 938
Solde au 1^{er} avril 2018	170	86 300	35 103	121 573
Dividende	–	(440 000)	–	(440 000)
Contributions au Gouvernement du Québec	–	(12 500)	–	(12 500)
Transactions avec l'actionnaire	–	(452 500)	–	(452 500)
Résultat global de la période	–	721 592	–	721 592
Solde au 24 septembre 2018	170	355 392	35 103	390 665

ÉTAT CONSOLIDÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Non audité	Au 24 septembre	Au 25 septembre
(En milliers de dollars canadiens)	2018	2017
ACTIFS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	121 181	106 168
Créances clients et autres débiteurs	87 288	74 212
Stocks	5 809	8 510
Charges payées d'avance	28 936	33 456
Portion courante des actifs financiers liés aux rentes viagères	1 540	1 413
Total des actifs courants	244 754	223 759
Participations dans des entreprises comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence, prêts et avance	34 519	33 308
Immobilisations corporelles	721 737	790 354
Immobilisations incorporelles	54 293	59 325
Actifs financiers liés aux rentes viagères	116 509	110 343
Total des actifs non courants	927 058	993 330
Total des actifs	1 171 812	1 217 089
PASSIFS		
Emprunts bancaires	156 300	244 232
Charges à payer et frais courus	186 824	185 234
Portion courante des passifs financiers liés aux rentes viagères	1 540	1 413
Provisions	60 573	37 126
Produits différés	13 487	17 189
Total des passifs courants	418 724	485 194
Dettes à long terme	217 908	257 746
Passif net au titre des prestations définies et autres avantages à long terme	28 006	7 868
Passifs financiers liés aux rentes viagères	116 509	110 343
Total des passifs non courants	362 423	375 957
Total des passifs	781 147	861 151
CAPITAUX PROPRES		
Capital-actions	170	170
Résultats non distribués	355 392	312 369
Cumul des autres éléments du résultat global	35 103	43 399
Total des capitaux propres	390 665	355 938
Total des passifs et des capitaux propres	1 171 812	1 217 089

TABLEAU CONSOLIDÉ DES FLUX DE TRÉSORERIE

Non audité	Pour le semestre clos le 24 septembre	Pour le semestre clos le 25 septembre
(En milliers de dollars canadiens)	2018	2017
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultat net	721 592	678 569
Ajustements pour :		
Dotation aux amortissements	62 733	63 702
Variation nette des éléments hors caisse	(173 118)	(93 336)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	611 207	648 935
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisitions d'immobilisations	(27 239)	(25 573)
Diminution des prêts et avance	409	427
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(26 830)	(25 146)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Dividende payé	(440 000)	(440 000)
Variation nette des emprunts bancaires	(132 994)	(147 050)
Augmentation de la dette à long terme	76	95
Contributions au Gouvernement du Québec	(12 500)	(12 500)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(585 418)	(599 455)
Augmentation de la trésorerie et équivalents de trésorerie	(1 041)	24 334
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	121 181	106 168

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 semestre de l'année financière 2018-2019, le secteur des loteries a enregistré des produits en hausse de 63,1 M\$ (+15,6 %) par rapport à la période correspondante de l'exercice précédent. Cette hausse s'explique par :

- la bonne performance du Lotto Max (+34,6 M\$ ou 45,3 %), qui a offert plus de gros lots majeurs (50 M\$ ou plus) et de Maxmillions qu'au même semestre l'an passé, soit :
 - 13 gros lots majeurs, dont 7 de 60 M\$, et 261 Maxmillions en 2018-2019,
 - 7 gros lots majeurs, dont 1 de 60 M\$, et 37 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 (+15,7 M\$ ou 21,3 %).

Les ventes de loteries en ligne ont pour leur part progressé de 5,3 M\$ (+58,8 %).

Le résultat net du secteur se chiffre à 279,9 M\$, un écart favorable de 44,5 M\$ (+18,9 %).

Du 1^{er} avril au 24 septembre 2018, Loto-Québec a versé plus de 11 200 lots ou parts de lot de 1 000 \$ ou plus aux gagnants à la loterie, dont 71 lots de 1 M\$ ou plus.

