



Allocution de Monsieur Gaétan Frigon, président et chef de la direction de Loto-Québec

« De la SAQ à Loto-Québec, la gestion du mandat... et des perceptions »

Mesdames,
Messieurs,

D'entrée de jeu, je tiens à remercier la Chambre de commerce du Montréal métropolitain pour l'occasion qui m'est donnée de prendre la parole à cette prestigieuse tribune.

Personne ne pouvait se douter – encore moins celui qui vous parle – qu'entre l'envoi de l'invitation et notre rencontre d'aujourd'hui, des changements importants me feraient passer d'un vice à un autre.

Je passerai donc outre le contenu de ma conférence originale intitulée : « Les vieux démons de la SAQ ont la vie dure », pour concentrer l'essentiel de mon message sur Loto-Québec et les mesures que j'entends apporter en ce début de mandat pour démontrer que cette société d'État n'est pas insensible aux problèmes causés par le jeu pathologique et par les conséquences qui s'en suivent.

Quelques mots quand même sur mon passage à la SAQ.

Lorsque je suis arrivé à la direction de cette entreprise au printemps 1998, mon défi était de diriger la SAQ comme une entreprise privée, rien d'autre.

Dans les faits, cela voulait dire que ce n'est pas parce que la SAQ était un monopole qu'elle ne devait pas tenter de plaire aux consommateurs. Elle se devait, dans les faits, de faire oublier que son actionnaire unique était le Gouvernement du Québec.

Qu'en est-il de la SAQ aujourd'hui ? Vous connaissez les résultats, je les laisse parler par eux-mêmes. Un chiffre d'affaire en hausse de 50%, un bénéfice net en hausse du tiers, un taux de satisfaction atteignant 95%, selon le Journal des affaires. Tout cela en quatre ans seulement.

Nous avons gagné notre pari. La SAQ est maintenant plus dynamique, plus efficace et plus rentable que jamais. Nous avons importé des pratiques de l'entreprise privée. Nous les avons adaptées chez nous à la satisfaction de tous : consommateurs, employés et actionnaire, tout en respectant notre mission sociale et environnementale.

Si bien que, dans le plus récent classement des entreprises québécoises les plus admirées, publié ce mois-ci dans la revue Commerce, la SAQ se classe au 3^e rang sur 150, à seulement un point de Pharmaprix et Bombardier.

Pas mal pour une entreprise qui ne faisait pas partie de ce palmarès, lorsque je suis entré en fonction. Je laisse donc à Louis Roquet une entreprise performante et en santé. Je lui souhaite d'avoir autant de plaisir à la diriger que j'en ai eu.

Depuis le 18 février dernier, me voici donc à la tête de la deuxième plus importante société d'État au Québec. Elle est en fait la plus performante, avec un bénéfice net de 1,4 milliard de dollars sur des revenus annuels de 3,6 milliards. Elle est aussi malheureusement la plus critiquée à cause du produit qu'elle se doit de commercialiser, lequel n'est pas accepté socialement, au même titre que le vin par exemple.

J'aborde mon mandat à Loto-Québec avec la même détermination et le même enthousiasme qu'au moment où je suis entré en

Allocution
du Président



loto-québec



fonction à la SAQ. Et comme me l'a demandé la Vice-première ministre, madame Pauline Marois, j'entends consacrer toute l'attention nécessaire au maintien de son statut de société d'État la plus rentable et, surtout, à la responsabilité et au rôle social que doit jouer Loto-Québec.

Responsabilité et rôle social de Loto-Québec : Tout le monde aura compris que je me réfère à la problématique du jeu pathologique dont j'entends faire ma priorité en ce début de mandat. Cette question sera au cœur de mes préoccupations comme vous le verrez dans quelques minutes.

Mais avant toute chose, posons-nous la question : Pourquoi le Gouvernement a-t-il créé Loto-Québec ?

Je crois important de soulever la question. On oublie trop souvent qu'au Canada, le jeu, au sens large, est de compétence provinciale. En fait, tout jeu de hasard ou de loterie qui n'est pas régi par les gouvernements provinciaux, est considéré illégal selon le code criminel.

Loto-Québec a donc été créée, il y a plus de 30 ans, au moment même où le rapport Thinel recommandait au gouvernement de scinder les activités de la Régie des alcools du temps en deux sociétés distinctes, l'une administrative et l'autre commerciale.

