



LOTO  
QUÉBEC

ANNUAL  
REPORT  
2003



*A DYNAMIC*  
**TEAM**  
*A SUCCESS STORY*



# *LOTO-QUÉBEC'S MISSION*

Loto-Québec is a public corporation whose mission is to operate games of chance throughout Québec. Since its creation in 1969 to implement a public lottery system, the Corporation has significantly diversified its spheres of activity and established various subsidiaries to carry out new mandates entrusted to it by the Government.

Today, in addition to fulfilling its role as a State lottery, Loto-Québec operates three Casinos and provides related restaurant and lodging services. It also administers a video lottery system and network bingo activities. Furthermore, on the international front, the Corporation offers an increasingly diverse range of products and services developed within its different fields of expertise.

Loto-Québec returns the fruits of its activities to the Québec Government and the population at large. Moreover, in recognition of its social responsibilities, the organization is committed to good corporate citizenship and actively pursues a variety of concrete initiatives aimed at the prevention of compulsive gambling.

# *TABLE OF CONTENTS*

Financial Highlights / 1
Message from the President / 4
Review of Commercial Activities / 6
Review of Support and Supervisory Activities / 22
Social Highlights / 32
Financial Review / 38
Consolidated Financial Statements / 40
Notes to Financial Statements / 45
Comparative Results / 55
Board of Directors and Senior Management / 56
Corporate Structure / 57
Code of Ethics and Rules of Professional Conduct / 58
Language Policy and Policy for the Awarding of Contracts / 60
Addresses / 61



Le 25 juin 2003

Université McGill  
Bibliothèque/Howard Ross Library of Mang  
1001, rue Sherbrooke Ouest  
Montréal (Québec)  
H3A 1G5

**Objet : Rapport annuel 2003 de Loto-Québec**

Madame,  
Monsieur,

J'ai le plaisir de vous transmettre un exemplaire du rapport annuel 2003 de Loto-Québec. Ce rapport dresse un bilan des résultats et des réalisations de la société d'État pour l'exercice financier terminé le 31 mars dernier.

Loto-Québec a maintenu le niveau de ses revenus et de son bénéfice net en terminant l'année avec un chiffre d'affaires de 3,749 milliards de dollars et un bénéfice net de 1,446 milliard de dollars.

Ces résultats n'auraient pu être atteints sans un effort soutenu du personnel de Loto-Québec. C'est pourquoi le rapport 2003, qui a pour thème « Une équipe, une réussite », rend un hommage appuyé aux 6 800 employés que comptent la Société et ses filiales.

Espérant que vous parcourrez ce document avec intérêt, je vous prie de recevoir mes salutations distinguées.

La directrice des communications,

Martine Dorval

p.j. : Rapport annuel 2003 de Loto-Québec



# FINANCIAL HIGHLIGHTS

## FINANCIAL HIGHLIGHTS

AS AT MARCH 31  
(in thousands of dollars)

	2003	2002	% change
Total Revenue	3,749,410	3,661,786	2.4
Lotteries	1,834,423	1,793,297	2.3
Casinos	747,463	727,037	2.8
Restaurants	80,714	68,877	17.2
Lodging	12,501	3,251	284.5
Video lotteries	1,076,943	1,067,506	0.9
Bingo	37,605	39,647	-5.2
Multimedia	927	917	1.1
Prizes awarded—lotteries	953,225	926,308	2.9
Prizes awarded—bingo	17,036	17,962	-5.2
Gross profit	2,290,756	2,239,147	2.3
Net income	1,446,074	1,448,479	-0.2
Dividends	1,311,000	1,319,000	-0.6
Other amounts contributed to the Québec and Canadian Government	125,696	123,133	2.1
Total assets	989,831	869,058	13.9
Shareholder's equity	234,735	192,966	21.6

### TOTAL REVENUES

(in millions of dollars)



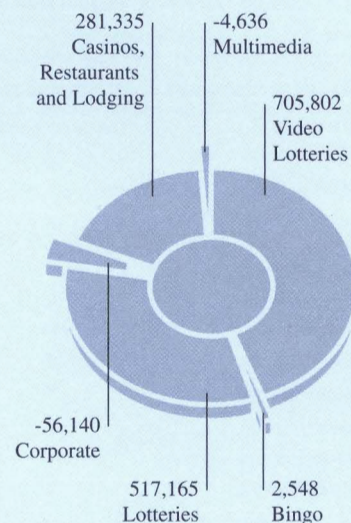
### NET INCOME

(in millions of dollars)



### DISTRIBUTION OF CONSOLIDATED NET INCOME

(in thousands of dollars)



# SOCIAL HIGHLIGHTS

## AUTHORIZED PERSONNEL LOTO-QUÉBEC AND SUBSIDIARIES AS AT MARCH 31

Year	Management	Employees	Total
1999	866	4,715	5,581
2000	893	5,081	5,974
2001	871	4,948	5,819
2002	910	5,407	6,317
2003	940	5,787	6,727

## DAYCARE CENTRES FOR 2002

Les Minis 500 Sherbrooke Street W. Montréal	Les Casinours 327 Bridge Street Montréal	Au pays des anges 11 Roy Street Gatineau
62 places (day)	80 places (day)	80 places (day)

## ACADEMIC GRANTS AND INTERNSHIPS HANDICAPPED STUDENTS / COLLEGE AND UNIVERSITY LEVEL AS AT MARCH 31

Year	Available	Filled
1999	10	6
2000	10	8
2001	12	11
2002	12	11
2003	12	-

## CONTRIBUTIONS

AS AT MARCH 31

(in thousands of dollars)

	2003	2002	2001	2000	1999
<b>Contributions to Assistance Funds</b>					
Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	14,575	14,531	14,643	13,623	14,278
Fonds d'aide à l'action humanitaire internationale	2,915	2,906	2,929	2,725	2,855
	17,490	17,437	17,572	16,348	17,133
<b>Contributions to the Québec Government</b>					
Ministère des Finances (SONACC) <i>(financing of various projects and activities aimed at revitalizing the horseracing industry)</i>	8,720	11,291	12,569	11,640	9,668
Ministère des Finances (SONACC) <i>(special contribution to increase funds for regular racing programs and special events)</i>	11,545	12,400	7,200		
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ) <i>(financing of various agricultural projects such as breeders' associations and farm shows)</i>	5,250	5,000	5,000	5,000	5,000
Ministère de la Santé et des Services sociaux <i>(financing of services for dependent seniors)</i>	30,000	30,000			
Ministère de la Santé et des Services sociaux <i>(financing of the assistance program for compulsive gamblers)</i>	17,000	18,000	3,000	3,000	
Ministère de la Sécurité publique <i>(financing of the assistance program for compulsive gamblers)</i>	3,000	2,000			
Ministère des Affaires municipales <i>(financing of various organizations, projects and activities in the sports and recreational sectors)</i>	300	400	500	600	800
Ministère de la Culture et des Communications <i>(subsidies awarded to cultural organizations, including Théâtre du Trident, the Orchestre symphonique de Québec and les Grands Ballets Canadiens)</i>					3,000
	75,815	79,091	28,269	20,240	18,468

## DISTRIBUTION OF SPONSORSHIP INVESTMENTS

AS AT MARCH 31, 2003

SECTORS

	% of Budget
<b>Loto-Québec</b>	58.90
Public Festivals	0.30
Amateur Sports	2.00
Outdoor	61.10
Cultural	19.00
Socio-Economic	17.60
Société des casinos du Québec	0.01
Casino de Montréal	30.76
Casino de Charlevoix	1.53
Casino du Lac-Leamy	8.80

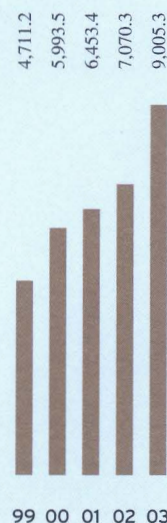
### EVOLUTION OF LOTO-QUÉBEC'S SPONSORSHIP INVESTMENTS 1980-2003

(in thousands of dollars)



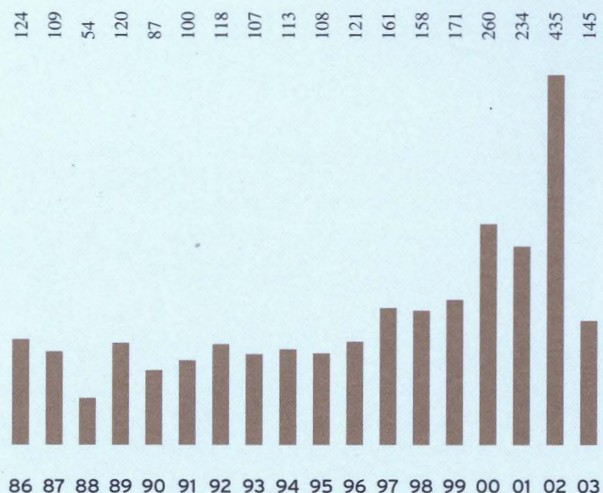
### EVOLUTION OF LOTO-QUÉBEC'S SPONSORSHIP INVESTMENTS 1999-2003

(in thousands of dollars)



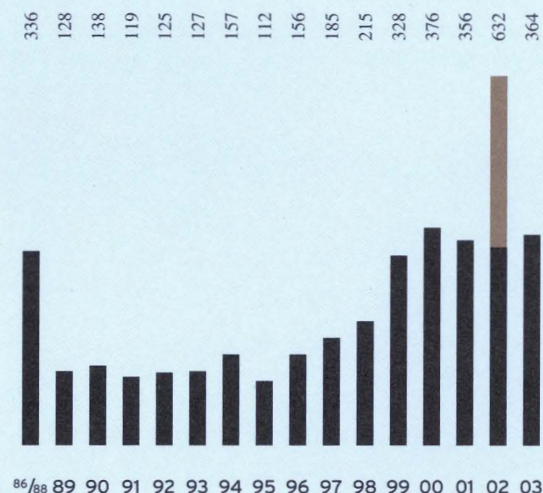
### LOTO-QUÉBEC COLLECTION ACQUISITIONS 1986-2003\*

(in number)



### LOTO-QUÉBEC COLLECTION ACQUISITIONS 1986-2003\*

(in thousands of dollars)



■ Hilton Lac-Leamy Special Budget (288)

\* Since fiscal 1985-1986, Loto-Québec has invested \$3.8 million in the acquisition of more than 2,800 works of art. This investment does not include the sums dedicated to integrating art into the architecture of new buildings, such as the Casinos. Moreover, the Corporation devotes considerable resources to certain special initiatives, such as its collaboration with the Musée national des beaux-arts du Québec for the acquisition of four major works by Jean-Paul Riopelle, including L'Hommage à Rosa Luxembourg. In all, Loto-Québec has contributed over \$7 million to the province's visual arts milieu over the past 18 years.

# MESSAGE FROM THE PRESIDENT

I have had the distinct honour of sitting on Loto-Québec's Board of Directors since 1991, the year Mr. Michel Crête took over the reigns of the Corporation, which he led with great competence and vision for the next 10 years. The various functions that I have had the privilege of occupying within the senior ranks of the organization have helped provide me with a unique perspective on our evolution over the past 12 years. When considering the long road travelled by our public corporation in such a short period of time, it becomes clearly evident just how successful we have been, thanks to the collective efforts of our employees. That is why the theme of this Annual Report—*A dynamic team. A success story.*—is so highly appropriate.

## CONTINUING TO GROW AND FLOURISH

During my first year as a Board member, Loto-Québec's total workforce numbered 600, the Corporation was active only in the lottery sector, and total earnings for the year equalled \$1.3 billion, with net profit being in the order of \$444 million. Twelve years later, the Corporation has diversified its spheres of activity considerably, its revenues and profits have tripled as compared to 1991, and its workforce has grown more than tenfold, now comprised of 6,800 employees.

As we all know, this impressive growth and development has occurred in conjunction with a number of new mandates entrusted to the Corporation by the Government—mandates which represent a host of welcome new challenges. First created to operate a State lottery system, Loto-Québec is now a parent to various subsidiaries involved in the operation of Casinos, restaurants and lodging, a video lottery system, network bingo, and the development of innovative new multimedia lottery games. With the support of a qualified team of managers and motivated employees, over the years, Loto-Québec has earned an enviable reputation worldwide and, thanks to its Casinos, has come to play a key role in Québec's tourism industry.

## A WEALTH OF SUCCESS IN 2002-2003

In February 2002, the Québec Government outlined four specific directives intended to guide all of Loto-Québec's actions—maintain the level of net profits remitted each year, intensify measures to assist compulsive gamblers, increase the numbers of visitors to the Casinos originating from outside Québec, and stabilize overall game offerings in the province. I am pleased to report that we have fulfilled our obligations with respect to each one of these objectives, as demonstrated by our results and accomplishments during the past fiscal year.

For example, our net income remained stable during the year—\$1.466 billion generated from total revenues of \$3.749 billion, representing an increase of 2.4% over the previous year. All of our organization's key commercial sectors posted positive results over the past reporting period. The traditional lottery sector, for instance, increased its total sales by 2.3% to reach \$1.834 billion. With sales of \$1.077 billion, the video lottery sector's earnings also grew slightly by 0.9%. For their part, the Casinos did very

well again this past year, with earnings up 2.8% over the previous year to \$747.5 million.

From an operations standpoint, I am extremely pleased with two performance indicators in particular. First is the increase in sales of traditional lottery products, a core sector which has reached a certain degree of maturity and whose current success is due in large part to the introduction of various popular new products. Thanks to the implementation of a new computer platform as part of the Iris project, we will be able to accelerate these launches. The second source of good news concerns our Casinos, which saw their visitor traffic from Ontario and the United States grow by 24.1%. In accordance with the Government's expectations, this positive performance is attributable to the success of our promotional initiatives aimed at attracting tourists from outside the province to our gaming houses.

## A DEDICATED TEAM

Without a doubt, the results of the year just ended could not have been possible to achieve without the competence, commitment and high degree of dedication exhibited by our employees and managers. Each and every member of our team, within their own individual functions and in their own specific ways, has contributed in a major fashion to the year's successes, and for that, I congratulate and sincerely thank one and all.

I am also delighted to note that the quality of our people's work is recognized on a regular basis outside the organization. One case in point is the coveted Five-Diamond rating earned for the third consecutive year by the Casino de Montréal's *Nuances* Restaurant and the Casino du Lac-Leamy's *Le Baccara*. Shared by only three other establishments in Canada, this distinction of excellence awarded by the CAA and AAA automobile associations is truly an honour for all the individuals concerned. I would also like to salute the outstanding efforts of the employees of the Hilton Lac-Leamy Hotel. Marking its first full year of operation, this establishment received dual recognition this past year from the Hilton Corporation, earning two of the most prestigious awards offered by the hotel chain—the *Guest Loyalty Award* and the *Connie Award*. All of us at Loto-Québec are extremely proud of the accomplishments of the Hilton Lac-Leamy team.

In addition to the employees of Loto-Québec and its subsidiaries, I must underline the excellent work of our growing family of commercial partners, now encompassing 128 wholesalers, 10,564 lottery retailers, 3,663 proprietors of establishments equipped with video lottery terminals, 147 bingo hall operators, and some 2,000 non-profit organizations with which we are closely associated. It is thanks to all of these partners as well that we are able to deliver our entertaining products to the public and remit our financial dividends to the Government.

## FIRM SOCIAL COMMITMENT

Loto-Québec's success is not only measured in commercial terms and by the sums contributed to the Ministry of Finance. With its primary activities



related to games of chance, the Corporation's success must also be evaluated in terms of its actions fuelled by its social responsibility, and in this regard too, Loto-Québec is fulfilling its obligations with rigour.

The Corporation is acting upon its social commitment in three concrete ways—by contributing to the Government funds allocated to combating compulsive gambling, by providing much needed financial support to community organizations, and through its extensive sponsorship and donor program. In all, Loto-Québec contributed close to \$70 million under these three banners during fiscal 2002-2003, clearly demonstrating the depth of its dedication to being a responsible corporate citizen.

With regards to our efforts to combat compulsive gambling, we implemented a series of measures during the past year that leave no doubt as to our determination to prevent obsessive gaming and promote responsible behaviour on the part of our clientele. Several of our actions were specifically targeted at the video lottery (VLT) sector, including a reduction in the number of units and sites equipped with them, the installation of new VLTs featuring various preventive mechanisms, as well as the permanent display of warning messages. Within all of our activity sectors, however, we have taken appropriate measures to sensitize players and assist those experiencing problems related to gaming. In fact, many of the actions we are taking to fight compulsive gambling are unparalleled anywhere in the world.

#### CONFIDENCE IN OUR HUMAN RESOURCES

Among the numerous realizations that marked the past fiscal year, I would like to highlight three in particular that underscore the high level of confidence we have in our personnel. The first of these is the creation of the Centre for Competency Development, located on Bridge Street in Montréal. This facility dedicated to continuous training and the preparation of new employees attests to our firm conviction that our personnel constitute our most precious asset. The second realization is the comprehensive assessment of our working environment conducted among our Casino employees and the action plans developed as a consequence. This exercise clearly illustrates the degree to which the Corporation is attentive to employee needs and concerns. Finally, the third initiative involves the new orientation of the Iris project which will see the complete redesign of our game and lottery management systems using the in-house expertise of our own skilled personnel.

#### MEETING THE CHALLENGES OF TOMORROW

An organization like Loto-Québec must have its sights constantly set on the future, pro-actively anticipating the challenges awaiting it and developing effective strategies to meet these challenges. It is with that in mind that we prepared our detailed 2003-2006 Action Plan, submitted to the Government in autumn 2002 by our former President. This plan proposes a revamping of the game offerings in Québec and outlines the strategic directions we propose taking over the next few years.



Whatever avenues are adopted for the reorganization and development of our activities, a number of specific challenges and requirements seem to me to demand our attention. Within the domestic market, for example, where lottery products have attained some degree of maturity, it is vital to remain attentive to changes in consumer behaviour and preferences, and to the points of sale they are drawn to. At the same time, our Casinos are facing greater and greater competition on the North American scene, with more establishments opening year after year. To overcome this challenge, we must continue to enhance the quality of our service and to focus on certain value-added initiatives such as the staging of top-flight shows.

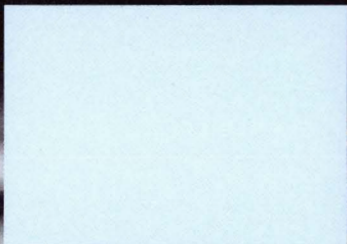
Moreover, the effective use of new information technologies and tighter controls on our operating costs could translate into the increased productivity of our commercial activities. With regards to our efforts to prevent and treat compulsive gambling, we are as committed as ever to pursuing these endeavours and fulfilling our responsibilities of good corporate citizenship. Indeed, we are fully determined to meet the challenges of tomorrow as we have those of the past, fuelled by the competence, rigour, innovativeness and team spirit of our personnel at all levels of the organization.

In conclusion, I would like to take this opportunity to express my sincere gratitude to the members of Loto-Québec's Board of Directors for their continuous support and valuable counsel. I would also like to extend my thanks to Mr. Yvon Martin, who left the Board during the course of the past year. Finally, I join my colleagues on the Board in paying tribute to Mr. Gaétan Frigon, who was at the helm of the Corporation for 12 months. His energy, enthusiasm and keen communication skills have undeniably left a positive mark on our organization.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Robert Crevier', written in a cursive style.

Robert Crevier, CA  
Acting Chairman, President  
and Chief Executive Officer

*SERVING  
THE PUBLIC  
WITH THE BEST  
OF OURSELVES*



## LOTTERIES: A VITAL SECTOR IN PERPETUAL MOTION

At the heart of Loto-Québec's origins, lotteries remain the Corporation's greatest source of revenues today, and its expertise and innovativeness in this sector have earned it a worldwide reputation as an industry leader.

In fiscal 2002-2003, lottery sales totalled \$1.834 billion, an increase of \$41 million over the previous year. Given the slight decline in lottery earnings recorded during 2001-2002 which may have foreshadowed a pending slowdown in this sector, turning this potential trend around was a top priority for Loto-Québec this past fiscal year. Judging by the 2.3% growth in sales, the Corporation met the challenge with success.

The positive performance of the year just ended is far from being the product of chance, but rather, is the direct result of our employees hard work and dedication, creativity and expertise. Indeed, these results are the culmination of a year of sustained effort devoted to the development of effective strategies to revitalize lottery sales. This concerted commitment gave rise to the following successful initiatives over the course of 2002-2003:

- the modification of *Super 7*'s bonus prize strategy so as to guarantee at least three \$20 million jackpots during the year
- the offering of *Banco* bonus prizes for the first time in the game's 12 years of existence
- an increase in the frequency of *Banco Spécial* draws from a weekly to a daily basis
- the launch of the 20<sup>th</sup> anniversary instant *Lotto 6/49* lottery
- the offering of *Gagnant à vie!* on a permanent basis
- the redesign of the marketing parameters for CD-ROM lotteries which saw the elimination of starter packs, the distribution of free trial CD-ROMs, the introduction of round tickets, and an increase in the commission rate for *Mini-Golf*
- the makeover of the *La Poule aux Œufs d'OR* broadcast to mark its 10<sup>th</sup> season, and the launch of a \$3 ticket in addition to the classic \$2 ticket
- an increase in the number of sports and championship games offered for Sports Betting
- the introduction of a \$100 Special Edition specifically aimed at group sales
- the modification of kiosk management policy so as to enable the opening of additional points of sale at shopping malls
- the establishment of an Extranet specially designed for wholesaler partners
- the modification of the *Lotomatique* subscription form and implementation of deferred payments

While the fact that the lottery market had seemingly reached a certain level of maturity demanded the implementation of such a broad range of creative initiatives, the next fiscal year will most certainly be marked by further reviews of our strategies and marketing approaches in order to sustain the sector's positive momentum.

### PRODUCTS ON THE RISE...PRODUCTS ON THE WANE

Certain games showed a significant growth in popularity during fiscal 2002-2003. Among these, *Super 7* takes the prize, having posted an exceptional year as a result of an effective bonus prize strategy and a draw for a record jackpot at the beginning of the year. It was also an excellent year for Special Editions thanks to the launch of *Méga Million\$*, for *La Poule aux Œufs d'OR* with the introduction of a new \$3 ticket, and for Sports Betting which offered a greater variety of events to wager on.

Some products, on the other hand, experienced a marked slowdown over the course of the past fiscal year. *Lotto 6/49* was one of these, continuing a trend that started several years ago, and a number of new ideas are currently being studied to reanimate this product. Sales of instant lotteries also declined compared to the previous year, with televised instant games losing the greatest ground. A series of measures are already in place to rectify this situation. The only other pronounced downturn was quite predictable. Offered since 1970, the *Mini* has fallen noticeably victim to changing consumer preferences. In fact, Loto-Québec's *Mini* is the only lottery in its category still on sale in North America.

## RIGOROUS COST CONTROLS

As in years past, the lottery sector exercised rigorous controls over its operating costs this past fiscal year, in part, by developing effective new ways of doing things. Significant cost savings were generated by a varied range of initiatives such as the simultaneous printing of several sections while producing instant tickets, as well as the replacement of the metallic cardboard surface with less costly paper stock for certain games.

## STRENGTHENED RELATIONS WITH OUR PARTNERS

For Loto-Québec's wholesalers, the establishment of a new Extranet site serves as an effective response to a number of their business needs. For example, the site allows them to readily consult their sales and financial reports and be more familiar with new products and special promotions. In addition, the site provides timely access to performance information, the Corporation's various publications, to daily messages, draw results and upcoming jackpots. Using the Extranet, wholesalers can also now place their ticket orders on-line. In short, the network can be used as a valuable vehicle for improving their overall success.

With respect to the retailer network, the Corporation proceeded with a thorough review and updating of its policies and practices in order to assure its ability to maintain the appreciation of its clientele. In line with this effort, the Sales Training Department is now registered with Emploi Québec, thus allowing some retailers to take advantage of a tax deduction for their employee training.

The past fiscal year saw the adoption of a new approach aimed at furthering sales among major accounts. This new approach promotes direct contact with managers in order to develop specific strategies with them that are adapted to the particular needs of the customers they serve.

The Corporation also reinforced its partnerships with non-profit organizations (NPOs) operating sales kiosks during the year just ended. Pamphlets are now available explaining the respective missions of participating NPOs. Funded entirely by Loto-Québec, this initiative is highly appreciated by the organizations concerned. Moreover, following a revision of corporate policy, a greater number of NPOs can now reap the financial benefits of managing a sales kiosk.

Finally, a number of changes were made over the past year aimed at better serving Loto-Québec's ultimate clientele—consumers at large. For one thing, the formula for the holding of draws at the end of the evening was updated and their broadcast time advanced. In addition, new formats were designed for the result banners to improve their impact while making them easier to consult. As well, draw results are now being published in several of the province's regional weeklies.

## COMMISSIONS TO RETAILERS

*(in millions of dollars)*

1998-1999	114.0
1999-2000	121.3
2000-2001	124.7
2001-2002	123.2
2002-2003	125.9

## LOTTERIES

AS AT MARCH 31  
(in thousands of dollars)

	Sales			Prizes Awarded		
	2003	2002	% change	2003	2002	% change
<b>ONLINE LOTTERIES</b>						
Lotto 6/49	379,224	421,880	-10.1%	182,033	202,511	-10.1%
Super 7	335,019	223,290	50.0%	187,212	120,235	55.7%
Québec 49	62,312	64,616	-3.6%	29,287	30,370	-3.6%
Extra	153,252	147,676	3.8%	68,428	65,939	3.8%
Banco	121,577	124,591	-2.4%	59,846	61,291	-2.4%
La Quotidienne	27,641	27,814	-0.6%	12,439	12,516	-0.6%
Subtotal	1,079,025	1,009,867	6.8%	539,245	492,862	9.4%
<b>INSTANT LOTTERIES</b>						
Regular and entertainment-type	560,600	590,311	-5.0%	307,887	323,874	-4.9%
Televised	22,790	51,294	-55.6%	12,784	27,932	-54.2%
Multimedia	12,620	9,370	34.7%	6,625	4,919	34.7%
Subtotal	596,010	650,975	-8.4%	327,296	356,725	-8.2%
<b>TRADITIONAL LOTTERIES</b>						
La Mini	13,511	14,240	-5.1%	5,945	6,267	-5.1%
Tele-active	42,960	37,792	13.7%	22,936	23,610	-2.9%
Special Editions	56,377	37,886	48.8%	31,530	21,346	47.7%
Subtotal	112,848	89,918	25.5%	60,411	51,223	17.9%
<b>SPORTS BETTING</b>	46,540	42,537	9.4%	26,273	25,498	3.0%
<b>Total</b>	<b>1,834,423</b>	<b>1,793,297</b>	<b>2.3%</b>	<b>953,225</b>	<b>926,308</b>	<b>2.9%</b>

## FINANCIAL SUPPORT TO NPOS

	No. of NPOs	In Millions of Dollars
1998-1999	755	10.173
1999-2000	917	10.067
2000-2001	1,058	10.347
2001-2002	1,174	10.179
2002-2003	1,282	10.469

## DISTRIBUTION OF RETAILERS AND TERMINALS BY REGION

AS AT MARCH 31, 2003

	No. of Retailers	%	No. of Terminals	%
Montréal and Northwestern Québec	3,494	33.1	2,814	33.9
Montréal and Southeastern Québec	3,642	34.5	2,918	35.1
Québec City and Eastern Québec	3,428	32.4	2,573	31.0
<b>Total</b>	<b>10,564</b>	<b>100.0</b>	<b>8,305</b>	<b>100.0</b>

## DISTRIBUTION OF RETAILERS BY BUSINESS CATEGORY

AS AT MARCH 31, 2003

	Number	%
Tobacco and convenience stores	5,045	47.8
Food	2,056	19.4
Financial institutions	526	5.0
Other service businesses	1,596	15.1
Pharmacies	822	7.8
Miscellaneous	325	3.1
Itinerant vendors	63	0.6
Kiosks	131	1.2
<b>Total</b>	<b>10,564</b>	<b>100.0</b>

## NEW BROADCAST AGREEMENTS

In June 2002, Québec's French-language general television networks were invited to respond to a call for tenders to air Loto-Québec's new televised products. Subsequently, in January 2003, *Célébration 2003* hit the TQS airwaves after several years of exclusivity with TVA. TQS also broadcast *Chasse aux Trésors, nouvelle génération*, recorded at the Capitole de Québec. For its part, Loto-Québec's longstanding partner TVA was awarded the tender for the production and broadcast of end-of-the-evening draws for a period of three years.

## PROMOTING RESPONSIBLE GAMING

The lottery sector's contribution to the promotion of responsible gaming was of particular importance during the past fiscal year. A full 20% of all commercial airtime and space was dedicated to publicizing preventive messages and the 1 866 SOS-JEUX help line. "Gambling should remain a game" and "Lotteries are restricted to individuals 18 and over" are examples of the messages conveyed. Indeed, fiscal 2002-2003 saw efforts considerably stepped up to ensure that the law prohibiting the sale of lotteries to minors was being respected. For example, a new sensitization program was targeted at retailers to inform them of their obligations.

## ADVANCING THE CORPORATE IDENTIFICATION PROGRAM

The Corporation's identification program continued to unfold this past fiscal year with the installation of 1,600 illuminated signs bearing the new Loto-Québec logo. In order to further enhance the Corporation's visibility, several kiosks were decorated in the colours of events being sponsored. Finally, an informative pamphlet explaining how Loto-Québec's revenues are used was put into mass circulation in a specially designed display unit.

## THE CASINOS: CHOICE ATTRACTIONS THAT CONTINUE TO FLOURISH

Thanks to the high level of competence, dynamism and dedication of its employees, the Société des casinos du Québec (SCQ) was successful in achieving its principal financial objectives this past fiscal year. Administering the activities of the Casino de Montréal, the Casino du Lac-Leamy, and the Casino de Charlevoix, the subsidiary posted total revenues of \$747.5 million, representing an increase of 2.8% over the previous year.

The sharp increase in the numbers of visitors originating from Ontario and the United States was among the key factors influencing the SCQ's positive performance during 2002-2003. In fact, the concerted promotional efforts within these two markets resulted in a 24.1% rise in patronage from Ontario and the U.S. Moreover, a new International Development Department was created to exploit the full potential of external markets. The primary mandate of this new group is to implement effective strategies which will augment high stakes traffic originating from outside Québec at the Casinos.

The SCQ's *Casino Privilèges* recognition program reached 505,000 members in fiscal 2002-2003, up 57% as compared to the previous reporting period. The number of visitors arriving in group bus tours also rose during the year, up a combined 20.7% at the three gaming houses.

Together, the SCQ's three Casinos employ some 4,400 individuals working in more than 115 different types of jobs and speaking 27 different languages. During the year just ended, considerable energy was devoted at each Casino to the implementation of concrete action plans developed after extensive consultations with employees focused on the working environment. In addition, an important collective agreement with the croupiers at the Casino de Montréal was concluded in early 2003.

In view of the casinos' tremendous popularity as prime attractions, the Société des casinos du Québec represents a major economic force in the province. In fact, this Loto-Québec subsidiary alone acquired close to \$91 million worth of goods and services over the course of the past fiscal year, not including the various construction and renovation contracts awarded.

Committed to its social role and responsibilities to the community, the SCQ regularly sponsors major local, regional and international events. Among those supported during the year just ended were the Bal de Neige, the Gatineau Hot-Air Balloon Festival, the Canadian Tulip Festival, the Charlevoix International Rally, Rêves d'automne, the Festival international du Domaine Forget, the Air Canada Grand Prix, and the Montréal Molson Indy.

### THE CASINO DE MONTRÉAL

The Casino de Montréal's annual revenues were up by 1% as at March 31, 2003, reaching a total of \$491.8 million. Indeed, fiscal 2002-2003 was a particularly active year for the 2,756 employees of the Montréal gaming house, which played host to close to 6.6 million visitors. On October 11, 2002, the day after celebrating its 9<sup>th</sup> anniversary, the Casino welcomed its 50 millionth visitor.

As one of the city's choice entertainment venues, the Cabaret du Casino de Montréal marked its 6<sup>th</sup> consecutive year of staging the most dazzling shows. During the past fiscal year, the Cabaret presented 14 high quality productions and a total of 450 performances (252 evening shows and 198 matinees) before 185,679 enthusiastic audience members.

AS AT MARCH 31	Revenue (\$M)			Visits			Group Bus Tours		
	2003	2002	Change (%)	2003	2002	Change (%)	2003	2002	Change (%)
Casino de Montréal	491.8	486.8	1.0%	6,551,800	6,755,000	-3.0%	4,338	3,930	10.4%
Casino de Charlevoix	46.8	43.2	8.3%	1,120,300	1,127,000	-0.6%	3,054	2,400	27.3%
Casino du Lac-Leamy	208.9	197.0	6.0%	3,398,600	3,340,450	1.7%	3,113	2,370	31.4%

*OUR THREE CASINOS EMPLOY SOME  
4,400 INDIVIDUALS WHO OCCUPY  
115 DIFFERENT POSITIONS AND  
SPEAK 27 DIFFERENT LANGUAGES.*

**THE CASINO DU LAC-LEAMY**

Playing host to close to 3.4 million patrons in fiscal 2002-2003, the Casino du Lac-Leamy also enjoyed increased earnings during the past year, up by 6% to \$208.9 million. Moreover, a brand-new 1,140-space parking facility was constructed to better serve its clientele. In all, 3,800 parking spaces are now available for visitors to the Casino and Théâtre du Casino audience members, as well as for people attending the Conference Centre and guests of the Hilton Lac-Leamy Hotel.

After a decision to extend its business hours in June 2002, the Casino is now open daily from 9:00 A.M. to 4:00 A.M. This has resulted in the creation of some 100 new jobs, and 300 or so new employees have joined the team. As well, a new collective agreement was concluded early in the year with the Casino's surveillance technicians, members of the Canadian Union of Public Employees.

Finally, the Théâtre du Casino marked its first anniversary on September 21, 2002. Since its inception, the Théâtre has presented 38 exceptional productions (28 evening shows and 10 matinees) and a total of 232 performances before 130,000 audience members.

**THE CASINO DE CHARLEVOIX**

The Casino de Charlevoix marked its best year ever in fiscal 2002-2003, playing host to more than 1.1 million visitors and posting revenues of \$46.8 million, up 8.3% from the previous year. The affiliation between the Casino and the Fairmont Le Manoir Richelieu proved particularly productive during the year just ended, with the Hotel reporting record occupancy rates fuelled by a 27% increase in the number of guests visiting from the U.S. The Casino, too, saw its traffic from outside Québec rise by 16.2%.

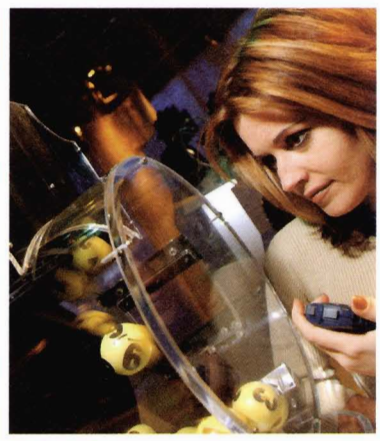
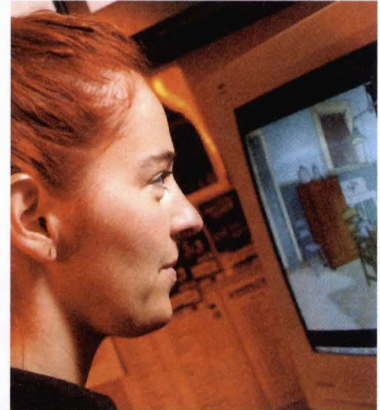
In order to better serve their respective clientele, the Fairmont Le Manoir Richelieu and the Casino de Charlevoix started work on a new 9-hole golf course adjacent to the existing 18-hole course. Golf enthusiasts will be able to enjoy this new course as of the 2003 summer season.

In recognition of their excellence, the Fairmont Le Manoir Richelieu and Casino de Charlevoix were awarded a number of distinctions during the past fiscal year:

- a Four-Diamond rating awarded to Le Charlevoix Restaurant by the CAA/AAA; fewer than 4% of the 11,000 restaurants evaluated by the two automobile associations actually obtain this distinction
- a Three-Star rating awarded to the Fairmont Le Manoir Richelieu by the *Mobil Travel Guide* in recognition of its outstanding service
- regional Grands Prix du tourisme québécois 2003 awards presented to the Casino de Charlevoix, Fairmont Le Manoir Richelieu and Le Charlevoix Restaurant in the 1,000 Visitors Plus Tourist Attraction, 150 Room Plus Lodging and Gastronomy categories respectively

All of these distinctive honours testify to the high level of professionalism demonstrated by the personnel at these establishments and to their firm commitment to providing the utmost in customer service.





## RESTO-CASINO: SETTING RECORDS AND EARNING DISTINCTION

Resto-Casino is the Loto-Québec subsidiary charged with managing all bars and restaurants at the Corporation's three Casinos, as well as the operation of the Hilton Lac-Leamy Hotel. Fiscal 2002-2003 marking the hotel's first full year of operation, Resto-Casino posted a considerable increase in revenues as compared to the previous year—up from \$72.1 million in 2001-2002 to \$93.2 million during the year just ended.

The subsidiary employs a total of 1,600 people working in 70 different job categories. Once again this past year, Resto-Casino personnel exemplified the highest standards of quality and customer service as they went about their business of preparing five million meals and catering to the needs of some 15 million customers and guests.

