

# GAGNER EN



## RAPPORT TRIMESTRIEL

3<sup>e</sup> TRIMESTRE 2017-2018  
DU 26 SEPTEMBRE AU 25 DÉCEMBRE 2017



**CERTIFIÉ - NIVEAU 4**  
CADRE DU JEU RESPONSABLE  
2016 - 2019

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



LYNNE ROITER  
PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

## MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

**Aux trois quarts de l'exercice financier 2017-2018, nos efforts continuent de porter fruit, et ce, au bénéfice de toute la collectivité. Par ailleurs, nous avons fait un nombre record de gagnants.**

**Nos produits consolidés se chiffrent à 2,759 G\$, en hausse de 147,3 M\$ (+5,6 %) par rapport à la période correspondante de 2016-2017. Quant à notre résultat net, il s'élève à 1,019 G\$, une progression de 85,9 M\$ (+9,2 %). Il est à noter que cette période compte une journée en moins que celle de l'exercice précédent.**

Je tiens à souligner qu'au cours de l'année 2017, nous avons versé plus de lots de 1 M\$ ou plus à la loterie que jamais auparavant. Nous avons remis 107 lots de cette ampleur, faisant ainsi 132 millionnaires.

Pour les trois premiers trimestres, toutes nos catégories de loteries affichent de bonnes performances de ventes. Le jeu sur terminal Grande Vie demeure très aimé des Québécois, comme l'indique notre part du marché canadien de 33,2 %. Nos parts de marché pour les autres loteries pancanadiennes, soit le Lotto 6/49 et le Lotto Max, sont également en progression.

La croissance de l'achalandage dans nos casinos s'est poursuivie. Les activités thématiques que nous y organisons plaisent toujours à la clientèle et lui permettent de découvrir la variété de notre offre de jeu et de divertissement. Nos quatre casinos ont connu des augmentations de revenus allant de 5 % à près de 11 %.

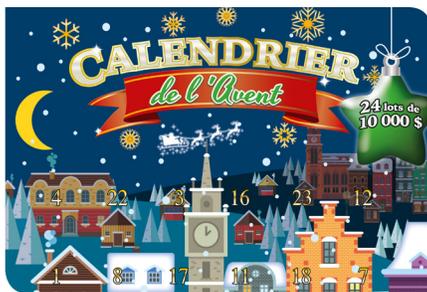
Notre site de jeu en ligne a quant à lui généré des revenus de 82,9 M\$ depuis le début de l'exercice – pour tous les types de jeux –, ce qui représente un écart

favorable de 24,6 M\$ (+42,1 %). Nous avons récemment lancé une nouvelle version du portail [lotoquebec.com](http://lotoquebec.com), qui facilite la navigation parmi nos différents produits.

Le secteur des établissements de jeux – qui regroupe les loteries vidéo dans le réseau des bars et brasseries ainsi que les salons de jeux, les bingos et le Kinzo – a connu une légère croissance de ses revenus. Celle-ci est surtout attribuable aux bons résultats des salons de jeux, où l'achalandage a continué d'augmenter.

Enfin, la réalisation du plan d'action du réseau d'appareils de loterie vidéo (ALV), qui vise à resserrer l'encadrement des ALV et à en diminuer le nombre, progresse bien. À mi-chemin de l'échéancier, plus de 500 ALV avaient été retirés du réseau, ce qui nous permet d'affirmer que nous atteindrons notre cible, soit un nombre d'appareils inférieur à 10 000.

Lynne Roiter  
Présidente et chef de la direction



## FAITS MARQUANTS DU TRIMESTRE

### Gagnants

Au cours du trimestre, 17 lots de 1 M\$ ou plus ont été gagnés au Québec, faisant de 2017 une année record quant au nombre de nouveaux millionnaires dans la province, soit 132.

Parmi les gains majeurs, mentionnons le groupe de neuf collègues qui a remporté 60 M\$ au tirage du Lotto Max du 22 décembre. Les Québécois ont remporté trois gros lots de 60 M\$ à cette loterie en 2017. Il s'agit des lots les plus importants jamais remis au Québec.

