



Société des loteries vidéo du Québec

Mandat

- Conformément au mandat qui lui a été confié par le gouvernement du Québec en 1993, la Société des loteries vidéo du Québec inc. (SLVQ), filiale de Loto-Québec, commercialise et gère de façon responsable un réseau d'appareils de loterie vidéo (ALV) exploités dans des établissements titulaires d'un permis de bar, brasserie ou taverne, ayant obtenu une licence d'exploitant d'appareils de loterie vidéo de la Régie des alcools, des courses et des jeux du Québec (RACJ). Depuis le 1er avril 2008, elle est également responsable de la gestion des salons de jeux de Trois-Rivières et de Québec.
- La SLVQ fait appel à des entreprises du secteur privé pour assurer certaines activités quotidiennes comme l'entretien des appareils.
- Tous les bénéfices engendrés par la SLVQ sont versés au gouvernement du Québec. De cette façon, ils contribuent au financement de programmes et de services gouvernementaux destinés à toute la population.

Historique

Avant la venue, en 1994, d'un réseau d'appareils contrôlés par l'État, la législation permettait d'exploiter des appareils d'amusement, de type vidéopoker, lesquels offraient surtout des jeux de cartes, tels le poker et le black jack. Ces appareils ne donnaient pas la possibilité d'encaisser des gains en argent. Malgré cela, plusieurs exploitants en tiraient des revenus illégaux substantiels en monnayant des parties gratuites.

En 1993, la Sûreté du Québec évaluait le nombre d'appareils exploités illégalement entre 25 000 et 50 000, ce qui rapportait annuellement environ 780 millions de dollars en revenus clandestins*. Cette activité se déroulait non seulement dans les établissements ayant un permis d'alcool, mais aussi dans des endroits accessibles aux personnes de moins de 18 ans, comme les dépanneurs et les arcades.

La venue d'un réseau étatisé a permis d'élaborer un réseau intègre avec un taux de remise garanti dans des établissements licenciés ayant un espace réservé aux 18 ans et plus. Les bénéfices d'exploitation sont retournés à l'État et les exploitants touchent une commission de 22 %.

Dans les années 1990, les provinces canadiennes, à l'exception de l'Ontario et de la Colombie-Britannique, ont adopté ce modèle étatique. Aujourd'hui, huit provinces exploitent un réseau placé sous le contrôle d'un organisme gouvernemental.

* Source : Estimation d'un représentant de la Sûreté du Québec lors de la Commission parlementaire sur le projet de loi 84, juin 1993.

Nombre d'employés

La SLVQ emploie près de 75 personnes.



Un réseau exploité dans l'ordre et la mesure

Le réseau d'appareils compte près de 12 000 positions de jeu réparties dans près de 2 000 établissements, dont les salons de jeux de Trois-Rivières et de Québec. La SLVQ poursuit ses efforts pour assurer une gestion efficace du réseau afin que l'offre de jeu soit géographiquement diversifiée et suffisamment importante pour éviter la prolifération des appareils illégaux.

Mesures de prévention intégrées aux appareils

Dans le cadre de ses activités, la SLVQ multiplie ses initiatives de sensibilisation visant à promouvoir le jeu responsable auprès de la clientèle, des propriétaires et des employés des établissements du réseau en conformité avec la certification sur le jeu responsable de la WLA.

Depuis le début de l'exploitation du réseau, plusieurs mesures concrètes ont été mises de l'avant et des changements importants ont été apportés aux appareils de deuxième génération introduits en 2003 dont plusieurs fonctionnalités de jeu responsable :

- **Temps** : une horloge affichée en permanence à l'écran. De plus, avant le début de chaque session de jeu, le joueur doit sélectionner une durée : 15, 30, 45 ou 60 minutes.
- **Hasard** : chaque appareil est doté d'un menu explicatif traitant du hasard, de façon à combattre les perceptions erronées qui sont fréquentes chez les joueurs excessifs.
- **Mises** : l'écran principal de jeu affiche sa banque en dollars, à moins que le joueur n'appuie sur la banque afin de convertir le montant en crédits.

D'autres mesures de prévention en place :

- Le numéro de la ligne d'aide 1 866 SOS-JEUX (1 866 767-5389) est affiché sur l'élément graphique supérieur des appareils ainsi que le message de modération *Le jeu responsable : tout le monde y gagne!* Articulé autour du jeu responsable et du divertissement, ce message s'adresse à la fois aux exploitants d'ALV et aux joueurs.
- Il n'est plus possible d'arrêter les symboles de jeu en touchant l'écran.
- Les appareils sont désactivés en dehors des heures autorisées par le permis d'alcool.

Code de commercialisation responsable

La SLVQ a implanté un code de commercialisation responsable dans le but de favoriser une gestion responsable des appareils de loterie vidéo (ALV) afin d'offrir à la clientèle un produit de divertissement de qualité dans un environnement agréable.

Inédit dans l'industrie, le code de commercialisation comporte 20 engagements auxquels les exploitants de site doivent se conformer : respect de la réglementation, affichage commercial, localisation du guichet automatique, interdiction de prêt ou d'avance de fonds, responsabilités du propriétaire relativement à l'exploitation des ALV, formation *Au hasard du jeu*, assistance au client, environnement de jeu, etc. Ces engagements permettent d'assurer un encadrement uniforme de la loterie vidéo dans tout le réseau.

Évaluation et amélioration continue des méthodes de gestion responsable



De manière à inciter les exploitants d'appareils de loterie vidéo à adhérer aux principes de gestion responsable, un programme d'évaluation et d'amélioration continue des méthodes de gestion responsable a été mis en place afin d'assurer le respect des engagements rattachés au code de commercialisation. L'évaluation se fait dans le cadre de visites annoncées par la SLVQ et par le biais de clients-mystères de façon continue.