The economic spin-offs of the subsidiary's activities are not related to employment alone. In fact, Resto-Casino is, itself, a major customer for a host of Québec companies operating in the agro-food sector. For example, it is one of the largest buyers of pork and shrimp in the province. In all, the subsidiary purchased close to \$48 million worth of products from Québec suppliers during the past fiscal year.

The high degree of skill and professionalism of Resto-Casino employees was formally recognized in a number of different ways over the course of the year just ended. Veritable havens of fine gastronomy, the Casino du Lac-Leamy's *Le Baccara* and the Casino de Montréal's *Nuances* Restaurants were each awarded the prestigious Five-Diamond rating by the CAA and AAA automobile associations for the third consecutive year. Among the most coveted of distinctions within the restaurant industry, the Five-Diamond rating is synonymous with the highest level of gourmet fare. In Canada, only five dining rooms have earned this classification, including three in Québec. Moreover, the quality of the *Nuances* Restaurant's wine list was recognized by *Wine Spectator* with the Best Award of Excellence 2002.

For its part, the Hilton Lac-Leamy Hotel was honoured with the two most esteemed awards presented by the Hilton Corporation in 2002—the Guest Loyalty Award and the Connie Award—respectively recognizing outstanding customer satisfaction and the best performance of the hotel chain in North America. Presented at the end of the hotel's first full year of operation, these two marks of distinction testify to the excellent job accomplished by the entire Hilton Lac-Leamy team.

Finally, on the labour front, the past fiscal year also marked the conclusion of the first collective agreement with the Resto-Casino employees serving the Hilton Lac-Leamy.

## VIDEO LOTTERIES: COMMITTED TO STABILITY AND PREVENTION

Quality, integrity and security are the driving forces behind all the efforts of the 40 employees of the Société des loteries vidéo du Québec (SLVQ), the Loto-Québec subsidiary responsible for administering the network of video lottery terminals (VLTs) installed at licensed establishments.

The SLVQ's total revenues remained stable in 2002-2003, reaching \$1.077 billion by the end of the fiscal year and generating net income of \$705.8 million and \$280 million in commissions to operators.

During the past two fiscal years, the number of VLTs in operation was reduced from 15,300 to some 14,300. The 14,301 VLTs in operation on March 31, 2003 were distributed at 3,663 sites, all licensed for that purpose by the Régie des alcools, des courses et des jeux.

### VLT REPLACEMENT

In January 2003, the SLVQ embarked on the process of replacing its inventory of VLTs comprised of units dating back to 1993. This project involves a total cost of \$200 million, including the acquisition of state-of-the-art equipment and transportation expenses. The preparation work involved in the implementation of this new network has demanded a high level of professionalism and dedication from all SLVQ personnel, with considerable time and energy being invested in planning this ambitious project down to the minutest detail.

The new generation of VLTs is equipped with a variety of different devices and mechanisms aimed at promoting responsible gaming, including:

- a clock permanently displayed on all game screens
- the requirement for players to set a time limit for each session played (15, 30, 45 or 60 minutes)
- a display of credits in dollars
- a special module explaining the concept of chance integrated into each unit and able to be consulted at any time
- a black rather than chrome casing designed to reduce the "flashy" look of the unit
- a warning and mention of the 1 866 SOS-JEUX hotline in the upper portion of each unit, along with the unit's payout rate indicated in the lower portion
- a reduction in the number of games offered—from 23 to 10—with a maximum of five per type of VLT
- the inability for players to stop the rollers by touching the screen
- a reduction in the maximum amount to be played from \$100 to \$60
- the automatic deactivation of units outside of authorized business hours

### IMPLEMENTATION OF SITE CONTROLLERS

The project to replace the network of VLTs initiated during the past fiscal year coincides with the implementation of new site controllers. These devices allow for the centralization on the same terminal of several administrative procedures related to the operation of the units (validation of reimbursement coupons, weekly billing, reporting, etc.). Equipped with a controlled access bar code reader, these controllers will serve as additional tools to protect operators against fraud. At the same time, they will enable the SLVQ to significantly improve the range of services offered to its network of licensed establishments.

### CONTINUOUS ON-LINE TRAINING

The replacement of VLTs has also led to a complete redesign of the training offered by the SLVQ to its commercial partners. As part of this initiative, a permanent on-line training system has been developed that is accessible at all times throughout Québec. Fully interactive, the system uses the latest Internet technologies and offers standardized and continuous training conveying the most up-to-date material. As such, it assures the SVLQ and its business partners that they can rely on the quickest and most effective transmission of crucial information.

#### SENSITIZATION SESSION ABOUT CHANCE AND COMPULSIVE GAMBLING

Since the summer of 2002, all operators of sites equipped with VLTs have had the opportunity to attend information sessions focused on the concept of chance and on compulsive gambling. The SLVQ began offering these services during the previous fiscal year in collaboration with the Québec Centre of Excellence for the Prevention and Treatment of Compulsive Gambling affiliated with Laval University. A total of 4,200 individuals have taken part in these training sessions designed to provide operators and their employees with a better understanding of the problems associated with compulsive gambling. The entire SLVQ team and all regional representatives have also taken advantage of this specialized training.

#### PAYOUT RATES

The average payout rate offered by VLTs is 92%. This signifies that the payout rate for a dollar wagered is on average 92¢. This average is attained after millions of games played and is based on the random nature and multiplicity of the games, as well as the variety of prizes and possible combinations. The randomness of the games and payout rate of the units are carefully verified and certified by the Service des appareils de jeu (SAJ), a division of the Ministry of Public Security's Laboratory of Forensic Science and Legal Medicine.

#### VIDEO LOTTERIES

AS AT MARCH 31, 2003

Number of units	14,301
Number of sites	3,663
Number of units per site (average)	3.9
Number of units per 1,000 residents	2

#### REVENUES AND COMMISSIONS

AS AT MARCH 31, 2003

(in millions of dollars)

Net income	1,077
Net profit	706
Commissions to retailers	280

#### DISTRIBUTION OF SITES AND UNITS PER REGION

AS AT MARCH 31, 2003

	VLTs	Sites
Laval – Lanaudière – Laurentians	2,197	527
Montréal	4,115	895
Québec City – Chaudière-Appalaches	1,709	474
Mauricie – Bois-Francs	1,037	292
Estrie	927	256
Saguenay – Lac-Saint-Jean – North Shore	799	240
Lower Saint Lawrence – Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine	519	176
Abitibi-Témiscamingue – Northern Québec	472	134
Montérégie	1,747	468
Outaouais	779	201
Total	14,301	3,663

## THE BINGO SECTOR: BOOSTING ITS SUPPORT OF NPOS

Loto-Québec's Société des bingos du Québec (SBQ) subsidiary is mandated to market network bingo games and, in the process, provide financial support to non-profit organizations (NPOs) that hold a bingo license and participate in the SBQ's network.

Since its creation in 1997, the SBQ has been committed to contributing at least 50% of its profits to participating NPOs holding a bingo license. In actual fact, however, the subsidiary has been remitting an average of 70% of its net income to these organizations. Moreover, since April 2002, all the SBQ's net profits are handed over to participating NPOs.

At the end of the fiscal year just ended, the SBQ posted total earnings of \$37.6 million, representing a decline of 5% from the \$39.6 million recorded the previous year. The subsidiary generated operating income during the year of \$11.9 million, down 12% as compared to 2001-2002. Of this amount, close to \$10.1 million was contributed to 686 NPOs participating in its network, and another \$840,000 was distributed among 407 NPOs holding bingo licenses outside of the SBQ's network. With payments to these organizations in the order of \$10.9 million, this additional support represents a further contribution of \$2.1 million, compared to the total of \$8.8 million issued last year.

The decline in the SBQ's revenue during the year just ended is directly related to the reduction in the number of bingo sessions being held in Québec, as well as to the diminished traffic at bingo halls in general. Numerous NPOs have suspended their bingo activities altogether, and a number of halls have been shut down. The SBQ's lower earnings also reflect a phenomenon that has been prevalent elsewhere in the country for several years—the marked dwindling of interest in this classic form of recreation.

Currently, 136 of the 460 bingo halls in Québec belong to the SBQ's network, and the principal games offered by the subsidiary are *Le Grand Tour* in the evenings, *Le Petit Tour* during the afternoons, and *Éclair*, an optional *Keno*-type game.

### IMPROVING THE GAME TO SUSTAIN CONSUMER INTEREST

The implementation of a new computer platform for network bingo was one of the key accomplishments of the past fiscal year. Designed to respond to the challenges presently confronting the industry, the new system allows for progressive regional prizes. At the same time, the platform now enables the use of pre-printed bingo strips offering players an additional card at no extra charge. The introduction of this value-added strip has not only helped increase customer satisfaction with network bingo, but has also contributed to maintaining their average level of play.

### MARKETING ACTIVITIES BEARING FRUIT

A series of marketing initiatives have been carried out aimed at stimulating revenues, maintaining consumer interest in SBQ products and attracting a new clientele to participating bingo halls. Among these, the *Bingo Vegas* event at the Hilton Lac-Leamy Hotel in Gatineau attracted 52 contestants to a spectacular evening of bingo featuring prizes of up to \$100,000 to be won. Being held for the second consecutive year, participants in this event were selected at random from among network bingo players all across Québec.

The past fiscal year also marked the fifth edition of the summer touring *Bingo Show*, which once again provided bingo enthusiasts with a festive opportunity to enjoy themselves while vying for interesting cash prizes. This popular event resulted in a significant increase in attendance and sales at participating halls. Furthermore, a variety of other activities served to enhance the overall visibility of network bingo, most notably *Bingo Les 2 Tours*, presented by the SBQ in collaboration with *Le Journal de Montréal* and *Le Journal de Québec*.

### PROVIDING QUALITY SERVICE TO A DIVERSE CLIENTELE

The courtesy and attention paid to bingo enthusiasts, whether over the phone or during actual games at bingo halls, combined with the various communication tools made available to the SBQ's non-profit organizations and hall operators are all examples of the subsidiary's dedication to delivering the highest standards of quality customer service. In fact, customer satisfaction vis-à-vis the SBQ reached a rate of over 95%.

During the past fiscal year, the SBQ continued to lend an attentive ear to the needs and concerns of the industry. Measures required to improve bingo hall management and the range of games offered in view of revitalizing the industry are the subject of intensive discussions involving the key stakeholders in the sector. The SBQ has been an active participant in these discussions and has proposed a number of new strategies for the benefit of all licensed NPOs.

#### A SMALL TEAM WITH A FIRM COMMITMENT TO SERVING THE BINGO INDUSTRY

In order to accomplish its mandate to effectively market network bingo, the SBQ relies upon the skills and expertise of a small team of some 20 employees working in three distinct sectors—finance and administration, information technologies, and sales and marketing. The subsidiary's success has been built, in large part, on the solid partnerships this team has been able to develop with licensed non-profit organizations and bingo hall operators.

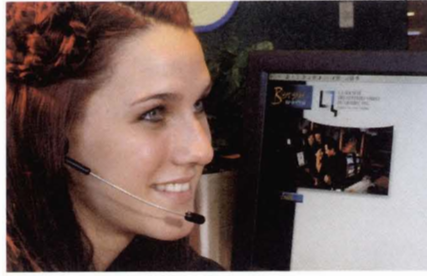
In just a little over five years, thanks to their initiative and creativity, the SBQ's dedicated team has earned an outstanding reputation within the industry that has allowed the subsidiary to fulfill its mission and face the challenges of today and tomorrow with confidence.

#### SALES BY REGION

APRIL 1, 2002 – MARCH 31, 2003

REGION	Participating Halls	Events	Participating NPOs*	Net Sales	Commissions Paid to Operators	Amounts Distributed to Participating NPOs		
						Sums Paid in Accordance with the Rules	Additional \$ up to 100% of the SBQ's Net Income	
				\$	\$	\$	\$	\$
Lower Saint Lawrence	5	800	25	412,125	21,257	82,257	27,925	
Québec City	15	4,063	81	4,276,832	242,107	854,630	289,779	
Chaudière-Appalaches	7	1,059	25	944,810	49,165	188,768	64,006	
North Shore	2	152	4	121,629	4,125	24,477	8,258	
Saguenay-Lac-St-Jean	6	1,019	28	785,512	40,996	156,855	53,218	
Mauricie, Bois-Francs	7	1,906	38	2,171,244	122,986	434,520	147,132	
Estrie	4	926	20	992,140	58,047	198,168	67,225	
Montérégie	21	5,457	113	7,182,019	409,116	1,435,863	486,512	
Montréal	31	7,637	149	9,358,679	535,942	1,871,013	634,306	
Abitibi-Témiscamingue	7	1,016	20	732,440	39,481	146,389	49,643	
Outaouais	6	1,280	25	1,161,169	64,574	232,504	78,660	
Laval	6	2,291	44	2,696,654	156,737	538,982	182,631	
Laurentians	12	2,809	55	3,586,854	203,722	717,508	242,983	
Lanaudière	12	2,128	42	2,651,222	142,889	530,869	179,612	
Gaspésie	6	684	17	531,414	20,903	106,214	36,007	
<b>Total (excluding the Fund)</b>	<b>147</b>	<b>33,227</b>	<b>686</b>	<b>37,604,743</b>	<b>2,112,047</b>	<b>7,519,017</b>	<b>2,547,897</b>	<b>10,066,914</b>
Fund: Amounts distributed to non-participating NPOs								839,751
<b>Grand total for NPOs</b>								<b>10,906,665</b>

\* Based on most recent RACJ data submitted in March 2003.



## EXPORTING OUR EXPERTISE AND KNOW-HOW

Having accumulated a wealth of experience during its more than 30 years of existence, Loto-Québec has earned an enviable international reputation that regularly attracts visiting delegations from the four corners of the globe. A recognized leader for the diversity of its products and its capacity for innovation, the Corporation's ingenuity is becoming more and more in demand abroad. There are three Loto-Québec companies particularly active in exporting their respective expertise—Ingenio, Nter Technologies and Casino Mundial.

### INGENIO

Loto-Québec's Ingenio subsidiary is dedicated to research, development and the marketing of innovative new lottery products. Taking full advantage of the rich possibilities offered by interactive multimedia, Ingenio has earned special recognition for its CD-ROM-based lotteries, a patented concept that has proven to hold great promise for marketing opportunities outside Québec.

While proud of their numerous success stories to date, the members of the Ingenio team persist in pushing the envelope through their ongoing applied research initiatives. During fiscal 2002-2003, the group developed some 15 new multimedia lottery game concepts, of which five progressed through prototype testing.

Among Ingenio's greatest strengths is the diverse expertise of its core group of 38 employees. In fact, Ingenio's professionals emanate from the full spectrum of gaming industry sectors—lotteries, video games, casinos, bingo, etc.—as well as from the multimedia milieu. This unique marriage of competencies and technical know-how has fuelled the excellence of the subsidiary's products.

### COMMERCIAL AGREEMENTS

Ingenio has been successful in establishing a number of valuable commercial agreements for its patented products with some of the largest lottery ticket printers on the international scene, including Oberthur Gaming Technologies, Pollard Banknote and Scientific Games International. During the course of the past fiscal year, it has also formed a series of business partnerships aimed at developing new game platforms and promoting brands with positive export sales potential. For example, in the autumn of 2002, Ingenio signed an agreement with MDI Entertainment, an American firm that holds the rights to a number of well-known trademarks. This type of strategic partnership serves as a perfect vehicle to broaden the dissemination of Ingenio products and can pave the way to other productive business opportunities.

### A GROWING ROSTER OF GAMES

Ingenio's inventory of CD-ROM-based games has grown to encompass nine different titles, including four developed during the year just ended—*Mini-Golf*, *Casteldor*, *Loto-Quiz* and *Memento*. Three local adaptations of existing games were also created for new clients. These include a Portuguese version of *Mot Mystère* for Santa Casa de Misericórdia de Lisboa, an English version of *Trio Royal (Solitaire Riches)* for members of the Western Canada Lottery Corporation, and an adapted version of *Trésor de la Tour™ (Treasure Tower™)* for the Connecticut State Lottery.

### MAXIMIZING MARKET OPPORTUNITIES VIA THE INTERNET

A number of State authorized lottery corporations abroad are either already marketing lotteries in their jurisdictions via the Internet or will soon be doing so. Following suit, in order to better respond to the needs of its foreign clientele, Ingenio's team began work on the development of an innovative technological solution to providing access to its multimedia lotteries by downloading them from the Web, thereby creating a brand-new distribution channel.



## *INGENIO HAS EARNED SIGNIFICANT INTERNATIONAL ACCLAIM AND, IN SO DOING, HAS CONTRIBUTED TO REINFORCING THE REPUTATION FOR INNOVATIVENESS AND DYNAMISM OF LOTO-QUÉBEC AS A WHOLE.*

### **A KEY PLAYER WITHIN QUÉBEC'S MULTIMEDIA INDUSTRY**

Thanks to the rigour and stability of its operating processes, Ingenio has gained a great degree of credibility within the Québec multimedia industry. The close ties it has forged with this industry not only foster effective networking, but also provide it with a constant source of new talent to draw from. In addition, through the awarding of various contracts, the subsidiary is directly contributing to the creation and development of Québec firms active in this sector.

Ingenio is also closely involved in Alliance NumériQC, a network of professionals working in the digital and multimedia industry. Each year, in conjunction with the Québec Entrepreneurship Competition, Ingenio offers a grant to facilitate the start-up of a new firm. An award of excellence bearing its name is presented as well at the Awards Gala of the National Centre for Animation and Design. Moreover, Ingenio is an active supporter of Cybercap, an organization that offers a 26-week internship to young people under 25 who have dropped out of school.

### **COMMITTED TO CREATION, DEVELOPMENT AND EXPORTS**

After only four short years of existence, Ingenio has earned remarkable international acclaim, and thus, has made a major contribution to enhancing Loto-Québec's overall reputation for its innovativeness and dynamism within the gaming industry. Thanks to the total dedication and exceptional professionalism of its personnel, Ingenio is assured of continued success in the design, development and export of leading edge interactive multimedia games.

### **ENTER TECHNOLOGIES**

Nter Technologies offers the international gaming industry a comprehensive range of value-added products and services—from the design and implementation of effective technological solutions, to the management of complete computer networks. Currently managing systems for the Société des casinos du Québec and the Société des loteries vidéo du Québec, Nter Technologies is also involved in a number of development projects for these two subsidiaries, as well as collaborating in the execution of the Iris project. Thanks to this particular endeavour, Nter will be in a better position to exploit the marketing possibilities for the various components of the project.

Several products developed by Nter Technologies are now actually ready to go to market, most notably NterDraw for conducting electronic draws, NterMedia for the automatic transmission of lottery results, and NterConnect Bingo for the control and management of network bingo. Various systems and applications currently being employed by the Société des loteries vidéo du Québec and others in development destined for the Casinos also offer significant market potential.

### **CASINO MUNDIAL**

Casino Mundial is a wholly-owned subsidiary of Loto-Québec mandated to export local expertise and know-how in the areas of casino design, implementation and management. Created in July 2002, the new subsidiary is currently pursuing initiatives undertaken by the Corporation with Mexican authorities in anticipation of the eventual passage of casino legislation in that country. At the same time, Casino Mundial is, of course, working to identify other promising business opportunities abroad.

*DEMONSTRATING  
COMPETENCE  
WITHIN ALL OUR  
ACTIVITY SECTORS*



## GENERAL SECRETARIAT, LEGAL AFFAIRS AND INTERNAL AUDITING

Loto-Québec's General Secretariat and Vice-Presidency of Legal Affairs is charged with maintaining the overall integrity and credibility of the Corporation and its subsidiaries. The responsibilities of this group encompasses the general secretariat, legal affairs, internal auditing, document management, the prevention of compulsive gambling, as well as General Secretariat activities of the World Lottery Association. In fulfilling its functions, the expertise of its personnel makes this group an important part of the organisation. It assists management in various strategic projects and lends its full support to other units of the Corporation with regards to their operation.

### GENERAL SECRETARIAT

Among its various undertakings during the past fiscal year, Loto-Québec's General Secretariat was actively involved in the preparation of the Corporation's 10 Board of Directors meetings, along with those of the Corporation's numerous subsidiaries and joint ventures. In addition to supporting the general administrative needs of Loto-Québec and its subsidiaries, this office plays an important role in obtaining patents and trademarks, as well as in the awarding of permits to assure the adequate protection of the Corporation's intellectual property worldwide. Finally, the General Secretariat was also active again this past year in operating the in-house Documentation Centre, a rich storehouse of more than 3,000 books and documents that are constantly consulted by lottery corporations from around the globe.

### LEGAL AFFAIRS

During fiscal 2002-2003, the Legal Affairs group was particularly active on three fronts—the development of policies and procedures for the application of regulations aimed at combating the recycling of illegal products, the preparation of a broad range of contracts governing the Corporation's activities, and the management of litigations. Considerable time and effort was also devoted this past reporting period to the assembly of documentation required for a class action case launched against Loto-Québec.

### INTERNAL AUDITING

Loto-Québec's Internal Auditing team serves as the guardian of the Corporation's credibility, integrity and reputation. More specifically, internal auditors ensure that all the Corporation's systems continue to function effectively by conducting periodic assessments of the control mechanisms in place, especially within key activity sectors. During fiscal 2002-2003, particular attention was focused on assuring the security of Loto-Québec's computer systems.

### RESPONSIBLE GAMING

The numerous actions and activities undertaken in this area are outlined on page 33 of this annual report.

## FINANCE, ADMINISTRATION AND STRATEGIC PLANNING

The sheer diversity of the Corporation's activities and the scope and scale of its annual revenues and daily financial transactions all demand the use of the most rigorous administrative and financial procedures. In that regard, the Corporate Vice-Presidency of Finance and Administration is responsible for establishing all of these procedures and for lending its support to Loto-Québec's various operating units to ensure that they can conduct their activities with maximum efficiency.

Among its specific functions, the Vice-Presidency formulates and monitors budgets, prepares financial statements, and manages the financial resources and insurance portfolios of Loto-Québec and its subsidiaries. The group also handles the acquisition of all goods and services. In so doing, it is committed to obtaining the best quality and value while fully respecting the principles of transparency and fairness in its selection of suppliers.

### IMPLEMENTATION OF THE ORACLE SYSTEM

The successful, on-time implementation of the Oracle integrated financial management system figures among the Vice-Presidency's most noteworthy realizations during the past fiscal year. This major change in how Loto-Québec functions administratively has seen the Corporation dispose of various outdated systems that were no longer able to meet its needs.

The new Oracle system offers a number of valuable benefits—from integrating all purchasing activities, to facilitating inventory management, to increasing the Corporation's capabilities for processing electronic transactions, particularly with banks and government departments. During the year in progress, considerable effort will be devoted to maximizing the system's effectiveness and value by making it even more user-friendly.

### STRATEGIC PLANNING

The Corporate Vice-Presidency responsible for strategic planning is mandated to advise Loto-Québec's senior officers and management, as well as to support them in their efforts to continuously improve operations. The group is comprised of an expert team of professionals specialized in the areas of financial management, statistics and administration.

Working hand-in-hand with representatives from the various sectors concerned, the Vice-Presidency coordinates the assessment of all major projects outlined in the 2003-2006 Action Plan tabled in November 2002. For the purposes of these projects, particularly those involving fixed assets, the group has developed a special evaluation scale to gauge their impact and profitability. Moreover, the team worked hard during the past fiscal year on identifying users' functional and technical requirements and proposed a series of optimal solutions in response to the Corporation's operational needs.

### MONITORING AND MANAGEMENT INDICATORS

As part of its strategic planning initiatives, the Vice-Presidency implemented a new monitoring and analysis function allowing for the consolidation of information pertaining to the gaming industry, and allowing the group to be better able to advise the Corporation on new directions and practices. In support of its efforts to stabilize revenues, Loto-Québec must have access to reliable management indicators to enable it to evaluate its financial performance and measure its operational effectiveness. To that end, the Vice-Presidency was actively involved in the collection and updating of statistical data, resulting in the development of a set of indicators that track the evolution of the Corporation's performance. As well, the group redesigned Loto-Québec's performance indicators to now be capable of presenting the progression of profit margins within each of the Corporation's activity sectors on a quarterly basis.



## REAL ESTATE ACTIVITIES

Loto-Québec's real estate assets have grown significantly over the past 10 years, with the surface area occupied by the Corporation's buildings now exceeding 368,000 square metres and their acquisition value approaching \$0.7 billion.

The Corporate Vice-Presidency in charge of real estate is responsible for the effective management and maintenance of all the Corporation's real estate holdings, as well as for defining optimal processes and practices related to building administration and construction. Offering Loto-Québec and its subsidiaries expert consulting and support services, the Vice-Presidency oversees the activities of the Corporation's Casiloc subsidiary charged with the management of all major real estate projects, along with those of Lotim, Loto-Québec's other real estate subsidiary.

### KEY ACCOMPLISHMENTS

Expansion and renovation work continued on the Manoir Richelieu's 18-hole golf course during the past fiscal year with the addition of a new practice green and 9-hole course. Initiated in autumn 2001, this large-scale \$14 million project is slated for completion in 2005, once each of the original course's 18 holes has been refurbished. The new course offers spectacular views that have received the critical acclaim of journalists covering the sport. Furthermore, the discovery of an important source of water on-site not only serves the needs of the golf course, but it also provides a permanent solution to the supply problems experienced in the past by residents in a particular sector of La Malbaie.

At the Manoir Richelieu hotel itself, expansion work got underway aimed at doubling the capacity of the outdoor pool. At the Casino du Lac-Leamy, work was completed on a multi-level parking facility able to accommodate 1,600 vehicles. Finished with a glass exterior and featuring a heliport on the roof, the building was constructed at a cost of \$29.5 million. A project also got underway at the performance hall to transform the parterre area from its current Italian style into a cabaret design.

### LOTIM

A subsidiary of Loto-Québec, Lotim owns 50% of the building located on Sherbrooke Street in Montréal that serves as the Corporation's head office. The building is owned in partnership with SITQ National Inc., itself a subsidiary of the Caisse de dépôt et placement du Québec. Over the past fiscal year, the rental situation in this building has remained virtually unchanged, with the occupation rate still hovering at 100%. In 2003, Lotim expects to renew its lease on some 325,000 square feet of space it occupies in the building.

The building's increase in gross revenues has resulted in a slight growth in net profits, up 4.8% as compared to the previous year to \$3.65 million. Lotim's participation translates into revenues of \$1.83 million, bringing the net cost of the subsidiary's occupation to approximately \$16.70 per square foot.

## CORPORATE VICE-PRESIDENCY OF HUMAN RESOURCES

From the creation of a Centre dedicated to the development of skills and competencies, to major advancements towards the implementation of a new salary equity program, to the renewal of a comprehensive collective agreement, the Corporate Vice-Presidency of Human Resources marked a year full of accomplishments in 2002-2003, for the benefit of the entire Corporation and its 6,800 employees.

### THE CENTRE FOR COMPETENCY DEVELOPMENT

With its human resources constituting its most precious asset, Loto-Québec attaches the greatest of importance to the ongoing training and development of its personnel, as well as to the preparedness of new staff. It is this commitment that fuelled the creation of the Centre for Competency Development, housed in the Corporation's Bridge Street complex in Montréal. Thanks to this new facility, Loto-Québec is assured of being able to count on the most qualified workforce at all times—employees fully equipped to meet the various challenges confronting the Corporation and its subsidiaries.

Mandated to design and implement an integrated system for the management of competencies and to develop effective policies and programs in support of this system, the Centre offers a broad range of training and organizational development services. Its diverse activities promise to enable the Corporation to deal with the shortage of skilled labour that so many other employers will be facing over the next few years due to the ever-increasing rate of retirement. In 2002, Loto-Québec and its subsidiaries allocated more than 2% of their payroll to spending on training.

### MAJOR PROGRESS IN REALIZING SALARY EQUITY

Significant progress was made during fiscal 2002-2003 towards finalizing the implementation of a salary equity program for Société des casinos du Québec and Resto-Casino personnel. In parallel with creating the Salary Equity Committee prescribed by existing legislation, a computerized management system was designed to consolidate the information required for the development of the program and to offer a database to facilitate job evaluations.

The Vice-Presidency also developed a series of indicators for management and participated in no fewer than 18 salary surveys conducted within the labour market. Its involvement in these surveys generated various important insights that will contribute to the development of the Corporation's own remuneration policies and to the redesign of its profit-sharing plans.

### ONE AGREEMENT SIGNED...FURTHER NEGOTIATIONS UNDERWAY

From a labour relations standpoint, the past fiscal year saw the renewal of the collective agreement with the Casino de Montréal's croupiers, represented by the Canadian Union of Public Employees. This agreement has been renewed for a period of four years, extending to December 31, 2006.

Moreover, negotiations got underway aimed at the establishment of a first collective agreement with employees of the Hilton Lac-Leamy Hotel, represented by the Confederation of National Trade Unions. Similar negotiations were also initiated with unions acting on behalf of Casino de Montréal employees working in the general, security and food services sectors.

#### MAJOR RECRUITMENT EFFORT FOR THE IRIS PROJECT

An important recruitment drive was launched this past fiscal year to engage supplemental resources for the large-scale Iris computer development project. By the time this initiative is completed in autumn 2003, some 100 new employees will have been hired.

The increasing level of activities related to recruitment and hiring has brought to light the necessity of implementing a fully integrated computerized process management system in support of these activities. With the needs now well defined, the Vice-Presidency will soon have such a system in place, thereby enhancing the effectiveness and efficiency of its staffing efforts.

#### REMPHOR NOW IN PLACE

With the REMPHOR system made operational at the Casino du Lac-Leamy during fiscal 2002-2003, the rollout of a computerized work time management system throughout all Loto-Québec units is now complete. The implementation of this automated and fully integrated management package allowing for the electronic authorization of work time sheets and transmission of data to the payroll system lays the foundation for the standardization of all systems within the Vice-Presidency of Human Resources.

#### VICE-PRESIDENCY OF CORPORATE SECURITY

The Vice-Presidency of Corporate Security carried out a large-scale project this past fiscal year involving a comprehensive analysis of the risks associated with the security of information at Loto-Québec and within its subsidiaries. Known as Méhari and realized in collaboration with team members from the private sector and the Corporate Internal Auditing Department, this project included a complete evaluation of existing control measures and was conducted as part of the Corporation's commitment to continuously improving its security norms and standards.

Also under the banner of continuous improvement, the security procedures in effect at the three casinos underwent a thorough review and were updated in order to maximize their effectiveness. Furthermore, the Cardex database designed for Loto-Québec's various security departments and those of its subsidiaries are now accessible in Web mode, thereby facilitating use of the system. The new version will also help improve the exchange of information with other Canadian casinos.

As well, during fiscal 2001-2002, the Vice-Presidency of Corporate Security was actively involved in the development of security architecture for the Iris project, the major program dedicating to revamping Loto-Québec's gaming and lottery management systems. This architecture was carefully designed to meet both the business and security needs of the Corporation.





## CORPORATE VICE-PRESIDENCY OF COMMUNICATIONS AND PUBLIC AFFAIRS

The primary mission of the Corporate Vice-Presidency of Communications and Public Affairs is to convey the orientations of Loto-Québec and its subsidiaries to their various internal and external publics, while fostering the development of the Corporation's image and contributing to the achievement of its business objectives.

During the past fiscal year, the Vice-Presidency revised its organizational structure and reinforced its management team in order to be able to fulfill its mission more effectively. Responsible for serving the needs of its customers in all sectors of the Corporation, the group is now better able than ever to support their various communications projects and initiatives. Among the numerous innovations implemented during 2002-2003, the Vice-Presidency created a Publications Department with the exclusive mandate to develop and offer internal consulting services in the areas of written, graphic and print communications.

### PROMOTING A BETTER UNDERSTANDING OF LOTO-QUÉBEC

A number of major communications initiatives were undertaken during the past fiscal year aimed at sensitizing the public to Loto-Québec's unique economic role and social responsibility. Among the most noteworthy accomplishments in this regard was the production of some 50 information capsules broadcast on the TVA television network, Radio-Énergie, and on various community radio stations. These mini-reports provided an opportunity to present the Corporation in a new light and, thereby, enhance the public's appreciation of its social role and contributions.

The issues and orientations at the heart of the Corporation's 2003-2006 Action Plan were also the focus of a major communications campaign targeted at the media. In fact, the media relations team issued no fewer than 87 press releases over the course of the year, while responding to close to 1,100 requests for information from journalists.

A great deal of the Vice-Presidency's efforts are concerned with enhancing public perceptions of Loto-Québec. In line with these efforts, the Corporation saw its position in the annual ranking of Québec's most admired companies rise from 62<sup>nd</sup> in 2002 to 47<sup>th</sup> in 2003, according to data gathered by the polling firm of Léger Marketing and published in *Commerce* magazine.

Moreover, in support of the Casinos' drive to increase visitor traffic originating from outside the province, the Vice-Presidency of Communications and Public Affairs continued to encourage media outside Québec to come and discover these major attractions for themselves. Some 30 journalists accepted the invitation, resulting in some highly favourable press coverage indeed.

### NEW LOGOS FOR THE CORPORATION AND ITS SUBSIDIARIES

As part of the commitment to reinforcing Loto-Québec's brand image, the Corporation adopted a fresh new logo featuring greater contrast and a more modern look. While the horn of plenty remains the central element of the new logo, the symbol now appears in a balanced square, sporting a more vibrant blue tone than the former signature. By framing the logo in this manner, it gains greater visibility, particularly when placed alongside other signatures like those typically in evidence during cosponsored events. The distinctive lines of this horn of plenty have also been incorporated in the new logos adopted by the Corporation's subsidiaries, thereby reinforcing the association between Loto-Québec and its different activity sectors and creating a direct visual link with its various different components.

### WEB SITE MAKEOVERS

Initiated in the spring of 2001, the redesign of Loto-Québec's Web site and those of its subsidiaries is now complete. Thanks to the close collaboration between the Communications and Public Affairs, Information Technologies and Corporate Security Vice-Presidencies, this project resulted in the incorporation of far more rich content, more hyperlinks, and the optimal integration of the Corporation's and subsidiaries' Web sites. Currently numbering 11, these sites serve to showcase the great diversity of the Corporation's activities, and today, the Loto-Québec portal is one of the most visited sites in the province. In fact, the Draw Results section alone plays host to some 1.2 million visitors each month!

## VICE-PRESIDENCY OF INFORMATION TECHNOLOGIES

In order to ensure the effectiveness of its operations, Loto-Québec depends heavily on the most advanced and efficient information technologies. And, thanks to the exceptional competence and expertise of its specialized IT personnel, the Corporation is assured of having access to the most reliable operating systems, as well as of the continuous development of new and improved computerized solutions.

### RELIABLE SYSTEMS

The consistent reliability of our operating systems was again confirmed this past fiscal year, with no major generalized breakdowns or malfunctions interrupting the operation of our on-line lottery terminals. In fact, as at March 31<sup>st</sup>, the total number of consecutive problem-free days on the network equalled 1,076. This high rate of reliability was particularly noteworthy in light of the more than 800 technical initiatives of all types carried out on the systems. Among the most significant of these were:

- the transfer of lottery system operations from the Pierre-de-Coubertin processing centre to the centre located at head office
- the multiplexing of fibre optic lines—an operation that saw the total number of lines reduced from 16 to 2, which will result in substantial annual savings
- the implementation of an infrastructure enabling the Corporation and its subsidiaries to shift from a microcomputer environment to the more efficient Windows 2000 operating platform

### NEW TECHNOLOGICAL DEVELOPMENTS

Throughout fiscal 2002-2003, the Systems Development team was hard at work refining a number of products and business processes. Their many accomplishments over the year included:

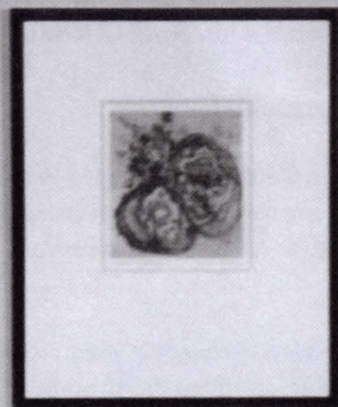
- modifying the frequency of *Banco spécial* draws to a daily basis
- implementing a “Replay” option to allow consumers to play the same selections on a ticket after validation
- the addition of bonus prizes to mark the 20th anniversary of *Lotto 6/49*
- the introduction of two new selection slips—*Combinaison Banco* and *Forfait Quotidien*
- instituting the possibility of deferred payments for individual *Lotomatique* subscriptions
- the establishment of an Extranet for wholesalers, an innovative solution which promises to improve business processes and the quality of information provided to them

### REVIVAL OF THE IRIS PROJECT

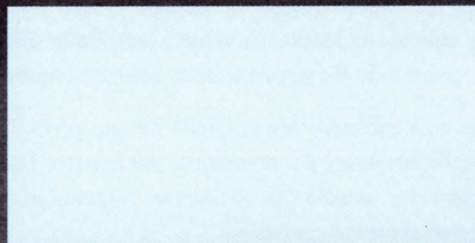
Loto-Québec adopted a new strategy with respect to the Iris project, opting to resume responsibility for the completion of this large-scale project which involves a complete overhaul of the Corporation’s gaming and lottery management systems.

While the initial plan called for the implementation of all the applications of the new platform in one single phase, the decision was made to proceed progressively and to use the existing JEF (Jeux événementiels flexibles) platform as the central element of the new system’s transactional component. This revised orientation takes full advantage of our employees’ outstanding expertise and allows us to more judiciously spread out the implementation process over time. Furthermore, by building the new system on a well-founded base, the project is more assured of optimal success.

