



# RAPPORT SOCIÉTAL 2019

## BIEN PLUS QUE JOUER...

Ce rapport **R**esponsabilité **S**ociétale d'Entreprise (RSE) présente les activités de de la Loterie Nationale de 2017 à 2019. Un engagement responsable au travers de sa stratégie, son éthique, ses produits et son soutien à la société.



**CONSTRUIRE  
ENSEMBLE L'AVENIR !**

# TABLES DES MATIÈRES

<b>AVANT-PROPOS</b>	<b>5</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>6</b>
LA LOTERIE NATIONALE EN BREF	8
CONTEXTE	9
<b>CONFIANCE ET RESPONSABILITÉ</b>	<b>10</b>
CONFIANCE	12
JEU RESPONSABLE	12
POLITIQUE DE CONTRÔLE ET DE PRÉVENTION	13
MARKETING RESPONSABLE	16
DÉVELOPPEMENT PRODUIT RESPONSABLE	16
ÉTUDE SCIENTIFIQUE	17
<b>IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ</b>	<b>18</b>
MAXIMISER LES SUBSIDES POUR LES BONNES CAUSES	20
INTÉGRITÉ	24
SPONSORING	25
CONTRIBUTION SOCIO-ÉCONOMIQUE	25
<b>GESTION DURABLE DU PERSONNEL</b>	<b>26</b>
EMPLOYER BRANDING, DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES	28
BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL	29
<b>DÉVELOPPEMENT DURABLE</b>	<b>30</b>
RÉDUCTION DE L'EMPREINTE CARBONE	32
ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DURABLE PROJET « COLIBRI »	33



“

**Notre modèle unique fait que nous sommes un acteur important de notre société non seulement aux yeux des joueurs mais aussi des citoyens de ce pays...**

”

# Avant-propos

Chère lectrice, cher lecteur,

Pour l'élaboration de ce troisième rapport RSE, nous nous sommes basés sur les lignes directrices en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise développées par **European Loteries**, association européenne regroupant les loteries d'Etat dont nous sommes membres.

Celles-ci reprennent notamment les 4 piliers suivants : le jeu responsable, l'implication dans la communauté, l'approche sociale et la protection de l'environnement qui forment l'ossature de la politique RSE de la Loterie Nationale dans toutes les initiatives qu'elle entreprend.

La Loterie Nationale est par nature une société responsable caractérisé par son modèle unique basé sur un très grand nombre de joueurs jouant à des jeux de faibles mises et aux chances de gains limités, d'une politique marketing éthique, d'une politique de redistribution de ses profits à la société, d'un engagement environnemental à réduire et à compenser ses émissions de CO2, d'une politique de ressources humaines tenant compte de la diversité et de l'équilibre travail-vie privée et d'une politique d'achat soumise aux marchés publics.

Tout cela fait que nous sommes un acteur important de notre société non seulement aux yeux des joueurs mais aussi des citoyens de ce pays pour lesquels nous continuons à investir de manière durable et responsable dans nos opérations pour assurer l'avenir.

Bonne lecture.

**Jannie Haek**  
*CEO de la Loterie Nationale*

# 01

## Introduction



# INTRODUCTION

## ■ LA LOTERIE NATIONALE EN BREF

La Loterie Nationale, fondée en **1934**, est une société anonyme de droit public régie par la loi du 19 avril 2002 relative à la rationalisation du fonctionnement et de la gestion de la Loterie Nationale.

Elle a pour actionnaires l'Etat belge (78,72 %) et la SFPI Société Fédérale de Participations et d'Investissement (21,28 %).

Elle détient 100 % de LNL Services SA qui fournit des services aux organisateurs de loteries, de jeux et de paris et 100 % de New Lotto Sports Organisation SA à travers laquelle elle participe à Captains of Cycling SCRL qui fournit des services liés au cyclisme.



Elle organise, dans l'intérêt général et selon des méthodes commerciales, les loteries publiques, dont elle a le monopole, que sont les jeux de tirage, les jeux de grattage accessibles tant dans le monde physique à travers de nombreux points de vente répartis sur l'ensemble du territoire belge que dans le monde numérique via des applications mobiles ou web. À côté de cette mission, elle offre aussi des paris sportifs de manière sûre et responsable dans le monde physique et numérique.

### JEUX DE TIRAGE



### JEUX DE GRATTAJE



### PARIS SPORTIFS



*Présentation non exhaustive de nos produits*

En 2019, la Loterie Nationale a réalisé un chiffre d'affaires de **1.442 milliards** d'euros qui est le résultat d'un très grand nombre de joueurs pour des petites mises à fréquence régulière.



Cette somme se répartit de la manière suivante : 58 % de gains payés aux joueurs, 7 % de commissions payées aux points de vente, 10 % de frais de fonctionnement de la Loterie Nationale et 25 % redistribués à la société pour un montant équivalent à **320** millions d'euros sous forme de subsides et de rente de monopole. La Loterie Nationale reste un opérateur de premier ordre sur le marché des plaisirs ludiques en Belgique avec en moyenne 730.030 transactions par jour en 2019.

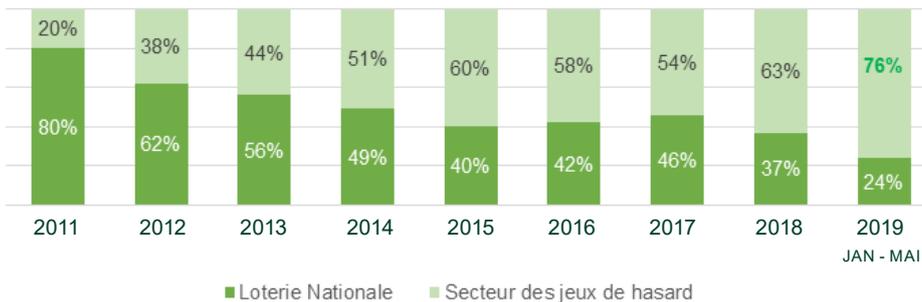
Grâce à ses joueurs, La Loterie Nationale peut réinvestir chaque année plus de 320 millions d'euros dans la société belge.

## ■ CONTEXTE

Depuis 2011, le marché des jeux de hasard en Belgique a été libéralisé. Ceci a eu un impact majeur sur les opérations de la Loterie Nationale avec l'explosion de l'offre de jeux de hasard aussi bien dans le monde physique avec l'augmentation des possibilités de jeux dans les librairies et dans les cafés, que dans le monde en ligne où les sites multi licences ont continué à prospérer malgré des décisions de justice interdisant l'exploitation sur un même URL de différentes licences.

Les dépenses de marketing des opérateurs de jeux de hasard au cours des dernières années ne font que confirmer cette pression concurrentielle. En 2019, une législation a été adoptée qui prévoit des mesures restrictives en matière de publicité et de bonus pour les jeux de hasard en ligne mais que les opérateurs de jeux de hasard se sont attelés à contester en justice.