Je trace ce parallèle car, à l'époque – et toujours aujourd'hui – le Gouvernement poursuivait, face au jeu et à l'alcool, un double objectif. Le premier : contrôler un marché qui, laissé à lui-même, serait anarchique et souterrain. Le deuxième : procurer des revenus à l'État.

C'est un secret de polichinelle que, hormis les sweepstakes irlandais, les jeux de hasard et les paris de tous genres étaient avant Loto-Québec sous le contrôle du crime organisé. Qu'on pense aux loteries sur les parties de hockey ou encore, dans les années quatre-vingts, aux loteries vidéo illégales.

Et disons que les tricheries étaient, permettez-moi l'expression, monnaie courante dans le milieu. À titre d'exemple, qui ne se souvient pas des loteries vendues avec des secondes paires alors que les résultats étaient toujours, comme par hasard en secondes impaires, ou encore des taux de remise des appareils de loterie vidéo laissés à la discrétion du propriétaire de bar et pouvant être aussi bas que 50%.

Or, je ne connais personne qui souhaiterait que l'État se retire aujourd'hui de ce secteur et laisse la « Loi de la jungle » régir à nouveau ce marché. Il n'y a donc pas de débat sur la raison d'être de Loto-Québec qui, à cet égard, remplit très bien son mandat.

Parlant de mandat, établissons tout de suite une distinction entre celui de Loto-Québec, que je viens de vous décrire, et celui confié à la Régie des alcools, des courses et des jeux. La RACJ est un tribunal administratif qui, comme son nom s'indique, possède le pouvoir de réglementer tout ce qui touche les alcools, les courses et les jeux.

C'est la RACJ qui octroie les permis d'alcools et de site d'exploitation pour les appareils de loterie vidéo et elle a le pouvoir d'agir contre les contrevenants. Ce rôle n'appartient pas à Loto-Québec dont le mandat consiste à commercialiser ce qui, au préalable, a été légalisé ou autorisé soit par le législateur, soit par la RACJ.

Je tiens à faire le point sur ce sujet. Trop souvent, on vise la mauvaise cible et on tire à boulets rouges sur Loto-Québec, alors qu'au fond, la décision a été prise par la RACJ qui, il faut le dire, se retrouve rarement sous les feux de la rampe à cause de son statut de tribunal administratif indépendant. La RACJ peut en toute quiétude prendre des décisions et rendre des jugements exécutoires. La conséquence est que Loto-Québec est constamment attaqué en tant que messenger.



Loto-Québec et la RACJ se doivent d'être des partenaires dans la gestion de plusieurs enjeux préoccupant la population québécoise.

Suite à une excellente rencontre que j'ai eue avec son président, monsieur Charles Côté, qui est d'ailleurs présent à la table d'honneur, je suis convaincu que désormais la RACJ travaillera de concert avec Loto-Québec afin de trouver des solutions à la problématique du jeu pathologique.

Ce n'est toutefois pas ignorer, ni banaliser cette problématique que de dire qu'elle n'est pas propre au Québec. Toutes les sociétés sont aux prises avec ce problème qui touche environ 2,1 % de la population québécoise. Or on a l'impression, à tort, qu'il s'agit d'une épidémie et que Loto-Québec est passive face à cette question. Les reportages quasi journaliers sur le jeu compulsif ont pour conséquence d'amplifier un problème déjà sérieux en soi et de créer des perceptions négatives qui deviennent vite la réalité pour bon nombre de personnes.

En matière de gestion des perceptions, permettez-moi de dissiper certains mythes qui ont la vie dure. Contrairement à la croyance populaire, Loto-Québec n'exerce aucune pression sur les commerçants afin qu'ils offrent des produits de loteries. Si le dépanneur du coin vous offre à chaque visite « une 6/49 avec ça ? », il le fait de son propre chef et non à la suggestion de Loto-Québec.

En fait, les propriétaires de dépanneur offrent souvent à leurs employés des primes à la rémunération s'ils offrent un produit additionnel, que ce soit des billets de loterie ou autres produits dit impulsifs. Il s'agit là d'une pratique commerciale qui n'a rien à voir avec Loto-Québec.

D'autre part, Loto-Québec ne fait aucune publicité incitant les gens à jouer aux loteries vidéo ou dans les casinos. La publicité faite par les casinos ne vise qu'à promouvoir

les spectacles qu'on y présente ainsi que les restaurants qui s'y trouvent, certains étant primés parmi les meilleures tables en Amérique.

Enfin, il est strictement interdit dans tous les casinos d'offrir du crédit aux joueurs ou encore de consommer de la boisson dans les aires de jeu.