The vital importance of the Iris project has led to the creation of a new department with exclusive responsibility for the project’s effective management. As part of this reorganization within the Vice-Presidency of Information Technologies, the mandate of the Systems Planning and Control Department underwent a full review. The group’s primary responsibility, however, remains to advise the Corporation about new technologies and applications and to help optimize the processes related to their implementation and operation.



*FULFILLING  
OUR SOCIAL  
COMMITMENT  
THROUGH CONCRETE ACTIONS*



## THE PREVENTION OF COMPULSIVE GAMBLING: AN UNREMITTING PRIORITY

For the vast majority of people, games of chance are nothing more than a simple form of recreation. However, no one can ignore the fact that these games do hold some degree of risk with respect to potential obsessive behaviour. According to existing research, 2.1% of the Québec population has problems related to gaming. Thus, the prevention and treatment of the dependence on gambling remains one of Loto-Québec's priorities.

### FINANCING GOVERNMENT PROGRAMS

Over the past 25 years, the Corporation has dedicated close to \$75 million to combating compulsive gambling. More than half of this amount was allocated during the past two years in the form of contributions to the Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) and the Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ), which operates under the auspices of the Ministère de la Sécurité publique.

The sole Government authority in Québec involved in the researching and treatment of compulsive gambling, the MSSS operates a multi-faceted program in this area comprised of prevention, detection, crisis intervention, treatment, reintegration, training, scientific analysis and evaluation of existing measures. In addition to \$18 million in 2001-2002, during fiscal 2002-2003, the MSSS received \$17 million from Loto-Québec to support its various program initiatives. For its part, the RACJ was assigned \$3 million during the year just ended to help it continue its efforts to assure better control over access to video lottery terminals. The organization received \$2 million in support of its endeavours in 2001-2002.

### SENSITIZING CASINO EMPLOYEES

Loto-Québec has developed its own measures aimed at preventing compulsive gambling. Among the Corporation's latest initiatives is the organization of special awareness sessions targeted at over 3,000 Casino employees in Québec, primarily those in direct contact with patrons. These sessions have been designed to sensitize the employees to ways of quickly detecting problem situations and, if needed, referring the individuals concerned to the appropriate resources for help. The sessions also serve to reinforce the effectiveness of the assistance services currently in place at Québec Casinos for players in crisis situations. These services receive the support of specialized Centres such as Maison Jean-Lapointe associated with the Casino de Montréal, Centre 24/7 with the Casino du Lac-Leamy, and the Centre Ressource Génésis with the Casino de Charlevoix.

Moreover, Casino personnel are able to advise their clientele of the existence of the Corporation's self-exclusion program, which prohibits people who have registered from entering any of Loto-Québec's gaming houses. During fiscal 2002-2003, Casino security personnel handled more than 11,000 cases involving people registered in this program.

Another effective means of sensitizing the public to the risks of compulsive gambling is the use of interactive terminals at the three Casinos. These units have been designed to enable players to evaluate their own gaming behaviour, and during the past fiscal year, more than 45,000 people took advantage of this valuable resource.

#### GETTING THE MESSAGE OUT

A variety of different warning messages were put into place during the year just ended, particularly on video lottery terminals and slot machines. These units will now permanently display the emergency help hotline number, along with such alerts as “Avant de tout perdre...” (“Before losing it all...”), “Avant les idées noires...” (“Before getting any crazy ideas...”), and “Avant les idées suicidaires...” (“Before thinking of ending it all...”). In addition, 20% of all lottery advertising during the past year featured messages promoting responsible gaming.

#### HEIGHTENED SURVEILLANCE TO ENSURE COMPLIANCE WITH THE LAW

Fiscal 2002-2003 was marked by a heightened level of scrutiny with regards to respecting the law prohibiting the sale of lottery products to minors. All retailers received a formal notice explicitly indicating that Loto-Québec was reinforcing the measures already in place to ensure greater control over application of the legislation. Any retailer found to be in contravention of the law three times will have their business agreement with the Corporation terminated.

#### SCALING BACK THE VIDEO LOTTERY NETWORK

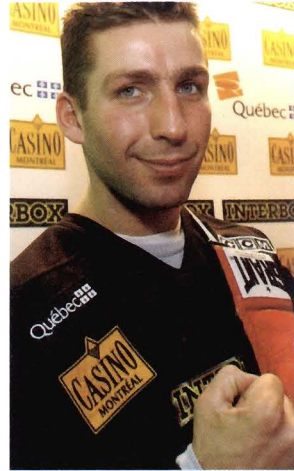
Another key highlight was the reduction of the number of video lottery terminals (VLTs) in place from some 15,300 to 14,300. In parallel with this measure, the existing VLTs are gradually being replaced by new units featuring various mechanisms designed to promote responsible gaming. These mechanisms are described in detail on page 15 of this report.

#### INTER-MINISTERIAL ROUND TABLE

For the second consecutive year, Loto-Québec participated in an inter-ministerial round table focused on the prevention and treatment of compulsive gambling. This dialogue between the various Government authorities has proven to be most valuable in generating concrete actions to improve the management of the repercussions of games of chance.

#### THE MISE SUR TOI FOUNDATION

An initiative of Loto-Québec created in 2002, the Mise sur Toi Foundation has invested in a variety of activities, either in the form of grants and subsidies to organizations working in the area of prevention, or through the financing of special awareness workshops. As such, the Foundation has made a significant contribution to the promotion of responsible gaming.



## COMMITTED TO SOCIAL RESPONSIBILITY

For over 30 years, Loto-Québec has been dedicated to conducting its activities so as to be able to fulfill its business mandate while satisfying its social responsibilities as well. In the process, it has successfully demonstrated itself to be both a highly profitable public corporation and a sound corporate citizen.

In fact, Loto-Québec's strong social commitment manifests itself in many different forms. In addition to contributing significantly to various Government Ministries for the financing of a diverse range of programs, the Corporation provides valuable financial support to non-profit organizations, contributes to the Fonds d'aide à l'action communautaire autonome and the Fonds d'aide à l'action humanitaire internationale, sponsors a multitude of local and regional events, lends its support to the visual arts milieu, and provides funding to promote the cultural development of communities and their local tourism.

### BOLSTERING NON-PROFIT ORGANIZATIONS

An ardent supporter of community action, Loto-Québec has developed a longstanding and productive partnership with non-profit organizations (NPOs). As part of this commitment, the lottery sector has entrusted NPOs with the management of sales kiosks in shopping malls and the sale of *Lotomatique* lottery subscriptions. During 2002-2003, the Corporation added 108 NPOs to its list of accredited organizations, bringing the total to 1,282, and over \$10.4 million was contributed to help finance their operations and activities.

The Société des bingos du Québec (SBQ) is also actively committed to helping finance community organizations, more specifically, those NPOs that hold a bingo license. This activity sector contributes all of its net revenues to them. During the past fiscal year, a total of \$10.1 million has been distributed by the subsidiary to the 686 NPOs that are part of its network, along with \$840,000 among another 407 organizations that hold bingo games at non-participating halls.

### FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME

Each year, Loto-Québec contributes 5% of the Société des casinos du Québec's (SCQ) and Resto-Casino's net income to the Fonds d'aide à l'action communautaire autonome. This Fund is administered by the Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec (SACA), under the auspices of the Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. Loto-Québec's contribution enables SACA to grant subsidies to hundreds of community organizations throughout Québec. In 2002-2003, the Corporation contributed a total of \$14.575 million to SACA.

### FONDS D'AIDE À L'ACTION HUMANITAIRE INTERNATIONALE

On a yearly basis, Loto-Québec also devotes 1% of the SCQ's and Resto-Casino's net income to the Fonds d'aide à l'action humanitaire internationale, a program administered by the Secrétariat à l'aide internationale du Québec, under the auspices of the Ministère des Relations internationales. The Corporation's contribution to this Fund totalled \$2.915 million this past fiscal year.



## LOTO-QUÉBEC HAS ADOPTED A PROVINCE-WIDE POLICY TO SPONSOR PUBLIC EVENTS THAT OFFER SIGNIFIANT ECONOMIC BENEFITS TO LOCAL COMMUNITIES.

### UNIFYING COMMUNITIES THROUGH EVENT SPONSORSHIP

The sponsorship of community events is one of Loto-Québec's preferred ways of fulfilling its social role and commitment. Indeed, the Corporation has a longstanding policy and tradition of sponsoring events throughout all regions of Québec that serve both to bring citizens together and provide significant economic benefits to the respective communities at large. During the year just ended, Loto-Québec allocated \$9 million to the sponsorship of no fewer than 180 different events of a community, tourism, cultural or sports nature.

Within the two urban centres of Montréal and Québec City, for example, the Corporation renewed its active participation in such major events as the Just for Laughs Festival, the Air Canada Grand Prix, les Grands Feux Loto-Québec, the traditional Québec Carnival, and the shows staged under the banner of the Fête nationale. On a regional level, Loto-Québec was equally at the heart of such popular public events as the Mondial des cultures de Drummondville, the Traversée internationale du Lac Saint-Jean, the Valleyfield Regatta, and the Trois-Rivières Grand Prix.

From the Festival du Vieux Port de Chicoutimi, to the Concours de châteaux de sable des Îles-de-la-Madeleine, to the Fête d'hiver de Rouyn-Noranda and the Festival de la galette de sarrasin de Louiseville, more than 40 different festivals and public celebrations benefited from Loto-Québec's valuable support during the past year. The Corporation also focused particular attention on the cultural sector, sponsoring events which included the Soirée des Masques, a series of open-air concerts performed by the Montréal and Québec City Symphony Orchestras along with six regional orchestras, the Festival international du Domaine Forget, the Festival Jonquière en musique, and the Jeunesses Musicales Montréal International Competition.

### THE LOTO-QUÉBEC COLLECTION: PROMOTING AND SUSTAINING THE VISUAL ARTS

Loto-Québec has been an active supporter of the local visual arts milieu for many years. Established in 1979, its prestigious Art Collection invested \$364,000 during fiscal 2002-2003 for the acquisition of 145 new works. Today, the Collection includes some 2,800 distinctive works created by 750 local artists. This past year, Québécois in Jonquière, Frelighsburg, Drummondville and Victoriaville were able to admire some of the Collection's pieces as part of its touring and exhibition program. Moreover, in line with its commitment to promoting the creation of new works, the Collection organized the 25<sup>th</sup> edition of its Annual Printmaking Competition and also lent its financial support to such events as the Symposium international d'art contemporain de Baie-Saint-Paul and the Rencontre des Arts in Saint-Jean-sur-Richelieu.

### MISSION ACCOMPLISHED FOR THE MARIE-CLARISSE

Owned by Loto-Québec, the schooner *Marie-Clarisse* is a veritable jewel of Québec's maritime heritage. Classified as a historic artefact, the vessel was acquired by the Corporation in 2001 and entrusted with a dual mission to serve as a standard bearer for the Charlevoix tourist region and a valuable financing tool for non-profit organizations which are allowed use of the vessel for their fundraising activities. The *Marie-Clarisse* was highly successful in fulfilling its mission during the 2002 summer season, playing host to some 4,200 passengers and completing 80 outings up and down the Saint Lawrence River.

# FINANCIAL REVIEW

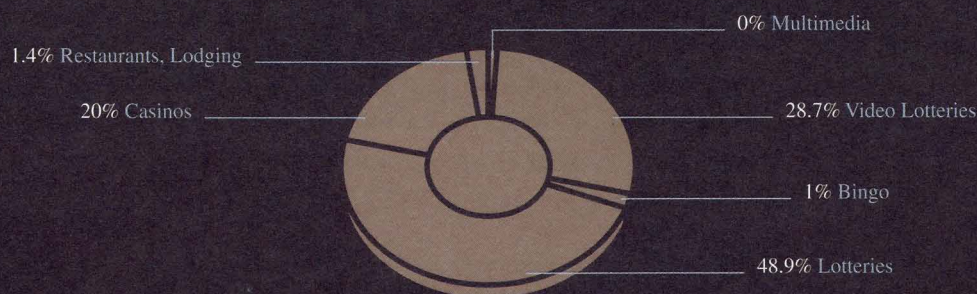
For the fiscal year ended March 31, 2003, Loto-Québec's consolidated revenues totalled \$3.7 billion, representing an increase of \$87.6 million, or 2.4% over the previous year. The Corporation's operating expenses equalled \$706.1 million, up 7.8% from the last reporting period, while consolidated net income was posted at \$1.446 billion, a slight decline of 0.2% as compared to fiscal 2001-2002.

## REVENUES AND GROSS PROFIT BY SECTOR

The lottery sector proved once again to be the largest overall contributor to the Corporation's total sales this past fiscal year, recording revenues of \$1.8 billion. Compared to the previous reporting period, this represents an increase of \$41.1 million, or 2.3%, primarily attributable to two substantial jackpots offered during the year by the *Super 7* lottery. Gross profit in this sector equalled \$721.5 million, up by \$13.3 million compared to the previous year. A total of \$953.2 million was paid out in prizes to winners during fiscal 2002-2003, along with \$125.9 million in commissions to retailers.

With revenues of \$747.5 million, the casino sector posted an increase of \$20.4 million, or 2.8% over the previous fiscal year. The Casino de Montréal's revenues, for example, rose by \$5 million (1%), while the Casino de Charlevoix and the Casino du Lac-Leamy saw their earnings grow by \$3.6 million (8.3%) and \$11.8 million (6%) respectively. In the case of the Casino du Lac-Leamy, this increase was due in large part to its expansion and to the impact of the hotel complex's first full year of successful operation. Moreover, since June 21, 2002, the facility's daily business hours have been extended by three hours. During the past fiscal year, a combined total of \$18.7 million was paid out to casino patrons in the form of promotional discounts.

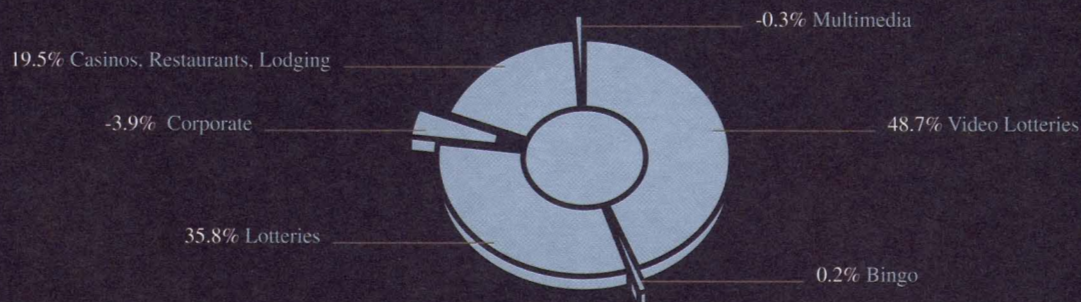
## SALES FIGURES



For its part, the restaurant and lodging sector recorded earnings of \$93.2 million, representing an increase of \$21.1 million, or 29.2% over the previous fiscal year. This increase is the result of the Hilton Lac-Leamy hotel complex's first full year of operation, as compared to only six months of operation in 2001-2002. The positive results in this sector are also attributable to a significant increase in restaurant revenues.

Totalling \$1.077 billion in fiscal 2002-2003, the video lottery sector's revenues rose slightly by 0.9% over the previous year, seemingly levelling out as compared to the increases recorded in previous years. During the year ended March 31, 2003, a total of 412 video lottery terminals (VLTs) were withdrawn and 165 sites were closed in accordance with the agreement made in May 2001 with the Minister of Finance to remove 1,000 VLTs from the market over an 18-month period in order to bring the total in place to 14,301. Commissions paid during the past fiscal year to retailers operating Loto-Québec's VLTs in their establishments equalled \$280 million, a slight decrease of 0.4% from the previous year.

## CONSOLIDATED NET PROFIT



At \$37.6 million, the Corporation's bingo sector's revenues declined by \$2 million, or 5.2% over the previous year. This decline was due primarily to the loss of 700 bingo events subsequent to the closing of participating halls and the suspension of bingo activities by non-profit organizations (NPOs). Moreover, the sector saw a decrease of close to 2% in average participation per hall and per event. La Société des bingos du Québec inc. paid out \$17 million in prizes to winners over the past year and \$2.2 million in commissions to bingo hall operators.

Finally, the multimedia sector posted total earnings of \$927,000 during fiscal 2002-2003—results identical to those of the previous reporting period. Half of these revenues originated from products marketed by Loto-Québec, while the other 50% was generated through exports.

## OPERATING EXPENSES

The Corporation's operating expenses were up by 7.8% over the previous year, totalling \$706.1 million and representing a ratio of 18.8% of total earnings, compared to 17.9% in 2001-2002. Once again this past fiscal year, it was the casino, restaurant and lodging sectors that posted the greatest variations. Higher staff and manager salaries, along with the introduction of new promotion and advertising programs were two key factors contributing to the rise in expenses. The full impact of the Casino du Lac-Leamy expansion, the operation of the Théâtre du Casino and the Hilton Lac-Leamy Hotel, and the extension of the Casino's operating hours were among the other factors.

## OTHER ITEMS

Other items totalled \$138.6 million, up \$2.8 million, or 2.1% as compared to the previous year. This increase is attributable primarily to consumption taxes (GST and QST). These items also include special contributions in the order of \$8.4 million to non-profit organizations made by the bingo sector out of its operating income.

## CONTRIBUTIONS TO GOVERNMENTS

Loto-Québec's contribution in the form of dividends to the Ministry of Finance amounted to \$1.311 billion during fiscal 2002-2003. In addition, a total of \$93.3 million was paid into the Québec Government's various designated funds, along with another \$91.5 million to the Ministry of Revenue in tax on capital and Québec Sales Tax (QST). As such, total contributions to the Québec Government equalled close to \$1.496 billion. Moreover, the Corporation contributed \$14 million to the Government of Canada as compensation for its withdrawal from the lottery sector, as well as \$74.5 million in the form of Goods and Services Tax (GST).

*CONSOLIDATED  
FINANCIAL  
STATEMENTS*

## MANAGEMENT REPORT

The Board of Directors is responsible for the consolidated financial statements drawn up for the shareholder. It delegates responsibility for preparing them to senior management, while the Audit Committee reviews them.

Management has a system of internal controls to ensure that the financial statements are reliable, and Internal Audit monitors the system to ensure it works properly.

The consolidated financial statements are prepared according to Canadian generally accepted accounting principles which, in certain cases, require judgements on the part of management. The financial information contained within the rest of the annual report corresponds to the information provided in the financial statements.

By law, the Auditor General of Québec audits the books and accounts of Loto-Québec. The Audit Committee and the Auditor General meet with management to discuss questions pertaining to the audit and to the consolidated financial statements. Audit Committee members have no link to Loto-Québec other than as directors.

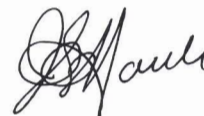
The Board of Directors has approved the consolidated financial statements of Loto-Québec for the fiscal year ended March 31, 2003.



ROBERT CREVIER, CA

Interim Chairman, President  
and Chief Executive Officer

Montréal, May 22, 2003



GÉRALD HOULE, CMA

Corporate Vice-President of  
Finance and Administration

## AUDITOR'S REPORT

To the Minister of Finance

I have audited the consolidated balance sheet of Loto-Québec as at March 31, 2003 and the consolidated statements of income, retained earnings and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of Loto-Québec's management. My responsibility is to express an opinion on these financial statements based on my audit.

I conducted my audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. These standards require that I plan and perform an audit to obtain reasonable assurance as to whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In my opinion, these consolidated financial statements present, in all material aspects, the financial position of Loto-Québec as at March 31, 2003, and the results of its operations and cash flows for the year ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles. As required by the *Auditor General Act* (R.S.Q., Chapter V-5.01), I report that, in my opinion, these principles have been applied on a basis consistent with that of the preceding year.



DORIS PARADIS, CA

Interim Auditor General

Québec City, May 22, 2003

# CONSOLIDATED FINANCIAL STATEMENTS

## CONSOLIDATED STATEMENT OF INCOME

FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 2003

(in thousands of dollars)

	2003	2002
Revenue	3,749,410	3,661,786
Cost of Sales (note 3)	1,458,654	1,422,639
Gross Profit	2,290,756	2,239,147
Operating Expenses		
Operating expenditures	618,149	570,194
Depreciation of fixed assets	77,440	76,045
Amortization of patents	309	308
Amortization of deferred charges	2,359	1,333
Interest – net (note 4)	7,856	7,024
	706,113	654,904
Income Before the Following Items	1,584,643	1,584,243
Special payments (note 5)	26,873	26,321
Goods and Services Tax	52,093	50,916
Québec Sales Tax	59,603	58,527
	138,569	135,764
Net Income	1,446,074	1,448,479

### Segmented Information (note 20)

## CONSOLIDATED STATEMENT OF RETAINED EARNINGS

FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 2003

(in thousands of dollars)

	2003	2002
Balance at Beginning of Year	192,796	159,845
Net income	1,446,074	1,448,479
	1,638,870	1,608,324
Dividends	(1,311,000)	(1,319,000)
Fonds d'aide à l'action communautaire autonome (note 6)	(14,575)	(14,531)
Fonds d'aide à l'action humanitaire internationale (note 6)	(2,915)	(2,906)
Contributions to the Québec Government (note 7)	(75,815)	(79,091)
	(1,404,305)	(1,415,528)
Balance at End of Year	234,565	192,796

# CONSOLIDATED FINANCIAL STATEMENTS

## CONSOLIDATED BALANCE SHEET

AS AT MARCH 31, 2003  
(in thousands of dollars)

	2003	2002
<b>ASSETS</b>		
<b>Current</b>		
Cash on hand – Casinos	46,854	42,328
Cash on hand	15,943	37,485
Temporary investment, at cost	14,956	–
Accounts receivable (note 8)	75,674	67,667
Inventory (note 9)	15,811	8,774
Prepaid expenses	30,987	44,462
	200,225	200,716
<b>Investments</b>		
Fixed Assets (note 10)	40,598	40,204
Patents, amortized	–	309
Deferred charges, amortized (note 11)	3,078	5,434
	989,831	869,058
<b>LIABILITIES</b>		
<b>Current</b>		
Bank loans (note 12)	519,176	386,563
Prizes payable	53,817	51,018
Accounts payable and accrued liabilities (note 13)	143,389	185,794
Provisions related to prizes (note 14)	18,574	37,561
Deferred income	20,140	15,156
	755,096	676,092
<b>SHAREHOLDER'S EQUITY</b>		
<b>Capital-stock authorized, issued and fully paid:</b>		
1,700 shares with a par value of \$100 each	170	170
<b>Retained Earnings</b>	234,565	192,796
	234,735	192,966
	989,831	869,058

### Commitments (note 15)

On Behalf of the Board of Directors



ROBERT CREVIER, CA

Chairman of the Board



JOSEPH BENAROSH

Member of the Board

# CONSOLIDATED FINANCIAL STATEMENTS

## CONSOLIDATED STATEMENT OF CASH FLOWS

FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 2003  
(in thousands of dollars)

	2003	2002
<b>Operating Activities</b>		
Net income	1,446,074	1,448,479
Items not affecting cash flows:		
Depreciation of fixed assets	77,440	76,045
Amortization of patents	309	308
Amortization of deferred charges	2,359	1,333
Net contribution to the Manoir Richelieu LP	4,227	4,740
Share of the earnings of Nter Technologies LP	(520)	(1,610)
Changes in assets and liabilities related to operations <i>(note 16)</i>	(24,235)	5,567
<b>Operating activity cash flows</b>	<b>1,505,654</b>	<b>1,534,862</b>
<b>Financing Activities</b>		
Dividends paid	(1,367,000)	(1,374,500)
Bank loans	132,613	154,538
Contributions to the Québec Government	(78,531)	(79,416)
Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	(14,575)	(14,531)
Fonds d'aide à l'action humanitaire internationale	(2,915)	(2,906)
<b>Financing activity cash flows</b>	<b>(1,330,408)</b>	<b>(1,316,815)</b>
<b>Investment Activities</b>		
Acquisition of fixed assets	(189,737)	(159,474)
Deposits for the acquisition of fixed assets	17,055	(24,963)
Acquisition of investments	36	(4,933)
Distribution to the Manoir Richelieu LP	(5,144)	(4,897)
Distribution of the Manoir Richelieu LP	487	35
Acquisition of deferred charges	(3)	(5,116)
<b>Investment activity cash flows</b>	<b>(177,306)</b>	<b>(199,348)</b>
<b>Net Variation in Cash and Cash Equivalents</b>	<b>(2,060)</b>	<b>18,699</b>
<b>Cash and Cash Equivalents at Start of Year</b>	<b>79,813</b>	<b>61,114</b>
<b>Cash and Cash Equivalents at End of Year</b> <i>(note 16)</i>	<b>77,753</b>	<b>79,813</b>



# NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

MARCH 31, 2003

## 1. AUTHORITY AND OBJECTIVES

The Société des loteries du Québec (the Corporation), also designated as Loto-Québec, is a joint-stock corporation whose shares form part of the public domain and are allotted to the Minister of Finance. Under its act of incorporation (R.S.Q., Chapter S-13.1), its functions are to conduct and administer lottery schemes and to operate businesses which are incidental to the operation of a State casino. It may also offer, for consideration, consulting and implementation services in matters within its competence. By virtue of the *Income Tax Act* (L.R.C. (1985), ch. 1 (5<sup>th</sup> supplement)) and the *Taxation Act* (L.R.Q., c. I-3), the Corporation is exempt from paying income tax.

## 2. ACCOUNTING POLICIES

The consolidated financial statements of Loto-Québec have been prepared by management in accordance with Canadian generally accepted accounting practices. These statements comprise amounts based on best judgement and estimates.

### Consolidation

The consolidated financial statements include the accounts of Loto-Québec and its wholly owned subsidiaries:

- Lotim inc.
- La Société des casinos du Québec inc.
- Casiloc inc.
- La Société des loteries vidéo du Québec inc.
- Resto-Casino inc.
- Ingenio, filiale de Loto-Québec inc.
- La Société des bingos du Québec inc.
- World Gaming Consultants, inc.
- 9059-3849 Québec inc.
- Casino Mundial inc.

The investments in the Manoir Richelieu Limited Partnership and Nter Technologies Limited Partnership are entered at their consolidated value.

### Revenue

#### Lotteries

Gross revenue from the sale of lottery tickets and bingo cards is recorded on the date of the draw, with the exception of revenue from instant lottery ticket sales, which is entered at the time of sale.

With the exception of instant lotteries, lottery tickets sold as at March 31 for draws subsequent to that date are treated as deferred income. Discounts to retailers on these sales are carried as prepaid expenses.

#### Casinos and Video Lotteries

Revenue from the operation of these activity sectors corresponds to the difference between wagers and prizes awarded.

#### Multimedia

Revenues represent royalties based on a certain percentage of the total of the CD-ROM/lottery ticket retail price. These revenues are recorded when the printer delivers the CD-ROM/lottery tickets to the lottery corporations.

### Cost of Sales

#### Lotteries and Bingo

Prizes awarded from ticket sales for bingo and certain lottery products are based on a theoretical sales rate.

In addition to lottery prizes in cash or merchandise, Loto-Québec also awards free tickets. The value ascribed to these prizes is equal to the selling price and is included with sales as revenue and with prizes as expenditure.

# NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

## 2. ACCOUNTING POLICIES (CONTINUED)

### Casinos

Promotional rebates represent the cash amounts issued to Casino patrons.

### Pension Plans

Defined contribution plan accounting is applied to inter-company governmental defined benefit plans, given that Loto-Québec does not have adequate information to apply defined benefit plan accounting practices.

### Inventory

#### Video Lotteries

Inventories are valued at the lower of average cost and replacement value.

#### Restaurants

Inventories are valued at the lower of cost and net realizable value or replacement value. The cost is estimated as follows:

Food and beverages: average cost

Kitchen equipment: base stock

### Fixed Assets

Fixed assets are presented at acquisition cost and, with the exception of works of art, are depreciated according to their estimated useful life using the straight-line method based on the following annual rates:

	Method	Duration
Buildings	Straight-line compound interest at 5%	2% to 6 2/3% 40 years
Parking lot landscaping	Straight-line compound interest at 5%	6 2/3% 40 years
Rented parking lot landscaping	Straight-line	2.86% and 6 2/3%
Interior design	Straight-line compound interest at 5%	10% and 14.29% 40 years
Exterior landscaping	Straight-line compound interest at 5%	10% and 14.29% 40 years
Leasehold improvements	Straight-line	10% to 20%
Office furniture	Straight-line	10% and 20%
Rolling stock	Straight-line	5% and 30%
Equipment	Straight-line	10% to 50%

### Patents

Patents are presented at cost and are amortized using the straight-line method over a three-year period.

### Deferred Charges

Deferred charges correspond to the cost of the Pont des Îles, a property of the City of Montréal but paid by a subsidiary of Loto-Québec. These charges are depreciated using the straight-line method at an annual rate of 10%.

The start-up costs related to the Resort Complex and the expansion of the Casino du Lac-Leamy are amortized using the straight-line method over a period of three years.

# NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

## Financial Instruments

The fair value of short-term financial instruments is equal to the book value due to their close maturity date.

## Cash and Cash Equivalents

The Corporation's policy is to present, within cash and cash equivalents, the Casinos' cash on hand, bank balances, and temporary investments easily convertible in the short-term into a specified amount of cash whose value is not likely to change significantly.

## 3. COST OF SALES

(in thousands of dollars)

	2003	2002
<b>Lotteries</b>		
Prizes awarded	953,225	926,308
Commissions to retailers	125,858	123,205
Printing of tickets	33,329	35,031
	<u>1,112,412</u>	<u>1,084,544</u>
<b>Casinos, Restaurants, Lodging</b>		
Promotional allowances	18,737	13,721
Restaurants	26,577	21,859
	<u>45,314</u>	<u>35,580</u>
<b>Video Lotteries</b>		
Commissions to retailers	280,007	281,136
Printing	1,110	770
	<u>281,117</u>	<u>281,906</u>
<b>Bingo</b>		
Prizes awarded	17,036	17,962
Commissions to hall operators	2,112	2,208
Printing of cards	663	439
	<u>19,811</u>	<u>20,609</u>
	<u>1,458,654</u>	<u>1,422,639</u>

## 4. INTEREST-NET

(in thousands of dollars)

	2003	2002
Interest on bank loans	8,652	8,313
Interest on term deposits	(796)	(1,289)
	<u>7,856</u>	<u>7,024</u>

## 5. SPECIAL PAYMENTS

(in thousands of dollars)

	2003	2002
Compensation to the Government of Canada	14,000	13,690
Net contribution to the Manoir Richelieu LP	4,227	4,740
Share of the results of Nter Technologies LP	(520)	(1,610)
Special commissions to non-profit organizations (NPOs)	807	718
Compensation to participating NPOs	7,519	7,895
Compensation to non-participating NPOs	840	888
	<u>26,873</u>	<u>26,321</u>

# NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

## 5. SPECIAL PAYMENTS (CONTINUED)

### Compensation to the Government of Canada

Under an agreement reached between the provincial governments and the Government of Canada concerning its withdrawal from the administration of lotteries, the provinces pay the federal government the equivalent of \$24 million (in 1979 dollars) every year. For the year ended March 31, 2003, this amount equalled \$57.8 million (2002: \$56.6 million).

The Québec Government's share is payable by the Corporation in accordance with an agreement between the provinces and regional lottery corporations.

### Net Contribution to the Manoir Richelieu Limited Partnership

Under the terms of the guarantee agreement and in accordance with the distribution methods specified in the partnership agreement, the net contribution represents the minimum share of liquidities generated by the operations of the Casino de Charlevoix that is to be paid to the partners, taking into account Loto-Québec's share in the results generated by the Manoir Richelieu.

### Special Commissions to Non-Profit Organizations (NPOs)

Further to a decision by the shareholder, a commission equal to the discount allotted to retailers is paid to non-profit organizations selling lottery tickets through the *Lotomatique* subscription system.

### Compensation to Non-Profit Organizations (NPOs)

#### Participating NPOs

La Société des bingos du Québec inc. allots charitable or religious organizations that hold a bingo licence an amount equal to the higher of 36.4% of bingo ticket sales less the value of prizes paid to game winners, or 50% of net income generated by bingo games, not counting compensation to non-participating NPOs.

#### Non-Participating NPOs

La Société des bingos du Québec inc. allots an amount equal to 5.45% of total ticket sales of the *Le Grand Tour* game (less the value of prizes awarded to winners of this game) to charitable or religious organizations that hold a bingo licence but do not participate in the Corporation's bingo games.

## 6. FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME ET À L'ACTION HUMANITAIRE INTERNATIONALE

Under its act of incorporation, each year the Corporation pays into the Fonds d'aide à l'action communautaire autonome and Fonds d'aide à l'action humanitaire internationale (dedicated to supporting independent community and international humanitarian action) sums equivalent to 5% and 1% respectively of net income earned during the previous fiscal year through the operation of the State-run casinos and the businesses which are incidental to them.

## 7. CONTRIBUTIONS TO THE QUÉBEC GOVERNMENT

(in thousands of dollars)

	2003	2002
Ministère des Finances <sup>(1)</sup>	20,265	23,691
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ)	5,250	5,000
Ministère de la Santé et des Services sociaux	47,000	48,000
Ministère de la Sécurité publique	3,000	2,000
Ministère des Affaires municipales	300	400
	75,815	79,091

(1) Of this amount, with the authorization of the Government, the Corporation contributed a total of \$11.5 million (2002: \$12.4 million) to the Société nationale du cheval de course (SONACC) to enable the organization to increase the funds for its regular racing programs and special events during fiscal 2002-2003.

# NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

## 8. ACCOUNTS RECEIVABLE

(in thousands of dollars)

	2003	2002
Wholesalers	25,805	32,119
Retailers	27,440	24,612
Miscellaneous	22,429	10,936
	75,674	67,667

## 9. INVENTORY

(in thousands of dollars)

	2003	2002
<b>Video Lotteries</b>		
Video lottery terminals	7,133	1,080
<b>Restaurants</b>		
Food and beverages	5,314	4,344
Hotel and kitchen equipment	3,364	3,350
	8,678	7,694
	15,811	8,774

## 10. FIXED ASSETS

(in thousands of dollars)

	2003		2002	
	Cost	Accumulated Depreciation	Net	Net
Land	32,105	–	32,105	32,105
Buildings	284,553	63,297	221,256	230,138
Parking lot landscaping	126,012	42,727	83,285	60,274
Rented parking lot landscaping	5,271	1,944	3,327	3,624
Interior design	171,623	71,568	100,055	111,009
Landscaping	29,871	14,702	15,169	17,899
Leasehold improvements	32,388	18,011	14,377	17,117
Office equipment and rolling stock	29,356	14,213	15,143	15,345
Equipment	595,078	337,719	257,359	129,322
Works of art	3,854	–	3,854	3,490
Construction in progress	–	–	–	2,072
	1,310,111	564,181	745,930	622,395

## 11. DEFERRED CHARGES AMORTIZED

(in thousands of dollars)

	2003	2002
Start-up costs	3,078	5,126
Pont des Îles	–	308
	3,078	5,434

# NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

## 12. BANK LOANS

Demand bank loans are authorized by the Québec Government for a maximum amount of \$700 million (2002: \$400 million) and bear interest at market rates.

## 13. ACCOUNTS PAYABLE AND ACCRUED LIABILITIES

(in thousands of dollars)

	2003	2002
Suppliers and accrued liabilities	135,544	113,035
Dividends	–	56,000
Manoir Richelieu LP	4,239	4,759
Nter Technologies LP	2,816	6,777
Québec Sales Tax	512	2,939
Goods and Services Tax	278	2,284
	143,389	185,794

## 14. PROVISIONS RELATED TO PRIZES

(in thousands of dollars)

	2003	2002
Provision for unclaimed prizes	7,243	7,202
Provision for prize structure variances	11,331	30,359
	18,574	37,561

The provision for unclaimed prizes is made up of unclaimed prizes from all Loto-Québec products, excluding Canada-wide games. This amount is used for payment of bonus and retailer prizes.

The provision for prize structure variances in bingo and certain lottery products is made up of all differences between the theoretical amount of prizes to be awarded under the prize structure and the actual amount payable. Monies from this provision are used principally to offset occasional shortfalls arising from prize structures that exceed the forecast amount. With the approval of the Board of Directors, this provision may also be used for bonus prizes or for discharging any claims associated with the games, or it may be included in the results.

## 15. COMMITMENTS

### Leases

Under an agreement expiring in June 2003, the Corporation is committed to paying a minimum of \$2.4 million in total for the rental of the premises occupied by its head office in a building held in joint tenancy with SITQ National Inc., representing a consolidated commitment of \$1.2 million. In addition, the Corporation is committed under long-term leases expiring on various dates up until 2035 to renting space for administrative offices. In certain cases, these leases have a two- to five-year renewal option.

# NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

## 15. COMMITMENTS (CONTINUED)

The minimum monthly rental payments (in thousands of dollars) are as follows:

2004	12,661
2005	9,974
2006	7,536
2007	6,911
2008	6,082
2009 and subsequent	18,421
	<hr/>
	61,585

### Video Lotteries

In December 1997, the Québec Government authorized a subsidiary of Loto-Québec to acquire a central system including site controllers for an amount not exceeding \$20 million, of which \$13.7 million was accounted for as at March 31, 2003 (2002: \$6 million). At that date, commitments related to this project totalled \$5.5 million (2002: \$13.3 million).