Parallèlement, pour témoigner son appréciation et saluer le mérite des détaillants qui assurent une gestion responsable des ALV dans leur établissement, la SLVQ a instauré le programme de reconnaissance *Bien joué*. Ce programme annuel honore 36 établissements, soit 3 par région. Pour être admissibles au programme, les établissements doivent répondre à des critères précis et avoir obtenu une note de 100 % lors de la visite des clients-mystères.

Formation Au hasard du jeu

La formation *Au hasard du jeu* est réalisée en collaboration avec *Mise sur toi* et le Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu de l'Université Laval. Cette formation permet aux détaillants et à leurs employés d'être mieux informés sur les jeux de hasard et d'argent lorsqu'ils sont confrontés à un joueur en difficulté et de remplir un rôle de premier plan en matière de jeu responsable. Depuis l'introduction du programme en 2001, près de 24 000 propriétaires et employés de bar ont obtenu le certificat.

Donnée par des intervenants spécialisés dans le domaine du jeu, cette formation s'inscrit dans la continuité des notions présentées lors de la première tournée réalisée en 2001-2002. L'objectif de cette tournée provinciale était de permettre aux détaillants et à leur personnel d'approfondir leur compréhension du processus d'aide aux joueurs excessifs sans toutefois prendre la place des spécialistes et des intervenants dans le domaine.

Depuis juin 2008, la formation *Au hasard du jeu* est offerte en ligne, jour et nuit, sept jours par semaine, en français et en anglais. Il s'agit de la même version que celle donnée en salle.

Le programme de sensibilisation et d'information *Au hasard du jeu*, mis en place en 2001 pour les propriétaires des établissements du réseau des loteries vidéo, a attiré l'attention. En effet, la SLVQ est la première à l'échelle mondiale à avoir cumulé l'implantation d'un programme de sensibilisation et de formation pour ses détaillants et procédé à son évaluation systématique. Près de 4 200 personnes, propriétaires et employés y ont participé.

- En avril 2003, la SLVQ a obtenu une **mention d'excellence de l'International Association of Business Communicators (IABC)** lors de la remise des prix Gold Quill. Elle a été primée dans la catégorie « Développement économique, social et environnemental » pour l'excellence de son programme *Au hasard du jeu*.
- En 2004, les résultats de l'évaluation du programme de sensibilisation *Au hasard du jeu* furent publiés dans une revue reconnue dans le domaine de la psychologie des jeux de hasard et d'argent (Ladouceur R., Boutin C., Doucet C., Dumont M., Provencher M., Giroux I., Boucher C. (2004) Awareness promotion about excessive gambling among Video Lottery retailers. *Journal of gambling Studies*, 20, 181-185).
- En 2004, il a été qualifié d'innovateur dans le bulletin de recherche hebdomadaire du Harvard Medical School, Division on Addictions, « THE WAGER », (vo. 9 no 41).



Réglementation

- Les appareils de loterie vidéo sont installés dans les établissements détenteurs d'un permis de vente d'alcool et ayant obtenu une licence d'exploitant d'appareils de loterie vidéo de la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ).
- Il y a un maximum de 5 appareils par licence.
- Les appareils de loterie vidéo sont interdits aux personnes âgées de moins de 18 ans.

Appareils

- Le lot maximum par mise est limité et un coupon de remboursement est automatiquement émis lorsque les crédits de la banque du joueur excèdent un montant de plus de 500 \$.
- Les mises peuvent varier de 0,05 \$ à 2,50 \$ selon le type de jeu offert.
- Les appareils sont reliés à un ordinateur central de gestion informatisée qui assure en tout temps la sécurité et l'intégrité du réseau.

Sécurité et intégrité

Avant qu'un modèle d'appareil de jeu ne soit mis à la disposition du public, le Service des appareils de jeu du Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale du ministère de la Sécurité publique vérifie et atteste le caractère aléatoire et le taux de retour de tous les jeux dans les appareils.

Taux de retour

La SLVQ a fixé le taux de retour aux joueurs à environ 92 %, ce qui excède largement le taux initial égal ou supérieur à 83 % exigé par la Régie des alcools, des courses et des jeux. Ainsi, pour chaque dollar misé, le joueur gagnera 0,92 \$ en moyenne. Cette moyenne est atteinte après des millions de parties jouées et tient compte à la fois de l'aspect aléatoire, de la multiplicité des jeux et de la variété des lots et des combinaisons possibles.

Il existe une différence entre le taux de retour et le taux d'encaissement. Il s'agit de deux notions à ne pas confondre.

À propos des salons de jeux

Ouverts à l'automne 2007, les salons de jeux sont des lieux de divertissement, où se combinent appareils de loterie vidéo, appareils électroniques de roulette, de keno et de poker Texas Hold'em, billard, bars et terrasses dans une atmosphère conviviale.

À l'instar des établissements du réseau des bars exploitant des ALV, les salons de jeux sont gérés de façon responsable. La SLVQ veille à ce que les mesures de prévention et de contrôle mises en place favorisent une pratique responsable du jeu :

- L'accès est réservé aux personnes de 18 ans et plus et les visiteurs paraissant avoir moins de 25 ans devront présenter une pièce d'identité avec photo.



- L'utilisation d'une carte de paiement qui permet au joueur de fixer une limite au montant qu'il souhaite consacrer au jeu durant sa visite.
- L'absence d'un programme de fidélisation.
- L'accès à un programme d'autoexclusion.
- L'interdiction de consommer de l'alcool dans les aires de jeu.
- La présence d'un personnel formé à la pratique du jeu responsable.