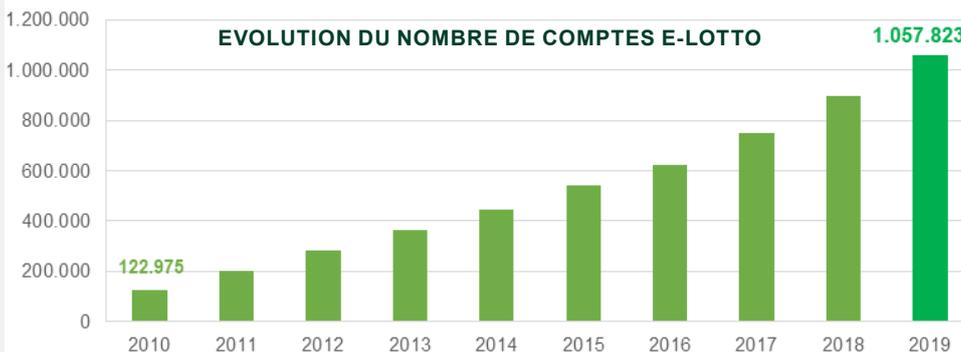
EVOLUTION DES DÉPENSES PUBLICITAIRES 2011 - 2019



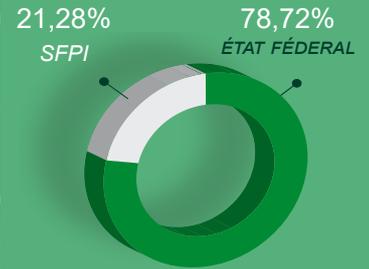
La mission de canalisation de la Loterie Nationale, qui implique qu'elle attire les amateurs existants de loteries, paris, concours et jeux de hasard au moyen d'une offre moderne, attrayante et responsable sans élargir la taille du marché, est rendue encore plus nécessaire dans un environnement de plus en plus compétitif où les opérateurs privés n'ont ni obligation forte en matière de protection des joueurs et ni obligation de retourner leurs profits vers la société.

Par ailleurs, la tendance à la numérisation s'accélère ce qui pousse les canaux de vente traditionnels, soutenus par la Loterie Nationale, à s'adapter bien qu'ils représentent encore en 2019, 80 % des ventes physiques dont 67 % ont lieu en librairies.

EVOLUTION DU NOMBRE DE COMPTES E-LOTTO



### Actionnariat



Sont actionnaires l'Etat belge (78,72 %) et la SFPI Société Fédérale de Participations et d'Investissement (21,28 %).

### Organisation de la Loterie



LNL Services NV pour des services aux organisateurs de loteries, de jeux et de paris ainsi que de New Lotto Sports Organisation NV pour son soutien à Captains of Cycling

**1,44**  
milliard d'euros

de chiffre d'affaires qui résulte entre autres d'une stratégie responsable et respectueuse des joueurs

# 02

**WE CARE  
FOR PLAYERS**

**Confiance et  
responsabilité**





# CONFIANCE ET RESPONSABILITÉ

La sécurité de l'information et la protection contre la dépendance au jeu sont centrales pour la Loterie Nationale dont la mission consiste à garantir à ses joueurs un haut degré de satisfaction et de confiance. Pour ce faire, elle s'engage à exercer toutes ses activités dans le cadre juridique qu'elle a défini, satisfaire pleinement aux obligations en matière de vie privée et de protection des données (RGPD) et en conformité avec ses obligations contractuelles, en ce compris en matière de prévention et de lutte contre la fraude.

## ■ CONFIANCE

La politique de sécurité de l'information de la Loterie Nationale, alignée sur les obligations découlant de sa stratégie commerciale, des lois et règlements applicables, des contrats mais aussi des menaces actuelles et futures qui la concerne, vise les objectifs suivants :

- assurer aux joueurs un degré élevé de satisfaction et de confiance ;
- garantir la non-divulgence de l'identité des gagnants par la Loterie Nationale;
- respecter les obligations légales relatives au traitement des données (sensibles) à caractère personnel, à la protection des secrets professionnels et commerciaux, à la protection des droits de propriété intellectuelle et des brevets ;
- préserver la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de l'information



En vue de se conformer aux normes internationales généralement reconnues, la Loterie Nationale a obtenu **la certification de la World Lottery Association** en lien avec la norme ISO 27001 pour la sécurité de l'information, les normes de sécurité spécifiques à la WLA et la certification des Loteries Européennes sur le jeu responsable. Un test de connaissance est organisé annuellement en direction du personnel.

## ■ JEU RESPONSABLE

**Depuis décembre 2010, la Loterie Nationale est certifiée comme opérateur de jeu responsable par l'association des Loteries européennes (European Lotteries).**

D'une validité de 3 ans, sa certification a été renouvelée en novembre 2013, en décembre 2016 et en décembre 2019. Un auditeur externe indépendant (EY) contrôle, tous les 18 mois, la bonne exécution des engagements pris dans le cadre de cette certification.

La politique de jeu responsable de la Loterie Nationale est, notamment basée sur une conception des jeux portant sur les risques, une politique de marketing et communication commerciale responsable, une sensibilisation des collaborateurs à la problématique du jeu addictif, des campagnes de sensibilisation du public, des études scientifiques sur l'addiction au jeu, la mise en place de modérateurs financiers de jeu.



## ■ POLITIQUE DE CONTRÔLE ET DE PRÉVENTION

### LE CONTRÔLE DU JEU DES MINEURS

Chaque année depuis 2008, la Loterie Nationale organise des contrôles aléatoires via le "MYSTERY SHOPPING" (méthode de recherche d'achat anonyme) dans les différents points de vente, y compris ses magasins en gestion propres (Lottery Shops) et ses distributeurs automatiques (Lottomatic). Ce sont +/- 1600 points de ventes tirés au sort chaque année qui font l'objet d'un contrôle du respect de l'interdiction de vente aux mineurs. Ces contrôles répartis en 4 vagues de 400 points de vente se font sur base de scénarios de visite préétablis d'un Mystery Shopper choisi avec soin.

EVOLUTION DU POURCENTAGE D'INFRACTIONS



Depuis 2011, la Loterie Nationale a introduit un mécanisme de sanctions financières (un pourcentage du chiffre d'affaires) des points de vente qui ne respectent pas la règle d'interdiction de vente aux mineurs.

MONTANTS ANNUELS DES SANCTIONS

Année	Infractions constatées	Montant total des sanctions financières
2015	216	61.336,63 €
2016	223	56.458,78 €
2017	229	56.144,16 €
2018	258	59.571,86 €
<b>2019</b>	<b>281</b>	<b>54.026,95 €</b>

L'augmentation des infractions au cours de ces dernières années s'explique par le fait que beaucoup de nouveaux points de vente ont été créés (p.ex. petit magasin d'alimentation vs librairie). Ceux-ci ont moins d'expérience en ce qui concerne le jeu responsable et les contrôles qui y sont liés et par là ils sont plus susceptibles d'être en infraction mais avec des montants de vente moindres, les sanctions financières qui s'y rapportent sont aussi limitées.



# LA PRÉVENTION DU JEU EXCESSIF

## 1. CAMPAGNE DE PRÉVENTION

Tous les deux ans, une campagne de sensibilisation aux dangers liés au jeu excessif est lancée dans tous les points de vente. Le prospectus intitulé « Pour que le jeu reste un plaisir, fixez vos limites ! » revu et mis à jour en 2017 est disponible en permanence dans tous les points de vente. Une révision de son contenu a été prévue en 2020. Ce prospectus donne quelques conseils, indique les endroits où trouver de l'aide et fournit les numéros de téléphone indispensables.