In August 1999, the Québec Government authorized that same subsidiary to acquire bar code scanners for the operation of video lottery systems for an amount not exceeding \$7 million, of which \$3.6 million was accounted for as at March 31, 2003 (2002: \$0.1 million). At that date, contractual commitments related to this project totalled \$0.7 million (2002: \$2.6 million).

In addition, the Québec Government authorized the Corporation to acquire video lottery terminals for an amount not to exceed \$201 million, of which \$133.8 million was accounted for as at March 31, 2003 (2002: \$24.8 million). At that date, contractual commitments related to this project totalled \$63 million (2002: \$163.6 million).

### Contributions to the Government of Québec

#### Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ)

In view of the decision to terminate the activities of fairground casinos, the Government authorized Loto-Québec to give its commitment to the MAPAQ to pay an annual sum of \$5.5 million into a designated fund for five years, starting in the 2003 calendar year (since the 1998 calendar year: \$5 million per year). Upon expiry, the agreement will be renewable by mutual consent of the parties.

#### Ministère de la Santé et des Services sociaux

With the authorization of the Québec Government, the Corporation has given its commitment to the Ministère de la Santé et des Services sociaux to pay a total of \$17 million annually (2002: \$18 million) into a designated fund to finance prevention activities, treatment services, research programs, and information campaigns to help compulsive gamblers.

Moreover, the Corporation has also given its commitment to the Ministère to pay \$30 million annually into another designated fund to finance support and assistance services for seniors with restricted mobility living at home or at residential centres. The Corporation is unable to assess the total amount of these commitments at this time.

#### Ministère de la Sécurité publique

With the authorization of the Québec Government, the Corporation has given its commitment to the Ministère de la Sécurité publique to pay an annual sum of \$3 million (2002: \$2 million) into a designated fund to finance a series of rigorous control activities and measures to be implemented by the Régie des alcools, des courses et des jeux related, in particular, to overseeing access to video lottery terminals. The Corporation is unable to assess the total amount of this commitment at this time.

# NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

## 16. CONSOLIDATED CASH FLOWS

(in thousands of dollars)

	2003	2002
<b>Cash and Cash Equivalents</b>		
Cash on hand – Casinos	46,854	42,328
Cash on hand	15,943	37,485
Temporary investment, at cost	14,956	–
	<hr/> 77,753	<hr/> 79,813
<b>Changes to Assets and Liabilities Related to Operations</b>		
Accounts receivable	(8,007)	(265)
Inventory	(7,037)	172
Prepaid expenses	(3,580)	(3,481)
Prizes payable	2,799	2,793
Accounts payable and accrued liabilities	5,593	1,956
Provisions related to prizes	(18,987)	3,804
Deferred income	4,984	588
	<hr/> (24,235)	<hr/> 5,567
<b>Supplementary Information</b>		
Interest paid	10,694	5,915
Prepaid expenses transferred to fixed assets	17,055	140

## 17. PENSION PLANS

Employees of the parent corporation, La Société des loteries vidéo du Québec inc., La Société des bingos du Québec inc., and Ingenio, filiale de Loto-Québec inc. participate in the Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) and the Régime de retraite des fonctionnaires (RRF). These are benefit-based pension plans and contain guarantees upon retirement or death. Contributions charged to consolidated earnings for the fiscal year for these plans total \$1.8 million (2002: \$1.4 million). The employer's obligations towards these Government plans are limited to its contributions as an employer.

La Société des casinos du Québec inc. and Resto-Casino inc. offer their employees a defined contribution plan, paying an amount equal to the employee's contribution, up to 5% of the annual base salary. The employer's contribution is vested to the employee upon payment. Contributions charged to consolidated earnings for the fiscal year under this plan total \$8.1 million (2002: \$7.9 million).

## 18. RELATED PARTY TRANSACTIONS

Over the course of the fiscal year, the Corporation engaged the consulting and management services of a limited partnership company for a total of \$36 million (2002: \$32.6 million).

In addition to the related party transactions already outlined and accounted for, Loto-Québec is related to all Québec Government departments and special funds, as well as all agencies and enterprises controlled directly or indirectly by the Government, or subject either to joint control or to significant mutual influence on the part of the Government. The Corporation has not concluded any business transaction with these related parties other than within the normal course of its activities and on regular business terms. These transactions are not disclosed separately in the financial statements.

## 19. COMPARATIVE FIGURES

Certain totals posted for the year 2002 have been reclassified in order to conform to the presentation adopted in 2003.



# NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

## 20. SEGMENTED INFORMATION

(in thousands of dollars)

2003

Activity Sectors	Lotteries	Casinos Restaurants Lodging	Video Lotteries	Bingo	Multimedia	Corporate	Inter- Company Elimination	Consolidated Figures
<b>Revenue</b>								
Games	1,834,423	747,463	1,076,943	37,605	927	–	(504)	3,696,857
Restaurants	–	80,714	–	–	–	–	(40,662)	40,052
Lodging	–	12,501	–	–	–	–	–	12,501
	1,834,423	840,678	1,076,943	37,605	927	–	(41,166)	3,749,410
<b>Cost of Sales</b>								
Games	1,112,916	18,737	281,117	19,811	–	–	(504)	1,432,077
Restaurants	–	26,577	–	–	–	–	–	26,577
	1,112,916	45,314	281,117	19,811	–	–	(504)	1,458,654
<b>Gross Profit</b>	721,507	795,364	795,826	17,794	927	–	(40,662)	2,290,756
<b>Operating Expenses</b>								
Operating expenditures <sup>(1)(2)</sup>	131,949	439,618	40,350	5,416	5,133	36,345	(40,662)	618,149
Depreciation of fixed assets	18,271	45,582	2,600	510	129	10,348	–	77,440
Amortization of patents	–	–	–	–	309	–	–	309
Amortization of deferred charges	–	2,359	–	–	–	–	–	2,359
Interest – net	–	(625)	(40)	(9)	(8)	8,538	–	7,856
	150,220	486,934	42,910	5,917	5,563	55,231	(40,662)	706,113
<b>Income (Loss) Before the Following Items</b>	571,287	308,430	752,916	11,877	(4,636)	(55,231)	–	1,584,643
Special payments <sup>(1)</sup>	14,807	4,227	–	8,359	–	(520)	–	26,873
Goods and Services Tax <sup>(1)</sup>	18,371	10,654	21,950	452	–	666	–	52,093
Québec Sales Tax <sup>(1)</sup>	20,944	12,214	25,164	518	–	763	–	59,603
	54,122	27,095	47,114	9,329	–	909	–	138,569
<b>Net Income (Loss)</b>	517,165	281,335	705,802	2,548	(4,636)	(56,140)	–	1,446,074

(1) Indirect costs were paid by the corporate sector and are charged back to other activity sectors in accordance with the extent of their use. An amount of \$20 million was charged towards the lottery sector's results, an amount of \$53.8 million towards the casino sector's results, an amount of \$49.6 million to those of the video lottery sector, and \$2.1 million to the bingo sector.

(2) The support offered to participating NPOs was increased through the payment of a subsidy equivalent to the bingo sector's net income. A total of \$2.5 million was charged back to the corporate sector.

# NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

## 20. SEGMENTED INFORMATION (CONTINUED)

(in thousands of dollars)

2002

Activity Sectors	Lotteries	Casinos Restaurants Lodging	Video Lotteries	Bingo	Multimedia	Corporate	Inter- Company Elimination	Consolidated Figures
<b>Revenue</b>								
Games	1,793,297	727,037	1,067,506	39,647	917	-	(551)	3,627,853
Restaurants	-	68,877	-	-	-	-	(38,195)	30,682
Lodging	-	3,251	-	-	-	-	-	3,251
	1,793,297	799,165	1,067,506	39,647	917	-	(38,746)	3,661,786
<b>Cost of Sales</b>								
Games	1,085,095	13,721	281,906	20,609	-	-	(551)	1,400,780
Restaurants	-	21,859	-	-	-	-	-	21,859
	1,085,095	35,580	281,906	20,609	-	-	(551)	1,422,639
<b>Gross Profit</b>	<b>708,202</b>	<b>763,585</b>	<b>785,600</b>	<b>19,038</b>	<b>917</b>	<b>-</b>	<b>(38,195)</b>	<b>2,239,147</b>
<b>Operating Expenses</b>								
Operating expenditures <sup>(1)</sup>	124,228	391,827	39,790	5,205	7,061	40,278	(38,195)	570,194
Depreciation of fixed assets	18,123	43,759	6,213	216	166	7,568	-	76,045
Amortization of patents	-	-	-	-	308	-	-	308
Amortization of deferred charges	-	1,333	-	-	-	-	-	1,333
Interest - net	-	(887)	(64)	(11)	(12)	7,998	-	7,024
	142,351	436,032	45,939	5,410	7,523	55,844	(38,195)	654,904
<b>Income (Loss) Before the Following Items</b>	<b>565,851</b>	<b>327,553</b>	<b>739,661</b>	<b>13,628</b>	<b>(6,606)</b>	<b>(55,844)</b>	<b>-</b>	<b>1,584,243</b>
Special payments <sup>(1)</sup>	14,408	4,740	-	8,783	-	(1,610)	-	26,321
Goods and Services Tax <sup>(1)</sup>	17,589	9,298	22,341	432	-	1,256	-	50,916
Québec Sales Tax <sup>(1)</sup>	20,321	10,658	25,613	495	-	1,440	-	58,527
	52,318	24,696	47,954	9,710	-	1,086	-	135,764
<b>Net Income (Loss)</b>	<b>513,533</b>	<b>302,857</b>	<b>691,707</b>	<b>3,918</b>	<b>(6,606)</b>	<b>(56,930)</b>	<b>-</b>	<b>1,448,479</b>

(1) Indirect costs were paid by the corporate sector and are charged back to other activity sectors in accordance with the extent of their use. An amount of \$17.7 million was charged towards the lottery sector's results, an amount of \$43.4 million towards the casino sector's results, an amount of \$49.7 million to those of the video lottery sector, and \$2.1 million to the bingo sector.

# COMPARATIVE RESULTS

AS AT MARCH 31

(in thousands of dollars)

	2003	2002	2001	2000	1999
Consolidated Results					
Revenue	3,749,410	3,661,786	3,643,212	3,444,225	3,130,279
Cost of Sales					
<b>Lotteries</b>					
Prizes awarded	953,225	926,308	952,674	913,752	859,155
Commissions to retailers	125,858	123,205	124,705	121,286	114,015
Printing of tickets	33,329	35,031	35,048	30,115	25,217
Lotteries Subtotal	1,112,412	1,084,544	1,112,427	1,065,153	998,387
Casinos	18,737	13,721	12,720	1,177	
Restaurants	26,577	21,859	20,177	20,303	16,944
<b>Video Lotteries</b>					
Commissions to retailers	280,007	281,136	315,915	278,522	230,388
Printing	1,110	770	757	703	646
Video Lotteries Subtotal	281,117	281,906	316,672	279,225	231,034
<b>Bingo</b>					
Prizes awarded	17,036	17,962	18,600	18,265	18,572
Commissions to hall operators	2,112	2,208	2,272	2,220	2,256
Printing of cards	663	439	310	402	444
Bingo Subtotal	19,811	20,609	21,182	20,887	21,272
Total	1,458,654	1,422,639	1,483,178	1,386,745	1,267,637
Gross Profit	2,290,756	2,239,147	2,160,034	2,057,480	1,862,642
<b>Operating Expenses</b>					
Lotteries	131,949	124,228	122,689	162,957	137,742
Casinos/Restaurants/Lodging	398,956	353,632	318,788	317,694	283,841
Video Lotteries	40,350	39,790	35,644	36,776	30,242
Bingo	5,416	5,205	5,211	5,299	4,934
Multimedia	5,133	7,061	6,680	4,488	
Corporate*	36,345	40,278	38,730		
Depreciation of fixed assets	77,440	76,045	77,721	68,044	74,451
Amortization of patents	309	308	309		
Amortization of deferred charges	2,359	1,333	308	308	4,386
Interest – net	7,856	7,024	7,149	5,863	4,796
	706,113	654,904	613,229	601,429	540,392
Income Before the Following Items	1,584,643	1,584,243	1,546,805	1,456,051	1,322,250
Special payments	26,873	26,321	28,871	25,792	25,296
Goods and Services Tax	52,093	50,916	53,136	48,638	44,139
Québec Sales Tax	59,603	58,527	61,040	55,830	50,812
	138,569	135,764	143,047	130,260	120,247
Net Income	1,446,074	1,448,479	1,403,758	1,325,791	1,202,003

\* Prior to 2000-2001, the corporate sector was grouped with the lotteries sector.

# SENIOR MANAGEMENT

## Board of Directors

Robert Crevier, CA, Montréal. Acting Chairman of the Board,  
President and Chief Executive Officer, Loto-Québec  
Lynne Roiter, L.L.L., Westmount. Corporate Secretary, Vice-President, Legal Affairs  
Roger Blais, Ing., Gatineau. Engineer, Physical Engineering  
Joseph Benarrosh, Montréal. President, JJDS Capital Inc.  
Christiane Bois, Québec City

## Senior Management

Robert Crevier, CA, Acting President and Chief Executive Officer  
Lynne Roiter, Corporate Secretary, Vice-President, Legal Affairs  
Marcel Croux, Senior Vice-President, Corporate Affairs  
Jean Royer, Senior Vice-President, Commercial Affairs  
Gille Dufour, Senior Vice-President, Financial Affairs



*From left to right: Mr. Joseph Benarrosh, Ms. Christiane Bois, Mr. Roger Blais, Mr. Robert Crevier,  
Mr. Gille Dufour, Ms. Lynne Roiter, Mr. Jean Royer, Mr. Marcel Croux*

# CORPORATE STRUCTURE

**MR. YVES SÉGUIN**  
MINISTER OF FINANCE

**BOARD OF DIRECTORS**

**ROBERT CREVIER**  
ACTING CHAIRMAN  
PRESIDENT AND CHIEF EXECUTIVE OFFICER, LOTO-QUÉBEC

**LYNNE ROITER**  
CORPORATE SECRETARY  
AND VICE-PRESIDENT, LEGAL AFFAIRS

**MARIE-CHRISTINE TREMBLAY**  
DIRECTOR, CORPORATE SECRETARIAT

**NICOLE BEAULIEU**  
MANAGING DIRECTOR, MISE SUR TOI FOUNDATION

**JOY GOODMAN**  
DIRECTOR, LEGAL AFFAIRS

**JACQUES DUBOIS**  
CORPORATE DIRECTOR, INTERNAL AUDITING

**JEAN ROYER**  
SENIOR VICE-PRESIDENT  
COMMERCIAL AFFAIRS

**MARCEL CROUX**  
SENIOR VICE-PRESIDENT  
CORPORATE AFFAIRS

**GILLE DUFOUR**  
SENIOR VICE-PRESIDENT  
FINANCIAL AFFAIRS

**JACQUES PLANTE**  
CORPORATE VICE-PRESIDENT  
HUMAN RESOURCES

**YVAN COSSETTE**  
CORPORATE VICE-PRESIDENT  
STRATEGIC PLANNING

CORPORATE VICE-PRESIDENCY  
COMMUNICATIONS AND PUBLIC AFFAIRS

**JEAN-CLAUDE CHAMPAGNE**  
CORPORATE VICE-PRESIDENT, REAL ESTATE

CORPORATE VICE-PRESIDENCY  
INFORMATION TECHNOLOGIES

**GÉRALD HOULE**  
CORPORATE VICE-PRESIDENT  
FINANCE AND ADMINISTRATION

**NATHALIE RAJOTTE**  
MANAGING DIRECTOR, INCENIO  
FILIALE DE LOTO-QUÉBEC

**MICHEL GOUGEON**  
VICE-PRESIDENT, CORPORATE SECURITY

**CLAUDE POISSON**  
PRESIDENT OF OPERATIONS  
LA SOCIÉTÉ DES CASINOS DU QUÉBEC AND RESTO-CASINO

**ROBERT AYOTTE**  
PRESIDENT OF OPERATIONS, LOTTERIES

**CLAUDE TRUDEL**  
PRESIDENT OF OPERATIONS  
LA SOCIÉTÉ DES BINGOS DU QUÉBEC  
LA SOCIÉTÉ DES LOTERIES VIDEO DU QUÉBEC

**MICHEL STGERMAIN**  
VICE-PRESIDENT, MARKETING  
LA SOCIÉTÉ DES CASINOS DU QUÉBEC

**DANIEL BISSONNETTE**  
VICE-PRESIDENT, RESTO-CASINO

**SIMON PATENAUDE**  
MANAGING DIRECTOR, MARKETING

**MICHEL HUPÉ**  
MANAGING DIRECTOR  
LA SOCIÉTÉ DES BINGOS DU QUÉBEC

**YVES DEVIN**  
GENERAL MANAGER, CASINO DE MONTRÉAL

**RENÉ GOUNEL**  
GENERAL MANAGER, HILTON LAC-LEAMY

**NICOLL ALLARD**  
MANAGING DIRECTOR  
SALES AND BUSINESS RELATIONS

**FRANÇOIS TREMBLAY**  
GENERAL MANAGER, CASINO DE CHARLEVOIX

**MICHEL BELLEY**  
GENERAL MANAGER, CASINO DU LAC-LEAMY

# CODE OF ETHICS AND RULES OF PROFESSIONAL CONDUCT

In conformity with the *Regulation Respecting the Ethics and Professional Conduct of Public Office Holders*, the members of Loto-Québec's Board of Directors have established a specific Code of Ethics and Rules of Professional Conduct.

The values contained in the Corporation's Code of Ethics and Rules of Professional Conduct, notably integrity, loyalty and transparency, are values which Loto-Québec has always emphasized and which all senior executives of the Corporation are required to respect. The principles of the Code have been fully adhered to by all those to whom it applies.

## 1. DEFINITIONS

1. In this Code, unless the specific context indicates otherwise:
  - a) "director" designates a member of the Board of Directors of Loto-Québec or any of its subsidiaries, whether or not working full-time within the Corporation or one of its subsidiaries
  - b) "Board" designates the Board of Directors of Loto-Québec or any of its subsidiaries
  - c) "executive" designates any contractual manager whose employment conditions are subject to the approval of the Board
  - d) "enterprise" designates any form that can be taken by an organization for the production of goods or services or the conducting of any other business of a commercial, industrial or financial nature, or any group seeking to promote certain values, interests or opinions or to exercise an influence on public officials; however, this does not include the Corporation or a non-profit association or group that has no financial link with the Corporation or is not incompatible with the objects of the Corporation
  - e) "subsidiary" designates a company wholly-owned by Loto-Québec
  - f) "Act" designates the legislation constituting the Société des loteries du Québec (L.R.Q.c. S-13.1), as amended from time to time
  - g) "Chairman of the Board" designates the President and Chief Executive Officer of Loto-Québec
  - h) "Corporation" designates Loto-Québec

## 2. ETHICAL PRINCIPLES AND GENERAL RULES OF PROFESSIONAL CONDUCT

- 2.1 This Code applies to the directors and executives of the Corporation and its subsidiaries, who are bound to comply with its provisions.
- 2.2 A director or executive is appointed to contribute to the achievement of the Corporation's mission in the best interests of Québec. Accordingly, he is expected to use his knowledge, abilities, experience and integrity in a way that will promote the fair and efficient accomplishment of the objectives assigned to the Corporation by the Act and the effective administration of the property it owns as mandatary of the State.
- 2.3 In the course of performing his duties, a director or executive shall comply with the Corporation's mission and the following objectives:
  - Social role: by expanding the ways of sharing the fruit of its operations with the various communities and regions and increasing its activities in the prevention of compulsive gambling
  - Integrity and credibility: by demonstrating steadfast vigilance to ensure the integrity, transparency and credibility of the Corporation's activities
  - Expansion: by developing new markets through associations and partnerships which will allow the Corporation to considerably enhance the traditional lottery games, casinos and video lotteries it offers
  - Competence and expertise: by promoting the development of the skills essential to the Corporation and establishing programs that ensure respect for human resources
  - Performance: by offering the best possible entertainment products and services in the lottery, casino, video lottery and bingo sectors, and by increasing the public funds entrusted to it
- 2.4 A director or executive who, at the request of Loto-Québec or any of its subsidiaries, serves as director, executive or member of another undertaking or company is held to the same standards and obligations.
- 2.5 In the performance of his duties, a director or executive shall seek to satisfy only the interests of the Corporation, to the exclusion of his own interests or those of others.
- 2.6 In the performance of his duties, a director is required to comply with the ethical principles and rules of professional conduct prescribed by the *Regulation Respecting the Ethics and Professional Conduct of Public Office Holders* to the extent that they are applicable to him.

### 3. DUTIES AND OBLIGATIONS OF DIRECTORS AND EXECUTIVES WITH RESPECT TO CONFLICTS OF INTEREST

#### 3.1 Prevention of conflicts of interest

- 3.1.1 A director or executive shall avoid placing himself into a situation in which his personal interest is in conflict with the duties of his position.
- 3.1.2 To be applicable under the terms of this Code, the interest held by a director or executive in another enterprise must be such that it is likely to conflict with the performance of his duties within the Corporation or any of its subsidiaries. A director or executive who has an interest in an enterprise is in a situation of "conflict of interest" in the following cases, among others:
- if Loto-Québec or any of its subsidiaries has or is likely to have a significant business relationship with the enterprise, that relationship being significant both for Loto-Québec and for the enterprise
  - if the enterprise is a listed company and its business relationship with Loto-Québec or any of its subsidiaries is likely to have an effect on listed shares
  - if the interest of the director or executive in the enterprise that has a business relationship with Loto-Québec or any of its subsidiaries is such that it may influence the enterprise's affairs
  - if the enterprise has signed a contract with Loto-Québec or any of its subsidiaries and this contract is such that it has an impact on the enterprise's assets
  - if the enterprise is awarded a contract for which the director or executive has been involved in the choice of supplier
- 3.1.3 A director or executive who is party to a contract with Loto-Québec or any of its subsidiaries other than his contract of engagement is also considered to be in conflict of interest.

#### 3.2 Disclosure and abstention

- 3.2.1 A director or executive who:
- a) has a direct or indirect interest in an enterprise that places him in a situation of conflict of interest under section 3.1.2 of this Code; or
  - b) is party to a contract with the Corporation or a subsidiary under section 3.1.3
- shall disclose the nature and extent of his interest in writing to the Chairman of the Board. A director shall also abstain from deliberating or voting on any question linked to this interest and refrain from attempting to influence the related decision. He shall withdraw from the meeting while deliberations and voting on this question continue.

- 3.2.2 A director or executive shall make the disclosure required in section 3.2.1 as soon as he has knowledge that he is in a conflict of interest under sections 3.1.2 and 3.1.3. In the case of a director, this disclosure of interest shall be recorded in the minutes of the proceedings of the Board of Directors, of which he is a member.
- 3.2.3 A director or executive shall notify the Chairman of the Board in writing of any rights that he may invoke against the Corporation or any of its subsidiaries, indicating their nature and value, as soon as these rights come into existence or when he acquires knowledge of them.
- 3.2.4 A director or executive shall also submit an attestation in the form provided to the Chairman of the Board by June 1st of each year in which he remains in office.
- 3.2.5 The Chairman of the Board submits the attestations referred to by these sections to the Secretary of the Corporation, who keeps them at the disposal of the members of the Board and the executives. These attestations are treated as strictly confidential.

#### 3.3 Waiver

- 3.3.1 This Code does not apply to:
- a) owning securities when the size of the holding is not likely to place the director or executive into a conflict of interest
  - b) owning an interest by way of a mutual fund in whose management the director or executive plays no direct or indirect role
  - c) owning interests through a blind trust whose beneficiary may not know its make-up
  - d) owning a minimum number of shares required to be eligible as director of a corporation
  - e) an interest which, by its nature and extent, is common to the public at large or a particular sector in which the director or executive operates
  - f) a directors' liability insurance agreement
  - g) the owning of shares issued or guaranteed by a government or municipality under the same conditions for everyone

#### 4. EFFECTIVE DATE

- 4.1 This Code takes effect September 1, 1999.

# *LANGUAGE POLICY*

In accordance with Government guidelines on the use and quality of the French language in public administration, on November 24, 2000, the Corporation adopted a language policy that reflects its business mission and governs the use and quality of French in each of its activity sectors. During the past fiscal year, Loto-Québec has carefully ensured the consistent application of this policy throughout the organization and its subsidiaries.

# *POLICY FOR THE AWARDING OF CONTRACTS*

In order to assure the integrity and transparency of its operations, Loto-Québec continues to scrupulously see to it that its policies for the awarding of contracts within all of its spheres of activity are strictly applied. In light of its ongoing development and the increasing diversification of its mandates, during the past fiscal year, the Corporation has implemented various systems designed to optimize its purchasing management processes in order to better meet the needs of its different activity sectors and their business realities.



# ADDRESSES

## HEAD OFFICE

500 Sherbrooke Street West  
Montréal, Québec H3A 3G6  
Tel.: (514) 282-8000  
Fax: (514) 499-8660  
Web Site:  
[www.loto-quebec.com](http://www.loto-quebec.com)

## QUÉBEC CITY OFFICE

955 Saint-Louis  
Québec City, Québec G1S 4Y2  
Tel.: (418) 686-7575  
Fax: (418) 643-2690

## LA SOCIÉTÉ DES CASINOS DU QUÉBEC INC.

500 Sherbrooke Street West  
15<sup>th</sup> Floor  
Montréal, Québec H3A 3G6  
Tel.: (514) 282-8080  
Fax: (514) 864-1886  
Web Site:  
[www.societe-des-casinos.com](http://www.societe-des-casinos.com)

## LA SOCIÉTÉ DES LOTERIES VIDÉO DU QUÉBEC INC.

500 Sherbrooke Street West  
16<sup>th</sup> Floor  
Montréal, Québec H3A 3G6  
Tel.: (514) 282-8090  
Fax: (514) 864-3283  
Web Site:  
[www.slvq.com](http://www.slvq.com)

## LA SOCIÉTÉ DES BINGOS DU QUÉBEC INC.

500 Sherbrooke Street West  
12<sup>th</sup> Floor  
Montréal, Québec H3A 3G6  
Tel.: (514) 282-7777  
Fax: (514) 864-7332  
Web Site:  
[www.bingos-quebec.com](http://www.bingos-quebec.com)

## INGENIO, FILIALE DE LOTO-QUÉBEC INC.

500 Sherbrooke Street West  
20<sup>th</sup> Floor  
Montréal, Québec H3A 3G6  
Tel.: (514) 282-0210  
Fax: (514) 282-2028  
Web Site:  
[www.ingenio-quebec.com](http://www.ingenio-quebec.com)

## CASINO DE MONTRÉAL

1 Casino Avenue  
Montréal, Québec H3C 4W7  
Tel.: (514) 392-2700  
1 800 665-2274  
Fax: (514) 864-4950  
Web Site:  
[www.casino-de-montreal.com](http://www.casino-de-montreal.com)

## CASINO DE CHARLEVOIX

183 Richelieu  
La Malbaie, Québec G5A 1X8  
Tel.: (418) 665-5300  
1 800 665-2274  
Fax: (418) 665-5322  
Web Site:  
[www.casino-de-charlevoix.com](http://www.casino-de-charlevoix.com)

## CASINO DU LAC-LEAMY

1 Casino Boulevard  
Gatineau, Québec J8Y 6W3  
Tel.: (819) 772-2100  
1 800 665-2274  
Fax: (819) 772-3710  
Web Site:  
[www.casino-du-lac-leamy.com](http://www.casino-du-lac-leamy.com)

## REGIONAL CENTRES

### MONTRÉAL AND NORTHWESTERN QUÉBEC

Pierre Valcourt  
Director of Sales  
1945 Maurice-Gauvin Street  
Laval, Québec H7S 2M5  
Tel.: (450) 682-2525  
1 800 361-9026  
Fax: (450) 687-4818

### MONTRÉAL AND SOUTHEASTERN QUÉBEC

Ginette Morin  
Director of Sales  
325 Bridge Street  
Montréal, Québec H3K 2C7  
Tel.: (514) 409-3190  
1 800 361-1244  
Fax: (514) 931-0655

### QUÉBEC CITY AND EASTERN QUÉBEC

Jean-Pierre Des Chênes  
Director of Sales  
955 Saint-Louis  
Québec City, Québec G1S 4Y2  
Tel.: (418) 686-7575  
1 800 463-4560  
Fax: (418) 643-2690

To obtain additional copies of  
this Annual Report in English  
or French, please contact:

Pour obtenir la version  
française du rapport annuel,  
il suffit de s'adresser à :

### LOTO-QUÉBEC

Communications  
and Public Affairs  
500 Sherbrooke Street West,  
14<sup>th</sup> Floor  
Montréal, Québec H3A 3G6  
Tel.: (514) 282-8000

You may also consult the Annual  
Report on Loto-Québec's Web site  
at [www.loto-quebec.com](http://www.loto-quebec.com).

Loto-Québec's Annual Report  
is produced by the Corporate  
Vice-Presidency of Communications  
and Public Affairs.

### PUBLICATION MANAGEMENT Publications Department

### GRAPHIC DESIGN Nolin

### PHOTOGRAPHY Pierre Villeneuve Yan Côté

### PRINTING Transcontinental Litho Acme

### LEGAL DEPOSIT ISSN 0709-5724 ISBN 2-550-40993-0

[www.loto-quebec.com](http://www.loto-quebec.com)





LOTO  
QUÉBEC

RAPPORT  
ANNUEL  
2003



*UNE  
ÉQUIPE  
UNE RÉUSSITE*



# LA MISSION DE LOTO-QUÉBEC

Loto-Québec est une société d'État qui a pour mission d'exploiter des jeux de hasard et d'argent sur le territoire québécois. Créée en 1969 afin d'implanter une loterie publique, la Société a depuis élargi son champ d'activité et mis en place des filiales à la faveur de nouveaux mandats confiés par le gouvernement.

Ainsi, en plus d'une loterie d'État, la Société exploite aujourd'hui trois casinos, des services connexes de restauration et d'hébergement, un système de loterie vidéo et des activités de bingo en réseau. Elle offre également sur le marché international des produits et des services qu'elle a développés dans les domaines de sa compétence.

Loto-Québec retourne le fruit de ses activités au gouvernement et à la collectivité québécoise. Consciente de ses responsabilités sociales, l'entreprise se comporte en bonne citoyenne et mène des actions concertées dans le domaine de la prévention du jeu pathologique.

## TABLE DES MATIÈRES

Bilans / 1
Message du président / 4
Revue des activités commerciales / 6
Revue des activités de soutien et d'encadrement / 22
Bilan social / 32
Revue financière / 38
États financiers consolidés / 40
Notes complémentaires / 45
Résultats comparatifs / 55
Conseil d'administration et conseil de direction / 56
Structure organisationnelle / 57
Code d'éthique et de déontologie / 58
Politique linguistique et politiques d'octroi des contrats / 60
Adresses des bureaux / 61

# BILAN FINANCIER

## CHIFFRES CLÉS DE L'EXERCICE

AU 31 MARS

(en milliers de dollars)

	2003	2002	Variation %
<b>Revenus totaux</b>	3 749 410	3 661 786	2,4
Loteries	1 834 423	1 793 297	2,3
Casinos	747 463	727 037	2,8
Restauration	80 714	68 877	17,2
Hébergement	12 501	3 251	284,5
Loteries vidéo	1 076 943	1 067 506	0,9
Bingos	37 605	39 647	-5,2
Multimédia	927	917	1,1
Lots attribués – loteries	953 225	926 308	2,9
Lots attribués – bingos	17 036	17 962	-5,2
Bénéfice brut	2 290 756	2 239 147	2,3
Bénéfice net	1 446 074	1 448 479	-0,2
Dividendes	1 311 000	1 319 000	-0,6
Autres sommes versées aux gouvernements du Québec et du Canada	125 696	123 133	2,1
Actif total	989 831	869 058	13,9
Avoir de l'actionnaire	234 735	192 966	21,6

## REVENUS TOTAUX

(en millions de dollars)



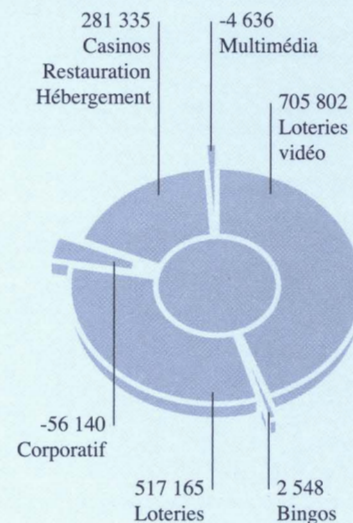
## BÉNÉFICE NET

(en millions de dollars)



## RÉPARTITION DU BÉNÉFICE NET CONSOLIDÉ

(en milliers de dollars)



# BILAN SOCIAL

## EFFECTIFS AUTORISÉS LOTO-QUÉBEC ET SES FILIALES AU 31 MARS

Année	Cadres	Employés	Total
1999	866	4 715	5 581
2000	893	5 081	5 974
2001	871	4 948	5 819
2002	910	5 407	6 317
2003	940	5 787	6 727

## CENTRES DE LA PETITE ENFANCE POUR L'ANNÉE 2002

Les Minis 500, Sherbrooke O. Montréal	Les Casinours 327, Bridge Montréal	Au pays des anges 11, Roy Gatineau
62 places de jour	80 places de jour	80 places de jour

## BOURSES D'ÉTUDES ET STAGES ÉTUDIANTS HANDICAPÉS / NIVEAUX UNIVERSITAIRE ET COLLÉGIAL AU 31 MARS

Année	Offerts	Comblés
1999	10	6
2000	10	8
2001	12	11
2002	12	11
2003	12	-

## CONTRIBUTIONS

AU 31 MARS

(en milliers de dollars)

### Contributions aux fonds d'aide

	2003	2002	2001	2000	1999
Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	14 575	14 531	14 643	13 623	14 278
Fonds d'aide à l'action humanitaire internationale	2 915	2 906	2 929	2 725	2 855
	17 490	17 437	17 572	16 348	17 133

### Contributions au gouvernement du Québec

Ministère des Finances (SONACC) <i>Financement de certains projets et activités du plan de relance de l'industrie des courses de chevaux.</i>	8 720	11 291	12 569	11 640	9 668
Ministère des Finances (SONACC) <i>Contribution spéciale pour les bourses des programmes réguliers de courses et des événements spéciaux.</i>	11 545	12 400	7 200		
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ) <i>Financement de certains projets agricoles : associations d'éleveurs et expositions agricoles.</i>	5 250	5 000	5 000	5 000	5 000
Ministère de la Santé et des Services sociaux <i>Financement de services aux personnes âgées en perte d'autonomie.</i>	30 000	30 000			
Ministère de la Santé et des Services sociaux <i>Financement du programme d'aide aux joueurs pathologiques.</i>	17 000	18 000	3 000	3 000	
Ministère de la Sécurité publique <i>Financement du programme d'aide aux joueurs pathologiques.</i>	3 000	2 000			
Ministère des Affaires municipales <i>Financement de certains organismes, projets et activités du secteur du loisir et du sport.</i>	300	400	500	600	800
Ministère de la Culture et des Communications <i>Subventions accordées à des organismes culturels, dont le Théâtre du Trident, l'Orchestre symphonique de Québec et les Grands Ballets Canadiens.</i>					3 000
	75 815	79 091	28 269	20 240	18 468

## RÉPARTITION DE L'INVESTISSEMENT EN COMMANDITE

AU 31 MARS 2003

### SECTEURS

	% du budget
<b>Loto-Québec</b>	<b>58,90</b>
Fêtes populaires	0,30
Sport amateur	2,00
Plein air	61,10
Culturel	19,00
Socio-économique	17,60
<b>Société des casinos du Québec</b>	<b>0,01</b>
Casino de Montréal	30,76
Casino de Charlevoix	1,53
Casino du Lac-Leamy	8,80

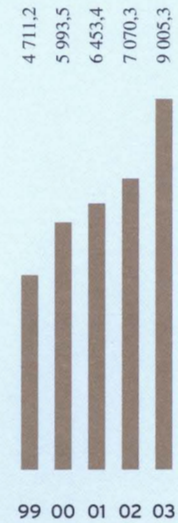
### ÉVOLUTION DE L'INVESTISSEMENT DE LOTO-QUÉBEC EN COMMANDITE 1980-2003

(en milliers de dollars)



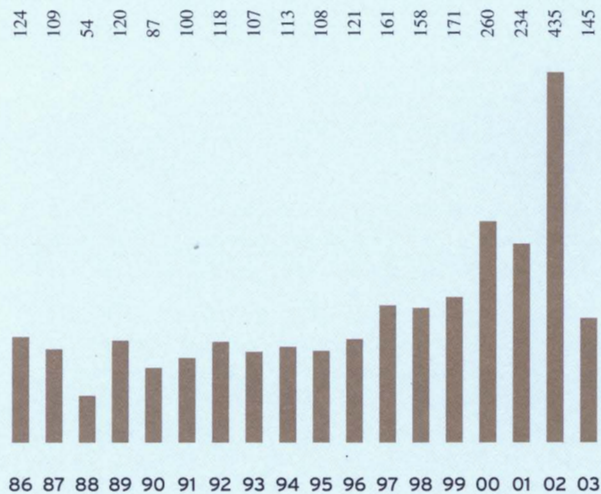
### ÉVOLUTION DE L'INVESTISSEMENT DE LOTO-QUÉBEC EN COMMANDITE 1999-2003

(en milliers de dollars)



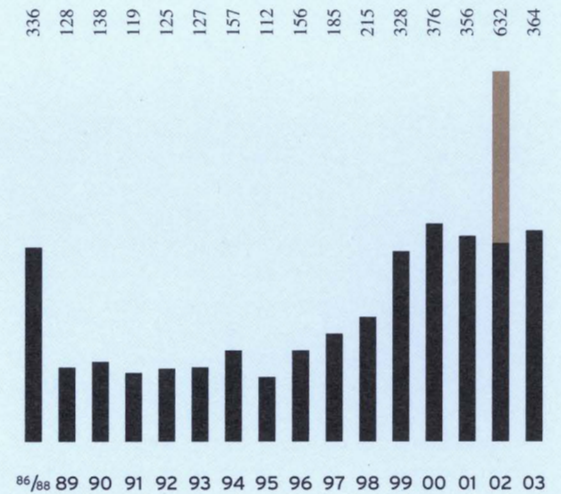
### ŒUVRES D'ART ACQUISES PAR LA COLLECTION LOTO-QUÉBEC 1986-2003\*

(en nombre)



### ŒUVRES D'ART ACQUISES PAR LA COLLECTION LOTO-QUÉBEC 1986-2003\*

(en milliers de dollars)



■ Budget spécial Hôtel Hilton Lac-Leamy (288)

\* Depuis l'exercice 1985-1986, Loto-Québec a investi 3,8 millions de dollars dans l'achat de plus de 2 800 œuvres d'art. À cette somme s'ajoutent les montants consacrés à l'intégration d'œuvres à l'architecture de nouveaux bâtiments, comme les casinos, et certaines actions ponctuelles telles que la collaboration avec le Musée national des beaux-arts du Québec pour l'acquisition de quatre œuvres majeures de Jean-Paul Riopelle, dont L'Homage à Rosa Luxembourg. Au total, c'est plus de 7 millions de dollars que Loto-Québec a versés au milieu québécois des arts visuels au cours des 18 dernières années.