Venons-en maintenant aux actions concrètes existantes qui démontrent clairement que Loto-Québec s'intéresse à la question du comportement au jeu et ce, depuis le début des années 80.

Au cours des cinq derniers exercices financiers, le montant des subventions accordées par Loto-Québec à la recherche sur le jeu pathologique s'est élevé à 5,3 millions de dollars.

Ces recherches scientifiques sont réalisées par l'Université McGill, l'Université de Montréal, l'UQAM, le Centre de recherche Fernand-Seguin et l'Université Laval.

De plus, Loto-Québec a soutenu financièrement la mise sur pied du Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu, affilié à l'Université Laval. Ce centre, dirigé par le professeur Robert Ladouceur, est devenu une référence mondiale en la matière.

Et selon les termes d'ententes déjà prises, Loto-Québec contribuera pas moins de 86 millions de dollars aux programmes d'aide aux joueurs compulsifs administrés par le Ministère de la Santé et des Services sociaux et par la RACJ. Dans la seule année fiscale qui se terminera le 31 mars prochain, Loto-Québec aura remis 18 millions de dollars au ministère de la Santé et des Services sociaux et 2 millions de dollars à la RACJ.

Pour l'instant très peu de gens sont au courant de ces actions concrètes : Loto-Québec est, dans les faits, la juridiction du monde qui



consacre le plus d'argent à la problématique du jeu pathologique.

Mais il ne suffit pas d'injecter de l'argent pour aider les joueurs compulsifs. D'autres avenues s'offrent aussi à nous pour mieux venir à bout de ce problème. C'est pourquoi je vous présente aujourd'hui un plan d'action intégré à l'égard du jeu pathologique, dont voici les principaux volets.

Le premier : J'annonce aujourd'hui la création de la fondation Mise sur toi, laquelle s'apparentera au programme Éduc'alcool de la SAQ. À cette fondation, dédiée au problème du jeu pathologique, Loto-Québec consacrera un montant minimum de deux millions de dollars par année lequel s'ajoute aux sommes déjà prévues. Ces fonds proviendront d'une réduction équivalente dans les coûts d'opération et les frais d'administration de Loto-Québec.

À cette initiative viendra se greffer, une ligne téléphonique 1-866-SOS-JEUX, à laquelle pourra avoir accès tout joueur compulsif qui souhaite obtenir de l'aide. Cette ligne téléphonique remplacera la ligne actuelle 1-800-461-0140. Comme vous le verrez plus loin, la fondation Mise sur toi et son numéro de téléphone 1-866-SOS-JEUX, bénéficieront d'une présence et d'une publicité sans précédent.

Le deuxième volet de mon plan d'action consiste à revoir et à bonifier le code publicitaire régissant la conduite de Loto-Québec en matière de placement publicitaire. Il faut en élargir la portée afin de doter Loto-Québec d'un véritable code d'éthique.

À l'heure actuelle, le code publicitaire proscribit notamment la publicité trop agressive, refuse les concepts susceptibles d'accrocher l'intérêt des enfants. Il interdit de faire appel à des porte-parole populaires auprès d'eux et interdit le placement d'annonces au cours des émissions regardées en grande partie par un public d'âge mineur.

Lorsque je fais part de mon intention d'élargir la portée de ces pratiques pour doter Loto-Québec d'un véritable code d'éthique, plusieurs mesures m'apparaissent essentielles :

Tout d'abord, les probabilités de gain seront dorénavant inscrites au verso de chaque produit de loterie. Loto-Québec accepte ainsi les recommandations maintes fois répétées par différents groupes voulant connaître leurs chances de gagner.

Ensuite, tous les nouveaux commerciaux télévisés faisant la promotion des produits de Loto-Québec devront consacrer 20 % du temps publicitaire, à la promotion de la ligne téléphonique 1-866-SOS-JEUX et à la mise en garde à l'égard du jeu pathologique. De ce fait, une bonne partie de la population du Québec verra ces avertissements à chaque fois qu'un produit de Loto-Québec sera annoncé à la télévision.

Et enfin, Loto-Québec ne ciblera plus aucun groupe ou communauté particulière pour la promotion de ses produits.

Prenez, par exemple, la loterie instantanée L'Année du Cheval lancée en début d'année. L'idée partait du même principe que celui utilisé pour les autres loteries instantanées, c'est-à-dire via un thème, afin de susciter un intérêt. Contrairement à d'autres thématiques, on a toutefois mal évalué la réaction de la communauté chinoise, qui ne souhaite pas que l'on fasse référence à ses coutumes pour faire la promotion du jeu.