**6 Loterie Nationale**

**POUR QUE LE JEU RESTE UN PLAISIR, FIXEZ VOS LIMITES.**

**JEUX/DIVERTISSEMENT**  
Jouer doit avant tout rester un plaisir. Mais si vous perdez totalement le contrôle de la situation, que le jeu devient indispensable dans votre vie et que vous dépensez beaucoup d'argent, alors jouer peut aussi provoquer de nombreux problèmes.

**CONSEILS**  
Pour que jouer reste un plaisir, vous pouvez suivre quelques conseils que de nombreux joueurs mettent déjà en pratique:

- Conseil n°1 :** Avant de commencer, fixez-vous une somme et un temps limite de jeu car le risque de perdre est plus grand que la chance de gagner.
- Conseil n°2 :** Gardez toujours à l'esprit la fréquence et le coût de votre jeu car le risque de perdre est plus grand que la chance de gagner.
- Conseil n°3 :** N'essayez pas de regagner les sommes perdues.
- Conseil n°4 :** Ne rejouez pas la totalité de vos gains.
- Conseil n°5 :** N'empruntez pas de l'argent à vos proches, amis.

**DÉPENDANCE**  
La dépendance au jeu ne se fait pas du jour au lendemain mais progressivement. Vous y consacrez d'abord une somme modique, puis plus importante, et allez jusqu'à emprunter de l'argent à vos amis et à votre famille. Vous continuez à jouer coûte que coûte. Ce qui, au départ, n'était qu'un jeu devient de plus en plus présent pour finalement devenir le seul centre d'intérêt. Vous vous isolez et perdez votre joie de vivre. Si vous pensez avoir un problème avec le jeu, faites le test sur [www.fixez-vos-limites.be](http://www.fixez-vos-limites.be). Sachez que des solutions existent afin de vous aider à retrouver une vie sociale saine et épanouie.

**GARDER LE CONTRÔLE**  
Pour vous débarrasser de votre dépendance au jeu et retrouver le contrôle de votre vie sociale, n'hésitez pas à en parler à vos proches, à votre médecin ou à contacter un centre spécialisé.

Vous pouvez appeler le numéro gratuit **SOS JEUX : 0800/35.777**. C'est avant tout un **service d'écoute et d'orientation**.

Ce numéro SOS est accessible 24h/24, 7j/7 et propose aux joueurs et à leurs proches des informations et une guidance vers les lieux appropriés, mais également des informations aux professionnels de la santé. La gestion de ce 0800 est assurée par un Centre d'appel bénéficiant d'une formation continue (compétence et sécurité) et agissant selon un protocole bien établi.

Vous pouvez également prendre contact avec les centres suivants, vous rendre sur un site d'aide gratuit :

**Clinique du jeu pathologique - CHU Brugmann**  
Place Van Gehuchten 4 - 1020 BRUXELLES - Tél : 02/477.37.70  
[www.cliniquedujeu.be](http://www.cliniquedujeu.be)

**Le Pélican**  
Rue Vanderborgh 20 - 1081 Koekelberg - Tél : 02/502.08.61  
[www.lepelican-asbl.be](http://www.lepelican-asbl.be)

**Hôpital de jour universitaire « La Clé » asbl**  
Boulevard de la Constitution 153 - 4020 LIÈGE - Tél : 04/342.65.96  
[www.cyberdependance.be](http://www.cyberdependance.be)

### L'AUTO-EXCLUSION : UN CHOIX VOLONTAIRE EFFICACE

Vous voulez vous protéger de vous-même ? Pour ce faire vous pouvez vous rendre sur le site de la Commission des jeux de hasard [www.gamingcommission.be](http://www.gamingcommission.be), à la rubrique « Protection des joueurs » et vous trouverez de l'information concernant les centres d'aide ; un programme de Selfhelp [www.aide-aux-joueurs.be](http://www.aide-aux-joueurs.be) (ce site vous propose de suivre un programme d'aide tout à fait anonyme et entièrement gratuit) et de l'information concernant l'auto-exclusion.

Depuis 2004, la Belgique dispose de l'Excluded Persons Information System (EPIS), un **système électronique qui regroupe tous les joueurs exclus**. Une fois vos nom, prénom et date de naissance enregistrés, vous ne pourrez plus accéder à une salle de jeux automatiques, à un casino réel ou virtuel, ou encore à une agence de paris virtuelle.

Bon à savoir : un tiers - votre partenaire par exemple - peut également introduire une demande d'exclusion auprès de la Commission des jeux de hasard.

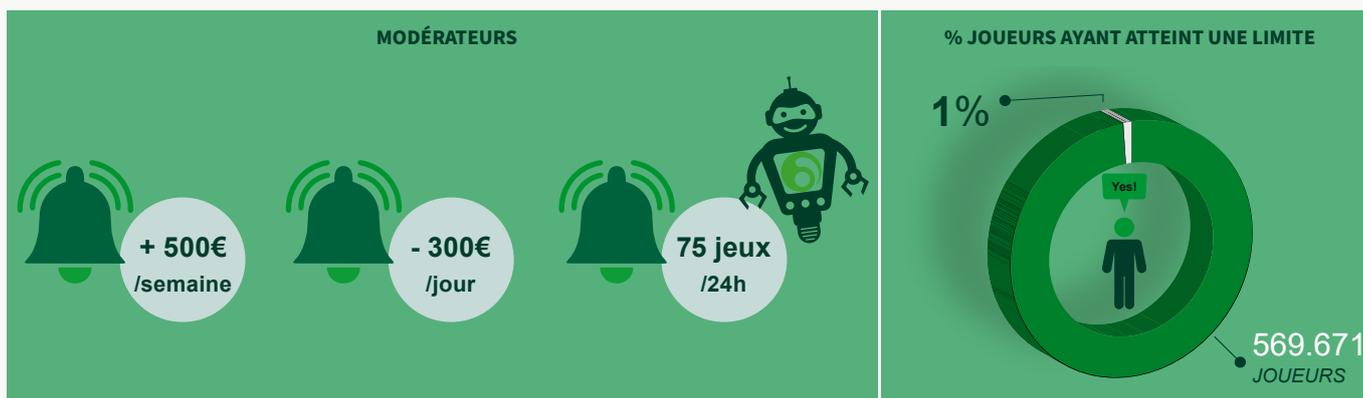


E.R. : Loterie Nationale S.A. de droit public  
Rue Belliard 25-33 - 1040 Bruxelles.

## 2. MODÉRATEURS POUR LES JEUX EN LIGNE

En 2010, à l'occasion du lancement de ses activités en ligne, la Loterie Nationale a adopté des modérateurs (dépôt hebdomadaire maximum de 500 €, perte journalière maximum de 300 €, maximum 75 jeux e-games par 24 heures), en vue de limiter les mises et les possibilités de jeu de ses joueurs. Depuis 2014, dans une optique de canalisation, les modérateurs de jeux n'ont plus été adaptés.

En 2019, une étude interne a révélé que seuls 1% des 569.671 joueurs e-Lotto avaient atteint une des limites de jeu au moins une fois au cours de l'année de référence (2018).





### 3. SENSIBILISATION AU JEU RESPONSABLE

#### Vers les points de vente

Tous les points de ventes sont sensibilisés au comportement de jeu responsable au moyen d'un matériel d'information (p.ex. prospectus, affiches, etc.) et sont régulièrement informés des enjeux du jeu responsable à travers entre autres des newsletters comme LoNews ou Lo'pdate. Chaque nouveau point de vente suit obligatoirement une formation sur le jeu responsable dont dépend l'activation de son contrat de vente des produits de la Loterie Nationale.