La chance a aussi souri à un client du Casino de Montréal. Le 26 décembre, il a gagné 1,8 M\$ à la machine à sous Grand Prix. Par ailleurs, la main crève-cœur de poker du Casino a atteint la somme record de 1 213 486 \$ à la mi-décembre, un sommet historique en Amérique du Nord. Le lot progressif a poursuivi sa croissance et n'avait toujours pas été gagné à l'arrivée de 2018.

### Jeu et divertissement

La thématique *C'est country*, organisée à l'automne dans nos quatre casinos, a connu un vif succès. Avec de nombreux spectacles, des menus adaptés et des activités amusantes, comme le taureau-roulette, nos casinos ont enregistré des soirées très achalandées.

Véritable tradition du temps des fêtes, le billet Célébration a été lancé au début du mois de novembre. La loterie offre comme toujours de généreux lots, dont le gros lot de 1 M\$ à gagner en direct à la télé et le gros lot maison de 5 M\$. Ce lot a été remporté par un Montréalais. Les détenteurs de billets pouvaient de

plus prendre part à des tirages de participations télé supplémentaires en s'inscrivant en ligne ou en déposant leur coupon dans l'un de nos quatre casinos, l'un de nos deux salons de jeux ou l'un de nos 110 kiosques de loterie. Le gagnant du gros lot de 1 M\$ à la télé a d'ailleurs pris part au gala grâce à l'une de ces participations bonis.

En plus de Célébration, nous avons mis en marché une collection de billets de loterie des fêtes. Celle-ci comprenait des jeux pour tous les goûts, dont un calendrier de l'avent ainsi que des étiquettes-cadeaux à gratter.

Afin de valoriser le savoir-faire québécois en matière de jeu et d'innovation, nous avons participé à plusieurs événements d'importance. Par exemple, lors du Sommet International du Jeu de Montréal, en décembre, nous avons remis des bourses à des studios indépendants de jeux vidéo. Nous avons également collaboré avec MT Lab, un incubateur d'innovations en tourisme, en culture et en divertissement, afin d'appuyer de jeunes entrepreneurs. Cette collaboration nous a aussi permis de faire connaître notre entreprise, et de mettre en lumière le divertissement et l'innovation dans nos casinos.

Notre programme de commandites a remporté le grand prix de la Meilleure stratégie de commandite, succès prolongé, lors du *Concours Les Grands Prix de la commandite 2017* d'Infopresse. Les initiatives développées conjointement avec notre partenaire événementiel ont réussi à renforcer le positionnement de notre marque dans des concepts clés tels que le divertissement, le jeu et l'innovation, tous au cœur des expériences créées pour les consommateurs.



## Anniversaires

Cet automne, les salons de jeux de Québec et de Trois-Rivières ont fêté leur 10<sup>e</sup> anniversaire. Nos deux établissements ont tenu une Grande Célébration, animée par Guy Mongrain et Claudia Ébacher, au cours de laquelle un gros lot de 10 000 \$ était en jeu. En 10 ans, nos salons de jeux ont connu une croissance importante en offrant une expérience de divertissement adaptée aux attentes de la clientèle.

Mentionnons également que la Société des casinos du Québec a récemment franchi le cap des 25 ans. Cette filiale de Loto-Québec a été créée en décembre 1992. Quant à notre premier casino, soit celui de Montréal, il allait voir le jour 10 mois plus tard.

D'autres anniversaires ont été soulignés au cours du trimestre, soit ceux de la Rôtisserie St-Hubert au Casino de Charlevoix, de L'Atelier de Joël Robuchon au Casino de Montréal et de la loterie Grande Vie. Ils ont chacun soufflé leur première bougie.

