

Déposé le 5 mai 2010

No. : CSSS-028

Secrétaire Anik Laplante



Le 8 février 2010

Madame Lise Thériault
Ministre déléguée aux Services sociaux
Édifice Catherine-de-Longpré
1075, chemin Sainte-Foy, 15^e étage
Québec (Québec) G1S 2M1

Madame la Ministre,

En réponse aux préoccupations que vous avez soulevées ainsi qu'aux échanges que nous avons eus avec les représentants de votre ministère, veuillez trouver ci-joint la liste des mesures de jeu responsable et de prévention qui se retrouveront sur le site transactionnel Internet de Loto-Québec.

L'objectif étant la canalisation et l'encadrement de l'offre de jeu sur Internet, une série de mesures visant l'auto-exclusion, la limite de dépôt et la vérification efficace de l'âge seront implantées.

Seront également implantées une série de mesures permettant de s'assurer que le joueur puisse prendre des décisions éclairées; mentionnons à ce titre les messages de modération, l'information sur l'historique de jeux du joueur, les moyens de détection de comportement de jeux à problème ainsi que la référence à la ligne d'aide.

Voulant s'assurer de l'efficacité des mesures mises en place, le site Internet de Loto-Québec, avant d'être mis en ligne, sera soumis à un expert sur le jeu responsable, reconnu internationalement, en vue d'obtenir son évaluation.

Pour toute information additionnelle ou question relative à la présente, n'hésitez pas à communiquer avec la soussignée.

Veuillez recevoir, madame la Ministre, l'expression de ma plus haute considération.

Lynne Roiter
Secrétaire générale et vice-présidente,
Direction juridique

LR/lc

c.c. : Monsieur Yves Bolduc, ministre de la Santé et des Services Sociaux
Monsieur Raymond Bachand, ministre des Finances
Monsieur Alain Cousineau, président et chef de la direction



Fiche technique numéro 1

Jeu en ligne : paramètres généraux du projet

- Entente de principe avec la British Columbia Lottery Corporation et la Société des loteries de l'Atlantique.
- Une plateforme commune aux trois sociétés de loterie.
- Organisation de tournois de poker nationaux et régionaux
- Mise en ligne du site de Loto-Québec : automne 2010
- Plusieurs mesures éprouvées en matière de jeu responsable seront implantées.
- En opération 24 heures sur 24, sept jours sur sept.
- Mode de paiement pour jouer : carte de crédit et carte de débit
- Le site sera disponible seulement aux résidents du Québec et en territoire québécois exclusivement. Les joueurs québécois pourront se mesurer aux joueurs des autres juridictions participantes.
- Centre d'appels ouvert 24 heures sur 24
- Le site sera soumis à une expertise internationale en jeu responsable avant sa mise en ligne.

Source : Loto-Québec

3 février 2010

Renseignements :

Marie-Claude Rivet
Directrice adjointe
Relations de presse – Loto-Québec
514 499-5079



Mesures de contrôle et de prévention

- Vérification d'âge

- Vérification d'âge à l'ouverture du compte client par une firme externe.
- Si la confirmation ne peut être faite à 100% par la firme externe, un processus d'identification plus exhaustif sera mis en place.
- Le processus de vérification pourra prendre plusieurs jours et le compte ne sera pas activé tant que la confirmation d'âge n'aura pas été obtenue.
- La vérification d'âge se fera chaque fois que le compte est approvisionné par carte de débit ou de crédit.
- Une confirmation de l'ouverture de compte sera envoyée par courrier, au nom et à la résidence de la personne inscrite dans une enveloppe sans identification de la loterie, ceci pour éviter l'usurpation d'identité d'une personne résidant à la même adresse.
- Ce processus de vérification d'âge s'appliquera même pour jouer à des jeux de pratique sans argent.
- Il y aura vérification pour s'assurer qu'un joueur n'ait qu'un seul compte.

- L'autoexclusion

- Option disponible en tout temps.
- Dès que le compte du joueur est actif sur le site, il pourra s'autoexclure; les sommes restantes dans son portefeuille lui seront alors remboursées.
- L'autoexclusion pourra être faite pour une semaine, un mois, une ou plusieurs années.
- Le joueur ne pourra pas revenir sur sa décision pour la durée de son autoexclusion.

- Limite de dépôt

- La limite de dépôt hebdomadaire sera indiquée par le joueur et ne peut pas être changée lors d'une session de jeux.
- Aucun dépôt ne pourra être fait dans le compte une fois la limite hebdomadaire atteinte.
- La limite de dépôt ne pourra être changée que la semaine suivante.