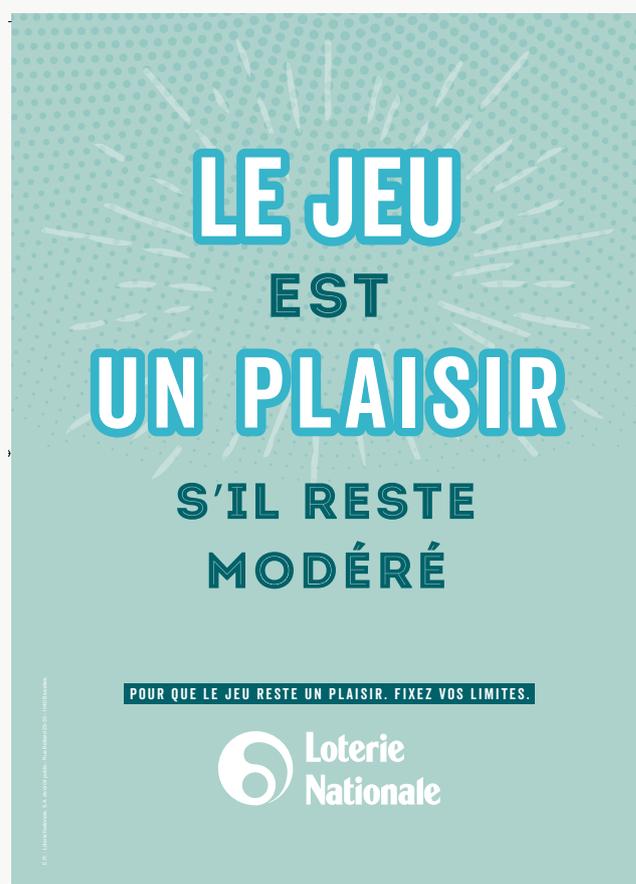
En 2019, une page de sensibilisation jeu responsable a été publiée régulièrement dans les magazines des associations professionnelles de libraires Prodipresse/Radar/Perstablo.

#### Vers le personnel

La sécurité de l'information et le jeu responsable sont deux éléments incontournables pour chaque employé de la Loterie Nationale.

Tout nouvel employé reçoit, dès son entrée en fonction, une formation sur le jeu responsable, la qualité, la sécurité et la protection des données personnelles à la Loterie Nationale.

Chaque année est organisée une sensibilisation des employés en vue de rafraîchir leur connaissance effective de la politique du jeu responsable et de la sécurité de l'information de la Loterie Nationale.



Depuis 2017, cette session est organisée sous forme d'e-learning incluant une série de questions sur le Jeu responsable.

Pour la session jeu responsable de 2019, des modules spécifiques d'e-learning ont été développés par catégorie d'employés : retail, marketing, développement produit, services généraux, mais aussi pour les agences de publicité.

## MARKETING RESPONSABLE

Le code de publicité éthique et responsable de la Loterie Nationale<sup>1</sup> reconnu par le Jury d'Éthique en Publicité (JEP) est le cadre de référence pour le développement de campagnes de publicité et d'activités de promotion pour la vente des produits de jeux de loterie. En 2016, ce code a été enrichi de dispositions spécifiques aux paris sportifs et autres jeux de hasard (<https://bit.ly/2BDScjY>).

### EVOLUTION DES PLAINTES

Année	Plaintes auprès du JEP	Décisions du JEP	
		1 négative	2 positives*
2017	3	1 négative	2 positives*
2018	1	1 négative	
2019	3	2 négatives	1 positive*

\*Le JEP estime que la publicité viole le Code de publicité éthique et responsable

## DÉVELOPPEMENT PRODUIT RESPONSABLE

Lors du développement et/ou de la modification de chaque produit, on suit une procédure qui reprend toutes les étapes depuis la construction du mécanisme du produit jusqu'à l'analyse des risques. Le portefeuille des produits de la Loterie Nationale est essentiellement constitué de jeux de loterie (tirage, grattage, e-games) peu risqués dont l'évaluation des risques est, depuis 2015, effectuée par Serenigame®, un outil développé par la Française des Jeux, et qui remplace le logiciel GAM GaRD utilisé précédemment. Cet outil permet d'évaluer, dès la phase de conception du jeu, les risques et le niveau de sensibilité de l'ensemble des jeux. Le risque d'un jeu s'évalue sur base d'une matrice universelle comportant 5 rubriques :

- le rythme du jeu : fréquence, pression du temps, ...
- l'illusion de contrôle et d'implication d'un joueur : échelle des mises, nombre de types d'options payantes, ...
- les facteurs d'incitation à rejouer : impression de quasi-gain, délais de paiement, ...
- l'attractivité des gains : taux de redistribution, ...
- l'univers et l'environnement : présence d'un écran, présence de musique, ...

**Depuis 2018, la Loterie Nationale utilise aussi Serenigame Grattage, une matrice dédiée à l'évaluation des jeux de grattage sur base de 20 critères supplémentaires spécifiques aux jeux de grattage.**

Pour les deux matrices, les résultats de ces analyses sont repris dans une fiche d'impact avec un graphique radar illustrant le risque du jeu par rubrique et un comparatif de l'offre de jeu allant du rouge (maximum de risque), orange, vert foncé jusqu'au vert clair (minimum de risque). Ce comparatif permet de situer le jeu par rapport à d'autres jeux.

### APERÇU DES JEUX SOUMIS AU TEST SERENIGAME GRATTAGE

	2017		2018		2019	
Nouveaux billets à gratter ou relook	12	OK	10	OK	15	OK
E-games et third-party games	9	OK	7	OK	10*	OK

\* les jeux Woohoo à p.d. décembre 2019 (y compris Flash5)

Les nouveaux jeux sont également soumis au Comité de jeu responsable, composé pour partie d'employés de la Loterie Nationale et pour partie de praticiens cliniques experts en addiction, qui s'est réuni 3 fois en 2017, en 2018 et en 2019. Par ailleurs, il adopte des recommandations qui doivent être respectées dans le cadre d'une politique de jeu responsable et qui portent essentiellement sur la prévention de la dépendance au jeu, le strict respect de la non-participation des mineurs d'âge à nos jeux, la mise en œuvre d'une politique de marketing responsable, la formation des membres du personnel et des points de vente de la Loterie Nationale et enfin la communication d'informations adéquates concernant le traitement de la dépendance au jeu.

## ■ ÉTUDE SCIENTIFIQUE

**En 2018, la Loterie Nationale a financé une étude scientifique portant sur le potentiel addictif de l'offre de jeu de hasard en Belgique menée par Dick de Bruin – CVO Gambling Research.**

Cette étude a été réalisée sur base du modèle ASTERIG (Assessment Tool to Measure and Evaluate the Risk Potential of Gambling Products), modèle développé en 2010 ayant obtenu une reconnaissance scientifique en 2013.

L'étude fait ressortir que les jeux de hasard automatiques et les jeux de casino présentent le plus fort potentiel de risque.

Certaines formes de paris sportifs (paris en direct/live betting) ont elles aussi été identifiées comme des jeux de hasard à potentiel addictif.