## Plan d'action du réseau d'ALV

Amorcé en décembre 2016, le plan d'action du réseau des appareils de loterie vidéo (ALV) dans les bars et brasseries s'est poursuivi selon l'échéancier établi. Le programme de retrait volontaire étant terminé, nous avons entamé la phase de retrait obligatoire paramétrique. À terme, soit d'ici le 31 décembre 2018, il restera moins de 10 000 ALV dans le réseau, ce qui est conforme à notre cible.

## Engagement

Le Casino du Lac-Leamy a dévoilé un parcours artistique regroupant plus de 60 œuvres d'art, dont plusieurs de la Collection Loto-Québec, au Casino, au Hilton ainsi qu'au centre de conférences. Pour concevoir ce parcours, nous avons collaboré avec :

- Jo-Ann Kane, historienne de l'art et présidente de l'Association des collections d'entreprises du Québec;
- la Banque d'art du Conseil des arts du Canada;
- la collection permanente de la Ville de Gatineau.

Notre collection est ainsi plus accessible que jamais, les visiteurs ayant la chance de côtoyer des œuvres de David Altmejd, de Tom Hopkins et de Jean-Paul Riopelle, notamment.

Au cours de l'automne, nous avons accueilli à notre siège social des Petits Rois, soit de jeunes adultes atteints d'une déficience intellectuelle de modérée à sévère. Ils effectuent un stage-études en réalisant des tâches simples, et ce, pour développer de nouvelles habiletés et favoriser leur inclusion dans la société. Ce partenariat est une première tant pour Loto-Québec que pour la fondation du même nom.

Enfin, de nombreux employés ont répondu à l'appel de générosité de l'opération « père Noël ». Un total de 107 cadeaux ont été achetés pour des enfants défavorisés, à partir de leur liste de souhaits respective.



# ÉTAT CONSOLIDÉ DU RÉSULTAT GLOBAL

Non audité	Pour la période de 91 jours close le 25 décembre	Pour la période de 91 jours close le 26 décembre	Pour la période de 269 jours close le 25 décembre	Pour la période de 270 jours close le 26 décembre
(En milliers de dollars canadiens)	2017	2016	2017	2016
<b>Produits</b>				
Loteries	485 089	419 637	1 358 082	1 272 191
Casinos	218 050	197 468	670 093	618 892
Établissements de jeux	248 572	247 689	749 089	738 761
Ventes intersecteurs	(6 539)	(6 204)	(18 373)	(18 219)
	<b>945 172</b>	<b>858 590</b>	<b>2 758 891</b>	<b>2 611 625</b>
<b>Coût des ventes</b>				
Loteries	304 107	267 018	843 852	789 545
Casinos	11 036	8 983	31 178	24 651
Établissements de jeux	56 951	57 037	171 777	170 098
	<b>372 094</b>	<b>333 038</b>	<b>1 046 807</b>	<b>984 294</b>
<b>Bénéfice brut</b>	<b>573 078</b>	<b>525 552</b>	<b>1 712 084</b>	<b>1 627 331</b>
<b>Charges</b>				
Avantages du personnel	101 318	99 892	302 781	296 007
Dotation aux amortissements	31 212	31 599	94 914	97 938
Paiements spéciaux	5 198	5 341	15 687	15 973
Taxe sur les produits et services	7 147	8 175	22 762	24 083
Taxe de vente du Québec	14 824	16 304	45 968	48 033
Autres charges				
Loteries	21 938	19 145	59 246	56 461
Casinos	37 188	36 596	110 141	112 334
Établissements de jeux	11 585	11 987	34 890	35 773
	<b>230 410</b>	<b>229 039</b>	<b>686 389</b>	<b>686 602</b>
<b>Résultat des activités d'exploitation</b>	<b>342 668</b>	<b>296 513</b>	<b>1 025 695</b>	<b>940 729</b>
Produits financiers	(224)	(290)	(666)	(1 018)
Charges financières	2 361	2 720	7 260	8 592
Charges financières nettes	2 137	2 430	6 594	7 574
<b>Résultat global</b>	<b>340 531</b>	<b>294 083</b>	<b>1 019 101</b>	<b>933 155</b>

