

# [Code de conduite] des détaillants



À titre de détaillant autorisé ou employé de détaillant, je comprends l'importance de mon rôle dans les opérations liées à la vente de loterie. Je m'engage à prendre connaissance du Code de conduite et à en respecter les conditions, appuyant ainsi Loto-Québec dans son engagement à faire preuve d'intégrité et de respect, et à assumer sa responsabilité sociale.

## Intégrité et transparence

- Je m'engage à respecter les procédures et directives de Loto-Québec, notamment les conditions liées à la vente des billets de loterie, à la validation et au paiement de lots.
- Je rapporte à Loto-Québec toute perte de billets de loterie appartenant à un consommateur.
- Je m'engage à ne jamais modifier ni altérer les produits de loterie et équipements de jeu de Loto-Québec et à signaler immédiatement tout bris d'équipement à la Ligne d'urgence de Loto-Québec.
- Je m'engage à toujours laisser branchés les équipements de Loto-Québec. Je positionne en tout temps l'afficheur-consommateur bien à la vue des clients qui font la transaction à la caisse de loterie. De plus, je m'assure que le vérificateur de billets est facilement accessible aux consommateurs.
- Je m'engage à payer les lots de 600 \$ ou moins et à ne jamais excéder cette limite.
- Je m'identifie comme détaillant ou employé d'un détaillant de Loto-Québec lorsque je réclame un lot ou une part de lot de plus de 600 \$ et je remplis le questionnaire à cet effet.
- Je collabore à toute vérification effectuée par les enquêteurs de Loto-Québec et je fournis toutes les informations pertinentes qui pourraient être requises.
- Je m'engage à suivre ou à faire suivre par un ou plusieurs de mes employés qui vendent de la loterie la formation de base développée et donnée par Loto-Québec, laquelle est accessible par le terminal de jeux ou par internet.
- Je m'engage à inscrire tous les employés qui vendent de la loterie et à faire suivre annuellement par ces derniers la formation obligatoire développée et donnée par Loto-Québec, accessible par le terminal de jeux ou par internet.
- Je m'engage à remettre au client chaque billet validé, qu'il soit gagnant ou non, avec le coupon de validation correspondant et, s'il y a lieu, le billet de remplacement.

## Respect

- Je maintiens un service respectueux envers la clientèle qui achète de la loterie et je lui apporte en tout temps l'aide adéquate.
- Je valide les billets même si le consommateur n'a pas procédé au préalable à leur vérification à l'aide du vérificateur de billets.
- Je mets à la portée du public les règles des jeux et je l'informe des politiques et procédures en vigueur.
- Je n'adopte en aucun moment une conduite contraire à l'intérêt du public ou nuisible à l'intégrité ou à la réputation de Loto-Québec.
- Je demande aux consommateurs de signer leurs billets à l'achat, et je m'assure toujours que les billets sont signés avant de les valider.

## Responsabilité sociale

- Je ne vends aucun billet de loterie et ne paie aucun lot à un mineur et j'affiche les pièces publicitaires de Loto-Québec à cet effet. J'exige des clients paraissant avoir moins de 25 ans une preuve d'âge avec photo.
- Je mets à la disposition des consommateurs les pièces d'information de Loto-Québec concernant le jeu responsable.

**Je reconnais que le non-respect des conditions énoncées ci-dessus pourrait entraîner des mesures correctives progressives, telles qu'elles sont indiquées au verso.**

Août 2011  
Version 4.0

### Pour toute assistance

Assistance aux détaillants : 514 499-5211 ou 1 800 363-9568  
Enligne@loto-quebec.com  
Ligne d'urgence : 514 899-7900 ou 1 800 361-8267  
Service à la clientèle : 1 866 611-LOTO (5686)  
Service\_clientele@loto-quebec.com

## Les mesures correctives qui seront appliquées advenant des manquements\* au Code de conduite sont les suivantes :

(\* Si un manquement est commis plus d'un an après le dernier manquement, il est traité comme un 1<sup>er</sup> manquement.)

MANQUEMENT CONFIRMÉ	1 <sup>er</sup> MANQUEMENT	2 <sup>e</sup> MANQUEMENT	3 <sup>e</sup> MANQUEMENT	AUTRES MANQUEMENTS
<b>Vol ou fraude</b>	<p><b>Commis par le détaillant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrait du droit de vendre</li> </ul> <p><b>Commis par un employé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrait du droit de vendre, à moins que le détaillant ne démontre que l'employé concerné ne vend plus de loterie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sans objet</li> </ul> <p><b>Commis par un employé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrait du droit de vendre, à moins que le détaillant ne démontre que l'employé concerné ne vend plus de loterie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sans objet</li> </ul> <p><b>Commis par un employé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrait du droit de vendre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sans objet</li> <li>• Sans objet</li> </ul>
<b>Problème de vente, de validation ou de paiement de lot qui met en doute l'intégrité de la transaction avec le consommateur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avis écrit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avis écrit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrait du droit de vendre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sans objet</li> </ul>
<b>Comportement contraire aux directives et qui cause préjudice à la réputation ou à l'image de Loto-Québec, au moment d'une vente, d'une validation ou d'un paiement de lot</b> <b>Refus de collaborer avec les enquêteurs</b> <b>Refus de suivre la formation obligatoire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avis écrit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avis écrit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avis écrit</li> </ul>	<p><b>4<sup>e</sup> manquement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspension du droit de vendre pour 15 jours</li> </ul> <p><b>5<sup>e</sup> manquement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspension du droit de vendre pour 30 jours</li> </ul> <p><b>6<sup>e</sup> manquement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retrait du droit de vendre</li> </ul>
<b>Vente à une personne mineure</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettre annonçant la tenue d'une formation</li> <li>• Tenue d'une formation en magasin</li> <li>• Visite d'un client-mystère</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avis écrit</li> <li>• Visite d'un client-mystère</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspension du droit de vendre pour 15 jours</li> <li>• Visite d'un client-mystère</li> </ul>	<p><b>4<sup>e</sup> manquement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspension du droit de vendre pour 30 jours</li> <li>• Visite d'un client-mystère</li> </ul> <p><b>5<sup>e</sup> manquement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suspension du droit de vendre pour 1 an</li> </ul>
<b>Mauvais service à la clientèle</b> <b>Mauvaise utilisation des équipements ou des biens de Loto-Québec</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appel téléphonique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avis écrit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avis écrit</li> </ul>	<p>Des manquements répétitifs donneront lieu à d'autres avis écrits et, s'il n'y a aucune amélioration, à des suspensions progressives du droit de vendre et, éventuellement, au retrait du droit de vendre.</p>

4720-7110.14