Quant aux jeux de tirage, surtout ceux achetés dans des points de vente locaux, occupent quant à eux la catégorie de risque la plus basse.

Les jeux de grattage, l'évaluation leur associe un risque potentiel élevé qui ne se reflète toutefois pas dans la pratique.

**La politique de prévention et l'interdiction de vendre des jeux de loterie aux mineurs menée par la Loterie Nationale peut avoir contribué au nombre limité de joueurs qui rencontrent des problèmes avec les jeux de grattage.**

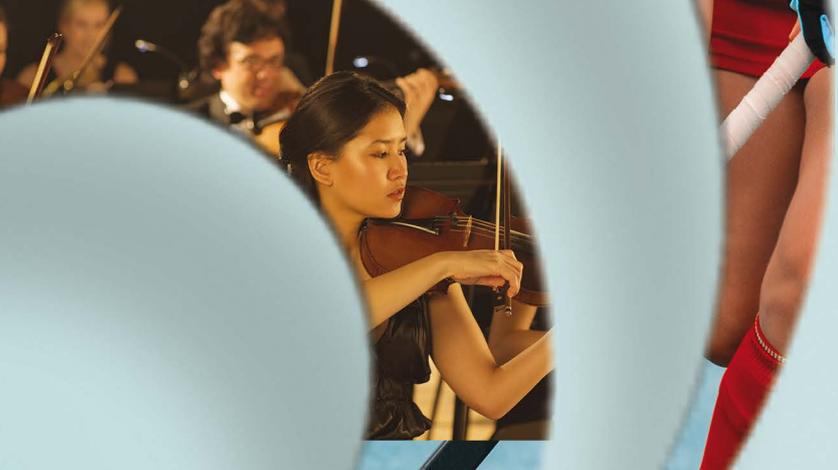
**La présence de modérateurs en ligne (montant maximum/semaine, perte journalière maximale, ...) sont également à prendre en considération car ils contribuent énormément à la protection des joueurs de la Loterie Nationale.**

# 03

WE CARE  
FOR SOCIETY

**Implication dans  
la communauté**





# IMPLICATION DANS LA COMMUNAUTÉ

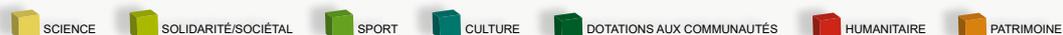
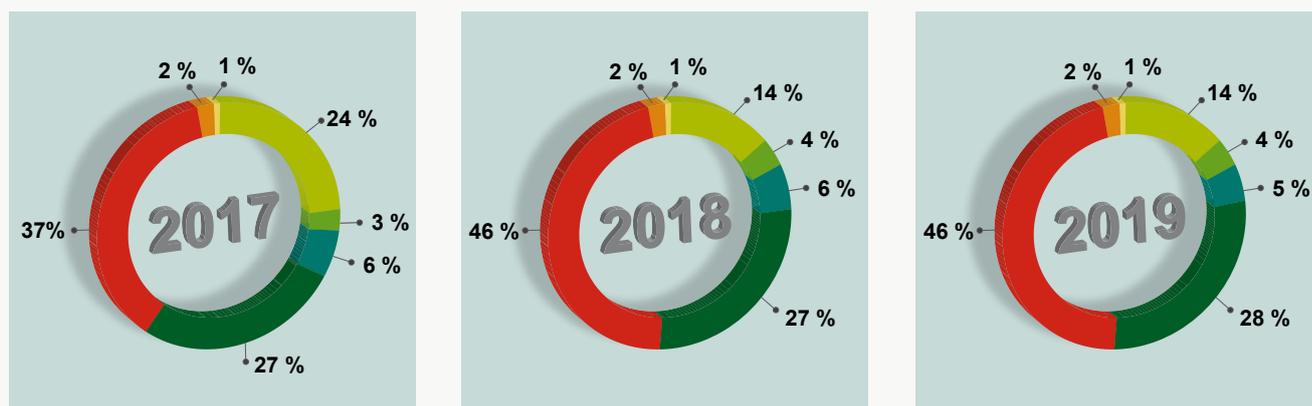
## ■ MAXIMISER LES SUBSIDES POUR LES BONNES CAUSES

La Loterie Nationale verse annuellement **320 millions €**, à savoir **135 millions €** à l'Etat à titre de rente de monopole et **185 millions €** au travers d'un arrêté de répartition des subsides décidé par le Gouvernement. À travers la politique des subsides de la Loterie Nationale, l'État joue un rôle central en soutenant financièrement quelque **400 institutions** avec des projets à haute valeur sociétale, que ce soit dans les domaines de la culture, du sport, de la recherche scientifique, de la cohésion sociale, de la lutte contre la pauvreté, de la protection de l'environnement ou de la promotion de l'égalité de genres.

## RÉPARTITION DES SUBSIDES PAR RUBRIQUES ET DOMAINES

En conformité à la Loi du 19 avril 2002 relative à la rationalisation du fonctionnement et de la gestion de la Loterie Nationale, le plan de répartition des subsides est chaque année fixé sous forme d'un Arrêté Royal. Ce plan de répartition établit, d'une part, les dotations (27,44 % du budget global) réservées aux trois Communautés du pays (la Communauté flamande, la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Communauté germanophone) et, d'autre part, la partie du budget réservée aux matières fédérales (72,56 % du budget global). Au niveau fédéral, dans l'Arrêté royal déterminant le plan de répartition des subsides de la Loterie Nationale, les subsides sont répartis entre organisations dans 6 domaines (patrimoine, humanitaire, scientifique, social, culture et sport). Parmi les bénéficiaires, citons *la Coopération belge au développement (DGOS), la Croix-Rouge de Belgique, la Caisse nationale des calamités, La Monnaie, le Belgian Paralympic Committee, BOZAR, Orchestre Nationale de Belgique, Fondation Roi Baudouin, Child Focus, le centre antipoison Europalia, etc..*

### ÉVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES SUBSIDES



Chaque année, le service subsides de la Loterie Nationale traite des demandes de subsides dans le cadre du Prestige National. Les organisations actives dans les domaines mentionnés ci-dessus peuvent demander des subventions pour des projets qui contribuent à enrichir la cohésion sociale au sein de notre société et à promouvoir le prestige national et l'image internationale de notre pays (p.ex. le Grand Départ du Tour de France à Bruxelles en 2019). En 2019, ce sont 755 dossiers de demandes qui ont été introduits par des associations dont 349 d'entre eux ont bénéficié d'un subside de la Loterie Nationale.



## CHARTRE DES SUBSIDES ET GENDERMAINSTREAMING

En 2017, la charte des subsides de la Loterie Nationale, qui reprend l'ensemble des engagements des bénéficiaires de subsides, a été adaptée pour y intégrer la notion de « Gendermainstreaming ». Celle-ci enjoint les bénéficiaires à ne pas faire de discrimination, directe ou indirecte, entre les femmes et les hommes dans la conception et la promotion de leur projet. En 2018, le formulaire de demande de subsides a été modifié pour permettre aux demandeurs de confirmer/infirmier la dimension du genre dans leur projet.