Par respect pour la communauté chinoise, Loto-Québec met fin immédiatement à la distribution de cette loterie instantanée.

Le troisième volet de mon plan d'action consiste à mettre en application les recommandations du coroner. Il a récemment enjoint Loto-Québec d'installer, à l'intérieur de tous les casinos et sur tous les appareils de loterie vidéo, des affiches et des indications sur les méfaits du jeu de hasard et ses dangers.



Désormais, tous les casinos et les sites indépendants d'exploitation d'appareils de loterie vidéo devront afficher, de manière très évidente, des mises en garde à l'égard du jeu pathologique, ainsi que la ligne 1-866-SOS-JEUX.

De plus, en ce qui a trait aux appareils de loterie vidéo, je vais même aller au-delà des propositions formulées lors du Forum sur le jeu pathologique tenu à l'automne dernier.

Récemment, les médias ont fait référence au contrat, octroyé avant mon arrivée, pour le renouvellement du parc d'appareils de loterie vidéo et des nouveaux dispositifs dont ils seront dotés, tels horloge et messages incitatifs, pour dissuader les joueurs compulsifs.

Mais en plus de ces dispositifs déjà prévus, d'autres mesures seront mises en œuvre pour s'assurer que le message soit bien compris. Ainsi, l'effet de dissuasion à l'endroit des joueurs compulsifs sera accentué par les mesures suivantes, intégrées aux nouvelles machines de loterie vidéo installées à compter de novembre prochain :

- le noir remplacera le chrome, ce qui réduira l'attrait visuel de l'appareil, le rendant ainsi moins attirant et moins « clinquant »;
- la mise en garde et la mention de la ligne la ligne 1-866-SOS-JEUX occuperont toute la portion supérieure de l'appareil, à savoir une superficie d'environ 5 pouces par 20 pouces;
- le nombre de jeux disponibles passera de 23 à 10, à savoir un maximum de 5 par type d'appareil;
- la vitesse de déroulement du jeu sera réduite, ne permettant plus aux joueurs d'accélérer le cycle en touchant l'écran;

- la mise maximale par session de jeu passera de 100 \$ à 60 \$;
- les appareils, dans tous les sites d'exploitation, seront désactivés et inutilisables hors des heures autorisées par le permis d'alcool; plus personne ne sera en mesure de jouer en-dehors des heures d'ouverture prévues pour chaque type de commerce;
- la RACJ mettra sur pied un programme d'autoexclusion pour tous les sites indépendants d'exploitation d'appareils de loterie vidéo. Ce programme sera similaire à celui qui existe déjà dans les casinos du Québec;
- Loto-Québec a demandé à la RACJ d'imposer un moratoire sur l'octroi de tout nouveau permis de site d'exploitation. Il ne sert en effet à rien d'émettre de nouveaux permis alors que Loto-Québec est à diminuer le nombre d'appareils.

Toujours pour contrer la prolifération du jeu pathologique, certains ont évoqué l'idée que l'on devrait tout simplement réduire le nombre d'appareils de loterie vidéo, qui, en 2001, était au nombre de 15 300 répartis dans 4 300 sites.

D'une part, la légalisation du réseau d'appareils de loterie vidéo a été complétée en mars 1996. Cette normalisation du réseau a permis d'enlever du marché entre 25 000 et 30 000 appareils illégaux, plus du double du nombre d'appareils légaux en opération aujourd'hui.

D'autre part, Loto-Québec aura réduit, d'ici septembre 2002, son parc de 1 000 appareils pour le limiter à 14 300.

Ce faisant, le Québec se situera au dernier rang des provinces canadiennes quant à l'importance du nombre d'appareils de loterie vidéo per capita, avec 1 appareil pour 515 habitants.



Quant au nombre moyen d'appareils par licence d'exploitation au Québec, qui se situe à 3,5, il s'agit, là aussi, de la plus basse moyenne au pays. Il est à noter que les sites d'exploitation d'appareils de loterie vidéo ne sont plus menacés de perdre leurs appareils sur une base de mauvaise performance.

Ces statistiques sont importantes. Elles font ressortir le fait que les Québécois sont loin d'être les plus gros « gamblers » en Amérique ou ailleurs de par le monde. En Australie par exemple, il y a 140 000 appareils de loterie vidéo pour une population de 18 millions d'habitants. Les Australiens dépensent cinq fois plus que les Québécois en jeux de hasard.