# ÉTAT CONSOLIDÉ DES VARIATIONS DES CAPITAUX PROPRES

Pour les trimestres clos les 25 décembre 2017 et 26 décembre 2016  
Non audité

<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>	Capital-actions	Résultats non distribués	Cumul des autres éléments du résultat global	Total
<b>Solde au 1<sup>er</sup> avril 2016</b>	<b>170</b>	<b>86 300</b>	<b>24 731</b>	<b>111 201</b>
Dividende	–	(700 000)	–	(700 000)
Contributions au Gouvernement du Québec	–	(18 750)	–	(18 750)
Transactions avec l'actionnaire	–	(718 750)	–	(718 750)
Résultat global de la période	–	933 155	–	933 155
<b>Solde au 26 décembre 2016</b>	<b>170</b>	<b>300 705</b>	<b>24 731</b>	<b>325 606</b>
<b>Solde au 1<sup>er</sup> avril 2017</b>	<b>170</b>	<b>86 300</b>	<b>43 399</b>	<b>129 869</b>
Dividende	–	(700 000)	–	(700 000)
Contributions au Gouvernement du Québec	–	(18 750)	–	(18 750)
Transactions avec l'actionnaire	–	(718 750)	–	(718 750)
Résultat global de la période	–	1 019 101	–	1 019 101
<b>Solde au 25 décembre 2017</b>	<b>170</b>	<b>386 651</b>	<b>43 399</b>	<b>430 220</b>

# ÉTAT CONSOLIDÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Non audité	Au 25 décembre	Au 26 décembre
<i>(En milliers de dollars canadiens)</i>	2017	2016
<b>ACTIFS</b>		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	131 364	115 464
Créances clients et autres débiteurs	114 557	92 664
Stocks	10 863	9 618
Charges payées d'avance	35 679	34 015
Portion courante des actifs financiers liés aux rentes viagères	1 413	1 140
<b>Total des actifs courants</b>	<b>293 876</b>	<b>252 901</b>
Participations dans des entreprises comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence, prêts et avance	35 349	49 346
Immobilisations corporelles	769 841	850 815
Immobilisations incorporelles	58 311	64 209
Actifs financiers liés aux rentes viagères	110 343	87 548
<b>Total des actifs non courants</b>	<b>973 844</b>	<b>1 051 918</b>
<b>Total des actifs</b>	<b>1 267 720</b>	<b>1 304 819</b>
<b>PASSIFS</b>		
Emprunts bancaires	203 583	323 291
Charges à payer et frais courus	178 816	179 748
Portion courante des passifs financiers liés aux rentes viagères	1 413	1 140
Provisions	53 488	52 302
Produits différés	61 830	60 257
<b>Total des passifs courants</b>	<b>499 130</b>	<b>616 738</b>
Dettes à long terme	217 792	257 601
Passif net au titre des prestations définies et autres avantages à long terme	10 235	17 326
Passifs financiers liés aux rentes viagères	110 343	87 548
<b>Total des passifs non courants</b>	<b>338 370</b>	<b>362 475</b>
<b>Total des passifs</b>	<b>837 500</b>	<b>979 213</b>
<b>CAPITAUX PROPRES</b>		
Capital-actions	170	170
Résultats non distribués	386 651	300 705
Cumul des autres éléments du résultat global	43 399	24 731
<b>Total des capitaux propres</b>	<b>430 220</b>	<b>325 606</b>
<b>Total des passifs et des capitaux propres</b>	<b>1 267 720</b>	<b>1 304 819</b>