## RELATION AVEC NOS PARTIES PRENANTES, JOUEURS, POINTS DE VENTE

Depuis 2017, la Loterie Nationale a investi les réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook, Instagram) en mettant en avant les bénéficiaires de subsides pour faire connaître auprès du grand public leur travail et le soutien qui leur est apporté grâce aux joueurs de la Loterie Nationale. Parallèlement, la Loterie Nationale a lancé, en 2019, des capsules vidéo diffusées en télévision (VRT et RTBF) lors des tirages publics et destinées à présenter au grand public les bénéficiaires de subsides et leurs projets.

A Chaque fin d'année la Loterie Nationale donne un coup de pouce financier à certains de ses partenaires dans chaque province afin qu'ils puissent commencer la nouvelle année dans un climat favorable. Les joueurs dans les Lottery shops choisissent une organisation qui, selon eux, mérite un petit extra. Cette action permet de rapprocher les joueurs et les partenaires dans un environnement de confiance. Les organisations qui ont été récompensées par nos joueurs en 2019 sont les Restos du Cœur et le Voedselbank.

Depuis plusieurs années, la Loterie nationale organise chaque année une Nuit de la Chance. Un événement construit autour des organisations qui reçoivent un subside et où elles peuvent faire connaissance avec d'autres partenaires de la Loterie Nationale dont nos joueurs et nos points de vente sans qui il n'y aurait pas de politique de bonnes causes. Au cours de la Nuit de la Chance, la Loterie nationale rend hommage à un certain nombre de partenaires pour leur travail exceptionnel dans le domaine de l'innovation, de la durabilité, de l'inclusion sociale, etc... Parmi ceux qui ont reçu un prix dans le passé, on peut citer les Red Lions rouges, champions du monde de hockey. Parallèlement, la Loterie Nationale a lancé, en 2019, des capsules vidéo diffusées en télévision lors des tirages publics et mettant en avant les bénéficiaires de subsides.

Lors des Journée du Client sont invités dans les Lottery shops des bénéficiaires de subsides qui ont ainsi l'occasion de remercier personnellement les joueurs de la Loterie Nationale de leur soutien.



La Nuit de la Chance, une soirée où nos partenaires sont mis à l'honneur



Les «Resto du Cœur», récompensés pour leur travail de soutien exceptionnel



Rencontres au travers des capsules TV de bénéficiaires qui font la différence



La «Journée du Client», a réuni points de ventes, joueurs et bénéficiaires



1



2

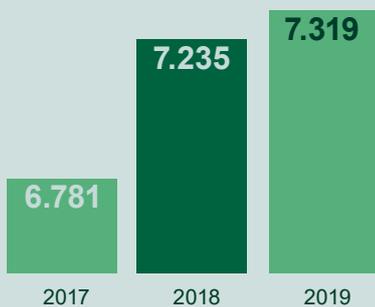


6

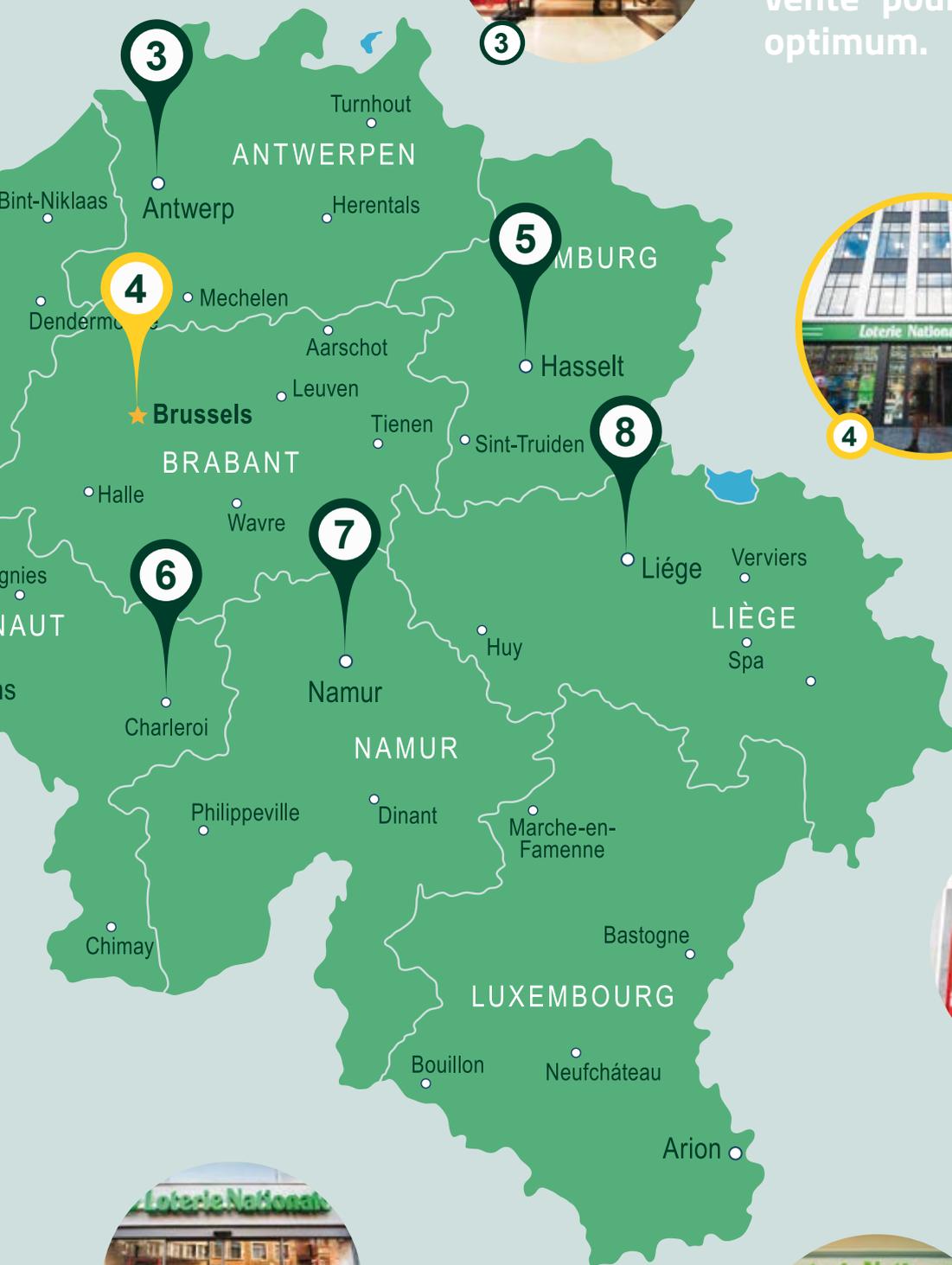
# Transparence et accessibilité

La Loterie Nationale se doit d'être présente sur tout le territoire du royaume afin de permettre à chacun/chacune de jouer à ses jeux et ce à faible mise.

ÉVOLUTION DES POINTS DE VENTE



En 2019, nos huit Lottery Shops situés aux quatre coins du pays étaient repris dans un maillage de **7.319** points de vente pour une accessibilité optimum.



Au coeur de Bruxelles, les tirages se font en direct mais surtout sont visibles par les piétons de la place De Brouckère, de l'inédit. La transparence et la proximité avec nos joueurs sont au coeur de ce projet.