PRODUITS*

	1 ^{er} semestre (177 jours)	1 ^{er} semestre (178 jours)
(En milliers de dollars canadiens)	2018	2017
Loteries à tirage		
Lotto 6/49	81 858	83 822
Lotto Max	111 101	76 460
Grande Vie	15 330	17 494
Québec 49	14 557	17 463
Québec Max	15 543	10 696
Extra	43 627	39 988
Banco	30 831	36 556
Quotidienne	11 335	11 759
Tout ou rien	1 692	1 326
Astro	906	760
Triplex	643	625
Lotto Poker	5 065	6 497
Sprinto	496	647
Lotto :D	647	689
Roue de fortune éclair	5 596	4 345
Loto de l'été	1 735	–
La Mini	2 514	2 239
Téléactives	6 852	7 307
Éditions spéciales	14 812	70
Total des loteries à tirage	365 140	318 743
Loteries instantanées	89 392	73 716
Paris sur événement	12 471	11 461
Total	467 003	403 920
Jeu en ligne <i>(Inclus dans le tableau ci-dessus)</i>	14 404	9 071

REMISES*

	2018	2017
(En milliers de dollars canadiens)		
Lots aux gagnants	550 534	469 073
Commissions aux détaillants	68 676	61 433
Total	619 210	530 506

* Chiffres non audités par les coauditeurs externes

CASINOS

À la fin du premier semestre 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 en légère augmentation comparativement à la même période de l'exercice précédent (+1,6 M\$ ou 0,4 %).

Les casinos affichent une bonne performance dans l'ensemble, bien que les revenus du Casino de Montréal aient subi une légère baisse en raison d'une plus grande remise de lots à la clientèle et que ceux du Casino du Lac-Leamy aient connu une faible diminution en raison d'un retour à la courbe normale de revenus (comparativement au premier semestre de 2017-2018). Notons qu'une progression importante est observée pour les jeux de casino en ligne (+6,8 M\$ ou 24,1 %).

Si le semestre ne comptait pas une journée en moins, les produits du secteur auraient connu une hausse de 4,6 M\$ (+1,0 %).

Le résultat net du secteur se chiffre à 134,6 M\$, en baisse de 5,8 M\$ (-4,1 %). Cet écart s'explique par un décalage dans les charges. Par rapport à l'an dernier, elles ont en effet été plus élevées au cours de ce semestre, mais devraient être plus basses d'ici la fin de l'année financière.

PRODUITS*

	1 ^{er} semestre (176 jours)	1 ^{er} semestre (177 jours)
<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>	2018	2017
Casino de Montréal	249 332	253 639
Casino de Charlevoix	25 517	24 823
Casino du Lac-Leamy	133 188	135 830
Casino de Mont-Tremblant	10 779	9 664
Jeu en ligne	34 865	28 087
Total	453 681	452 043

ÉTABLISSEMENTS DE JEUX

Les produits du secteur des établissements de jeux affichent un recul de 2,4 M\$ (-0,5 %) au terme du premier semestre, en regard de la même période l'an dernier.

Le réseau des bars et brasseries a enregistré une baisse de revenus causée en grande partie par le retrait d'appareils de loterie vidéo, alors que les salons de jeux ont connu une progression.

Le résultat net du secteur se chiffre à 307,1 M\$, soit un écart favorable de 4,3 M\$ (+1,4 %).

PRODUITS*

	1 ^{er} semestre (175 jours)	1 ^{er} semestre (176 jours)
<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>	2018	2017
Bars et brasseries	443 314	447 794
Salon de jeux de Québec	24 252	22 446
Salon de jeux de Trois-Rivières	8 785	8 307
Total des salons de jeux	33 037	30 753
Bingos	6 033	6 076
Kinzo	3 080	3 261
Total	485 464	487 884

REMISES*

	2018	2017
<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>		
Commissions aux exploitants	100 283	101 305
Lots aux gagnants (bingos et Kinzo)	12 369	12 633
Versements aux OSBL	1 931	1 970
Total	114 583	115 908

* 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.