- Information sur le jeu

- En tout temps le joueur aura accès au tableau de bord qui lui permettra de voir :
 - Temps joué
 - Montant dépensé
 - Montant restant dans le portefeuille
 - Historique de jeux du joueur (temps et montants joués – mois, année, à vie)

- Le joueur recevra régulièrement, dans une fenêtre (pop up), le temps joué, le montant dépensé, les gains ou pertes, avec la question s'il veut continuer ou arrêter de jouer.
- Des périodes de pause de jeux seront imposées aux joueurs à toutes les 60 minutes.
- Les taux de retour, la structure des prix et/ou les chances de gagner seront clairement indiqués sur le site.
- Le joueur aura la possibilité d'annuler ou de changer le montant misé pour jouer, toujours à l'intérieur de la limite hebdomadaire.

Mesures de jeu responsable

- Des moyens de détection de comportement de jeux à problème seront mis en place. Ceci en analysant l'historique de jeux (exemple : le temps joué, augmentation des montants gagés, etc.).
- Avant d'être mis en ligne, le site sera soumis à une expertise internationale sur le jeu responsable.
- Référence de la ligne d'aide disponible sur le site en tout temps. Les joueurs qui ont des doutes quant à leurs habitudes de jeux, trouveront sur le site des informations très claires, leur permettant de communiquer avec les lignes d'aide concernant le jeu.
- Des conseils pour éviter des problèmes de jeux seront disponibles sur le site. Ces conseils informeront le joueur sur la façon de jouer, de manière responsable.
- Il y aura un test d'autoévaluation du comportement de jeux sur le site. Le résultat du test informera le joueur s'il est un joueur sain ou à risque.
- Après l'inscription et avant de jouer, le joueur devra confirmer qu'il a lu la section « Informations sur le jeu ». Cette section contient les informations de mise en garde sur le jeu, ainsi que des conseils sur la façon de jouer de manière responsable. L'accent est mis sur l'amusement, plutôt que le jeu en soi (*gambling*).

Autres mesures

- Les seuls modes de paiement seront carte de débit et carte de crédit. Aucun transfert d'argent par d'autres moyens ne sera accepté.
- Tout le personnel impliqué dans le projet, les opérations et le centre d'appels recevra une formation sur le jeu responsable.
- Pour ne pas inciter les joueurs à jouer davantage, sur les jeux de pratique il n'y aura aucun boni et les taux de retour seront les mêmes que pour les jeux payants.

Renseignements :

Marie-Claude Rivet
Directrice adjointe
Relations de presse – Loto-Québec
514 499-5079



- La Suède compte 9,1 millions d'habitants.
- La loterie nationale suédoise (Svenska Spel) est une propriété publique suédoise à 100%.
- 76% de la population suédoise âgée de plus de 18 ans a accès à Internet (comparativement à 77% au Canada).
- En 2008, le marché suédois pour le jeu en ligne (sous réglementation de l'État ou hors de celle-ci) a généré des ventes de 600 millions de dollars.
- Le jour du lancement du poker en ligne de Svenska Spel, la part de la Société a gagné 25% du marché en moins de quatre heures.
- Plusieurs jeux sont offerts : bingo, pokers, loterie instantanée, loteries sportives, keno.
- En coopération avec des universités suédoises, la Svenska Spel produit des outils de prévention, d'information et d'éducation en matière de jeu responsable.
- Un concept de jeu modéré a été implanté sur le site suédois. Il comporte notamment :
 - o Une limite de budget
 - o La possibilité de fermer un compte
 - o Une limite des mises
 - o Contrôle d'identité
 - o Aide et information 24 heures sur 24, sept jours sur sept
 - o Un outil à usage volontaire pour garder la maîtrise de soi face au jeu (Playscan)
- Tous les employés et les détaillants faisant affaires avec Svenska Spel sont formés en matière de jeu responsable
- Les études démontrent que les compétiteurs de Svenska Spel ont quatre fois plus de problèmes liés au jeu pathologique.
- En opération depuis dix ans, Svenska Spel a gagné 35% de la part de marché des jeux sur Internet suédois et, en lançant le poker en ligne en 2006, elle a réussi à détourner 30% des joueurs suédois des sites de jeux internationaux.
- On estime que 0,6% de la population suédoise a développé une dépendance au jeu. Il s'agit d'un taux stable depuis plusieurs années, comparable à celui du Québec.