Cela dit, le retrait d'appareils de loterie vidéo comporte un risque et je partage l'opinion émise à ce sujet par la Protectrice du citoyen, madame Pauline Champoux-Lesage. Elle reconnaissait ce risque en soulignant qu'il n'y a pas de vide dans ce secteur, nos appareils pouvant être rapidement remplacés par des appareils illégaux.

Les dispositions de la Loi interdisent aux propriétaires de sites d'exploitation d'abriter des appareils illégaux, sous peine de voir leur permis d'alcool suspendu ou révoqué définitivement. Cette disposition est rarement appliquée, sinon jamais.

À la demande de Loto-Québec, la RACJ accepte de convoquer tout exploitant pris en flagrant délit de possession d'appareils illégaux et, le cas échéant, de suspendre ou révoquer leur permis d'alcool.

Cependant, malgré toutes les mesures existantes et les nouvelles mesures annoncées aujourd'hui, il en est une dont on ne parle pas assez souvent et qui demeure la plus importante de toutes.

Les joueurs compulsifs doivent faire leur part. À eux de saisir les occasions et de prendre les multiples moyens offerts pour sortir de cette impasse pouvant conduire au sui-

cide. L'aide apportée par le Gouvernement, par Loto-Québec, par la RACJ et par les organismes spécialisés ne remplacera jamais la responsabilité personnelle de chacun face à ce problème. Et c'est là l'essence même du message que la fondation Mise sur toi veut faire valoir : Miser sur soi-même demeure toujours la meilleure solution.

Le jeu existe depuis longtemps et continuera d'exister tant qu'il y aura des humains sur terre. Il ne faut toutefois pas oublier que pour presque 98% de la population, le jeu demeure un jeu, c'est-à-dire une forme de divertissement comme une autre.

Dans un autre ordre d'idée, j'aimerais parler des partenariats que Loto-Québec a établi avec des organismes sans but lucratif et ce, depuis une vingtaine d'années.

Par la vente de produits de loteries ou de bingos, Loto-Québec aura versé près de 20 millions de dollars aux organismes sans but lucratif, au cours du seul exercice financier 2000-2001. Dans les faits, Loto-Québec ne conserve qu'un profit de 3 millions de dollars par année sur ses opérations de bingo, le reste étant remis aux organismes sans but lucratif.

Ce qui m'amène au quatrième et dernier volet de mon plan d'action.

J'annonce aujourd'hui, qu'à compter de la prochaine année fiscale, Loto-Québec remettra aux OSBL la totalité des profits provenant des bingos. Leurs revenus augmenteront ainsi de 3 millions de dollars par année.

Voilà donc les principaux éléments du plan d'action que j'entends mettre en œuvre au cours des prochains mois, afin que l'on se rende compte que Loto-Québec s'acquitte de ses responsabilités et joue pleinement son rôle social.

Dans cette perspective, il va sans dire que nous n'entendons pas augmenter l'offre de



jeu auprès du public québécois. Mais cela ne veut toutefois pas dire que nous ne chercherons pas à diversifier nos sources de revenus, en tablant notamment sur les touristes étrangers.

Si près de 60% des visiteurs au Casino du Lac-Leamy à Gatineau viennent de l'extérieur du Québec, principalement de l'Ontario, il n'en est pas de même pour les casinos de Montréal et de Charlevoix, où moins de 10% des visiteurs viennent de l'extérieur du Québec.

Nous entreprendrons des démarches afin de promouvoir notre offre touristique intégrée, qui repose d'ailleurs sur des infrastructures haut de gamme, comme celles à Charlevoix et à Gatineau. Pour ce faire, nous collaborerons étroitement avec Tourisme Québec et Tourisme Montréal afin d'attirer davantage de touristes étrangers dans les casinos du Québec.

Par ailleurs, Loto-Québec consacre beaucoup d'efforts à l'innovation et a développé une expertise qui correspond à une forte demande internationale. L'industrie des jeux de hasard et d'argent connaît, sur le plan mondial, une croissance continue depuis plus de 15 ans, que ce soit dans le secteur des loteries, des loteries vidéo, des casinos ou des bingos/keno.

L'importance de ces marchés ne peut être sous-estimée; ils totalisent au bas mot 140 juridictions et représentent 60 % de la population mondiale.

Or, très peu d'entreprises offrent des services intégrés aux organismes exploitant ce genre d'activités.

Dans le secteur des loteries par exemple, la société GTECH domine l'Amérique du Nord et partage les autres marchés avec deux ou trois fournisseurs de taille.