## ■ INTÉGRITÉ

**La Loterie Nationale est certifiée selon la norme ISO 27001 en matière de sécurité de l'information et les normes de sécurité WLA (World Lottery Association) qui font l'objet d'un audit annuel par une société externe.**

La Loterie Nationale a adapté des procédures et pris des mesures pour se conformer au règlement

général sur la protection des données (RGPD), entrée en vigueur en mai 2018, et ce en vue d'optimiser la transparence des traitements de données personnelles et de prendre en compte les attentes de différents groupes de personnes dont notamment aux données personnelles des gagnants dont l'anonymat doit être préservé.

### En 2019, 8 cas de fraude qui ont donné lieu à une fin de contrat ont été détectés par la cellule Forensic contre 13 en 2018.

Cette tendance à la baisse est due à l'utilisation d'outils mis à disposition du public comme le WinChecker (terminal de vérification de ticket dans les points de vente) et apps mobile, ainsi que des campagnes de sensibilisation auprès des points de vente et des membres du personnel.

En 2019, la cellule Forensic a davantage ciblé et augmenté ses contrôles (+36 % par rapport à 2018) sur le type de fraude prépondérant qu'est le « détournement, par les exploitants de POS, de ticket de jeu appartenant à des joueurs ».

La Loterie Nationale est soucieuse de l'intégrité du sport en général et des paris sportifs en particulier, c'est pourquoi elle a adhéré, en 2017, au **GLMS** (Global Lottery Monitoring System) système de contrôle mutualisé des loteries d'État sur les paris sportifs qui vise à détecter et à analyser les activités de paris suspects qui pourraient remettre en cause l'intégrité d'une compétition sportive, elle a rejoint la plateforme nationale de lutte contre la manipulation des compétitions sportives, coordonnée par la cellule antifraude de la police fédérale.



#### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CONTRÔLES

ACTIVITÉS PAR SECTEUR*	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>ANNULATIONS</b> <i>de tickets de jeu</i>	179	585	580	413	338	341
<b>RELECTURES MULTIPLES</b> <i>de tickets de jeu</i>	154	483	670	1654	2318	3289
<b>GRANDS GAGNANTS</b> <i>liés commercialement avec la Loterie Nationale</i>	23	71	62	41	27	28
<b>FALSIFICATIONS</b> <i>de billets à gratter</i>	--	1	--	1	4	2
<b>TOTAL</b>	<b>356</b>	<b>1140</b>	<b>1312</b>	<b>2109</b>	<b>2687</b>	<b>3660</b>

\* NOMBRE DE CAS



de contrôles réalisés par rapport à 2018

## ■ SPONSORING

La politique de sponsoring de la Loterie Nationale a pour objectif de renforcer sa réputation auprès de ses joueurs en s'investissant dans des événements sportifs et culturels d'importance majeure pour le public ainsi que des projets plus locaux à caractère culturel, caritatif ou sportif.



Festival Pukkelpop - Edition 2019 - Le stand Win for Life



En 2019, la Loterie Nationale s'est ainsi associée au **Grand Départ du Tour de France** à Bruxelles et a financé un mécénat de jeunes artistes graphistes pour la réalisation de fresques murales dans 12 salles de concert du pays. 770 dossiers de sponsoring ont été traités en 2019 dont 681 dits « proximity » car concernent des initiatives locales à caractère majoritairement sociétal. Les dossiers de sponsoring sont appréciés sur base de critères déterminés dans une stratégie et de plans d'actions définis préalablement. Le montant dédié au sponsoring pour l'année 2019 s'élève à 14,762 millions € TVAC.

Grand Départ du Tour de France à Bruxelles

## ■ CONTRIBUTION SOCIO-ÉCONOMIQUE

Une étude a été commanditée par la Loterie Nationale en 2019 au département d'économie appliquée de l'Université Libre de Bruxelles (Dulbea) ayant pour objectif de réaliser une première analyse des emplois qui peuvent être associés à la Loterie Nationale. Il ressort de celle-ci que sur base d'une méthode scientifique éprouvée, la Loterie Nationale contribue à hauteur de **5501 emplois**.

**5.501**  
emplois





# 04

**WE CARE  
FOR PEOPLE**

**Gestion durable  
du personnel**





# GESTION DURABLE DU PERSONNEL

Depuis 2016, la Loterie Nationale a entamé un mouvement d'évolution d'une culture d'entreprise caractérisée par le profit, la hiérarchie, le contrôle, le pouvoir par la connaissance vers une culture d'entreprise caractérisée par un but (purpose), le travail en réseau, une autonomie et un échange transparent de connaissance

Cette politique se base sur **4 piliers comportementaux** que sont :

- *un dialogue ouvert,*
- *la force du travail en équipe et de la cohésion sociale,*
- *l'autonomie*
- *et la capacité de gérer l'incertitude.*

Ces axes ont été traduits par des mesures telles qu'une classification sur base des rôles et non plus de la fonction, une réévaluation continue des objectifs en fonction des circonstances et un feedback continu entre l'employé et son direct report.

L'objectif est de permettre à l'employé de renforcer sa propre résilience et de (re)trouver sa motivation intrinsèque dans une vision durable des activités de la société.

Une politique du personnel responsable signifie aussi que tous les processus qui se déroulent au cours de la durée de vie d'un contrat de travail soient traités de manière responsable. Cette responsabilisation fait partie de nos objectifs et du schéma de rémunération des employés que nous voulons impliquer dans la RSE d'entreprise comme par exemple l'objectif de réduction de CO2 repris parmi les indicateurs définissant le bonus collectif.

## ■ EMPLOYER BRANDING, DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES

Confrontée comme d'autres à la crise des talents, la Loterie Nationale a lancé en 2018, une campagne pour se positionner comme employeur responsable et attractif. Pour cela, elle a pu compter sur l'engagement de ses employés qui ont agi comme ambassadeurs sur les réseaux sociaux et dans des parutions dans journal Metro pour témoigner de leur expérience au sein de la Loterie Nationale.

### ÉVOLUTION DES RESSOURCES HUMAINES

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Employés	437	436	425	405	409	424
Hommes	215	213	210	203	206	209
Femmes	222	223	215	202	202	215
Entrées	39	29	31	38	107	116
Sorties	34	33	46	42	102	106
# Heures de formation	9005	8825	4089	4099	5385	3375

Les 4 piliers fondamentaux de notre culture d'entreprise



## DIVERSITÉ

En 2014, la Loterie Nationale a signé la Charte Actiris pour promouvoir une politique de diversité au travail. Un plan d'action a été élaboré qui s'est concrétisé en juin 2017 par le 'label diversité' d'Actiris officiellement attribué à la Loterie Nationale par le ministre de l'Économie, de l'Emploi et de la Formation professionnelle de la Région bruxelloise. En 2018, ce plan a été reconduit pour deux années et porte sur des actions axées sur des thématiques aussi variées qu'importantes : le recrutement neutre, le passage de flambeau au moment d'un départ à la retraite, l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle en privilégiant la flexibilité, l'accueil de personnes en situation de handicap ou d'origine étrangère pour des périodes déterminées, la formation du personnel à la diversité et l'anti-discrimination.

## TOP EMPLOYER

En 2018, la Loterie Nationale a obtenu, pour la première fois, le label de Top Employer pour sa politique de ressources humaines, sur base d'un audit mené sur 9 grands thèmes RH à savoir : stratégie de gestion des talents, planification des effectifs, intégration, formation et développement des compétences, gestion des performances, développement du leadership, gestion des carrières et des successions, rémunération et avantages sociaux, culture d'entreprise (à savoir : valeurs, communication, enquête d'engagement, marque employeur, diversité, networking, bien-être, éthique et intégrité, RSE et gestion des départs).