# MESSAGE DU PRÉSIDENT

J'ai l'honneur de siéger au conseil d'administration de Loto-Québec depuis 1991, l'année de l'entrée en fonction de M. Michel Crête, ce grand visionnaire et bâtisseur qui a été à la tête de la Société durant 10 ans. Les fonctions que j'ai eu le privilège d'occuper aux premières loges de notre organisation me donnent une perspective unique sur son évolution des 12 dernières années. Quand je considère tout le chemin parcouru en si peu de temps par notre société d'État, je conclus que ce parcours est celui d'une belle réussite et que ce succès est une œuvre collective signée par l'ensemble de nos employés. Le thème du présent rapport, « Loto-Québec, une équipe, une réussite », ne saurait être plus justifié.

## UNE BELLE RÉUSSITE

L'année de mon arrivée au conseil, Loto-Québec comptait 600 employés, œuvrait uniquement dans le secteur des loteries, réalisait des ventes de 1,3 milliard de dollars et dégagait des bénéfices nets de 444 millions de dollars. Douze ans plus tard, la Société a considérablement élargi son champ d'activité, ses revenus et ses bénéfices ont triplé par rapport à leurs niveaux de 1991 et ses effectifs ont plus que décuplé, atteignant maintenant 6 800 employés.

Comme chacun sait, cette impressionnante progression s'est faite au gré de nouveaux mandats que le gouvernement a confiés à la Société – des mandats que nous avons accueillis comme autant de défis à relever. Créée à l'origine pour exploiter une loterie d'État, Loto-Québec se retrouve aujourd'hui à la tête de plusieurs filiales engagées dans l'exploitation de casinos, la restauration et l'hébergement, la gestion d'un système de loteries vidéo, l'organisation du bingo en réseau et le développement de nouveaux jeux de loterie multimédias. Forte d'une équipe de gestionnaires dévoués et d'employés motivés, Loto-Québec est devenue au fil des ans une organisation mondialement réputée. Avec ses casinos, elle se révèle aussi un acteur de premier plan de l'industrie touristique au Québec.

## UNE RÉUSSITE CONFIRMÉE EN 2002-2003

En février 2002, le gouvernement québécois précisait à l'intention de Loto-Québec quatre lignes directrices qui devaient guider son action, soit le maintien des bénéfices nets versés annuellement, l'intensification des mesures d'aide aux joueurs pathologiques, l'accroissement de la fréquentation des casinos par des visiteurs de l'extérieur du Québec et la stabilisation de l'offre globale de jeu au Québec. Je suis heureux de rapporter que nous avons rempli nos engagements au regard de chacun de ces objectifs, comme en témoignent nos résultats et nos réalisations du dernier exercice.

Ainsi le bénéfice net est demeuré stable, à 1,446 milliard de dollars, sur des revenus totalisant 3,749 milliards de dollars, en hausse, eux, de 2,4 % par rapport à l'exercice précédent. Les grands secteurs commerciaux de notre organisation ont enregistré de bons résultats. Les ventes du secteur des loteries traditionnelles, par exemple, ont progressé de 2,3 % et atteint 1,834 milliard de dollars. Avec des ventes de 1,077 milliard, le secteur des loteries vidéo a connu, quant à lui, une croissance de 0,9 %. Les casinos ont

également très bien fait, affichant un chiffre d'affaires de 747,5 millions de dollars, en hausse de 2,8 % par rapport à l'exercice précédent.

Dans le bilan d'exploitation de la dernière année, deux données me procurent des motifs particuliers de satisfaction. D'abord, l'augmentation des ventes des produits de loterie traditionnelle, un secteur névralgique parvenu à maturité et dont le maintien du succès est en grande partie lié au lancement de nouveaux produits. L'implantation d'une nouvelle plateforme informatique dans le cadre du projet Iris permettra d'ailleurs d'accélérer ces lancements. La deuxième bonne nouvelle concerne nos casinos qui ont enregistré une hausse significative de 24,1 % du nombre de leurs visiteurs en provenance de l'Ontario et des États-Unis. Conforme aux attentes exprimées par le gouvernement, cette performance rend compte du succès des efforts promotionnels que nous déployons pour attirer dans nos trois établissements une clientèle touristique de l'extérieur du Québec.

## UNE RÉUSSITE D'ÉQUIPE

Les résultats du dernier exercice n'auraient pu être atteints sans la compétence, l'engagement et l'ardeur au travail de nos employés et de nos gestionnaires. Chacun et chacune dans leurs fonctions, à leur mesure, à leur manière, ont contribué à ces succès. Qu'ils en soient ici félicités et remerciés.

Je me réjouis que la qualité du travail de notre personnel soit régulièrement reconnue par des instances extérieures. C'est le cas, par exemple, de l'attestation Cinq Diamants attribuée pour la troisième année consécutive à nos restaurants Nuances, du Casino de Montréal, et Le Baccara, du Casino du Lac-Leamy. Partagée par seulement trois autres établissements au Canada, cette cote d'excellence accordée par les associations CAA et AAA constitue un hommage au personnel concerné. Je salue aussi le magnifique travail accompli par les employés du Hilton Lac-Leamy. À sa première année d'exploitation, l'hôtel a été doublement honoré par la société Hilton qui lui a décerné ses deux prix annuels les plus prestigieux, soit le Guest Loyalty Award et le Connie Award. L'honneur de ces deux distinctions rejaillit sur l'ensemble de notre organisation.

À la grande équipe constituée des employés de Loto-Québec et de ses filiales s'ajoute celle formée par nos nombreux partenaires commerciaux. Je tiens à souligner l'excellent travail de ces membres de notre famille élargie : les 128 grossistes et les 10 564 détaillants du secteur des loteries, les 3 663 tenanciers d'établissements dotés d'appareils de loterie vidéo, les 147 exploitants de salles de bingo en réseau et les quelque 2000 organismes sans but lucratif (OSBL) avec lesquels nous sommes en relation. C'est aussi grâce à ces partenaires que nous pouvons livrer au public nos produits de divertissement et au gouvernement les dividendes attendus.

## NOTRE ENGAGEMENT SOCIAL

La réussite de Loto-Québec ne se mesure pas uniquement à l'aune de ses succès commerciaux et des sommes qu'elle verse au ministère des Finances. Son domaine d'activité étant celui des jeux de hasard et d'argent, sa réussite



doit aussi être évaluée sous l'angle des efforts qu'elle consacre à ses responsabilités sociales. À ce chapitre également, la Société fait honneur à ses obligations.

L'engagement social de Loto-Québec revêt trois formes principales : sa contribution aux fonds gouvernementaux pour contrer le jeu pathologique, son apport financier aux organismes communautaires et son programme de dons et commandites. Les montants versés sous ces trois rubriques en 2002-2003 totalisent tout près de 70 millions de dollars. Cette somme donne toute la mesure des préoccupations sociales qui animent Loto-Québec.

En matière de lutte contre le jeu pathologique, nous avons mis en œuvre une série de mesures qui ne laissent pas de doute sur notre détermination à prévenir le jeu excessif et à promouvoir un comportement responsable chez les consommateurs. Plusieurs de nos actions ont été spécifiquement dirigées vers le secteur des loteries vidéo : diminution du nombre de sites et d'appareils, mise en place de nouveaux appareils équipés de divers dispositifs de prévention, diffusion répétée de messages de mise en garde, etc. Dans tous nos secteurs d'activité, des mesures sont prises pour sensibiliser et aider les joueurs aux prises avec des problèmes de jeu. À plusieurs égards, les actions que nous menons pour contrer le jeu excessif n'ont pas d'équivalent dans le monde.

#### LA CONFIANCE DANS NOS RESSOURCES HUMAINES

Parmi les nombreuses réalisations qui ont marqué le dernier exercice, j'en retiendrai trois qui mettent particulièrement en lumière la confiance que nous avons dans notre personnel. La première de ces réalisations est la création du Centre de développement des compétences, rue Bridge, à Montréal. Ce centre voué à la formation continue et à la préparation de la relève atteste de notre conviction que notre personnel constitue notre actif le plus précieux. La deuxième réalisation concerne la vaste enquête sur le climat de travail menée auprès des employés de nos casinos et les plans d'action qui ont suivi. Cet exercice montre bien que l'entreprise est à l'écoute de ses employés. La troisième action a trait à la nouvelle orientation du projet Iris qui doit conduire à une refonte complète de nos systèmes de jeu et de gestion de nos loteries. En reprenant en main la maîtrise d'œuvre de ce vaste chantier, c'est l'expertise de ses employés que la Société a voulu mettre à profit.

#### LES PROCHAINS DÉFIS

Une entreprise comme Loto-Québec se doit d'être tournée vers l'avenir, d'anticiper les défis qui l'attendent et de prévoir en conséquence des scénarios possibles. C'est dans cette perspective qu'a été préparé le Plan d'action 2003-2006 soumis à l'automne 2002 par le président d'alors. Ce plan propose un réaménagement de l'offre de jeu au Québec et trace des voies d'avenir qui, pour la plupart, nous paraissent toujours aussi pertinentes.

Quelles que soient les avenues retenues pour la réorganisation et le développement de nos activités, un certain nombre de défis et d'impératifs me



paraissent incontournables. Ainsi, sur le marché domestique où l'offre de produits de loterie est parvenue à maturité, il faudra demeurer attentif à l'évolution des comportements des consommateurs, à leurs préférences et aux lieux d'achats qu'ils fréquentent. Nos casinos, quant à eux, feront face à une concurrence de plus en plus vive sur le marché nord-américain alors que de nouveaux établissements ouvrent chaque année. Pour tirer notre épingle du jeu, il faudra continuer de miser sur la qualité du service et sur certaines valeurs ajoutées, comme les spectacles.

Une utilisation judicieuse des nouvelles technologies de l'information et un contrôle encore plus serré de nos coûts d'exploitation pourront, par ailleurs, se traduire par une rentabilité accrue de nos activités commerciales. Quant à nos efforts pour prévenir et traiter le jeu pathologique, nous les poursuivrons avec le même souci qui nous guide déjà, celui de nous acquitter de nos responsabilités d'entreprise bonne citoyenne. Tous ces défis à venir, nous les relèverons comme nous avons relevé ceux du passé : en misant sur la compétence, la rigueur, le sens de l'innovation et l'esprit d'équipe de notre personnel.

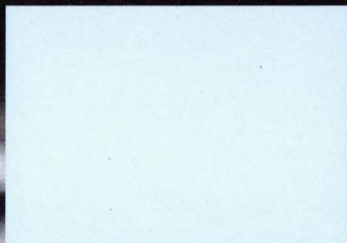
En terminant, j'exprime ma gratitude aux membres du conseil d'administration de Loto-Québec pour leur travail, leur appui indéfectible et leurs précieux conseils. Je remercie également M.Yvon Martin qui, en cours d'année, a quitté les fonctions qu'il occupait au conseil. Enfin, je me joins à mes collègues administrateurs pour saluer bien cordialement M. Gaétan Frigon qui a été à la barre de la Société durant 12 mois. Nul doute que son énergie, son enthousiasme et son sens de la communication auront marqué de façon durable notre organisation.

Le président du conseil d'administration,  
président et directeur général par intérim

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Robert Crevier'.

Robert Crevier, CA

*SERVIR  
LE PUBLIC  
EN LUI DONNANT  
LE MEILLEUR  
DE NOUS-MÊMES*



## LES LOTERIES, UN SECTEUR TOUJOURS EN EFFERVESCENCE

Loto-Québec est un chef de file reconnu à l'échelle internationale pour son savoir-faire et ses innovations en matière de loteries. Ce secteur d'activité à l'origine de la fondation de l'entreprise demeure celui qui génère les revenus les plus élevés. En 2002-2003, les ventes de loteries ont atteint 1,834 milliard de dollars, une hausse de 41 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent.

Dans la mesure où le léger recul enregistré en 2001-2002 aurait pu signifier le début d'un déclin pour le secteur des loteries, stopper la tendance à la baisse était une priorité absolue en 2002-2003. La progression de 2,3 % des ventes indique bien que ce défi a été relevé avec succès.

Les résultats de la dernière année ne sont pas le fruit du hasard, mais témoignent plutôt de l'ardeur au travail, de l'expertise et de la créativité de nos employés. Ces résultats couronnent une année d'efforts soutenus pour mettre en œuvre des stratégies axées sur la relance des ventes. Il en est résulté, entre autres, les actions suivantes :

- La modification de la stratégie des lots bonis du *Super 7* afin de garantir au moins trois gros lots de 20 millions de dollars durant l'année.
- La tenue des tout premiers lots bonis de *Banco* après 12 ans d'existence.
- L'augmentation de la fréquence des tirages de *Banco Spécial*, auparavant hebdomadaires et maintenant quotidiens.
- Le lancement de l'instantanée du 20<sup>e</sup> anniversaire du *Lotto 6/49*.
- L'offre de *Gagnant à vie!* sur une base permanente.
- La refonte des paramètres de mise en marché des loteries avec cédérom qui s'est traduite par l'élimination des ensembles de départ, la distribution de cédéroms d'essai gratuits, l'impression d'un billet rond et un taux de commission plus élevé dans le cas de *Mini-Golf*.
- Le rafraîchissement de l'émission *La Poule aux œufs d'OR* à l'occasion de sa 10<sup>e</sup> saison et le lancement d'un billet à trois dollars en plus de la version classique à deux dollars.
- L'augmentation du nombre de sports et de championnats offerts au Pari sportif.
- Une édition spéciale à 100 dollars à l'intention des groupes.
- La révision de la politique sur la gestion des kiosques permettant l'ouverture de points de vente additionnels dans les centres commerciaux.
- La mise en service d'un site extranet pour nos partenaires grossistes.
- La révision du formulaire d'abonnement pour les clients de *Lotomatique* ainsi que l'implantation du paiement différé.

Une pareille effervescence était essentielle pour dynamiser un marché parvenu à maturité. Le prochain exercice financier sera aussi marqué par un renouvellement de nos stratégies et de nos approches commerciales.

### DES PRODUITS EN CROISSANCE, D'AUTRES EN REcul

Plusieurs jeux ont connu une croissance significative en 2002-2003. La palme revient au *Super 7* qui a connu une année exceptionnelle à la faveur d'une stratégie de lots bonis efficace et du tirage d'un gros lot record au début de l'exercice. L'année fut également excellente pour les éditions spéciales grâce au lancement de *Méga Million\$*, pour *La Poule aux œufs d'OR* en raison de sa nouvelle version à trois dollars et pour le pari sportif en vertu d'une plus grande variété d'événements.

Certains produits ont par contre subi un recul non négligeable par rapport à 2001-2002, notamment le *Lotto 6/49* qui est en perte de vitesse depuis plusieurs années. De nouvelles idées pour relancer ce produit sont présentement à l'étude. Les ventes d'instantanées ont aussi été inférieures à celles de l'exercice précédent. De façon plus spécifique, ce sont les instantanées télévisées qui ont perdu le plus de terrain; des mesures sont déjà en place pour corriger la situation. Le seul autre recul notable était prévisible : *la Mini*, offerte depuis 1970, est victime de l'évolution des goûts des consommateurs. Elle est d'ailleurs la dernière de sa catégorie encore en vente en Amérique du Nord.

## UN CONTRÔLE RIGOREUX DES COÛTS

Comme chaque année, le secteur des loteries a exercé un contrôle rigoureux de ses frais d'exploitation en imaginant de nouvelles façons de faire. Diverses initiatives ont permis des économies appréciables, comme l'impression simultanée de plusieurs volets lors de la production d'instantanées permanentes et le remplacement du carton à surface métallisée par du papier moins coûteux dans le cas de certains jeux.

## DES RELATIONS RENFORCÉES AVEC NOS PARTENAIRES

Du côté des grossistes, la mise en service d'un site extranet a pour effet de répondre à un certain nombre de leurs besoins d'affaires. Le site leur permet de consulter leurs rapports de vente et leurs rapports financiers, de mieux connaître les nouveaux produits, d'être informés de toute promotion en cours, d'en connaître les résultats et d'avoir accès en tout temps à nos diverses publications, à nos messages quotidiens, aux résultats des tirages et aux annonces des gros lots à venir. Les grossistes effectuent aussi maintenant leurs commandes de billets en ligne. L'extranet, enfin, permet de mener des consultations pour mieux connaître leurs besoins en matière de produits, de mise en marché et de promotion.

En ce qui concerne les détaillants, on constate un très haut niveau de satisfaction à l'égard de Loto-Québec en tant que fournisseur. Nous avons tout de même procédé à une mise à jour de nos pratiques et de nos politiques de manière à maintenir ce haut degré d'appréciation. Par ailleurs, le service de formation des Ventes est désormais agréé auprès d'Emploi Québec, ce qui permet à certains détaillants de profiter d'une déduction fiscale pour la formation de leurs employés.

Une nouvelle approche visant la croissance des ventes a été adoptée dans le créneau des comptes majeurs. Cette approche favorise les interventions directes auprès des dirigeants afin d'élaborer avec eux des stratégies de vente adaptées aux besoins particuliers des clients qu'ils desservent.

Notre partenariat avec les organismes sans but lucratif (OSBL) gestionnaires de kiosques a aussi été bonifié. Ainsi, des dépliants expliquant leur mission sont maintenant disponibles, une opération entièrement financée par Loto-Québec et grandement appréciée par les organismes concernés. Par suite d'une révision de nos politiques, un plus grand nombre d'OSBL pourront désormais tirer des revenus de la gestion d'un kiosque.

L'année a aussi été marquée par de nombreuses nouveautés destinées à mieux satisfaire notre clientèle ultime, les consommateurs. D'une part, la formule des tirages de fin de soirée a été modernisée et leur heure de diffusion, devancée. D'autre part, de nouveaux formats de bandes de résultats ont été créés afin d'augmenter leur impact et d'en faciliter la consultation. Enfin, les lecteurs de nombreux hebdomadaires régionaux ont désormais accès aux résultats des tirages.

## COMMISSIONS AUX DÉTAILLANTS

(en millions de dollars)

1998-1999	114,0
1999-2000	121,3
2000-2001	124,7
2001-2002	123,2
2002-2003	125,9

## LOTÉRIES

AU 31 MARS  
(en milliers de dollars)

	Ventes		Évolution en %	Lots attribués		Évolution en %
	2003	2002		2003	2002	
<b>LOTÉRIES À ACCÈS DIRECT</b>						
Lotto 6/49	379 224	421 880	-10,1 %	182 033	202 511	-10,1 %
Super 7	335 019	223 290	50,0 %	187 212	120 235	55,7 %
Québec 49	62 312	64 616	-3,6 %	29 287	30 370	-3,6 %
Extra	153 252	147 676	3,8 %	68 428	65 939	3,8 %
Banco	121 577	124 591	-2,4 %	59 846	61 291	-2,4 %
La Quotidienne	27 641	27 814	-0,6 %	12 439	12 516	-0,6 %
Total partiel	1 079 025	1 009 867	6,8 %	539 245	492 862	9,4 %
<b>LOTÉRIES INSTANTANÉES</b>						
Régulières et divertissement	560 600	590 311	-5,0 %	307 887	323 874	-4,9 %
Télévisées	22 790	51 294	-55,6 %	12 784	27 932	-54,2 %
Multimédia	12 620	9 370	34,7 %	6 625	4 919	34,7 %
Total partiel	596 010	650 975	-8,4 %	327 296	356 725	-8,2 %
<b>LOTÉRIES TRADITIONNELLES</b>						
La Mini	13 511	14 240	-5,1 %	5 945	6 267	-5,1 %
Téléactives	42 960	37 792	13,7 %	22 936	23 610	-2,9 %
Éditions spéciales	56 377	37 886	48,8 %	31 530	21 346	47,7 %
Total partiel	112 848	89 918	25,5 %	60 411	51 223	17,9 %
PARI SPORTIF	46 540	42 537	9,4 %	26 273	25 498	3,0 %
Total	1 834 423	1 793 297	2,3 %	953 225	926 308	2,9 %

## APPORT FINANCIER AUX OSBL

	Nombre OSBL	En millions de dollars
1998-1999	755	10,173
1999-2000	917	10,067
2000-2001	1 058	10,347
2001-2002	1 174	10,179
2002-2003	1 282	10,469

## RÉPARTITION DES DÉTAILLANTS ET TERMINAUX PAR CENTRE RÉGIONAL

AU 31 MARS 2003

	Nombre de détaillants	%	Nombre de terminaux	%
Montréal et Nord-Ouest du Québec	3 494	33,1	2 814	33,9
Montréal et Sud-Est du Québec	3 642	34,5	2 918	35,1
Québec et Est du Québec	3 428	32,4	2 573	31,0
<b>Total</b>	<b>10 564</b>	<b>100,0</b>	<b>8 305</b>	<b>100,0</b>

## RÉPARTITION DES DÉTAILLANTS SELON LA CATÉGORIE DE COMMERCE

AU 31 MARS 2003

	Nombre	%
Tabagies et dépanneurs	5 045	47,8
Alimentation	2 056	19,4
Institutions financières	526	5,0
Autres entreprises de services	1 596	15,1
Pharmacies	822	7,8
Divers	325	3,1
Vendeurs itinérants	63	0,6
Kiosques	131	1,2
<b>Total</b>	<b>10 564</b>	<b>100,0</b>

## DE NOUVELLES ENTENTES AVEC LES RÉSEAUX DE TÉLÉVISION

En juin 2002, les réseaux de télévision généralistes ont été invités à diffuser les nouveaux produits télévisés de Loto-Québec. C'est ainsi que *Célébration 2003* s'est retrouvé, en janvier 2003, sur les ondes de TQS, après plusieurs années d'exclusivité avec le réseau TVA. Le réseau TQS a aussi diffusé le jeu télévisé *Chasse aux Trésors, nouvelle génération*, enregistré au Capitole de Québec. Pour sa part, le réseau TVA, partenaire de longue date, a remporté l'appel d'offres pour la production et la diffusion des tirages de fin de soirée pour une période de trois ans.

## LA PROMOTION DU JEU RESPONSABLE

La contribution du secteur des loteries à la promotion du jeu responsable a été particulièrement importante au cours du dernier exercice. Ainsi 20 % du temps publicitaire a été consacré à diffuser des messages de prévention et à promouvoir la ligne téléphonique 1 866 SOS-JEUX. « Le jeu doit demeurer un jeu » et « Les loteries sont réservées aux plus de 18 ans » sont des exemples de messages diffusés. Le dernier exercice a aussi donné lieu à une vigilance accrue concernant le respect de la loi interdisant la vente de loteries aux mineurs. Par exemple, un nouveau programme de sensibilisation des détaillants aux impératifs de la loi a été réalisé.

## LA POURSUITE DU PROGRAMME D'IDENTIFICATION

Le programme d'identification de la Société s'est poursuivi avec l'installation de 1 600 luminaires arborant le nouveau logo de Loto-Québec. Afin d'accroître la visibilité de la Société, plusieurs kiosques ont été décorés aux couleurs d'événements commandités. Un dépliant faisant état de l'utilisation des revenus de Loto-Québec est maintenant offert dans un présentoir spécifique.

## LES CASINOS POURSUIVENT LEUR CROISSANCE

La compétence et le dynamisme de ses employés ont permis à la Société des casinos du Québec d'atteindre ses principaux objectifs financiers. La filiale, qui regroupe le Casino de Montréal, le Casino du Lac-Leamy et le Casino de Charlevoix, a réalisé un chiffre d'affaires de 747,5 millions de dollars, ce qui représente une croissance de 2,8 % par rapport à l'exercice précédent.

La forte hausse du nombre de visiteurs en provenance de l'Ontario et des États-Unis constitue un des faits marquants de la dernière année. Les efforts promotionnels consentis sur ces deux marchés ont permis une augmentation de 24,1 % des clientèles ontarienne et américaine. Une nouvelle Direction du développement international a été mise sur pied pour exploiter tout le potentiel des marchés extérieurs. Son premier mandat est d'accroître la clientèle des joueurs de hautes mises provenant de l'extérieur du Québec.

Le programme de reconnaissance *Casino Privilèges* a rejoint 505 000 membres, une progression de 57 % par rapport à l'année précédente. Quant aux groupes de visiteurs en autobus, leur nombre a augmenté de 20,7 % pour l'ensemble des trois casinos.

Les trois établissements comptent quelque 4 400 employés. Le personnel y travaille dans plus de 115 types d'emplois et s'exprime dans 27 langues différentes. Au cours du dernier exercice, beaucoup d'énergie a été consacrée dans chacun des casinos à la mise en œuvre des plans d'action découlant des vastes consultations menées auprès des employés sur le climat de travail. Un important contrat de travail a par ailleurs été conclu avec les croupiers du Casino de Montréal au début de 2003.

La Société des casinos du Québec constitue une force économique importante au Québec. À elle seule, cette filiale a acquis pour près de 91 millions de dollars en biens et services au cours du dernier exercice, en sus des contrats de construction et de rénovation accordés.

Soucieuse de ses responsabilités envers la communauté, la Société des casinos du Québec a aussi commandité plusieurs événements d'envergure locale, régionale ou internationale, tels que le Bal de Neige, le Festival de montgolfières, le Festival canadien des tulipes, le Rallye international de Charlevoix, Rêves d'automne, le Festival international du Domaine Forget, le Grand Prix Air Canada et le Molson Indy Montréal.

### LE CASINO DE MONTRÉAL

Le chiffre d'affaires du Casino de Montréal a progressé de 1 % et atteint 491,8 millions de dollars à la fin de l'exercice. Ses 2 756 employés ont eu beaucoup à faire au cours de l'année, l'établissement ayant accueilli près de 6,6 millions de visiteurs. Le 11 octobre 2002, au lendemain de son 9e anniversaire, le casino a accueilli son 50 millionième visiteur.

Lieu de divertissement incontournable, le Cabaret du Casino de Montréal a offert à son public, pour une sixième année consécutive, 14 productions d'une qualité exceptionnelle. Des 450 représentations données devant 185 679 spectateurs, 252 ont eu lieu en soirée et 198 en matinée.

AU 31 MARS	Chiffre d'affaires (M\$)			Achalandage			Groupes en autobus		
	2003	2002	Variation (%)	2003	2002	Variation (%)	2003	2002	Variation (%)
Casino de Montréal	491,8	486,8	1,0 %	6 551 800	6 755 000	-3,0 %	4 338	3 930	10,4 %
Casino de Charlevoix	46,8	43,2	8,3 %	1 120 300	1 127 000	-0,6 %	3 054	2 400	27,3 %
Casino du Lac-Leamy	208,9	197,0	6,0 %	3 398 600	3 340 450	1,7 %	3 113	2 370	31,4 %

## NOS TROIS CASINOS COMPTENT QUELQUE 4 400 EMPLOYÉS QUI TRAVAILLENT DANS 115 TYPES D'EMPLOIS ET S'EXPRIMENT DANS 27 LANGUES DIFFÉRENTES.

### LE CASINO DU LAC-LEAMY

Le Casino du Lac-Leamy a accueilli près de 3,4 millions de visiteurs durant l'exercice 2002-2003. Le chiffre d'affaires de l'établissement a augmenté de 6 %, pour atteindre 208,9 millions de dollars. Un tout nouveau stationnement de 1 140 places a été construit afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle. Au total, 3 800 places sont maintenant disponibles pour les visiteurs du casino, du Théâtre du Casino, du centre des congrès et de l'hôtel Hilton Lac-Leamy.

Les heures d'ouverture du casino ont été modifiées. Depuis juin 2002, il est ouvert de 9 heures à 4 heures. Une centaine de nouveaux postes ont ainsi été créés et quelque 300 nouveaux employés se sont joints à l'équipe en place. Une convention collective a été conclue au début de l'exercice avec des techniciens en surveillance, membres du Syndicat canadien de la fonction publique.

Le Théâtre du Casino a fêté son premier anniversaire le 21 septembre 2002. Au total, 232 spectacles y ont été présentés devant quelque 130 000 spectateurs. Trente-huit productions ont été données, soit 28 en soirée et 10 en matinée.

### LE CASINO DE CHARLEVOIX

Le Casino de Charlevoix a connu la meilleure année de son histoire avec plus de 1,1 million de visiteurs et un chiffre d'affaires de 46,8 millions. Ce sommet représente une hausse de 8,3 % en regard de l'exercice précédent. L'association du Casino de Charlevoix et du Fairmont Le Manoir Richelieu s'est révélée particulièrement fructueuse en 2002-2003, l'hôtel enregistrant un taux d'occupation record grâce à une augmentation de 27 % de sa clientèle américaine. Quant au casino, il a vu son achalandage hors Québec croître de 16,2 %.

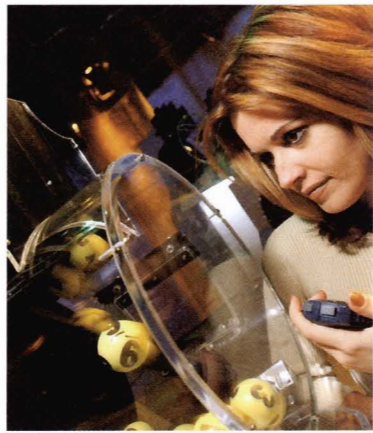
De façon à mieux servir leur clientèle, le Fairmont Le Manoir Richelieu et le Casino de Charlevoix ont entrepris l'aménagement d'un parcours additionnel de neuf trous adjacent au terrain de golf existant. Les amateurs profiteront de la réalisation de ces travaux dès la saison estivale 2003.

Plusieurs distinctions ont été décernées au Fairmont Le Manoir Richelieu et au Casino de Charlevoix:

- Le restaurant Le Charlevoix a reçu une attestation *Quatre Diamants* des associations d'automobilistes CAA et AAA. Moins de 4 % des 11 000 restaurants évalués par les deux associations obtiennent cette distinction.
- La qualité du service de l'hôtel a été reconnue par le guide *Mobil Travel* qui lui a décerné une cote *Trois Étoiles*.
- Le Casino de Charlevoix, le Fairmont Le Manoir Richelieu et le restaurant Le Charlevoix ont été des lauréats régionaux des Grands Prix du tourisme québécois 2003, respectivement dans les catégories Attraction touristique de 100 000 visiteurs et plus, Hébergement de 150 chambres et plus et Gastronomie.

Ces distinctions et reconnaissances témoignent du professionnalisme du personnel de ces établissements et de son engagement à toujours bien servir la clientèle qui les fréquente.





## RESTO-CASINO ACCUMULE RECORDS ET DISTINCTIONS

Resto-Casino est la filiale de Loto-Québec qui assure la gestion des bars et des restaurants de ses trois casinos ainsi que l'exploitation de l'hôtel Hilton Lac-Leamy. En cette première année complète d'exploitation de l'hôtel Hilton Lac-Leamy, le chiffre d'affaires de Resto-Casino a augmenté de façon importante : de 72,1 millions de dollars qu'il était en 2001-2002, il est passé à 93,2 millions de dollars en 2002-2003.

Resto-Casino emploie 1 600 personnes réparties dans 70 types d'emplois différents. Cette dernière année encore, les employés de Resto-Casino ont su offrir des services de restauration et d'hôtellerie de grande qualité, s'employant à préparer cinq millions de repas et servant quelque 15 millions de clients.

Les retombées économiques des activités de Resto-Casino ne se limitent pas à l'emploi. La filiale est aussi un client important pour un grand nombre d'entreprises québécoises du secteur agro-alimentaire. Par exemple, elle compte parmi les plus importants acheteurs de porc et de crevettes au Québec. Au total, elle a acheté de fournisseurs québécois pour près de 48 millions de dollars d'approvisionnements au cours du dernier exercice.

Le dynamisme et le professionnalisme des employés de Resto-Casino ont été reconnus et salués de diverses façons. Hauts lieux de gastronomie, les restaurants Le Baccara, du Casino du Lac-Leamy, et Nuances, du Casino de Montréal, ont reçu pour la troisième année consécutive la précieuse cote *Cinq Diamants* attribuée par les associations d'automobilistes CAA et AAA. Figurant parmi les distinctions les plus convoitées de l'industrie, la cote *Cinq Diamants* est synonyme de gastronomie de très haut niveau. Au Canada, cinq restaurants seulement, dont trois au Québec, ont reçu cette distinction. De même, la carte des vins du restaurant Nuances lui a valu la mention *Best Award of Excellence 2002* accordée par le *Wine Spectator*.

Le Hilton Lac-Leamy a été doublement honoré par la société Hilton qui lui a décerné ses deux prix les plus prestigieux pour l'année 2002, soit le *Guest Loyalty Award* et le *Connie Award*. Le premier reconnaît la satisfaction de la clientèle alors que le deuxième est attribué à l'établissement offrant la meilleure performance de la chaîne hôtelière en Amérique du Nord. Accordées au terme d'une première année d'exploitation seulement, ces deux distinctions constituent certes un hommage à la qualité du travail accompli par le personnel du Hilton Lac-Leamy. Signalons enfin que les travailleurs de Resto-Casino au service du Hilton Lac-Leamy ont conclu leur première convention collective au cours du dernier exercice.

## LOTÉRIES VIDÉO : STABILITÉ ET PRÉVENTION

La qualité, l'intégrité et la sécurité sont au cœur des préoccupations de la quarantaine d'employés de la Société des loteries vidéo du Québec (SLVQ), la filiale de Loto-Québec qui gère le réseau d'appareils de loterie vidéo (ALV) exploités dans les établissements agréés.

Le chiffre d'affaires de la SLVQ est demeuré stable en 2002-2003, atteignant 1,077 milliard de dollars à la fin de l'exercice. Ces revenus ont permis de dégager un bénéfice net de 705,8 millions de dollars et de verser aux exploitants des commissions totalisant 280 millions de dollars.

Au cours des deux derniers exercices, le nombre d'ALV est passé de 15 300 à quelque 14 300. Les 14 301 ALV en service au 31 mars 2003 étaient répartis dans 3 663 sites, tous exploités par des détenteurs d'une licence de la Régie des alcools, des courses et des jeux.

### LE REMPLACEMENT DES ALV

La SLVQ a amorcé en janvier 2003 le processus de remplacement de son parc d'ALV, lequel datait de 1993. Il s'agit d'un projet dont les coûts de réalisation se chiffrent à quelque 200 millions de dollars lorsqu'on y inclut les frais de transport et l'acquisition du matériel d'appoint. Les préparatifs en vue de l'implantation des nouveaux ALV ont nécessité un niveau élevé de professionnalisme et de dévouement de l'ensemble des employés. Une somme considérable de temps et d'énergie a été requise pour planifier cette vaste opération dans les moindres détails.

La nouvelle génération d'ALV est dotée de différents mécanismes et dispositifs favorisant le jeu responsable :

- Présence d'une horloge permanente dans tous les écrans de jeu.
- Obligation pour le joueur d'indiquer une durée de jeu (15, 30, 45 ou 60 minutes) avant chaque session.
- Affichage des crédits en dollars.
- Module explicatif sur le hasard, intégré à l'appareil et accessible en tout temps pour consultation.
- Boîtier de couleur noire plutôt que chrome, ce qui réduit l'attrait visuel de l'appareil.
- Mise en garde et mention de la ligne 1 866 SOS-JEUX dans la partie supérieure de l'appareil. Taux de retour moyen de l'appareil indiqué dans sa partie inférieure.
- Réduction du nombre de jeux disponibles, de 23 à 10, avec un maximum de cinq par type d'appareil.
- Impossibilité pour le joueur d'arrêter les rouleaux de jeux en touchant l'écran.
- Réduction de l'insertion maximale par session de jeu, qui passe de 100 à 60 dollars.
- Désactivation automatique des appareils en dehors des heures d'ouverture autorisées.