En ce qui concerne les loteries vidéo et les casinos, il n'y a aucune entreprise d'envergure offrant des solutions et des services, bien qu'il existe de nombreux fournisseurs d'équipements.

Le contexte international est donc extrêmement favorable puisqu'il est ouvert au développement de solutions intégrées mettant en valeur les nouvelles technologies.

Afin de profiter des occasions d'affaires qui se présentent pour l'exportation de l'expertise québécoise en matière de jeux, Loto-Québec et le Groupe CGI inc. ont mis sur pied une nouvelle entreprise : Technologies Nter.

La mission de cette nouvelle entreprise consiste à offrir aux marchés des jeux de hasard et d'argent, à l'échelle mondiale, des services de consultation et de gestion sous forme d'impartition, de développement et de vente de logiciels et de technologies informatiques. Technologies Nter veut devenir une alternative à GTECH à l'échelle mondiale.

Les services de Technologies Nter sont promus activement de par le monde, dans le cadre d'appels d'offres portant sur des concepts de jeux télévisés et de lancement de jeux de loteries, ainsi que pour tout projet sur Internet.

C'est ainsi que l'entreprise québécoise tente de s'implanter en Belgique, après avoir terminé un premier mandat en Suède. Les discussions, entreprises avec d'autres pays et plusieurs provinces canadiennes, vont bon train.

Ingenio, une autre filiale créée il y deux ans à peine, connaît des succès internationaux. C'est le résultat d'efforts en recherche et développement alliés au savoir-faire québécois.

Ingenio s'est en effet démarquée au point de devenir le chef de file dans le créneau des produits innovateurs en matière de jeux en développant des jeux sur cédérom.



Un brevet mondial, des adaptations en territoires étrangers, cinq distinctions, dont quatre internationales et plusieurs concepts en développement, voilà autant de réalisations québécoises de qualité qui suscitent l'intérêt un peu partout dans le monde.

Les produits d'Ingenio sont actuellement vendus en Belgique, en Suisse, et aux États-Unis, dans les États du Kentucky et de l'Iowa. Et nous sommes sur le point d'effectuer une percée dans d'autres importants États américains, notamment en Californie et au Texas.

En ayant recours à la qualité, à la créativité, à l'innovation et à l'utilisation des technologies de pointe, Loto-Québec contribuera ainsi à diffuser le savoir-faire québécois sur les marchés internationaux.

C'est d'ailleurs cette expertise, notamment celle de gestionnaires de casinos, dont souhaitent tirer profit de nombreux partenaires étrangers avec lesquels Loto-Québec poursuit les échanges. Il est dans nos intentions d'accentuer ces échanges au cours des mois et des années à venir.

En conclusion, je réitère que ma priorité, en accord avec le mandat que m'a confié la Vice-première ministre du Québec, madame Pauline Marois, sera axée sur :

- la responsabilité et le rôle social que doit jouer Loto-Québec, en m'inspirant des consensus sociaux qui existent au Québec, mis en évidence lors du Forum sur le jeu pathologique tenu l'automne dernier ; et,
- le maintien de son statut de société d'État la plus rentable, en assurant la croissance sur les marchés extérieurs, où son expertise est en demande.

Je l'ai dit un peu plus tôt, j'aborde mon mandat à Loto-Québec avec la même détermination et le même enthousiasme qu'au moment où je suis entré en fonction à la SAQ.

Ce ne sont pas les défis qui manquent à Loto-Québec mais, moi et mon équipe, ne sommes pas à court d'énergie et d'idées. Avec le support des 6 000 employés de l'entreprise, nous pouvons atteindre de nouveaux sommets et regagner la confiance du public.

Si les mesures que j'annonce aujourd'hui concernent principalement notre clientèle externe, nous n'en oublierons pas pour autant notre clientèle interne, à savoir nos employés.

De récents sondages, effectués dans nos trois casinos, où travaille la majorité de nos employés, démontrent qu'il y a place à amélioration en ce qui a trait au climat de travail. Nous allons nous attaquer à régler cette situation car notre réussite dépend, pour une grande part, de nos employés. Nous voulons qu'ils deviennent aussi fiers de travailler pour Loto-Québec que ceux de la SAQ le sont de travailler pour leur entreprise.

Alors, quand je compare la 62^e place de Loto-Québec à la 3^e place de la SAQ, au plus récent palmarès de la Revue Commerce sur les entreprises les plus admirées, je ne peux m'empêcher de dire à Louis Roquet : « Attention, Louis, je pars après toi ! »

Je vous remercie beaucoup.