Renseignements :

Marie-Claude Rivet
Directrice adjointe
Relations de presse – Loto-Québec
514 499-5079

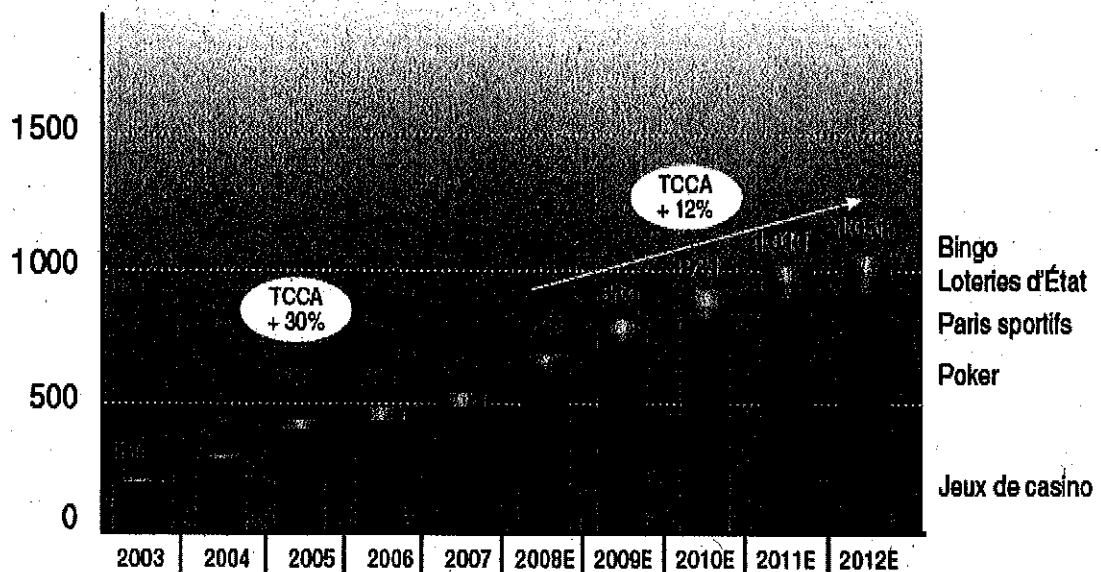


Fiche technique 4

Jeu en ligne : l'offre de jeu parallèle

- Nombre de sites offrant des jeux en ligne au pays : environ 2 000
- La majorité des sites où jouent les Canadiens sont situés à l'étranger et n'ont pas d'activités au Canada. Il est toutefois de notoriété publique que plusieurs de ces sites sont hébergés ici même au Québec.
- Environ 5 % des Canadiens jouent régulièrement en ligne. Les sites de poker sont les plus populaires, suivis des jeux de casino.
- 2,5 % des Québécois de 18 ans et plus ont joué au poker en ligne à l'argent lors du dernier mois (novembre 2009).
- Le jeu en ligne représentait en 2009 un marché mondial de 25,3 milliards \$, soit plus de trois fois ce qu'il était en 2004. The Boston Consulting Group estime que le marché approchera les 35 milliards \$ en 2012.
- Croissance annuelle moyenne des revenus de 30 % entre 2003 et 2008, passant de 184 M\$ à 675 M\$ au Canada

Le marché canadien du jeu en ligne s'accroît rapidement
RBJ (en millions \$US)



Source : The Boston Consulting Group

- Le marché au Canada en 2009 est estimé à 810 M\$. Il devrait dépasser le milliard de dollars en 2011 et maintenir sa croissance en 2012.
- Les revenus annuels provenant du Québec sont évalués, de façon conservatrice, à un montant qui tourne autour de 80 M\$, en forte hausse par rapport aux 50 M\$ de 2006.
- Aucun bénéfice pour le gouvernement du Québec.
- La population, et plus particulièrement chez les plus jeunes (72 % des 18-29 ans), croit majoritairement que le jeu en ligne est légal.
- Les sites qui prétendent avoir des mesures pour interdire l'accès aux mineurs le font en se fiant uniquement sur la déclaration des joueurs.
- Les sites qui offrent des mesures de jeu responsable (programmes d'auto exclusion, informations sur le jeu, etc.) hébergent des hyperliens vers des sites qui, propriété de la même compagnie, n'appliquent pas ces mesures.
- Les sites utilisent des moyens pour inciter les gens à jouer, tels des taux de retour plus élevés sur leur jeu de pratique que pour leur jeu payant et l'octroi de bonis qui peuvent être utilisés pour jouer sur leur site payant.
- Un grand nombre de personnes commencent par jouer sur des sites de jeux de pratique (sans argent), qui sont légaux. Ces sites ont des liens avec des sites de jeux avec argent, qui eux sont illégaux. La majorité des gens qui passent des jeux de pratique aux jeux réels ne se rendent pas compte qu'ils transfèrent à des sites illégaux. En outre, les gains virtuels des jeux de pratique sont plus élevés que les gains des jeux réels, afin d'appâter les gens.
- Une étude d'Interpol démontre que les recettes du jeu en ligne servent notamment à financer des activités illicites.

— 30 —

Source : Loto-Québec

3 février 2010

Renseignements :

Marie-Claude Rivet
Directrice adjointe
Relations de presse – Loto-Québec
514 499-5079