### L'IMPLANTATION DE CONTRÔLEURS DE SITE

Le remplacement des ALV amorcé au cours du dernier exercice coïncide avec l'implantation des contrôleurs de site. Ces contrôleurs permettent de centraliser sur un même terminal plusieurs opérations administratives liées à l'exploitation des appareils (validation des coupons de remboursement, facturation hebdomadaire, rapports, etc.). Munis d'un lecteur de code à barres à accès contrôlé, ces contrôleurs sont des outils additionnels pour protéger les exploitants contre les tentatives de fraude. Ils constituent une bonification importante de la gamme de services que la SLVQ offre à son réseau d'exploitants.

### UN SYSTÈME DE FORMATION CONTINUE EN LIGNE

Le remplacement des ALV a également donné lieu à un réaménagement complet de la formation destinée aux partenaires commerciaux de la SLVQ. C'est ainsi qu'a été créé un système permanent de formation en ligne, accessible en tout temps et de partout au Québec. Interactif, le système s'appuie sur les plus récentes applications des technologies de l'Internet. Il favorise une formation uniforme et continue, avec des contenus constamment mis à jour. Il assure également une diffusion rapide et efficace d'informations névralgiques pour la SLVQ et ses partenaires commerciaux.

#### DES SÉANCES D'INFORMATION SUR LE HASARD ET LE JEU EXCESSIF

Dès l'été 2002, tous les exploitants avaient bénéficié des séances d'information sur le hasard et le jeu excessif que la SLVQ avait commencé à offrir durant l'exercice précédent, en collaboration avec le Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu, affilié à l'Université Laval. Au total, 4 200 personnes ont assisté à ces séances de formation visant une meilleure sensibilisation des exploitants et de leur personnel à la problématique du jeu excessif. Toute l'équipe de la SLVQ et les dépositaires régionaux se sont également prévalus de cette formation.

#### LE TAUX DE RETOUR AUX JOUEURS

Le taux de retour moyen accordé aux joueurs est de 92 %. Ainsi, pour chaque dollar misé, le taux moyen de retour est de 92 cents. Cette moyenne est atteinte après des millions de parties jouées et tient compte à la fois de leur caractère aléatoire, de la multiplicité des jeux et de la variété des lots et des combinaisons possibles. Le caractère aléatoire des jeux et le taux de retour des appareils sont vérifiés et attestés par le Service des appareils de jeu (SAJ), une division du Laboratoire des sciences judiciaires et de médecine légale du ministère de la Sécurité publique.

#### LOTÉRIES VIDÉO

AU 31 MARS 2003

Nombre d'appareils	14 301
Nombre de sites	3 663
Nombre d'appareils par site (moyenne)	3,9
Nombre d'appareils pour 1 000 habitants	2

#### REVENUS ET COMMISSIONS

AU 31 MARS 2003

(en millions de dollars)

Revenu net	1 077
Bénéfice net	706
Commissions aux détaillants	280

#### RÉPARTITION DES SITES ET DES APPAREILS PAR RÉGION

AU 31 MARS 2003

	ALV	Sites
Laval – Lanaudière – Laurentides	2 197	527
Montréal	4 115	895
Québec – Chaudière-Appalaches	1 709	474
Mauricie – Bois-Francs	1 037	292
Estrie	927	256
Saguenay – Lac-Saint-Jean – Côte-Nord	799	240
Bas-Saint-Laurent – Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine	519	176
Abitibi-Témiscamingue – Nord-du-Québec	472	134
Montérégie	1 747	468
Outaouais	779	201
Total	14 301	3 663

## LE SECTEUR DES BINGOS ACCROÎT SES VERSEMENTS AUX OSBL

La Société des bingos du Québec (SBQ), filiale de Loto-Québec, a pour mandat de commercialiser des jeux de bingo en réseau et de soutenir financièrement les organismes sans but lucratif (OSBL) titulaires d'une licence de bingo, plus spécifiquement ceux qui font partie du réseau de la SBQ.

Depuis sa création en 1997, la SBQ était tenue de verser au moins 50 % de ses profits aux OSBL participants titulaires d'une licence de bingo. Dans les faits, c'est en moyenne 70 % de ses bénéfices nets qu'elle redistribuait à l'ensemble des OSBL. Depuis avril 2002, l'apport aux OSBL participants a été augmenté par le versement d'une subvention d'un montant équivalent au bénéfice net de la SBQ.

Au terme de sa cinquième année d'existence, la SBQ affiche un chiffre d'affaires de 37,6 millions de dollars, en baisse de 5 % par rapport aux 39,6 millions de dollars de l'exercice précédent. Quant à son bénéfice d'exploitation, il s'est élevé à 11,9 millions de dollars, soit une réduction de 12 % au regard de l'exercice 2001-2002. De ce bénéfice, près de 10,1 millions de dollars ont été versés aux 686 OSBL qui font partie du réseau de la SBQ et 840 000 dollars ont été répartis entre les 407 OSBL dont les séances de bingo ont lieu dans les salles non participantes. Avec des versements aux OSBL totalisant 10,9 millions de dollars, l'apport additionnel aura permis de leur remettre un montant supplémentaire de 2,1 millions par rapport aux 8,8 millions distribués l'an dernier.

Le fléchissement des revenus de la SBQ est lié à la diminution du nombre de séances de bingo au Québec et à la baisse de l'assistance moyenne par salle. Des OSBL ont cessé leurs activités de bingo et des salles ont fermé. La décroissance des revenus de la SBQ reflète un phénomène qui se manifeste partout ailleurs au pays depuis quelques années, soit une baisse d'intérêt pour cette forme traditionnelle de loisir qu'est le bingo.

Le réseau de la SBQ compte 136 salles sur un total de quelque 460 salles répertoriées au Québec. Les principaux produits offerts en réseau sont *Le Grand Tour*, en soirée, *Le Petit Tour*, en après-midi, et *Éclair*, un jeu optionnel de type *Keno*.

### VERS UN MAINTIEN DE L'OFFRE DE JEUX

L'implantation d'une nouvelle plateforme informatique pour le bingo en réseau constitue un des faits saillants du dernier exercice. Conçue pour répondre aux nouveaux défis de l'industrie, elle permet notamment des lots progressifs régionaux. Autre amélioration rendue possible par cette plateforme : la nouvelle lisière de bingo préimprimée offrant une carte additionnelle sans frais supplémentaires pour le consommateur. L'introduction de cette lisière à valeur ajoutée a eu pour effet d'augmenter la satisfaction de la clientèle à l'égard des jeux en réseau tout en contribuant au maintien de la consommation moyenne par personne.

### DES ACTIVITÉS DE MARKETING QUI PORTENT FRUIT

Des efforts de marketing ont été déployés dans le but de stimuler les ventes, de maintenir l'intérêt à l'égard des produits de la SBQ et d'inciter une nouvelle clientèle à fréquenter les salles de bingo. Ainsi l'événement *Bingo Vegas* a permis à 52 participants de prendre part, à l'hôtel Hilton Lac-Leamy de Gatineau, à une spectaculaire soirée de bingo qui offrait jusqu'à 100 000 dollars à gagner. Les participants à cet événement organisé pour une deuxième année consécutive étaient sélectionnés au hasard parmi les joueurs de bingo en réseau des quatre coins du Québec.

La cinquième édition de la tournée estivale du *Bingo Show* a de nouveau permis aux amateurs de bingo de se divertir dans une atmosphère de fête. Très populaire, cette tournée a entraîné une hausse significative de l'assistance et des ventes dans les salles participantes. D'autres activités ont également permis d'augmenter la visibilité du bingo en réseau, notamment le *Bingo Les 2 Tours* présenté conjointement par la SBQ, *Le Journal de Montréal* et *Le Journal de Québec*.

### UN SERVICE DE QUALITÉ À LA HAUTEUR DES ATTENTES DES DIVERSES CLIENTÈLES

La disponibilité et la courtoisie manifestées à l'endroit des amateurs de bingo, au téléphone et lors des séances en salle, de même que les différents outils de communication mis à la disposition des partenaires de la SBQ-OSBL et gestionnaires de salle-ont contribué à maintenir un service à la clientèle de grande qualité. Les taux de satisfaction à l'égard de la SBQ sont supérieurs à 95 %.

La SBQ a continué d'accorder une oreille attentive aux préoccupations de l'industrie et aux besoins de ses intervenants. Les actions à prendre pour améliorer la gestion des salles et l'offre de jeu en vue d'une relance de l'industrie font d'ailleurs l'objet de discussions au sein du secrétariat de l'industrie constitué des principaux intervenants du secteur. En cours d'année, la SBQ a participé activement à ces discussions et proposé de nouvelles avenues afin de créer des retombées significatives pour l'ensemble des OSBL titulaires de licences de bingo.

#### UNE PETITE ÉQUIPE AU SERVICE DES INTERVENANTS DE L'INDUSTRIE DU BINGO

Pour voir à la commercialisation du bingo en réseau, la SBQ compte sur une petite équipe d'une vingtaine d'employés répartis dans trois secteurs : les finances et l'administration, les technologies de l'information et les ventes-marketing. La réussite de l'entreprise repose pour une bonne part sur la solidité du partenariat que cette petite équipe a su construire au fil des ans avec les OSBL titulaires de licences de bingo et les gestionnaires de salle.

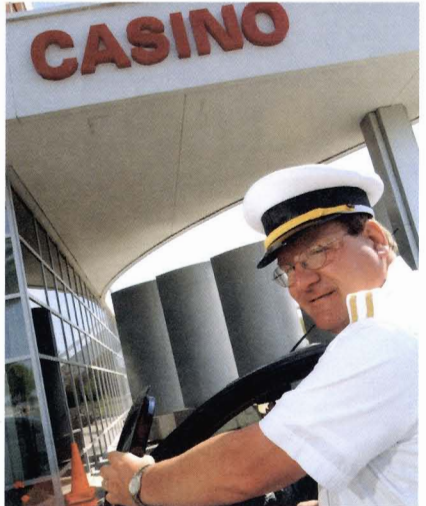
En un peu plus de 5 ans, grâce à la pertinence et à la qualité de ses interventions, l'équipe de la SBQ s'est forgé une excellente réputation auprès des intervenants de son industrie. L'initiative, la créativité et le travail d'équipe ont fait en sorte que la filiale remplisse brillamment le mandat qui lui a été confié.

#### VENTES PAR RÉGION

DU 1<sup>er</sup> AVRIL 2002 AU 31 MARS 2003

RÉGION	Salles participantes	Événements tenus	OSBL participants*	Ventes nettes totales	Commissions des gestionnaires	Montants octroyés aux OSBL participants		\$
						Sommes versées selon le règlement	\$ supplé- mentaires jusqu'à 100 % du bénéfice net SBQ	
				\$	\$	\$	\$	\$
Bas St-Laurent	5	800	25	412 125	21 257	82 257	27 925	
Québec	15	4 063	81	4 276 832	242 107	854 630	289 779	
Chaudière-Appalaches	7	1 059	25	944 810	49 165	188 768	64 006	
Côte-Nord	2	152	4	121 629	4 125	24 477	8 258	
Saguenay-Lac-St-Jean	6	1 019	28	785 512	40 996	156 855	53 218	
Mauricie, Bois-Francs	7	1 906	38	2 171 244	122 986	434 520	147 132	
Estrie	4	926	20	992 140	58 047	198 168	67 225	
Montérégie	21	5 457	113	7 182 019	409 116	1 435 863	486 512	
Montréal	31	7 637	149	9 358 679	535 942	1 871 013	634 306	
Abitibi-Témiscamingue	7	1 016	20	732 440	39 481	146 389	49 643	
Outaouais	6	1 280	25	1 161 169	64 574	232 504	78 660	
Laval	6	2 291	44	2 696 654	156 737	538 982	182 631	
Laurentides	12	2 809	55	3 586 854	203 722	717 508	242 983	
Lanaudière	12	2 128	42	2 651 222	142 889	530 869	179 612	
Gaspésie	6	684	17	531 414	20 903	106 214	36 007	
<b>TOTAL (excluant le fonds)</b>	<b>147</b>	<b>33 227</b>	<b>686</b>	<b>37 604 743</b>	<b>2 112 047</b>	<b>7 519 017</b>	<b>2 547 897</b>	<b>10 066 914</b>
Fonds : Montant alloué aux OSBL non participants								839 751
<b>Grand total pour les OSBL</b>								<b>10 906 665</b>

\* Nous avons retenu les données les plus récentes envoyées par la RACJ, en mars 2003.



## UN SAVOIR-FAIRE RECONNU SUR LES MARCHÉS EXTÉRIEURS

Forte d'une expérience de plus de 30 ans, Loto-Québec a acquis une réputation internationale qui lui vaut d'accueillir régulièrement des délégations des cinq continents. Chef de file reconnu pour la diversité de ses produits et sa capacité à innover dans chacune de ses sphères d'activité, la Société fait de plus en plus valoir son expertise à l'étranger. Trois sociétés s'emploient à exporter le savoir-faire de Loto-Québec : Ingenio, Technologies Nter et Casino Mundial.

### INGENIO

Ingenio est la filiale de Loto-Québec qui se consacre à la recherche, au développement et à la commercialisation de nouveaux produits de loterie. Exploitant les riches possibilités offertes par le multimédia interactif, Ingenio s'est surtout fait connaître jusqu'à maintenant par ses jeux de loterie avec cédérom, un concept breveté qui continue d'offrir d'intéressantes perspectives de commercialisation à l'extérieur du Québec.

Fière de ses réalisations passées, l'équipe d'Ingenio ne se repose pas sur ses lauriers et poursuit ses travaux de recherche appliquée. En 2002-2003, elle a développé une quinzaine de concepts de jeu de loterie multimédia, dont cinq ont été testés sous forme de prototype.

Ingenio tire sa force de la diversité des compétences des membres de son équipe formée autour d'un noyau de quelque 38 personnes. Les professionnels d'Ingenio proviennent de différents secteurs de l'industrie des jeux de hasard et d'argent – loteries, jeux vidéo, casinos, bingo, etc. – et du multimédia. Ce mariage unique de savoir-faire assure l'excellence des produits d'Ingenio.

### LES ENTENTES COMMERCIALES

Ingenio bénéficie d'ententes de commercialisation de ses produits brevetés conclues avec les plus grands imprimeurs de billets de loterie de la scène internationale, soit Oberthur Jeux et Technologies, Pollard Banknote et Scientific Games International. Au cours du dernier exercice, elle a aussi créé des partenariats d'affaires pour le développement de nouvelles plateformes de jeux et l'utilisation de marques de commerce qui présentent un bon potentiel de vente à l'exportation. C'est ainsi qu'à l'automne 2002, elle a signé une entente avec MDI Entertainment, un détenteur américain de marques de commerce renommées. Ce type de partenariat vise à assurer une meilleure diffusion des produits d'Ingenio et laisse présager d'autres occasions d'affaires.

### LE CATALOGUE DE JEUX

Le catalogue de jeux avec cédérom d'Ingenio comprend maintenant neuf titres, dont quatre ont été produits au cours du dernier exercice, soit *Mini-Golf*, *Casteldor*, *Quiz* et *Memento*. Trois adaptations locales ont également été réalisées pour de nouveaux clients : une version portugaise du jeu *Mot Mystère* pour la société *Santa Casa de Misericórdia de Lisboa (SCML)*, une version anglaise de *Trio Royal* – devenu *Solitaire Riches* – pour le compte de sociétés membres de la Western Canada Lottery Corporation et une adaptation de *Treasure Tower™* pour la Connecticut State Lottery.

### INTERNET : UN NOUVEAU MODE DE DISTRIBUTION

Plusieurs sociétés de loteries étrangères autorisées par l'État commercialisent déjà des loteries dans Internet ou comptent le faire bientôt. Afin de répondre aux attentes de sa clientèle étrangère, l'équipe d'Ingenio s'est donc appliquée à développer une solution technologique innovatrice permettant l'accès à ses loteries multimédias par téléchargement. Les loteries multimédias d'Ingenio peuvent donc désormais être diffusées selon deux modes de distribution : Internet et cédérom.



# *INGENIO BÉNÉFICIE D'UNE RENOMMÉE INTERNATIONALE ET CONTRIBUE AINSI À ACCRÉDITER LA RÉPUTATION D'AVANT-GARDISME ET DE DYNAMISME DE LOTO-QUÉBEC.*

## **UN ACTEUR IMPORTANT DE L'INDUSTRIE QUÉBÉCOISE DU MULTIMÉDIA**

La structure, la rigueur et la stabilité de ses processus d'exploitation procurent à Ingenio une grande crédibilité dans l'industrie québécoise du multimédia. Les liens étroits qu'elle entretient avec cette industrie favorisent le réseautage et lui assurent une relève compétente. Les contrats octroyés par Ingenio encouragent aussi la création et le développement d'entreprises québécoises dans le secteur du multimédia.

Ingenio est très active au sein de l'Alliance NumériQC, un réseau qui regroupe des professionnels de l'industrie du numérique et du multimédia. Chaque année, dans le cadre du Concours québécois en entrepreneurship, elle offre une bourse pour faciliter le démarrage d'une entreprise active dans le secteur du multimédia. Une bourse d'excellence portant son nom est aussi remise lors du Gala des boursiers du Centre national d'animation et de design (Centre NAD). Ingenio soutient également les activités de Cybercap, un organisme qui offre un stage de 26 semaines à des jeunes décrocheurs de moins de 25 ans.

## **CRÉER, DÉVELOPPER, EXPORTER**

Ingenio bénéficie d'une renommée internationale après seulement quatre ans d'existence. La filiale contribue ainsi à accréditer la réputation d'avant-gardisme et de dynamisme de Loto-Québec auprès de ses pairs. Grâce au dévouement et au professionnalisme de son personnel, elle peut réaliser sa mission première qui est de créer, développer et exporter.

## **TECHNOLOGIES NTER**

Technologies Nter offre à l'industrie internationale des jeux de hasard et d'argent des produits et services à valeur ajoutée, allant de la conception et de l'implantation de solutions technologiques à la gestion complète de réseaux informatiques. Elle exerce déjà cette fonction de gestion – en impartition – auprès de la Société des casinos du Québec et de la Société des loteries vidéo du Québec. Impliquée dans plusieurs des projets de développement informatique de ces deux sociétés, Technologies Nter collabore aussi à la réalisation du projet Iris. Sa collaboration lui permettra de mieux exploiter les possibilités de commercialisation des diverses composantes du projet.

Plusieurs produits développés par Technologies Nter se prêtent déjà à une mise en marché, notamment NterDraw, NterMedia et NterConnect Bingo, utilisés respectivement pour la réalisation de tirages électroniques, la diffusion automatisée de résultats de loteries et la gestion de bingos en réseau. Plusieurs systèmes et applications utilisés par la Société des loteries vidéo du Québec et d'autres destinés aux casinos actuellement en développement offrent aussi un potentiel de commercialisation important.

## **CASINO MUNDIAL**

Casino Mundial est une filiale à part entière de Loto-Québec vouée à l'exportation du savoir-faire québécois en matière de conception, d'implantation et de gestion de casinos. Créée en juillet 2002, la nouvelle filiale a poursuivi les démarches engagées par la Société auprès des autorités du Mexique dans l'éventualité d'une légalisation des casinos dans ce pays. Elle s'est aussi employée à identifier d'autres occasions d'affaires.

*AGIR AVEC  
COMPÉTENCE  
DANS TOUS NOS  
SECTEURS D'ACTIVITÉ*



## LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL, LES AFFAIRES JURIDIQUES ET LA VÉRIFICATION INTERNE

Le bureau du Secrétariat général et de la Vice-présidence à la direction juridique de Loto-Québec veille au maintien de l'intégrité et de la crédibilité de la Société et de ses filiales. Outre le secrétariat général et les affaires juridiques, cette instance a la responsabilité de la vérification interne, de la gestion des ressources documentaires, de la prévention du jeu pathologique et du secrétariat général de la World Lottery Association. Le haut niveau d'expertise des personnes qui y travaillent en fait un pilier important de l'entreprise. Le groupe assiste la haute direction dans différents dossiers stratégiques et épaulé les autres secteurs de l'organisation dans leurs activités.

### LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Entre autres contributions au cours du dernier exercice, le Secrétariat général a été activement impliqué dans la préparation des 10 réunions du conseil d'administration de la Société, de ses filiales et des entreprises dans lesquelles la Société détient une participation financière. En plus d'assurer le secrétariat général de la Société et de ses filiales, cette direction a continué de gérer les dossiers d'obtention de brevets et de marques de commerce de même que l'octroi des licences assurant la protection de la propriété intellectuelle de la Société à l'échelle internationale. Le Secrétariat général a également vu au bon fonctionnement du centre documentaire. Riche de plus de 3 000 livres, ce centre est consulté par les sociétés de loteries du monde entier.

### LES AFFAIRES JURIDIQUES

Au cours de l'exercice 2002-2003, la Direction des affaires juridiques a été particulièrement active sur trois fronts : l'élaboration de politiques et de procédures en vue de l'application des règlements visant à contrer le recyclage des produits de la criminalité, la rédaction de divers contrats liés aux activités de la Société et la gestion de litiges. Beaucoup d'efforts ont été consacrés à la préparation de la documentation requise dans le dossier d'un recours collectif entamé contre la Société.

### LA VÉRIFICATION INTERNE

La Direction de la vérification interne est la gardienne de la crédibilité et de la réputation d'intégrité de la Société. Elle veille de façon continue au bon fonctionnement de l'ensemble des systèmes de la Société en analysant périodiquement les mécanismes de contrôle en place, surtout dans les secteurs névralgiques. Au cours de l'exercice 2002-2003, la direction a porté une attention particulière à la sécurité des systèmes informatiques de la Société.

### LA PRÉVENTION DU JEU PATHOLOGIQUE

Les multiples actions réalisées en rapport avec la prévention du jeu pathologique sont décrites à la page 33 du présent rapport.

## LES FINANCES, L'ADMINISTRATION ET LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

La diversité des activités de la Société, l'ampleur de son chiffre d'affaires et l'importance des sommes qu'elle traite quotidiennement requièrent des procédures administratives et financières rigoureuses. La Vice-présidence corporative aux finances et à l'administration a la responsabilité d'établir ces procédures et d'apporter son soutien aux différentes unités de la Société pour qu'elles exercent une gestion efficace de leurs opérations. Elle assure l'élaboration et le suivi des budgets, la préparation des états financiers ainsi que la gestion de la trésorerie et du portefeuille d'assurances de Loto-Québec et de ses filiales. La vice-présidence est également responsable de l'acquisition des biens et des services pour Loto-Québec et ses filiales. À cet effet, elle voit à obtenir le meilleur rapport qualité-prix tout en respectant les principes de transparence et d'équité dans le choix des fournisseurs.

### L'IMPLANTATION DU SYSTÈME ORACLE

L'implantation réussie – et dans les délais prévus – du système intégré de gestion financière Oracle compte parmi les principales réalisations de la vice-présidence au cours de la dernière année. Ce changement majeur dans le fonctionnement administratif de Loto-Québec a signifié la mise au rancart de plusieurs systèmes désuets qui ne répondaient plus aux besoins de la Société. Entre autres avantages, le nouveau système intègre les activités d'approvisionnement, facilite la gestion des stocks et permet une utilisation accrue des transactions électroniques, particulièrement avec les banques et les gouvernements. La prochaine année sera consacrée à rendre le système encore plus convivial de façon à en tirer le maximum d'avantages.

### LES ACTIVITÉS DE PLANIFICATION STRATÉGIQUE

La Vice-présidence corporative à la planification stratégique a pour mission de conseiller la haute direction et les gestionnaires de la Société et de les appuyer dans leurs efforts visant une amélioration continue des opérations. Afin de jouer son rôle avec toute la compétence voulue, la nouvelle vice-présidence s'est dotée de ressources spécialisées dans les domaines de la gestion financière, de la statistique et de l'administration.

Travaillant de concert avec les responsables des secteurs concernés, la vice-présidence a coordonné l'évaluation des principaux projets décrits dans le *Plan d'action 2003-2006* rendu public en novembre 2002. Elle a développé pour ces projets – particulièrement ceux qui impliquent des immobilisations – des grilles d'analyse permettant de mesurer leur impact et d'évaluer leur rentabilité. À cet égard, l'équipe de la vice-présidence s'est employée à identifier les besoins fonctionnels et techniques des utilisateurs et à proposer des solutions optimales répondant aux exigences d'exploitation de la Société.

### UNE FONCTION DE VEILLE ET DES INDICATEURS DE GESTION

Toujours sur le plan stratégique, l'équipe de la vice-présidence a mis en place une fonction de veille et d'analyse qui lui permet de colliger de l'information sur l'industrie des jeux de hasard et d'argent et, le cas échéant, de suggérer à l'entreprise des pratiques ou des orientations nouvelles. Dans un contexte de stabilisation de son chiffre d'affaires, la Société se doit de disposer d'indicateurs de gestion fiables lui permettant d'évaluer sa performance financière et de mesurer son efficacité opérationnelle. À cet effet, l'équipe de la vice-présidence a poursuivi la collecte et la mise à jour de données statistiques, produisant ainsi des indicateurs qui montrent l'évolution des performances de la Société. Elle a aussi procédé à la refonte du tableau de bord de la Société, lequel présente maintenant l'évolution trimestrielle de la marge bénéficiaire de chacun des secteurs d'activité de l'entreprise.



## LES ACTIVITÉS IMMOBILIÈRES

Le parc immobilier de Loto-Québec a connu une croissance importante au cours des 10 dernières années. La superficie totale de ses immeubles dépasse aujourd'hui les 368 000 mètres carrés et leur valeur d'acquisition se chiffre à près de 0,7 milliard de dollars.

La Vice-présidence corporative à l'immobilier agit à titre de propriétaire du parc immobilier de la Société. Elle assure son maintien en bon état, gère son développement et définit les processus et les méthodes de travail en matière de gestion immobilière et de construction. En sa qualité d'experte-conseil auprès de Loto-Québec et de ses filiales, elle assume le rôle de maître d'œuvre dans la conduite des projets majeurs, et ce, par l'entremise de la filiale Casiloc. Elle veille aussi au bon fonctionnement de Lotim, l'autre filiale immobilière de Loto-Québec.

### LES TRAVAUX RÉALISÉS

Les travaux d'agrandissement et de réfection du golf du Manoir Richelieu se sont poursuivis au cours du dernier exercice avec l'aménagement d'un terrain de pratique et d'un nouveau parcours de neuf trous qui s'ajoutent aux 18 trous existants. Amorcé à l'automne 2001, ce vaste projet de 14 millions de dollars sera complété en 2005 au terme d'une réfection complète de chacun des 18 trous originaux. Le nouveau parcours offre des vues spectaculaires que la presse spécialisée n'a pas tardé à louer. Par ailleurs, la découverte d'une importante source d'eau et son exploitation pour répondre aux besoins du golf ont accessoirement permis d'apporter une solution permanente au problème d'approvisionnement en eau que connaissaient les habitants d'un secteur de la municipalité de La Malbaie.

Au Manoir Richelieu même, des travaux d'agrandissement de la piscine ont été entrepris afin de doubler la capacité du bassin extérieur. Quant au Casino du Lac-Leamy, il est maintenant doté d'un stationnement étagé de 1600 places, recouvert d'une enveloppe de verre et surmonté d'un hélicoptère. Le nouvel équipement a été construit au coût de 29,5 millions de dollars. Des travaux ont également été lancés pour transformer en version cabaret le parterre de la salle de spectacle actuellement aménagé à l'italienne.

### LOTIM

Lotim, filiale de Loto-Québec, détient 50 % de l'immeuble abritant le siège social de la Société, rue Sherbrooke, à Montréal. Elle a pour partenaire SITQ National inc., une filiale de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Peu de changements sont survenus dans la location de l'immeuble au cours du dernier exercice, le taux d'occupation demeurant pratiquement à 100 %. En 2003, Lotim devra renouveler son bail pour les quelque 325 000 pieds carrés qu'elle occupe dans l'immeuble.

La hausse des revenus bruts de l'immeuble a permis une légère croissance du bénéfice net, à 3,65 millions de dollars, en hausse de 4,8 % par rapport à l'année précédente. La participation de Lotim représente un revenu de 1,83 million de dollars, ce qui porte le coût net d'occupation des espaces par Lotim à environ 16,70 dollars le pied carré.

## LES RESSOURCES HUMAINES

De l'ouverture d'un centre voué au développement des compétences à l'implantation d'un programme d'équité salariale en passant par le renouvellement d'une convention collective, la Vice-présidence corporative aux ressources humaines a connu une année riche en réalisations, pour le plus grand bénéfice de la Société et de ses 6 800 employés.

### LE CENTRE DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Les ressources humaines constituant son actif le plus précieux, Loto-Québec accorde la plus haute importance à la formation continue, au perfectionnement de son personnel et à la préparation de la relève. Cette préoccupation a mené à l'ouverture du Centre de développement des compétences, aménagé au complexe de la rue Bridge, à Montréal. Avec ce centre, la Société s'assure de disposer en tout temps d'une main-d'œuvre qualifiée prête à relever les défis qui se présentent.

Le centre a le mandat de concevoir et d'implanter un système intégré de gestion des compétences et d'élaborer des politiques et des programmes à cette fin. Il offre de la formation, du perfectionnement et des services de développement organisationnel. Ses activités devraient permettre de faire face à la pénurie de main-d'œuvre qualifiée que beaucoup d'employeurs appréhendent, pour les prochaines années, en raison des départs massifs à la retraite. En 2002, Loto-Québec et ses filiales ont consacré plus de 2% de leur masse salariale aux dépenses de formation.

### UN PROGRAMME D'ÉQUITÉ SALARIALE EN COURS DE RÉALISATION

Des étapes importantes ont été franchies en vue de la réalisation du programme d'équité salariale destiné au personnel de la Société des casinos du Québec et de Resto-Casino. Ainsi, parallèlement à la mise sur pied du comité d'équité salariale prévu par la loi, un système de gestion informatisé a été développé pour colliger les informations nécessaires à l'élaboration du programme et constituer une base de données facilitant la gestion de l'évaluation des emplois.

La vice-présidence a développé plusieurs indicateurs de gestion à l'intention des gestionnaires et participé à pas moins de 18 enquêtes salariales sur le marché de l'emploi. La participation à ces enquêtes a fourni des informations utiles pour l'élaboration des politiques salariales de la Société et la refonte de ses régimes d'intéressement.

### UNE CONVENTION SIGNÉE ET DES NÉGOCIATIONS ENTAMÉES

Au chapitre des relations de travail, le dernier exercice a été marqué par le renouvellement de la convention collective des croupiers du Casino de Montréal, représentés par le Syndicat canadien de la fonction publique. La convention a été renouvelée pour une période de quatre ans, soit jusqu'au 31 décembre 2006. Des négociations ont par ailleurs été entreprises en vue d'une première convention avec les employés du Hilton Lac-Leamy, représentés par la Confédération des syndicats nationaux. Des négociations ont également été amorcées avec les syndicats de cette centrale représentant les employés du Casino de Montréal des secteurs Unité générale, Sécurité et Restauration.

#### RECRUTEMENT D'ENVERGURE POUR LE PROJET IRIS

Des efforts importants ont été consacrés au recrutement de ressources surnuméraires affectées au vaste projet de développement informatique Iris. Une fois cette opération de recrutement complétée, à l'automne 2003, une centaine de candidats auront été embauchés.

Le volume croissant des activités de dotation et de recrutement a révélé la nécessité de mettre en place un système intégré de gestion informatisé du processus qui sous-tend ces activités. Les besoins ayant été bien définis, la vice-présidence pourra bientôt se doter d'un système qui répondra à ses attentes et lui permettra de travailler avec un maximum d'efficacité.

#### LE DÉPLOIEMENT DU SYSTÈME REMPHOR MAINTENANT COMPLÉTÉ

Avec l'implantation du système REMPHOR réalisée au Casino du Lac-Leamy au cours de la dernière année, le déploiement d'un système informatisé de gestion du temps de travail dans l'ensemble des unités de Loto-Québec est maintenant complété. Le déploiement de ce progiciel de gestion intégrée qui permet l'approbation électronique des relevés de présence et la transmission des données au système de paie constitue un premier jalon vers une uniformisation des systèmes au sein de la Vice-présidence corporative aux ressources humaines.

### LA SÉCURITÉ

La Vice-présidence corporative responsable de la sécurité a réalisé un vaste projet d'analyse des risques liés à la sécurité de l'information à Loto-Québec et dans ses filiales. Exécuté avec la collaboration d'intervenants du secteur privé et de la Direction de la vérification interne, ce projet appelé Méhari a permis de procéder à une évaluation complète de l'efficacité des mesures de contrôle en place. Sa réalisation s'inscrivait dans un processus d'amélioration continue des normes de sécurité au sein de la Société.

Dans un même souci d'amélioration continue, les procédures de sécurité en vigueur dans les trois casinos ont été revues et mises à jour afin d'en maximiser l'efficacité. Autre changement : la base de données Cardex destinée aux différents services de sécurité de Loto-Québec et de ses filiales est maintenant accessible en mode Web, ce qui en facilite l'utilisation. La nouvelle version permettra aussi un meilleur échange de renseignements avec les autres casinos canadiens.

La vice-présidence a par ailleurs élaboré une architecture de sécurité pour le projet Iris, cet important programme de refonte des systèmes de jeu et de gestion des loteries de Loto-Québec. L'architecture a été conçue de manière à répondre à la fois aux besoins d'affaires et aux impératifs de sécurité de la Société.





## LES COMMUNICATIONS ET LES AFFAIRES PUBLIQUES

La Vice-présidence corporative aux communications et aux affaires publiques a pour mission de faire comprendre et partager les orientations de Loto-Québec et de ses filiales à leurs différents publics, internes et externes, tout en contribuant au développement de l'image de l'organisation et à l'atteinte de ses objectifs d'affaires.

Au cours de la dernière année, la vice-présidence a revu sa structure organisationnelle et renforcé son équipe de gestion afin de pouvoir s'acquitter de sa mission avec une efficacité accrue. Au service des différents secteurs de l'organisation qu'elle considère comme autant de clients, elle est désormais mieux outillée pour les appuyer dans leurs projets de communication. Entre autres innovations, elle a créé une Direction des éditions qui voit à gérer et à développer à l'interne l'offre de service-conseil en matière de communications écrites, graphiques et imprimées.

### MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LOTO-QUÉBEC

D'importants efforts de communication ont été déployés au cours du dernier exercice pour mieux faire connaître à la population le rôle économique et l'engagement social de la Société. Parmi les réalisations majeures à cet égard figure la production d'une cinquantaine de capsules d'information diffusées par le réseau TVA et sur les ondes du réseau Énergie et des stations de radio communautaire. Ces mini-reportages ont permis de fournir un nouvel éclairage sur la société d'État et, du coup, d'améliorer la compréhension de son rôle social.

Les enjeux et les orientations au cœur du *Plan d'action 2003-2006* de la Société ont également fait l'objet d'une offensive de diffusion auprès des médias. Au total, durant le dernier exercice, l'équipe des Relations de presse a émis pas moins de 87 communiqués et répondu à près de 1100 demandes d'information de journalistes.

Les efforts de communication publique de Loto-Québec ne sont pas étrangers à l'amélioration des perceptions à son égard. Il est révélateur, par exemple, que la Société ait sensiblement amélioré sa position dans le classement annuel des entreprises les plus admirées des Québécois, passant du 62<sup>e</sup> rang en 2002 au 47<sup>e</sup> rang en 2003, selon les données de la maison de sondage Léger Marketing publiées dans la revue *Commerce*.

Appuyant les casinos dans leur volonté d'accroître leur clientèle provenant de l'extérieur de la province, la Vice-présidence aux communications et aux affaires publiques a continué d'encourager les médias hors Québec à venir découvrir par eux-mêmes les attraits de nos établissements. Une trentaine de journalistes ont ainsi été accueillis, ce qui a contribué à assurer à nos casinos une couverture de presse favorable.

### DE NOUVEAUX LOGOS POUR LA SOCIÉTÉ ET SES FILIALES

Le souci de renforcer l'image de marque de la Société a conduit à l'adoption d'un nouveau logo, de facture plus moderne et plus contrastée. La corne d'abondance est demeurée l'élément central de la nouvelle identification, mais le symbole apparaît maintenant sur un carré structurant, d'un bleu plus vif que celui de l'ancienne signature. L'encadrement du logo contribue à lui donner une meilleure visibilité lorsqu'il se retrouve à côté d'autres signatures, par exemple lors d'événements co-commandités. La corne d'abondance aux lignes distinctives a ensuite été incorporée aux nouveaux logos dont se sont aussi dotées les filiales. Cette intégration a permis de renforcer l'association entre Loto-Québec et ses différents secteurs d'activité et de créer un lien visuel direct entre la Société et ses diverses composantes.

### UNE REFONTE COMPLÈTE DES SITES WEB

Entreprise au printemps 2001, la refonte des sites Web de Loto-Québec et de ses filiales est maintenant achevée. Fruit d'une collaboration étroite entre les vice-présidences aux communications et aux affaires publiques, aux technologies de l'information et à la sécurité corporative, le projet a permis d'enrichir les contenus, de multiplier les hyperliens et de réaliser une intégration optimale des différents sites de la Société et de ses filiales. Maintenant au nombre de 11, ces sites reflètent la grande diversité des activités de la Société. Le site-portail de Loto-Québec demeure l'un des sites Web les plus fréquentés du Québec. À eux seuls, les résultats des tirages suscitent chaque mois quelque 1,2 million de visites.

## LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Loto-Québec doit pouvoir compter sur des technologies de l'information performantes qui répondent adéquatement à l'ensemble de ses besoins et à ceux de ses filiales. La compétence et la prévenance de son personnel spécialisé assurent à l'entreprise des systèmes d'exploitation fiables et des choix de développement informatique judicieux.

### DES SYSTÈMES FIABLES

La fiabilité de nos systèmes d'exploitation s'est confirmée de nouveau durant le dernier exercice. Ainsi, aucune panne généralisée n'a affecté les terminaux de vente des produits de loterie. Au 31 mars, la somme des jours consécutifs sans pannes sur le réseau se chiffrait à 1 076. Cette stabilité a été maintenue malgré l'exécution de plus de 800 interventions de tout ordre sur les systèmes. Parmi les interventions majeures, trois retiennent l'attention :

- La tenue d'un exercice de relève des systèmes de loterie impliquant le transfert des opérations du centre de traitement de la rue Pierre-de-Coubertin au centre de traitement du siège social.
- Le multiplexage des lignes de fibre optique, une opération qui a permis de réduire le nombre de lignes de 16 à 2, ce qui entraînera des économies annuelles appréciables.
- La mise en place de l'infrastructure permettant la migration de l'environnement micro-informatique de la Société et de ses filiales vers le système d'exploitation Windows 2000.

### DE NOUVEAUX DÉVELOPPEMENTS INFORMATIQUES

L'équipe du développement des systèmes s'est employée à perfectionner certains produits et processus d'affaires. Au nombre des développements réalisés, retenons :

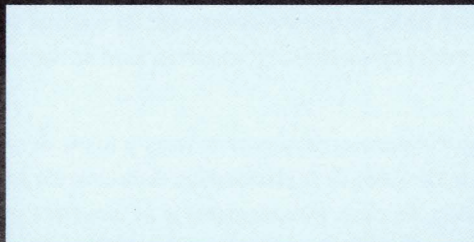
- La modification de la fréquence de tirage de *Banco spécial*, devenue quotidienne.
- L'implantation de l'option Rejouer qui permet au consommateur de jouer les mêmes sélections d'un billet à la suite d'une validation.
- L'ajout de lots bonis au *Lotto 6/49* pour souligner son 20<sup>e</sup> anniversaire.
- Le lancement de deux nouvelles fiches de sélection, *Combinaison Banco* et *Forfait Quotidien*.
- L'offre de paiements différés pour les abonnements individuels à *Lotomatique*.
- La mise en place d'un extranet à l'intention des grossistes, une solution qui permet d'améliorer les processus d'affaires et la qualité de l'information qui leur est transmise.

### LA RELANCE DU PROJET IRIS

Loto-Québec a adopté un changement de stratégie à l'égard du projet Iris à la faveur d'une reprise en main de la maîtrise d'œuvre de ce vaste chantier qui doit mener à une refonte complète des systèmes de jeu et de gestion des loteries de Loto-Québec. Alors que le projet initial prévoyait l'implantation de l'ensemble des applications de la nouvelle plateforme en une seule phase, il a été décidé de procéder progressivement et d'utiliser la plateforme déjà existante JEF (Jeux événementiels flexibles) comme élément central de la portion transactionnelle du nouveau système. La nouvelle orientation met à profit l'expertise de nos employés et permet un étalement prudent des implantations. En concevant ainsi un nouveau système à partir d'une base connue, nous nous donnons des garanties optimales de succès.

L'importance du projet Iris a donné lieu à la création d'une nouvelle direction chargée spécifiquement de sa gestion. Dans la foulée de cette réorganisation au sein de la Vice-présidence des technologies de l'information, le mandat de la Direction de la planification et du contrôle des systèmes a été revu, sa responsabilité principale demeurant toutefois de conseiller l'organisation dans ses choix technologiques et de favoriser l'optimisation des processus liés à leur implantation et à leur exploitation.

*NOTRE PAROLE  
NOUS ENGAGE,  
NOS ACTIONS  
EN TÉMOIGNENT*



## LA PRÉVENTION DU JEU PATHOLOGIQUE, TOUJOURS UNE PRIORITÉ

Pour la très grande majorité des gens, les jeux de hasard et d'argent représentent un divertissement parmi d'autres. Personne n'ignore toutefois que le jeu comporte aussi un risque, celui de l'abus. Selon des recherches, 2,1 % de la population québécoise éprouve des problèmes avec le jeu. La prévention et le traitement de la dépendance au jeu demeurent donc une priorité pour Loto-Québec.

### LE FINANCEMENT DE PROGRAMMES GOUVERNEMENTAUX

Ces 25 dernières années, la Société a consacré près de 75 millions de dollars à la lutte contre le jeu pathologique. Plus de la moitié de cette somme a été dépensée ces deux dernières années en contributions au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et à la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ) qui relève du ministère de la Sécurité publique.

Unique intervenant gouvernemental au Québec en matière de recherche et de traitement liés au jeu pathologique, le MSSS poursuit dans ce domaine un vaste programme comportant plusieurs volets : prévention, dépistage, intervention en situation de crise, traitement, réinsertion, formation des intervenants, recherche scientifique et évaluation des mesures en place. En 2002-2003, le MSSS a reçu 17 millions de dollars de Loto-Québec pour la réalisation de son programme. Ce montant s'ajoute aux 18 millions obtenus en 2001-2002. La RACJ, de son côté, a touché 3 millions de dollars au cours du dernier exercice pour continuer la mise en œuvre de mesures devant assurer un meilleur contrôle de l'accès aux appareils de loterie vidéo. L'organisme avait reçu deux millions de dollars en 2001-2002.

### LA SENSIBILISATION DES EMPLOYÉS DES CASINOS

En matière de prévention du jeu pathologique, Loto-Québec mène ses propres actions en rapport avec ses activités commerciales. L'une de ses actions les plus récentes a pris la forme de sessions de sensibilisation destinées à plus de 3 000 employés des casinos du Québec, principalement le personnel en contact direct avec la clientèle. Ces sessions visent à communiquer aux employés des notions leur permettant de détecter rapidement une situation de détresse et, au besoin, d'en référer aux ressources compétentes. Les sessions de sensibilisation renforcent l'efficacité des services d'aide aux joueurs en situation de crise implantés dans tous les casinos du Québec. Ces services mettent à contribution des centres spécialisés tels que la Maison Jean-Lapointe pour le Casino de Montréal, le Centre 24/7 pour le Casino du Lac-Leamy et le centre Ressource Génésis pour le Casino de Charlevoix.

Le personnel des casinos peut également informer la clientèle de l'existence du programme d'autoexclusion, lequel interdit aux personnes qui s'y inscrivent l'accès aux casinos québécois. En 2002-2003, le personnel de la sécurité dans les casinos a procédé à plus de 11 000 repérages de personnes inscrites à ce programme.

Autre moyen de sensibilisation à la prévention du jeu pathologique : la présence de bornes d'information interactives dans les trois casinos. Ces bornes permettent à leurs utilisateurs d'effectuer une autoévaluation de leur comportement de joueur. Au cours du dernier exercice, plus de 45 000 personnes ont utilisé cette source de renseignements.

#### DES MESSAGES DE MISE EN GARDE

La dernière année aura été marquée par la diffusion de différents messages de mise en garde, notamment sur les appareils de loterie vidéo et sur les machines à sous. Ces appareils affichent désormais, de façon permanente, le numéro d'une ligne téléphonique d'urgence et des interpellations directes telles que « Avant de tout perdre... », « Avant les idées noires... », « Avant les idées suicidaires... », etc. De même, des messages faisant la promotion du jeu responsable ont occupé 20 % du contenu de toutes les publicités du secteur des loteries au cours du dernier exercice.

#### UNE SURVEILLANCE ACCRUE DU RESPECT DE LA LOI

L'année 2002-2003 aura également été une année de surveillance accrue du respect de la loi interdisant la vente de produits de loterie aux personnes mineures. Ainsi, tous les détaillants ont reçu un avis des plus explicites les prévenant que Loto-Québec renforçait les mesures en place pour assurer un meilleur contrôle de l'application de la loi. Rappelons qu'un troisième avis de non-respect des restrictions de vente aux mineurs peut entraîner la fin de l'entente commerciale entre Loto-Québec et le détaillant.

#### UNE RÉDUCTION DU NOMBRE D'APPAREILS DE LOTERIE VIDÉO

Un autre fait marquant aura été la réduction du nombre d'appareils de loterie vidéo, passé de 15 300 à 14 300. Cette réduction s'accompagne du remplacement graduel des appareils existants par de nouveaux modèles, lesquels comportent une série de dispositifs conçus pour favoriser le jeu responsable. Le détail de ces dispositifs est fourni en page 15 de ce rapport.

#### UNE TABLE DE CONCERTATION INTERMINISTÉRIELLE

Pour une deuxième année consécutive, la Société a participé à une table de concertation interministérielle sur la prévention et le traitement du jeu pathologique. Ce lieu d'échanges entre les différents intervenants gouvernementaux s'avère des plus utiles pour mener des actions concertées en vue d'une meilleure gestion des répercussions sociales et économiques des jeux de hasard et d'argent.

#### LA FONDATION MISE SUR TOI

Créée en 2002 à l'initiative de Loto-Québec, la Fondation Mise sur toi a soutenu la réalisation d'activités de prévention du jeu pathologique et fait la promotion de comportements responsables. La Fondation a ainsi accordé des subventions à différents organismes œuvrant dans le domaine de la prévention et financé la tenue d'ateliers de sensibilisation au problème du jeu excessif.



## L'ENGAGEMENT SOCIAL DE LOTO-QUÉBEC

Depuis plus de 30 ans, Loto-Québec concilie quotidiennement son mandat commercial et ses responsabilités sociales, conjuguant avec succès son statut de société d'État éminemment rentable et son rôle d'entreprise citoyenne. L'engagement social de Loto-Québec prend les formes les plus diverses. Outre les contributions faites à certains ministères pour le financement de divers programmes, cet engagement se manifeste par un apport financier aux organismes sans but lucratif (OSBL), des contributions au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome et au Fonds d'aide à l'action humanitaire internationale, la commandite d'événements, un soutien spécifique au milieu des arts visuels et une participation financière au développement culturel et touristique des communautés.

### LE SOUTIEN À DES ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF

Solidaire de l'action communautaire, Loto-Québec entretient depuis longtemps un partenariat fructueux avec des OSBL. Ainsi le secteur des loteries leur confie la gérance des kiosques de vente situés dans les centres commerciaux et la vente des abonnements à *Lotomatique*. En 2002-2003, la Société a accrédité 108 organismes additionnels, portant ainsi leur nombre à 1 282. Les montants versés à ces OSBL ont totalisé plus de 10,4 millions de dollars au cours du dernier exercice.

La Société des bingos du Québec (SBQ) contribue également au financement d'organismes communautaires, plus précisément aux OSBL titulaires d'une licence de bingo. La totalité du bénéfice net de ce secteur d'activité leur est remis. Au cours du dernier exercice, 10,1 millions de dollars ont été versés aux 686 OSBL qui font partie du réseau de la SBQ et 840 000 dollars aux 407 OSBL dont les séances de bingo ont lieu dans les salles non participantes.

### LE FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME

Loto-Québec verse chaque année 5 % du bénéfice net de la Société des casinos du Québec et de Resto-Casino au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome. Ce fonds est administré par le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec (SACA) qui relève du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. La contribution de Loto-Québec permet à la SACA d'accorder des subventions à des centaines d'organismes communautaires de toutes les régions du Québec. En 2002-2003, la Société a versé 14,575 millions de dollars à la SACA.

### LE FONDS D'AIDE À L'ACTION HUMANITAIRE INTERNATIONALE

Chaque année, Loto-Québec consacre également 1 % du bénéfice net de la Société des casinos du Québec et de Resto-Casino au Fonds d'aide à l'action humanitaire internationale. Ce programme est administré par le Secrétariat à l'aide internationale du Québec qui relève du ministère des Relations internationales. La contribution de la Société s'est élevée à 2,915 millions de dollars au terme du dernier exercice.



## LOTO-QUÉBEC COMMANDITE SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE QUÉBÉCOIS DES ÉVÉNEMENTS RASSEMBLEURS AYANT DES RETOMBÉES ÉCONOMIQUES SIGNIFICATIVES POUR LA COMMUNAUTÉ.

### LA COMMANDITE D'ÉVÉNEMENTS RASSEMBLEURS

La commandite d'événements est une des formes privilégiées par Loto-Québec pour exprimer son engagement social. La Société a pour politique de commanditer sur l'ensemble du territoire québécois des événements rassembleurs ayant des retombées économiques significatives pour la communauté. Au cours du dernier exercice, elle a commandité pas moins de 180 événements à caractère communautaire, touristique, culturel ou sportif, pour un montant total de 9 millions de dollars.

Dans les deux grands centres que sont Montréal et Québec, la Société a maintenu sa présence à des événements d'envergure comme le Festival Juste pour rire, le Grand Prix Air Canada, les Grands Feux Loto-Québec, le traditionnel Carnaval de Québec et les spectacles de la Fête nationale. Elle n'est pas en reste à l'égard des rassemblements importants qui ont lieu en région puisqu'elle a également commandité des événements tels que le Mondial des cultures de Drummondville, La Traversée internationale du lac Saint-Jean, les Régates de Valleyfield et Le Grand Prix de Trois-Rivières.

Du Festival du Vieux Port de Chicoutimi au Concours de châteaux de sable des Îles de la Madeleine en passant par la Fête d'hiver de Rouyn-Noranda et le Festival de la galette de sarrasin de Louiseville, on recense plus d'une quarantaine de festivals et de fêtes populaires au Québec qui ont bénéficié de l'appui de Loto-Québec. Une attention particulière est portée au secteur de la culture, avec des commandites accordées notamment à la Soirée des Masques, aux concerts en plein air des orchestres symphoniques de Montréal et de Québec comme à ceux des six orchestres symphoniques régionaux, au Festival international du Domaine Forget, au festival Jonquière en musique et au Concours International de Montréal des Jeunesses Musicales.

### LA COLLECTION LOTO-QUÉBEC : UN SOUTIEN ACTIF AU MILIEU DES ARTS VISUELS

Loto-Québec a maintenu sa politique de soutien actif au milieu québécois des arts visuels. Ainsi sa collection d'œuvres d'art contemporain s'est enrichie de 145 nouvelles œuvres d'artistes québécois, pour une valeur d'acquisition totalisant 364 000 \$. La Collection Loto-Québec, qui existe depuis 1979, comprend maintenant 2 800 œuvres de 750 artistes d'ici. Des œuvres de la Collection ont pu être admirées à Jonquière, Frelighsburg, Drummondville et Victoriaville dans le cadre du programme de tournées et d'expositions de la Collection. Poursuivant ses activités de soutien à la création, la Collection a organisé la 25<sup>e</sup> édition de son concours annuel d'estampes et fourni un soutien financier pour la tenue d'événements tels que le Symposium international d'art contemporain de Baie-Saint-Paul et la Rencontre des Arts, à Saint-Jean-sur-Richelieu.

### MISSION ACCOMPLIE POUR LA MARIE-CLARISSE

Propriété de Loto-Québec, la goélette *Marie-Clarisse* est un des joyaux du patrimoine maritime québécois. Classée bien historique, elle a été acquise en 2001 par la Société qui lui a assigné la double mission de porte-étendard de la région touristique de Charlevoix et d'outil de financement pour des OSBL à qui elle est prêtée gracieusement pour leurs activités de collecte de fonds. La *Marie-Clarisse* a très bien rempli sa mission durant la saison estivale 2002 en accueillant quelque 4 200 passagers et en effectuant 80 sorties sur le fleuve Saint-Laurent.

# REVUE FINANCIÈRE

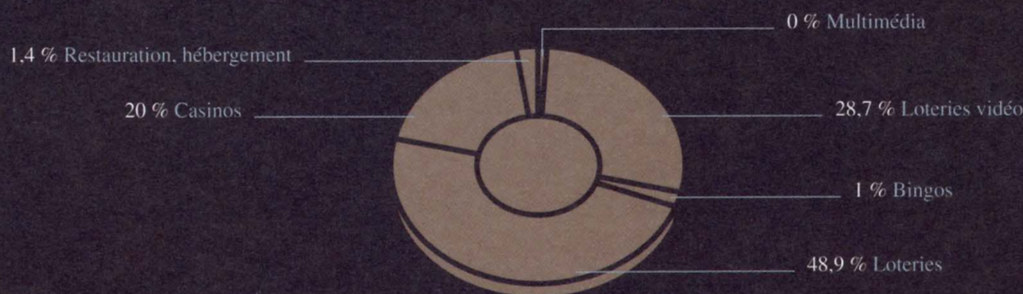
Pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2003, les revenus consolidés de Loto-Québec totalisent 3,7 milliards de dollars, soit une progression de 87,6 millions de dollars ou de 2,4 % par rapport à l'exercice précédent. Les frais d'exploitation se chiffrent à 706,1 millions de dollars, une augmentation de 7,8 %. Quant au bénéfice net consolidé, il s'établit à un peu plus de 1,446 milliard de dollars, un léger recul de 0,2 %.

## LES REVENUS ET BÉNÉFICES BRUTS SECTORIELS

Le secteur des loteries affiche de nouveau la plus importante contribution au chiffre d'affaires de la Société, avec des revenus de 1,8 milliard de dollars. Par rapport à l'exercice 2001-2002, c'est une progression de 41,1 millions de dollars ou de 2,3 %, principalement due à deux cumuls importants du gros lot à la loterie Super 7. Quant au bénéfice brut, il s'élève à 721,5 millions de dollars, une augmentation de 13,3 millions de dollars au regard de l'exercice précédent. Au total, 953,2 millions de dollars ont été versés en lots aux gagnants et 125,9 millions en commissions aux détaillants.

Avec des revenus de 747,5 millions de dollars, le secteur des casinos enregistre une croissance de 20,4 millions de dollars ou de 2,8 % par rapport à l'exercice antérieur. Le Casino de Montréal a connu une hausse de revenus de 5,0 millions de dollars (1,0 %) et le Casino de Charlevoix, de 3,6 millions de dollars (8,3 %). Pour le Casino du Lac-Leamy, la croissance est de 11,8 millions de dollars (6,0 %); l'établissement a bénéficié des retombées de son agrandissement et de l'impact d'une année complète d'exploitation du complexe hôtelier. En outre, depuis le 21 juin 2002, sa période quotidienne d'ouverture est prolongée de 3 heures. Par ailleurs, les ristournes promotionnelles remises en argent aux joueurs des casinos ont totalisé 18,7 millions de dollars.

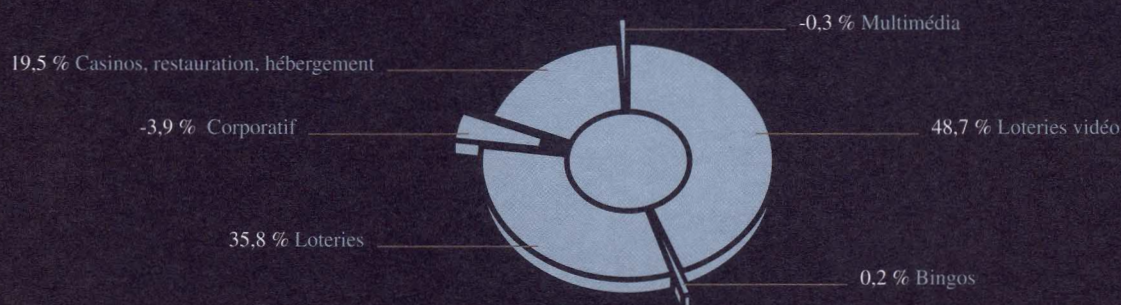
## CHIFFRES D'AFFAIRES



Le chiffre d'affaires du secteur de la restauration et de l'hébergement s'établit à 93,2 millions de dollars, supérieur de 21,1 millions de dollars ou de 29,2 % à celui de l'exercice précédent. Cette augmentation est le résultat de l'exploitation du complexe hôtelier Hilton Lac-Leamy durant une année complète, comparativement à six mois en 2001-2002, combiné à une hausse significative des revenus de restauration.

Le chiffre d'affaires du secteur des loteries vidéo s'élève à près de 1,077 milliard de dollars, ce qui représente une légère progression de 0,9 % sur l'exercice précédent. Les revenus semblent avoir atteint une relative stabilité en comparaison des croissances des années antérieures. Au cours du dernier exercice, 412 appareils de loterie vidéo ont été retirés et 165 sites ont été fermés par suite de l'engagement pris en mai 2001 par la ministre des Finances de retirer 1000 appareils du marché sur une période de 18 mois de manière à ramener leur nombre total à 14 301. Par ailleurs, les commissions versées aux commerçants qui exploitent nos appareils dans leurs établissements s'élèvent à 280 millions de dollars, soit une diminution de 0,4 %.

## BÉNÉFICE NET CONSOLIDÉ



Le secteur des bingos affiche des revenus de 37,6 millions de dollars, une baisse de 2 millions de dollars ou de 5,2 % par rapport à l'année précédente. Cette diminution provient principalement de la perte de 700 événements de bingo à la suite de la fermeture de salles et de la cessation d'activités de bingo par des organismes sans but lucratif (OSBL). De plus, l'assistance moyenne par salle et par événement est en diminution de près de 2 %. La Société des bingos du Québec inc. a attribué 17 millions de dollars en lots aux gagnants et 2,1 millions de dollars en commissions aux exploitants des salles.

Le chiffre d'affaires du secteur multimédia est de 927 000 dollars, soit des revenus équivalant à l'exercice 2001-2002. La moitié de ces revenus provient des produits commercialisés par Loto-Québec et le reste, des exportations.

### FRAIS D'EXPLOITATION

Les frais d'exploitation s'élèvent à 706,1 millions de dollars, soit une augmentation de 7,8 % comparativement à l'exercice précédent. Ils représentent un ratio de 18,8 % du chiffre d'affaires de la Société, comparativement à 17,9 % en 2001-2002. C'est le secteur des casinos, de la restauration et de l'hébergement qui affiche les variations les plus élevées. L'augmentation provient, entre autres, des progressions salariales du personnel, employés et cadres, et de l'introduction de nouveaux programmes de promotion et de publicité. Le plein impact de l'agrandissement du Casino du Lac-Leamy, de l'exploitation du Théâtre du Casino et de la prolongation des heures d'ouverture, combiné à l'exploitation de l'hôtel Hilton Lac-Leamy, expliquent également la hausse des frais d'exploitation.

### AUTRES ÉLÉMENTS

Les autres éléments s'élèvent à 138,6 millions de dollars, une hausse de 2,8 millions de dollars ou de 2,1 % par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique principalement par les taxes à la consommation (TPS et TVQ).

### CONTRIBUTIONS AUX GOUVERNEMENTS

La contribution de Loto-Québec sous forme de dividendes au ministre des Finances s'établit à 1,311 milliard de dollars. À cette somme s'ajoute les 93,3 millions de dollars remis au gouvernement du Québec dans divers comptes à fin déterminée ainsi que les 91,5 millions de dollars versés au ministre du Revenu à titre de taxe sur le capital et de taxe de vente du Québec (TVQ). Le total des contributions versées à Québec s'élève donc à près de 1,496 milliard de dollars. D'autre part, la Société a versé au gouvernement du Canada 14 millions de dollars en guise de compensation pour son retrait du domaine des loteries, et 74,5 millions de dollars en taxe sur les produits et services (TPS).

*ÉTATS  
FINANCIERS  
CONSOLIDÉS*

## RAPPORT DE LA DIRECTION

Le conseil d'administration est responsable des états financiers consolidés destinés à l'actionnaire. Il délègue à la direction générale la responsabilité de les préparer et au comité de vérification, celle de les réviser.

La direction maintient un système de contrôles internes afin de présenter des états financiers fiables. La Direction corporative de la vérification interne veille de façon suivie au bon fonctionnement du système.

Les états financiers consolidés sont préparés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, lesquels exigent dans certains cas des jugements émanant de la direction. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel d'activités concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Le Vérificateur général du Québec est le vérificateur des livres et comptes de la Société. Le comité de vérification et le Vérificateur général se réunissent avec la direction afin de discuter de questions touchant la vérification et les états financiers consolidés. Les membres du comité ne sont liés à la Société qu'à titre d'administrateurs.

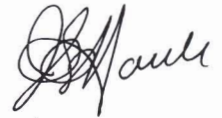
Le conseil d'administration a approuvé les états financiers consolidés de la Société pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2003.

Le président du conseil d'administration,  
président et directeur général par intérim

Le vice-président corporatif,  
Finances et administration



ROBERT CREVIER, CA



GÉRALD HOULE, CMA

Montréal, le 22 mai 2003

## RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au ministre des Finances

J'ai vérifié le bilan consolidé de Loto-Québec au 31 mars 2003 et les états consolidés des résultats, des bénéfices non répartis et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers consolidés en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers consolidés donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 mars 2003 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale par intérim,



DORIS PARADIS, CA

Québec, le 22 mai 2003

# ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

## RÉSULTATS CONSOLIDÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2003  
(en milliers de dollars)

	2003	2002
Revenus	3 749 410	3 661 786
Coût des ventes (note 3)	1 458 654	1 422 639
<b>Bénéfice brut</b>	<b>2 290 756</b>	<b>2 239 147</b>
Frais d'exploitation		
Dépenses d'opération	618 149	570 194
Amortissement des immobilisations	77 440	76 045
Amortissement des brevets	309	308
Amortissement des frais reportés	2 359	1 333
Intérêts – net (note 4)	7 856	7 024
	706 113	654 904
<b>Bénéfice avant éléments suivants</b>	<b>1 584 643</b>	<b>1 584 243</b>
Paiements spéciaux (note 5)	26 873	26 321
Taxe sur les produits et services	52 093	50 916
Taxe de vente du Québec	59 603	58 527
	138 569	135 764
<b>Bénéfice net</b>	<b>1 446 074</b>	<b>1 448 479</b>

### Information sectorielle (note 20)

## BÉNÉFICES NON RÉPARTIS CONSOLIDÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2003  
(en milliers de dollars)

	2003	2002
Solde au début	192 796	159 845
Bénéfice net	1 446 074	1 448 479
	1 638 870	1 608 324
Dividendes	(1 311 000)	(1 319 000)
Fonds d'aide à l'action communautaire autonome (note 6)	(14 575)	(14 531)
Fonds d'aide à l'action humanitaire internationale (note 6)	(2 915)	(2 906)
Contributions au gouvernement du Québec (note 7)	(75 815)	(79 091)
	(1 404 305)	(1 415 528)
<b>Solde à la fin</b>	<b>234 565</b>	<b>192 796</b>

# ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

## BILAN CONSOLIDÉ

AU 31 MARS 2003  
(en milliers de dollars)

	2003	2002
<b>ACTIF</b>		
<b>À court terme</b>		
Fonds en caisse – casinos	46 854	42 328
Encaisse	15 943	37 485
Placement temporaire, au coût	14 956	–
Débiteurs (note 8)	75 674	67 667
Stocks (note 9)	15 811	8 774
Frais payés d'avance	30 987	44 462
	200 225	200 716
<b>Placements</b>	40 598	40 204
Immobilisations (note 10)	745 930	622 395
Brevets, au coût amorti	–	309
Frais reportés, au coût amorti (note 11)	3 078	5 434
	989 831	869 058
<b>PASSIF</b>		
<b>À court terme</b>		
Emprunts bancaires (note 12)	519 176	386 563
Lots aux gagnants	53 817	51 018
Créditeurs et frais courus (note 13)	143 389	185 794
Provisions relatives aux lots (note 14)	18 574	37 561
Revenus reportés	20 140	15 156
	755 096	676 092
<b>AVOIR DE L'ACTIONNAIRE</b>		
<b>Capital-actions autorisé, émis et payé:</b>		
1 700 actions d'une valeur nominale de 100 \$ chacune	170	170
<b>Bénéfices non répartis</b>	234 565	192 796
	234 735	192 966
	989 831	869 058

### Engagements (note 15)

Pour le conseil d'administration

Le président du conseil d'administration



ROBERT CREVIER, CA

Membre du conseil d'administration



JOSEPH BENARROSH

# ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

## FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2003

(en milliers de dollars)

	2003	2002
<b>Activités d'exploitation</b>		
Bénéfice net	1 446 074	1 448 479
Éléments sans incidence sur la trésorerie:		
Amortissement des immobilisations	77 440	76 045
Amortissement des brevets	309	308
Amortissement des frais reportés	2 359	1 333
Contribution nette dans la Société en commandite Manoir Richelieu	4 227	4 740
Quote-part des résultats de Technologies Nter, s.e.c.	(520)	(1 610)
Variation des éléments d'actif et de passif liés à l'exploitation (note 16)	(24 235)	5 567
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation</b>	<b>1 505 654</b>	<b>1 534 862</b>
<b>Activités de financement</b>		
Dividendes versés	(1 367 000)	(1 374 500)
Emprunts bancaires	132 613	154 538
Contributions au gouvernement du Québec	(78 531)	(79 416)
Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	(14 575)	(14 531)
Fonds d'aide à l'action humanitaire internationale	(2 915)	(2 906)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités de financement</b>	<b>(1 330 408)</b>	<b>(1 316 815)</b>
<b>Activités d'investissement</b>		
Acquisitions d'immobilisations	(189 737)	(159 474)
Dépôts pour l'acquisition d'immobilisations	17 055	(24 963)
Acquisition de placements	36	(4 933)
Distribution à la Société en commandite Manoir Richelieu	(5 144)	(4 897)
Distribution de la Société en commandite Manoir Richelieu	487	35
Acquisition de frais reportés	(3)	(5 116)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement</b>	<b>(177 306)</b>	<b>(199 348)</b>
<b>Variation nette des espèces et quasi-espèces</b>	<b>(2 060)</b>	<b>18 699</b>
<b>Espèces et quasi-espèces au début</b>	<b>79 813</b>	<b>61 114</b>
<b>Espèces et quasi-espèces à la fin (note 16)</b>	<b>77 753</b>	<b>79 813</b>



# NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2003

## 1. CONSTITUTION ET FONCTION

La Société des loteries du Québec (la Société), 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 (L.R.Q., 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. 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* (L.R.Q., c. I-3), la Société est exonérée d'impôts sur le revenu.

## 2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers consolidés de la Société ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

### Consolidation

Les états financiers consolidés regroupent les comptes de la Société avec ceux de ses filiales en propriété exclusive, soit :

- Lotim inc.
- La Société des casinos du Québec inc.
- Casiloc inc.
- La Société des loteries vidéo du Québec inc.
- Resto-Casino inc.
- Ingenio, filiale de Loto-Québec inc.
- La Société des bingos du Québec inc.
- World Gaming Consultants, inc.
- 9059-3849 Québec inc.
- Casino Mundial inc.

Les placements dans la Société en commandite Manoir Richelieu et Technologies Nter, société en commandite sont comptabilisés à la valeur de consolidation.

### Revenus

#### Loteries

Le revenu brut des ventes de billets de loterie et de bingo est enregistré à la date du tirage, à l'exception du revenu des ventes de billets de loteries instantanées, lequel est comptabilisé lors de la vente.

Les billets de loterie vendus au 31 mars pour les tirages subséquents à cette date, exception faite des loteries instantanées, sont comptabilisés aux revenus reportés; les commissions aux détaillants se rapportant à ces ventes sont portées aux frais payés d'avance.

#### Casinos et loteries vidéo

Les revenus provenant de l'exploitation de ces secteurs d'activité correspondent à la différence entre les mises et les lots attribués.

#### Multimédia

Les revenus représentent des redevances basées sur un certain pourcentage du total du prix de vente au consommateur d'un billet de loterie avec cédérom. Ces revenus sont reconnus lorsque l'imprimeur livre les billets de loterie avec cédérom aux sociétés de loteries.

### Coût des ventes

#### Loteries et bingos

Les lots attribués aux ventes de billets relatives aux produits du secteur des bingos et de certains produits du secteur des loteries sont déterminés selon un taux théorique appliqué aux ventes.

En plus des lots de loterie payables en argent ou en biens, la Société attribue également des billets gratuits. La valeur attribuée à ces lots est égale au prix de vente et est incluse aux ventes à titre de revenus et aux lots attribués à titre de dépenses.

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

### 2. CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

#### Casinos

Les ristournes promotionnelles correspondent aux sommes remises en argent aux joueurs des casinos.

#### Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux, compte tenu que Loto-Québec ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

#### Stocks

##### Loteries vidéo

Les stocks sont évalués au moindre du coût moyen et de la valeur de remplacement.

##### Restauration

Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette ou de la valeur de remplacement. Les méthodes d'établissement du coût sont les suivantes :

Aliments et boissons : coût moyen

Matériel de cuisine et d'hôtellerie : stock de base

#### Immobilisations

Les immobilisations sont présentées à leur coût et elles sont amorties, sauf les œuvres d'art, en fonction de leur durée probable d'utilisation selon les méthodes et durées suivantes :

	Méthode	Durée
Immeubles	Linéaire	2 % à 6 <sup>2</sup> / <sub>3</sub> %
	intérêt composé à 5 %	40 ans
Aménagement des stationnements	Linéaire	6 <sup>2</sup> / <sub>3</sub> %
	intérêt composé à 5 %	40 ans
Aménagement des stationnements loués	Linéaire	2,86 % et 6 <sup>2</sup> / <sub>3</sub> %
Aménagement intérieur	Linéaire	10 % et 14,29 %
	intérêt composé à 5 %	40 ans
Aménagement extérieur	Linéaire	10 % et 14,29 %
	intérêt composé à 5 %	40 ans
Améliorations locatives	Linéaire	10 % à 20 %
Mobilier de bureau	Linéaire	10 % et 20 %
Matériel roulant	Linéaire	5 % et 30 %
Équipement	Linéaire	10 % à 50 %

#### Brevets

Les brevets sont présentés au coût et ils sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de trois ans.

#### Frais reportés

Les frais reportés représentant le coût du pont des Îles, propriété de la Ville de Montréal mais défrayé par une filiale de la Société, sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire au taux annuel de 10 p. cent.

Les frais de premier établissement liés au complexe de villégiature et à l'agrandissement du Casino du Lac-Leamy sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de trois ans.

# NOTES COMPLÉMENTAIRES

## Instruments financiers

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

## Espèces et quasi-espèces

La politique de la Société consiste à présenter dans les espèces et les quasi-espèces les fonds en caisse des casinos, les soldes bancaires et les placements temporaires facilement convertibles à court terme en un montant connu d'espèces dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

## 3. COÛT DES VENTES

(en milliers de dollars)

	2003	2002
<b>Loteries</b>		
Lots attribués	953 225	926 308
Commissions aux détaillants	125 858	123 205
Impression des billets	33 329	35 031
	<hr/> 1 112 412	<hr/> 1 084 544
<b>Casinos, restauration, hébergement</b>		
Ristournes promotionnelles	18 737	13 721
Restauration	26 577	21 859
	<hr/> 45 314	<hr/> 35 580
<b>Loteries vidéo</b>		
Commissions aux détaillants	280 007	281 136
Impression	1 110	770
	<hr/> 281 117	<hr/> 281 906
<b>Bingos</b>		
Lots attribués	17 036	17 962
Commissions aux exploitants	2 112	2 208
Impression des cartes	663	439
	<hr/> 19 811	<hr/> 20 609
	<hr/> 1 458 654	<hr/> 1 422 639

## 4. INTÉRÊTS-NET

(en milliers de dollars)

	2003	2002
Intérêts sur emprunts bancaires	8 652	8 313
Intérêts sur dépôts à terme	(796)	(1 289)
	<hr/> 7 856	<hr/> 7 024

## 5. PAIEMENTS SPÉCIAUX

(en milliers de dollars)

	2003	2002
Compensation au gouvernement du Canada	14 000	13 690
Contribution nette dans la Société en commandite Manoir Richelieu	4 227	4 740
Quote-part des résultats de Technologies Nter, s.e.c.	(520)	(1 610)
Commissions spéciales aux OSBL	807	718
Compensations aux OSBL participants	7 519	7 895
Compensations aux OSBL non participants	840	888
	<hr/> 26 873	<hr/> 26 321

# NOTES COMPLÉMENTAIRES

## 5. PAIEMENTS SPÉCIAUX (SUITE)

### Compensation au gouvernement du Canada

À la suite d'une entente intervenue entre les gouvernements provinciaux et le gouvernement fédéral concernant le retrait du gouvernement fédéral du domaine des loteries, les provinces remettent annuellement au gouvernement fédéral la somme de 24 M\$ en dollars de 1979, soit 57,8 M\$ pour l'exercice terminé le 31 mars 2003 (2002 : 56,6 M\$).

La quote-part du gouvernement du Québec est payable par la Société selon la convention intervenue entre les provinces et les sociétés de loteries régionales.

### Contribution nette dans la Société en commandite Manoir Richelieu

En vertu de l'entente de garantie et selon les modalités de distribution prévues à l'entente de partenariat, la contribution nette représente la portion minimum des liquidités générées par les opérations du Casino de Charlevoix à remettre aux partenaires, en tenant compte de la quote-part de la Société dans les résultats générés par le Manoir Richelieu.

### Commissions spéciales aux organismes sans but lucratif (OSBL)

Pour donner suite à la décision de l'actionnaire, une commission égale à l'escompte aux détaillants est versée aux organismes sans but lucratif qui assurent la vente de billets de loterie par l'intermédiaire du système d'abonnement LOTOMATIQUE.