# TABLEAU CONSOLIDÉ DES FLUX DE TRÉSORERIE

Non audité	Pour la période close le 25 décembre	Pour la période close le 26 décembre
(En milliers de dollars canadiens)	2017	2016
<b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>		
Résultat net	1 019 101	933 155
Ajustements pour :		
Dotation aux amortissements	94 914	97 938
Variation nette des éléments hors caisse	(81 305)	(41 916)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation</b>	<b>1 032 710</b>	<b>989 177</b>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Acquisitions d'immobilisations	(35 258)	(61 361)
Augmentation des prêts et avance	(1 614)	(1 972)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement</b>	<b>(36 872)</b>	<b>(63 333)</b>
<b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>		
Dividende payé	(700 000)	(700 000)
Variation nette des emprunts bancaires	(187 699)	(127 709)
Diminution de la dette à long terme	(39 859)	(49 452)
Contributions au Gouvernement du Québec	(18 750)	(18 750)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités de financement</b>	<b>(946 308)</b>	<b>(895 911)</b>
<b>Augmentation de la trésorerie et équivalents de trésorerie</b>	<b>49 530</b>	<b>29 933</b>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de la période</b>	<b>81 834</b>	<b>85 531</b>
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de la période</b>	<b>131 364</b>	<b>115 464</b>

La trésorerie et les équivalents de trésorerie de la Société comprennent les fonds en caisse – 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<sup>e</sup> 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 une entreprise associée et 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 2017.

## Loteries

Après trois trimestres, les produits du secteur des loteries sont en hausse de 85,9 M\$ (+6,8 %) par rapport à la même période de l'exercice précédent. Les revenus provenant de la vente de loteries en ligne se chiffrent à 37,3 M\$, une croissance de 10,5 M\$ (+39,3 %). Quant au résultat net du secteur, soit 363,0 M\$, il a augmenté de 34,4 M\$ (+10,5 %).

La hausse des produits est notamment attribuable aux ventes de la nouvelle loterie sur terminal Grande Vie (+38,6 M\$), lancée au cours du troisième trimestre de l'exercice 2016-2017. Les ventes de loteries instantanées ont également progressé (+32,7 M\$), tout comme celles des paris sur événement (+8,1 M\$).

Du 1<sup>er</sup> avril au 25 décembre 2017, Loto-Québec a versé plus de 14 000 lots ou parts de lot de 1 000 \$ ou plus aux gagnants à la loterie, dont 65 lots de 1 M\$ ou plus.



Les participants au gala Célébration 2018 en compagnie des animateurs Yves Corbeil et Marie-Mai

## PRODUITS\*

	Après 3 trimestres (269 jours)	Après 3 trimestres (270 jours)
(En milliers de dollars canadiens)	2017	2016
<b>Loteries à tirage</b>		
Lotto 6/49	248 149	243 977
Lotto Max	238 643	253 542
Grande Vie	50 943	12 323
Québec 49	45 982	46 144
Québec Max	30 354	32 595
Extra	105 996	97 649
Banco	119 756	119 262
Quotidienne	32 096	31 921
Tout ou rien	5 090	3 498
Astro	2 490	2 464
Triplex	2 203	2 315
Lotto Poker	23 384	21 312
Srinto	2 417	2 369
Lotto :D	2 913	2 774
Lotto Hockey	–	367
Roue de fortune Éclair	12 360	7 590
Plinko®	–	1 200
Eldorado	–	514
La Mini	6 621	5 717
Téléactives	37 322	39 396
Éditions spéciales	5 267	–
<b>Total des loteries à tirage</b>	<b>971 986</b>	<b>926 929</b>
Loteries instantanées	324 621	291 936
Paris sur événement	61 475	53 326
<b>Total</b>	<b>1 358 082</b>	<b>1 272 191</b>

## REMISES\*

	2017	2016
(En milliers de dollars canadiens)		
Lots - gagnants	731 872	688 854
Commissions - détaillants	95 348	85 867
<b>Total</b>	<b>827 220</b>	<b>774 721</b>

\* Chiffres non audités par les coauditeurs externes

## Casinos

Le secteur des casinos – qui comprend la restauration et l'hébergement ainsi que les jeux de casino en ligne – présente des produits en progression de 51,2 M\$ (+8,3 %) pour les trois premiers trimestres de l'année financière, comparativement à la même période de l'année dernière. Les revenus provenant des jeux de casino en ligne ont crû de 14,0 M\$ (+44,4 %). Pour ce qui est du résultat net du secteur, il se chiffre à 201,9 M\$, une hausse de 40,3 M\$ (+25,0 %).