### Compensations aux organismes sans but lucratif (OSBL)

#### Participants

La Société des bingos du Québec inc. accorde aux organismes de charité ou aux organismes religieux, titulaires d'une licence de bingo, un montant équivalent à 36,4 p. cent des ventes de billets du bingo moins la valeur des lots versés aux gagnants du jeu ou 50 p. cent du bénéfice net produit par le bingo, sans tenir compte des compensations aux OSBL non participants, selon le plus élevé des deux.

#### Non participants

La Société des bingos du Québec inc. accorde un montant équivalent à 5,45 p. cent des ventes de billets du produit LE GRAND TOUR moins la valeur des lots versés aux gagnants de ce jeu aux organismes de charité ou organismes religieux, titulaires de licences de bingo qui ne participent pas au bingo de la Société.

## 6. FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME ET HUMANITAIRE INTERNATIONALE

En vertu de sa loi constitutive, la Société verse annuellement au Fonds, relativement à l'action communautaire autonome et à l'action humanitaire internationale, des sommes correspondant respectivement à 5 p. cent et à 1 p. cent du bénéfice net de l'exercice précédent relatif à l'exploitation des casinos d'État et à la gestion des commerces qui y contribuent.

## 7. CONTRIBUTIONS AU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

(en milliers de dollars)

	2003	2002
Ministère des Finances <sup>(1)</sup>	20 265	23 691
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ)	5 250	5 000
Ministère de la Santé et des Services sociaux	47 000	48 000
Ministère de la Sécurité publique	3 000	2 000
Ministère des Affaires municipales	300	400
	75 815	79 091

(1) De ce montant, avec l'autorisation du gouvernement, la Société a versé une somme de 11,5 M\$ (2002 : 12,4 M\$) à la Société nationale du cheval de course (SONACC) pour lui permettre d'augmenter les bourses des programmes réguliers de courses et des événements spéciaux au cours de l'année financière 2002-2003.

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

### 8. DÉBITEURS

(en milliers de dollars)

	2003	2002
Grossistes	25 805	32 119
Détaillants	27 440	24 612
Divers	22 429	10 936
	75 674	67 667

### 9. STOCKS

(en milliers de dollars)

	2003	2002
<b>Loteries vidéo</b>		
Modules – appareils de loteries vidéo	7 133	1 080
<b>Restauration</b>		
Aliments et boissons	5 314	4 344
Matériel de cuisine et d'hôtellerie	3 364	3 350
	8 678	7 694
	15 811	8 774

### 10. IMMOBILISATIONS

(en milliers de dollars)

	2003			2002
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Terrains	32 105	–	32 105	32 105
Immeubles	284 553	63 297	221 256	230 138
Aménagement des stationnements	126 012	42 727	83 285	60 274
Aménagement des stationnements loués	5 271	1 944	3 327	3 624
Aménagement intérieur	171 623	71 568	100 055	111 009
Aménagement extérieur	29 871	14 702	15 169	17 899
Améliorations locatives	32 388	18 011	14 377	17 117
Mobilier de bureau et matériel roulant	29 356	14 213	15 143	15 345
Équipement	595 078	337 719	257 359	129 322
Œuvres d'art	3 854	–	3 854	3 490
Construction en cours	–	–	–	2 072
	1 310 111	564 181	745 930	622 395

### 11. FRAIS REPORTÉS, AU COÛT AMORTI

(en milliers de dollars)

	2003	2002
Frais de premier établissement	3 078	5 126
Pont des Îles	–	308
	3 078	5 434

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

### 12. EMPRUNTS BANCAIRES

Les emprunts bancaires à demande sont autorisés par le gouvernement du Québec jusqu'à un montant de 700,0 M \$ (2002 : 400,0 M \$) et ils portent intérêt au taux du marché.

### 13. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

(en milliers de dollars)

	2003	2002
Fournisseurs et frais courus	135 544	113 035
Dividendes	–	56 000
Société en commandite Manoir Richelieu	4 239	4 759
Technologies Nter, s.e.c.	2 816	6 777
Taxe de vente du Québec	512	2 939
Taxe sur les produits et services	278	2 284
	143 389	185 794

### 14. PROVISIONS RELATIVES AUX LOTS

(en milliers de dollars)

	2003	2002
Provision pour les lots non réclamés	7 243	7 202
Provision pour les écarts de structures de lots	11 331	30 359
	18 574	37 561

La provision pour les lots non réclamés est constituée des lots non réclamés de tous les produits de la Société excluant les jeux pan-canadiens. Cette somme sert aux versements de lots bonis et de lots aux détaillants.

La provision pour les écarts de structures de lots relative aux produits du secteur bingos et à certains produits du secteur loteries est constituée des écarts entre le montant théorique des lots à attribuer selon la structure de lots et le montant effectivement payable. Les sommes de cette provision servent principalement à combler les manques à gagner occasionnels entraînés par les structures de lots qui excèdent le montant prévu. De plus, cette provision peut, après approbation du conseil d'administration, être utilisée pour attribuer des lots bonis, acquitter toute réclamation éventuelle en rapport avec les jeux ou être incluse aux résultats.

### 15. ENGAGEMENTS

#### Baux

En vertu d'un bail échéant en juin 2003, la Société doit verser un montant total minimum de 2,4 M \$ pour la location des espaces occupés par son siège social dans un immeuble qu'elle détient, en propriété indivise, à part égale avec SITQ National inc., représentant au consolidé un engagement de 1,2 M \$. De plus, la Société est liée par des baux à long terme échéant à diverses dates jusqu'en 2035 pour la location de locaux administratifs. Ces baux comportent, dans certains cas, une option de renouvellement de 2 à 5 ans.

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

### 15. ENGAGEMENTS (SUITE)

Les paiements minimums futurs, en milliers de dollars, s'établissent comme suit :

2004	12 661
2005	9 974
2006	7 536
2007	6 911
2008	6 082
2009 et subséquemment	18 421
	<hr/>
	61 585

#### Loteries vidéo

En décembre 1997, le gouvernement du Québec a autorisé une filiale de Loto-Québec à acquérir un système central comportant des contrôleurs de sites pour un montant n'excédant pas 20,0 M\$, dont 13,7 M\$ étaient comptabilisés au 31 mars 2003 (2002 : 6,0 M\$). À cette date, les engagements relatifs à ce projet totalisaient 5,5 M\$ (2002 : 13,3 M\$).

En août 1999, le gouvernement du Québec a également autorisé cette même filiale à acquérir des lecteurs de codes à barres pour l'exploitation de systèmes de loterie vidéo pour un montant n'excédant pas 7,0 M\$, dont 3,6 M\$ étaient comptabilisés au 31 mars 2003 (2002 : 0,1 M\$). À cette date, les engagements contractuels relatifs à ce projet totalisaient 0,7 M\$ (2002 : 2,6 M\$).

De plus, le gouvernement du Québec a autorisé cette compagnie à acquérir des appareils de loterie vidéo pour un montant n'excédant pas 201,0 M\$ dont 133,8 M\$ étaient comptabilisés au 31 mars 2003 (2002 : 24,8 M\$). À cette date, les engagements contractuels relatifs à ce projet totalisaient 63,0 M\$ (2002 : 163,6 M\$).

#### Contributions au gouvernement du Québec

##### Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ)

À la suite de l'abrogation des casinos forains, le gouvernement a autorisé la Société à s'engager auprès du MAPAQ à verser, dans un compte à fin déterminée, une somme de 5,5 M\$ par année pendant cinq ans à compter de l'année civile 2003 (depuis l'année civile 1998 : 5,0 M\$ par année). À son expiration, l'entente sera renouvelable d'un commun accord entre les parties.

##### Ministère de la Santé et des Services sociaux

Avec l'autorisation du gouvernement du Québec, la Société s'est engagée à verser, dans un compte à fin déterminée, auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux une somme annuelle de 17,0 M\$ (2002 : 18,0 M\$) pour financer des activités de prévention, des services de traitement, des programmes de recherche et des campagnes de sensibilisation pour aider les joueurs pathologiques.

De plus, la Société s'est engagée à verser, dans un compte à fin déterminée, auprès de ce même ministère, une somme annuelle de 30,0 M\$ pour financer des services d'aide et de soutien aux personnes âgées en perte d'autonomie qui demeurent à domicile ou qui vivent dans les centres d'hébergement.

La Société n'est pas en mesure d'évaluer le montant total de ces engagements.

##### Ministère de la Sécurité publique

Avec l'autorisation du gouvernement du Québec, la Société s'est engagée à verser, dans un compte à fin déterminée, auprès du ministère de la Sécurité publique une somme annuelle de 3,0 M\$ (2002 : 2,0 M\$) pour financer des activités et des mesures intensives de contrôle qui seront mises en place par la Régie des alcools, des courses et des jeux afin, notamment, d'assurer la gestion des activités de contrôle liées à l'accès des appareils de loterie vidéo. La Société n'est pas en mesure d'évaluer le montant total de cet engagement.

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

### 16. FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉS

(en milliers de dollars)

	2003	2002
<b>Espèces et quasi-espèces</b>		
Fonds en caisse – casinos	46 854	42 328
Encaisse	15 943	37 485
Placement temporaire, au coût	14 956	–
	77 753	79 813
<b>Variation des éléments d'actif et de passif liés à l'exploitation</b>		
Débiteurs	(8 007)	(265)
Stocks	(7 037)	172
Frais payés d'avance	(3 580)	(3 481)
Lots aux gagnants	2 799	2 793
Créditeurs et frais courus	5 593	1 956
Provisions relatives aux lots	(18 987)	3 804
Revenus reportés	4 984	588
	(24 235)	5 567
<b>Informations supplémentaires</b>		
Intérêts payés	10 694	5 915
Frais payés d'avance transférés aux immobilisations	17 055	140

### 17. RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de la société mère, de La Société des loteries vidéo du Québec inc., de La Société des bingos du Québec inc. et de Ingenio, filiale de Loto-Québec inc. participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. Les cotisations imputées aux résultats consolidés de l'exercice pour ces régimes interentreprises s'élèvent à 1,8 M\$ (2002 : 1,4 M\$). Les obligations de l'employeur envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

La Société des casinos du Québec inc. et Resto-Casino inc. offrent à leurs employés un régime de retraite à cotisations déterminées. Elles versent un montant égal à la cotisation de l'employé jusqu'à concurrence de 7 p. cent du traitement annuel de base. La cotisation de l'employeur est acquise à l'employé lors de son versement. Les cotisations imputées aux résultats consolidés de l'exercice pour ce régime s'élèvent à 8,1 M\$ (2002 : 7,9 M\$).

### 18. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Au cours de l'exercice, la Société a bénéficié des services de consultation et de gestion de la part d'une société en commandite, lesquels s'élèvent à 36,0 M\$ (2002 : 32,6 M\$).

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées et comptabilisées à la valeur d'échange, la Société est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

### 19. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2002 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2003.



# NOTES COMPLÉMENTAIRES

## 20. INFORMATION SECTORIELLE

(en milliers de dollars)

2003

Secteurs d'activité	Loteries	Casinos Restauration Hébergement	Loteries vidéo	Bingos	Multimédia	Corporatif	Élimination transactions intersociétés	Chiffres consolidés
<b>Revenus</b>								
Jeux	1 834 423	747 463	1 076 943	37 605	927	–	(504)	3 696 857
Restauration	–	80 714	–	–	–	–	(40 662)	40 052
Hébergement	–	12 501	–	–	–	–	–	12 501
	1 834 423	840 678	1 076 943	37 605	927	–	(41 166)	3 749 410
<b>Coût des ventes</b>								
Jeux	1 112 916	18 737	281 117	19 811	–	–	(504)	1 432 077
Restauration	–	26 577	–	–	–	–	–	26 577
	1 112 916	45 314	281 117	19 811	–	–	(504)	1 458 654
<b>Bénéfice brut</b>	721 507	795 364	795 826	17 794	927	–	(40 662)	2 290 756
<b>Frais d'exploitation</b>								
Dépenses d'opération <sup>(1) (2)</sup>	131 949	439 618	40 350	5 416	5 133	36 345	(40 662)	618 149
<b>Amortissement</b>								
des immobilisations	18 271	45 582	2 600	510	129	10 348	–	77 440
Amortissement des brevets	–	–	–	–	309	–	–	309
Amortissement des frais reportés	–	2 359	–	–	–	–	–	2 359
Intérêts – net	–	(625)	(40)	(9)	(8)	8 538	–	7 856
	150 220	486 934	42 910	5 917	5 563	55 231	(40 662)	706 113
<b>Bénéfice (perte) avant éléments suivants</b>								
	571 287	308 430	752 916	11 877	(4 636)	(55 231)	–	1 584 643
Paiements spéciaux <sup>(1)</sup>	14 807	4 227	–	8 359	–	(520)	–	26 873
<b>Taxe sur les produits et services <sup>(1)</sup></b>								
	18 371	10 654	21 950	452	–	666	–	52 093
Taxe de vente du Québec <sup>(1)</sup>	20 944	12 214	25 164	518	–	763	–	59 603
	54 122	27 095	47 114	9 329	–	909	–	138 569
<b>Bénéfice net (perte nette)</b>	517 165	281 335	705 802	2 548	(4 636)	(56 140)	–	1 446 074

(1) Des coûts indirects ont été assumés par le secteur corporatif et sont imputés à d'autres secteurs d'activité en fonction de leur utilisation. Un montant de 20,0 M \$ a été imputé aux résultats du secteur des loteries, un montant de 53,8 M \$ au secteur des casinos, un montant de 49,6 M \$ à celui des loteries vidéo et un montant de 2,1 M \$ à celui des bingos.

(2) L'apport aux OSBL participants a été augmenté par le versement d'une subvention d'un montant équivalent au bénéfice net du secteur d'activité des bingos. Un montant de 2,5 M \$ est imputé au secteur corporatif.

# NOTES COMPLÉMENTAIRES

## 20. INFORMATION SECTORIELLE (SUITE)

(en milliers de dollars)

2002

Secteurs d'activité	Loteries	Casinos Restauration Hébergement	Loteries vidéo	Bingos	Multimédia	Corporatif	Élimination transactions intersociétés	Chiffres consolidés
<b>Revenus</b>								
Jeux	1 793 297	727 037	1 067 506	39 647	917	–	(551)	3 627 853
Restauration	–	68 877	–	–	–	–	(38 195)	30 682
Hébergement	–	3 251	–	–	–	–	–	3 251
	1 793 297	799 165	1 067 506	39 647	917	–	(38 746)	3 661 786
<b>Coût des ventes</b>								
Jeux	1 085 095	13 721	281 906	20 609	–	–	(551)	1 400 780
Restauration	–	21 859	–	–	–	–	–	21 859
	1 085 095	35 580	281 906	20 609	–	–	(551)	1 422 639
<b>Bénéfice brut</b>	708 202	763 585	785 600	19 038	917	–	(38 195)	2 239 147
<b>Frais d'exploitation</b>								
Dépenses d'opération <sup>(1)</sup>	124 228	391 827	39 790	5 205	7 061	40 278	(38 195)	570 194
<b>Amortissement</b>								
des immobilisations	18 123	43 759	6 213	216	166	7 568	–	76 045
Amortissement des brevets	–	–	–	–	308	–	–	308
Amortissement des frais reportés	–	1 333	–	–	–	–	–	1 333
Intérêts – net	–	(887)	(64)	(11)	(12)	7 998	–	7 024
	142 351	436 032	45 939	5 410	7 523	55 844	(38 195)	654 904
<b>Bénéfice (perte) avant éléments suivants</b>	565 851	327 553	739 661	13 628	(6 606)	(55 844)	–	1 584 243
Paiements spéciaux <sup>(1)</sup>	14 408	4 740	–	8 783	–	(1 610)	–	26 321
<b>Taxe sur les produits et services<sup>(1)</sup></b>								
Taxe de vente du Québec <sup>(1)</sup>	20 321	10 658	25 613	495	–	1 440	–	58 527
	52 318	24 696	47 954	9 710	–	1 086	–	135 764
<b>Bénéfice net (perte nette)</b>	513 533	302 857	691 707	3 918	(6 606)	(56 930)	–	1 448 479

(1) Des coûts indirects ont été assumés par le secteur corporatif et sont imputés à d'autres secteurs d'activité en fonction de leur utilisation. Un montant de 17,7 M \$ a été imputé aux résultats du secteur des loteries, un montant de 43,4 M \$ au secteur des casinos, un montant de 49,7 M \$ à celui des loteries vidéo et un montant de 2,1 M \$ à celui des bingos.

# RÉSULTATS COMPARATIFS

AU 31 MARS

(en milliers de dollars)

	2003	2002	2001	2000	1999
<b>Résultats consolidés</b>					
Revenus	3 749 410	3 661 786	3 643 212	3 444 225	3 130 279
Coût des ventes					
<b>Loteries</b>					
Lots attribués	953 225	926 308	952 674	913 752	859 155
Commissions aux détaillants	125 858	123 205	124 705	121 286	114 015
Impression des billets	33 329	35 031	35 048	30 115	25 217
Sous-total loteries	1 112 412	1 084 544	1 112 427	1 065 153	998 387
Casinos	18 737	13 721	12 720	1 177	
Restauration	26 577	21 859	20 177	20 303	16 944
<b>Loteries vidéo</b>					
Commissions aux détaillants	280 007	281 136	315 915	278 522	230 388
Impression	1 110	770	757	703	646
Sous-total loteries vidéo	281 117	281 906	316 672	279 225	231 034
<b>Bingos</b>					
Lots attribués	17 036	17 962	18 600	18 265	18 572
Commissions aux exploitants	2 112	2 208	2 272	2 220	2 256
Impression des cartes	663	439	310	402	444
Sous-total bingos	19 811	20 609	21 182	20 887	21 272
Total	1 458 654	1 422 639	1 483 178	1 386 745	1 267 637
Bénéfice brut	2 290 756	2 239 147	2 160 034	2 057 480	1 862 642
<b>Frais d'exploitation</b>					
Loteries	131 949	124 228	122 689	162 957	137 742
Casinos / restauration / hébergement	398 956	353 632	318 788	317 694	283 841
Loteries vidéo	40 350	39 790	35 644	36 776	30 242
Bingos	5 416	5 205	5 211	5 299	4 934
Multimédia	5 133	7 061	6 680	4 488	
Corporatif*	36 345	40 278	38 730		
Amortissement des immobilisations	77 440	76 045	77 721	68 044	74 451
Amortissement des brevets	309	308	309		
Amortissement des frais reportés	2 359	1 333	308	308	4 386
Intérêts – net	7 856	7 024	7 149	5 863	4 796
	706 113	654 904	613 229	601 429	540 392
<b>Bénéfice avant les éléments suivants</b>	1 584 643	1 584 243	1 546 805	1 456 051	1 322 250
Paiements spéciaux	26 873	26 321	28 871	25 792	25 296
Taxe sur les produits et services	52 093	50 916	53 136	48 638	44 139
Taxe de vente du Québec	59 603	58 527	61 040	55 830	50 812
	138 569	135 764	143 047	130 260	120 247
<b>Bénéfice net</b>	1 446 074	1 448 479	1 403 758	1 325 791	1 202 003

\* Avant 2000-2001, le secteur corporatif était regroupé avec le secteur loteries.

# MEMBRES DE LA DIRECTION

## Conseil d'administration

Robert Crevier, CA, Montréal. Président du conseil d'administration, président et chef de la direction par intérim, Loto-Québec  
Lynne Roiter, L.L.L., Westmount. Secrétaire générale et vice-présidente, Direction juridique  
Roger Blais, Ing., Gatineau. Ingénieur, génie physique  
Joseph Benarrosh, Montréal. Président, JJDS Capital inc.  
Christiane Bois, Québec

## Conseil de direction

Robert Crevier, CA, président et directeur général par intérim  
Lynne Roiter, secrétaire générale et vice-présidente, Direction juridique  
Marcel Croux, premier vice-président, Direction corporative  
Jean Royer, premier vice-président, Direction commerciale  
Gille Dufour, premier vice-président, Direction financière



*De gauche à droite : M. Joseph Benarrosh, M<sup>me</sup> Christiane Bois, M. Roger Blais, M. Robert Crevier,  
M. Gille Dufour, M<sup>me</sup> Lynne Roiter, M. Jean Royer, M. Marcel Croux*

# STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

**M. YVES SÉGUIN**  
MINISTRE DES FINANCES

CONSEIL D'ADMINISTRATION

**ROBERT CREVIER**  
PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION  
PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL PAR INTÉRIM, LOTO-QUÉBEC

**LYNNE ROITER**  
SECRÉTAIRE GÉNÉRALE ET VICE-PRÉSIDENTE  
DIRECTION JURIDIQUE

**MARIE-CHRISTINE TREMBLAY**  
DIRECTRICE, SECRÉTARIAT CORPORATIF

**NICOLE BEAULIEU**  
DIRECTRICE GÉNÉRALE, FONDATION MISE SUR TOI

**JOY GOODMAN**  
DIRECTRICE, AFFAIRES JURIDIQUES

**JACQUES DUBOIS**  
DIRECTEUR CORPORATIF, VÉRIFICATION INTERNE

**JEAN ROYER**  
PREMIER VICE-PRÉSIDENT  
DIRECTION COMMERCIALE

**MARCEL CROUX**  
PREMIER VICE-PRÉSIDENT  
DIRECTION CORPORATIVE

**GILLE DUFOUR**  
PREMIER VICE-PRÉSIDENT  
DIRECTION FINANCIÈRE

**JACQUES PLANTE**  
VICE-PRÉSIDENT CORPORATIF  
RESSOURCES HUMAINES

**YVAN COSSETTE**  
VICE-PRÉSIDENT CORPORATIF  
PLANIFICATION STRATÉGIQUE

VICE-PRÉSIDENTE CORPORATIVE  
COMMUNICATIONS ET AFFAIRES PUBLIQUES

**JEAN-CLAUDE CHAMPAGNE**  
VICE-PRÉSIDENT CORPORATIF, IMMOBILIER

VICE-PRÉSIDENTE CORPORATIVE  
TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

**GÉRALD HOULE**  
VICE-PRÉSIDENT CORPORATIF  
FINANCES ET ADMINISTRATION

**NATHALIE RAJOTTE**  
DIRECTRICE GÉNÉRALE, INGENIO FILIALE  
DE LOTO-QUÉBEC

**MICHEL GOUGEON**  
VICE-PRÉSIDENT, SÉCURITÉ CORPORATIVE

**CLAUDE POISSON**  
PRÉSIDENT DES OPÉRATIONS  
LA SOCIÉTÉ DES CASINOS DU QUÉBEC ET RESTO-CASINO

**ROBERT AYOTTE**  
PRÉSIDENT DES OPÉRATIONS, LOTERIES

**CLAUDE TRUDEL**  
PRÉSIDENT DES OPÉRATIONS  
LA SOCIÉTÉ DES BINGOS DU QUÉBEC  
LA SOCIÉTÉ DES LOTERIES VIDÉO DU QUÉBEC

**MICHEL STGERMAIN**  
VICE-PRÉSIDENT MARKETING  
LA SOCIÉTÉ DES CASINOS DU QUÉBEC

**DANIEL BISSONNETTE**  
VICE-PRÉSIDENT, RESTO-CASINO

**SIMON PATENAUDE**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL, MARKETING

**MICHEL HUPÉ**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL  
LA SOCIÉTÉ DES BINGOS DU QUÉBEC

**YVES DEVIN**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL, CASINO DE MONTRÉAL

**RENÉ GOUNEL**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL, HILTON LAC-LEAMY

**NICOLL ALLARD**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL  
VENTES ET RELATIONS D'AFFAIRES

**FRANÇOIS TREMBLAY**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL, CASINO DE CHARLEVOIX

**MICHEL BELLEY**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL, CASINO DU LAC-LEAMY

# CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

À la suite de l'entrée en vigueur du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, les membres du conseil d'administration de la Société se sont dotés d'un code d'éthique et de déontologie.

Les valeurs retrouvées dans le *Code d'éthique et de déontologie* de la Société, notamment l'intégrité, la loyauté, la transparence, sont des valeurs que Loto-Québec privilégie et tous les hauts dirigeants de Loto-Québec et de ses filiales doivent s'y conformer. Le respect des principes de ce code a été assuré par tous ceux qui y sont soumis.

## 1. DÉFINITIONS

1. Dans le présent code, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ci-après désignent :
  - a) administrateur : un membre du conseil d'administration de Loto-Québec ou d'une de ses filiales, qu'il exerce ou non une fonction à plein temps au sein de Loto-Québec ou d'une de ses filiales;
  - b) conseil : le conseil d'administration de Loto-Québec ou d'une de ses filiales;
  - c) dirigeant : cadre contractuel dont les conditions d'emploi sont soumises à l'approbation du conseil;
  - d) entreprise : toute forme que peut prendre l'organisation de la production de biens ou de services ou de toute autre affaire à caractère commercial, industriel ou financier et tout regroupement visant à promouvoir certaines valeurs, intérêts ou opinions ou à exercer une influence sur les autorités publiques; toutefois, ceci ne comprend pas la Société ni une association ou un regroupement sans but lucratif qui ne présente aucun lien financier avec la Société ni d'incompatibilité avec les objets de la Société;
  - e) filiale : une filiale à part entière de Loto-Québec;
  - f) Loi : la Loi sur la Société des loteries du Québec, (L.R.Q.c. S-13.1), telle qu'amendée et modifiée à l'occasion;
  - g) président du conseil d'administration : le président et chef de la direction de Loto-Québec;
  - h) Société : Loto-Québec.

## 2. PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

- 2.1 Le présent code s'applique aux administrateurs et dirigeants de la Société et de ses filiales qui sont tenus d'en respecter les dispositions.
- 2.2 L'administrateur ou le dirigeant est nommé pour contribuer à la réalisation de la mission de la Société dans le meilleur intérêt du Québec. Dans ce cadre, il doit mettre à profit ses connaissances, ses aptitudes, son expérience et son intégrité de manière à favoriser l'accomplissement efficient et équitable des objectifs assignés à la Société par la Loi et la bonne administration des biens qu'elle possède comme mandataire de l'État.
- 2.3 L'administrateur ou le dirigeant doit, dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, respecter la mission de la Société et les objectifs qui suivent :
  - Le rôle social : en multipliant les façons de partager avec les différents milieux et régions le fruit de ses opérations et en multipliant ses actions dans le domaine de la prévention du jeu pathologique;
  - L'intégrité et la crédibilité : en faisant preuve d'une vigilance indéfectible pour assurer l'intégrité, la transparence et la crédibilité des activités de la Société;
  - L'expansion : en développant de nouveaux marchés par le biais d'alliances et de partenariats qui permettront de bonifier sensiblement l'offre des jeux traditionnels de loterie, des casinos et de loteries vidéo;
  - La compétence et le savoir-faire : en favorisant le développement des compétences indispensables à la Société et en implantant des programmes qui assurent le respect des ressources humaines;
  - La performance : en offrant les meilleurs produits de divertissement et les meilleurs services qui soient dans les secteurs loteries, casino, loteries vidéo, bingos et en augmentant les fonds publics qui lui sont confiés.
- 2.4 L'administrateur ou le dirigeant qui, à la demande de la Société ou d'une de ses filiales, exerce des fonctions d'administrateur ou de dirigeant dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, est tenu aux mêmes obligations.
- 2.5 L'administrateur ou le dirigeant ne doit rechercher, dans l'exercice de ses fonctions, que l'intérêt de la Société, à l'exclusion de son propre intérêt et de celui de tiers.
- 2.6 L'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les règles d'éthique et de déontologie prévues au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*. Le dirigeant est également tenu de respecter ces règles dans la mesure où elles lui sont applicables.

### 3. DEVOIRS ET OBLIGATIONS DES ADMINISTRATEURS ET DIRIGEANTS EU ÉGARD AUX CONFLITS D'INTÉRÊTS

#### 3.1 Prévention des conflits d'intérêts

3.1.1 L'administrateur ou le dirigeant doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

3.1.2 Pour être visé par le présent code, l'intérêt détenu par un administrateur ou un dirigeant dans une autre entreprise doit être tel qu'il est susceptible de s'opposer à l'exercice de ses fonctions au sein de la Société ou d'une de ses filiales. L'administrateur ou le dirigeant qui détient un intérêt dans une entreprise est notamment en « conflit d'intérêts » dans les cas suivants :

- Si Loto-Québec ou une de ses filiales a ou est susceptible d'avoir une relation d'affaires importante avec l'entreprise, l'importance de cette relation peut être tant pour Loto-Québec que pour l'entreprise;
- Si l'entreprise est cotée à la bourse et sa relation d'affaires avec Loto-Québec ou une de ses filiales est susceptible d'avoir un effet sur les actions en bourse;
- Si l'intérêt de l'administrateur ou du dirigeant dans l'entreprise en relation d'affaires avec Loto-Québec ou une de ses filiales est tel qu'il peut influencer les affaires de l'entreprise;
- Si l'entreprise a conclu un contrat avec Loto-Québec ou une de ses filiales et ce contrat est tel qu'il a un impact sur l'actif de l'entreprise;
- Si l'entreprise est l'adjudicataire d'un contrat pour lequel l'administrateur ou le dirigeant a été impliqué dans le choix du fournisseur.

3.1.3 Est également considéré en conflit d'intérêts l'administrateur qui est partie à un contrat conclu avec Loto-Québec ou une de ses filiales ou le dirigeant qui est partie à un contrat conclu avec Loto-Québec ou une de ses filiales autre que son contrat d'engagement.

#### 3.2 Dénonciation et abstention

3.2.1 L'administrateur ou le dirigeant qui :

- a) a un intérêt direct ou indirect dans une entreprise qui le met en conflit d'intérêts aux termes de l'article 3.1.2 du présent code; ou
- b) est partie à un contrat avec la Société ou une filiale aux termes de l'article 3.1.3;

doit dénoncer par écrit au président du conseil d'administration la nature et l'étendue de son intérêt. L'administrateur doit également s'abstenir de délibérer et de voter sur toute question reliée à cet intérêt et éviter de tenter d'influencer la décision s'y rapportant. Il doit se retirer de la réunion pour la durée des délibérations et du vote sur cette question.

3.2.2 L'administrateur ou le dirigeant doit effectuer la dénonciation requise à l'article 3.2.1 dès qu'il a connaissance qu'il est en conflit d'intérêts aux termes des articles 3.1.2 et 3.1.3. Dans le cas de l'administrateur, cette dénonciation d'intérêts doit être consignée au procès-verbal des délibérations du conseil d'administration où siège l'administrateur.

3.2.3 L'administrateur ou le dirigeant doit dénoncer par écrit au président du conseil d'administration les droits qu'il peut faire valoir contre la Société ou l'une de ses filiales en indiquant leur nature et leur valeur, dès la naissance de ces droits ou dès qu'il en a connaissance.

3.2.4 L'administrateur ou le dirigeant doit également remettre au président du conseil d'administration, avant le 1er juin de chaque année où il demeure en fonction, une déclaration sous la forme prévue.

3.2.5 Le président du conseil remet les déclarations visées par les articles au secrétaire de la Société qui les tient à la disposition des membres du conseil et des dirigeants. Les déclarations sont traitées de façon confidentielle.

#### 3.3 Dispense

3.3.1 Le présent code ne s'applique pas :

- a) à la détention de valeurs mobilières lorsque l'importance de cette détention ne permet vraisemblablement pas de placer l'administrateur ou le dirigeant en situation de conflit d'intérêts;
- b) à la détention d'intérêts par l'intermédiaire d'un fonds commun de placement à la gestion duquel l'administrateur ou le dirigeant ne participe ni directement ni indirectement;
- c) à la détention d'intérêts par l'intermédiaire d'une fiducie sans aucun droit de regard, dont le bénéficiaire ne peut prendre connaissance de la composition;
- d) à la détention du nombre minimal d'actions requises pour être éligible comme administrateur d'une personne morale;
- e) à un intérêt qui, de par sa nature et son étendue, est commun à la population en général ou à un secteur particulier dans lequel œuvre l'administrateur ou le dirigeant;
- f) à un contrat d'assurance-responsabilité des administrateurs;
- g) à la détention de titres émis ou garantis par un gouvernement ou une municipalité à des conditions identiques pour tous.

### 4. ENTRÉE EN VIGUEUR

4.1 Le présent code est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 1999.

# *POLITIQUE LINGUISTIQUE*

Conformément à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration*, la Société a adopté, le 24 novembre 2000, une politique linguistique qui tient compte de sa vocation commerciale et traite de l'usage et de la qualité du français dans chacun de ses secteurs d'activités. Au cours du dernier exercice, le respect de cette politique a été assuré dans l'ensemble de la Société.

# *POLITIQUES D'OCTROI DES CONTRATS*

Afin d'assurer l'intégrité et la transparence de ses opérations, la Société continue de veiller scrupuleusement à l'application de ses politiques d'octroi des contrats pour tous ses secteurs d'activité. Son essor incessant et la diversification de ses mandats ont obligé la Société à mettre en place au cours du dernier exercice des systèmes visant à optimiser les processus de gestion des approvisionnements afin de mieux répondre aux besoins de ses divers secteurs d'activité et de leur réalité commerciale.



# ADRESSES

## SIÈGE SOCIAL

500, rue Sherbrooke Ouest  
Montréal (Québec) H3A 3G6  
Téléphone: (514) 282-8000  
Télocopieur: (514) 499-8660  
Site Internet:  
[www.loto-quebec.com](http://www.loto-quebec.com)

## BUREAU DE LOTO-QUÉBEC À QUÉBEC

955, chemin Saint-Louis  
Québec (Québec) G1S 4Y2  
Téléphone: (418) 686-7575  
Télocopieur: (418) 643-2690

## LA SOCIÉTÉ DES CASINOS DU QUÉBEC INC.

500, rue Sherbrooke Ouest  
15<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3A 3G6  
Téléphone: (514) 282-8080  
Télocopieur: (514) 864-1886  
Site Internet:  
[www.societe-des-casinos.com](http://www.societe-des-casinos.com)

## LA SOCIÉTÉ DES LOTERIES VIDÉO DU QUÉBEC INC.

500, rue Sherbrooke Ouest  
16<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3A 3G6  
Téléphone: (514) 282-8090  
Télocopieur: (514) 864-3283  
Site Internet:  
[www.slvq.com](http://www.slvq.com)

## LA SOCIÉTÉ DES BINGOS DU QUÉBEC INC.

500, rue Sherbrooke Ouest  
12<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3A 3G6  
Téléphone: (514) 282-7777  
Télocopieur: (514) 864-7332  
Site Internet:  
[www.bingos-quebec.com](http://www.bingos-quebec.com)

## INGENIO, FILIALE DE LOTO-QUÉBEC INC.

500, rue Sherbrooke Ouest  
20<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3A 3G6  
Téléphone: (514) 282-0210  
Télocopieur: (514) 282-2028  
Site Internet:  
[www.ingenio-quebec.com](http://www.ingenio-quebec.com)

## CASINO DE MONTRÉAL

1, avenue du Casino  
Montréal (Québec) H3C 4W7  
Téléphone: (514) 392-2700  
1 800 665-2274  
Télocopieur: (514) 864-4950  
Site Internet:  
[www.casino-de-montreal.com](http://www.casino-de-montreal.com)

## CASINO DE CHARLEVOIX

183, rue Richelieu  
La Malbaie (Québec) G5A 1X8  
Téléphone: (418) 665-5300  
1 800 665-2274  
Télocopieur: (418) 665-5322  
Site Internet:  
[www.casino-de-charlevoix.com](http://www.casino-de-charlevoix.com)

## CASINO DU LAC-LEAMY

1, boulevard du Casino  
Gatineau (Québec) J8Y 6W3  
Téléphone: (819) 772-2100  
1 800 665-2274  
Télocopieur: (819) 772-3710  
Site Internet:  
[www.casino-du-lac-leamy.com](http://www.casino-du-lac-leamy.com)

## CENTRES RÉGIONAUX

### MONTRÉAL ET NORD-OUEST DU QUÉBEC

Pierre Valcourt  
Directeur des ventes  
1945, rue Maurice-Gauvin  
Laval (Québec) H7S 2M5  
Téléphone: (450) 682-2525  
1-800-361-9026  
Télocopieur: (450) 687-4818

### MONTRÉAL ET SUD-EST DU QUÉBEC

Ginette Morin  
Directrice des ventes  
325, rue Bridge  
Montréal (Québec) H3K 2C7  
Téléphone: (514) 409-3190  
1-800-361-1244  
Télocopieur: (514) 931-0655

### QUÉBEC ET EST DU QUÉBEC

Jean-Pierre Des Chênes  
Directeur des ventes  
955, chemin Saint-Louis  
Québec (Québec) G1S 4Y2  
Téléphone: (418) 686-7575  
1-800-463-4560  
Télocopieur: (418) 643-2690

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires ou la version anglaise du rapport annuel, il suffit de s'adresser à:

### LOTO-QUÉBEC

Communications et affaires publiques  
500, rue Sherbrooke Ouest  
14<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3A 3G6  
Téléphone: (514) 282-8000

Vous pouvez consulter le rapport annuel à l'adresse [www.loto-quebec.com](http://www.loto-quebec.com). Le rapport annuel de Loto-Québec est produit par la Vice-présidence corporative aux communications et aux affaires publiques.

### GESTION DE LA PUBLICATION

Direction des éditions

### CONCEPTION GRAPHIQUE

Nolin

### PHOTOGRAPHIES

Pierre Villeneuve  
Yan Côté

### IMPRESSION

Transcontinental Litho Acme

### DÉPÔT LÉGAL

ISSN 0709-5724  
ISBN 2-550-40993-0

This publication is available in English.

[www.loto-quebec.com](http://www.loto-quebec.com)