La hausse des produits s'explique notamment par l'accroissement marqué de l'achalandage, et ce, pour l'ensemble de l'offre. Le nombre global de visites a en effet augmenté de 320 000 (+4,6 %) par rapport aux mêmes dates l'an dernier. Le contexte économique et le caractère aléatoire des activités de jeu ont également été plus favorables pour les casinos.

## PRODUITS\*

(En milliers de dollars canadiens)	Après 3 trimestres (268 jours)	Après 3 trimestres (269 jours)
	2017	2016
Casino de Montréal	375 382	352 518
Casino de Charlevoix	34 080	30 784
Casino du Lac-Leamy	201 224	190 867
Casino de Mont-Tremblant	13 792	13 139
Jeu en ligne	45 615	31 584
<b>Total</b>	<b>670 093</b>	<b>618 892</b>



## Établissements de jeux

Au terme du troisième trimestre de 2017-2018, les produits du secteur des établissements de jeux affichent une croissance de 10,3 M\$ (+1,4 %) en comparaison de la même période en 2016-2017. Le résultat net, qui s'élève à 454,3 M\$, est pour sa part en hausse de 11,2 M\$ (+2,5 %).

La croissance des produits est notamment attribuable aux salons de jeux, qui continuent de faire bonne figure. Les activités promotionnelles qui s'y tiennent sont toujours aussi populaires, comme en témoigne la hausse de l'achalandage. Les salons ont en effet reçu quelque 42 000 visiteurs de plus (+6,5 %) qu'aux mêmes dates l'an dernier.

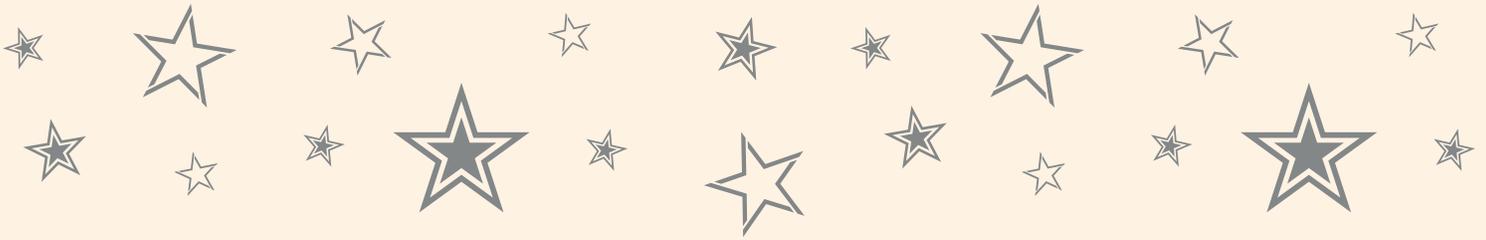
## PRODUITS\*

(En milliers de dollars canadiens)	Après 3 trimestres (267 jours)	Après 3 trimestres (268 jours)
	2017	2016
Bars et brasseries	672 030	666 973
Salon de jeux de Québec	33 060	28 842
Salon de jeux de Trois-Rivières	11 749	10 267
<b>Total des salons de jeux</b>	<b>44 809</b>	<b>39 109</b>
Bingos	19 757	20 831
Kinzo	12 493	11 848
<b>Total</b>	<b>749 089</b>	<b>738 761</b>

## REMISES\*

(En milliers de dollars canadiens)	2017	2016
Commissions – exploitants	152 150	150 829
Lots – gagnants (bingos et Kinzo)	18 536	18 262
Versements – OSBL	2 887	3 262
<b>Total</b>	<b>173 573</b>	<b>172 353</b>

\* 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.