## ■ BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

**En tant qu'employeur responsable, la Loterie Nationale met en place une politique de bien-être au travail vis-à-vis de tous ses collaborateurs pour les protéger contre les accidents du travail, les maladies professionnelles ou tout autre risque menaçant la santé ou la sécurité au travail.**

Une attention particulière est également portée à la prévention des risques psychosociaux afin de préserver la motivation (engagement) et l'équilibre entre la vie privée et professionnelle de son personnel. La Loterie Nationale attache beaucoup d'importance et au bien-être physique que mental de ses employés en offrant p.ex. la possibilité de suivre des cours de yoga et de s'inscrire à des compétitions sportives. Pour ce faire, elle a adopté les initiatives suivantes :



### FLEXWORK

Le flexwork a été introduit au niveau de l'entreprise en juin 2015 et entre-temps, près de la moitié des collaborateurs sont des « flexeurs », occasionnels ou réguliers. Outre la possibilité de travailler un jour par semaine à domicile, le flexwork offre plusieurs formules de travail flexible p.ex. à partir des hubs régionaux.



### MOBILITÉ DURABLE

Dans le cadre de son plan de mobilité durable, la Loterie Nationale a organisé, dès 2019, des journées sans voiture ou à circulation restreinte dont l'objectif est de stimuler le recours à des moyens de transport alternatifs durables et d'éviter l'utilisation de la voiture au centre de Bruxelles.



# 05

**WE CARE FOR THE  
ENVIRONMENT**

**Développement  
durable**



# Développement durable

## ■ RÉDUCTION DE L'EMPREINTE CARBONE

En 2016, la Loterie Nationale a initié son premier bilan carbone afin d'identifier ses niveaux d'émissions et les postes où un effort peut être porté pour les réduire.

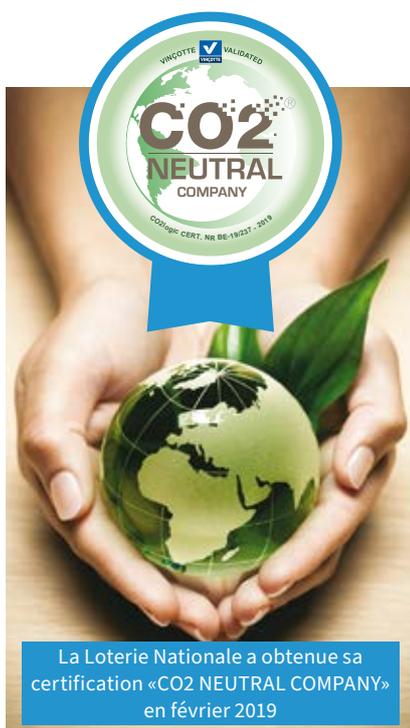


### LE BILAN CARBONE

Le tableau ci-dessous reprend les niveaux d'émissions de CO2 pour les Scope I et II de la Loterie Nationale depuis 2015. En 2019, il a été décidé d'étendre le périmètre de calcul à d'autres éléments du Scope III qui ont une influence sur le niveau d'émission.

#### ÉVOLUTION DU NIVEAU D'ÉMISSIONS DE CO2

	2015	2016	2017	2018	2019
Parc automobile	1323.08	1288.73	1241.00	1298.00	1240.00
Chauffage	173.39	166.81	198.00	193.00	193.00
<b>TOTAL SCOPE I</b>	<b>1496.47</b>	<b>1455.54</b>	<b>1439.00</b>	<b>1491.00</b>	<b>1433.00</b>
Electricité	55.03	52.78	33.00	-	52.57
<b>TOTAL SCOPE II</b>	<b>55.03</b>	<b>52.78</b>	<b>33.00</b>	<b>-</b>	<b>52.57</b>
Voyages professionnels	954.90	468.63	234.00	294.00	103.83
Trajet domicile-travail	-	-	-	-	80.25
Déchets	-	-	-	-	79.98
Matériel entrant (papier)	-	-	-	-	45.87
Gaz réfrigérant	-	-	-	-	38.37
<b>TOTAL SCOPE III</b>	<b>954.90</b>	<b>468.63</b>	<b>234.00</b>	<b>294.00</b>	<b>348.3</b>
<b>TOTAL SCOPE I-II-III</b>	<b>2506.40</b>	<b>1976.95</b>	<b>1706.00</b>	<b>1785.00</b>	<b>1833.00</b>



La Loterie Nationale a obtenu sa certification «CO2 NEUTRAL COMPANY» en février 2019

### RÉDUCTION ET COMPENSATION DES ÉMISSIONS DE CO2

La réduction de l'empreinte carbone passe par des mesures de réduction des émissions où la Loterie Nationale est en mesure d'agir et par une politique compensation.

Au cours des années 2017, 2018 et 2019, la Loterie Nationale a pris des mesures en vue de réduire les émissions de CO2.

#### Ses efforts se sont portés sur :

- un approvisionnement en énergie 100 % renouvelable,
- la baisse de la consommation énergétique (notamment via une programmation intelligente des thermostats et la généralisation de l'éclairage led) dans les bâtiments,
- le choix pour une flotte de véhicules dont le taux d'émission diminue d'année en année,
- la mise en place de cours de conduite éco-responsable,
- une politique des voyages d'affaires qui privilégie le train à l'avion sur de courtes distances,
- une réduction de l'usage du papier dans les bureaux par la diminution du nombre d'imprimantes et photocopieurs,
- une diminution de l'usage de la voiture en promouvant le télétravail
- et une mobilité douce (mise à disposition de vélos électriques d'entreprise!).



Depuis 2017, la Loterie Nationale compense par l'intermédiaire de **CO2logic** ses émissions annuelles de CO2 à travers des projets de type «**Cookstoves Saving Trees**» en Uganda (2017) et «**Gyapa Cookstoves**» au Ghana (2018-2019) dont l'objectif est de diminuer le taux d'émission de CO2 dans ces pays par l'usage de techniques de cuissons plus économiques et plus performantes.

L'infographie de notre compensation en 2019, reprise ci-dessous, illustre l'impact de cette compensation sur l'année 2019.

#### IMPACT DE NOTRE COMPENSATION EN 2019



## ■ ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DURABLE PROJET « COLIBRI »

En 2019, la Loterie Nationale a lancé le projet Colibri en faveur d'un environnement (de travail) durable. Différents projets ont été initiés, tels que :

- la collecte des capsules Nespresso usagées pour être recyclées ;
- la promotion de l'usage du moteur de recherche en ligne Ecosia ;
- l'élimination des gobelets jetables en plastique et en carton au profit de l'usage de la gourde individuelle et/ou de la tasse à café ;
- l'installation de poubelles de tri sélectifs aux étages ;
- la collecte en 2019 des vieux GSM ;
- la mise à disposition du personnel de bacs de collecte de bouchons en liège, bouchons en plastique et piles usagées.



**Projet Colibri**  
Informier - Sensibiliser - Agir





## COLOPHON

**Editeur responsable** : Loterie Nationale, S.A. de droit public

**Coordination** : Roland Louski

**Textes** : en collaboration avec les collègues des départements Corporate, HR, Finance, Stratégie, Marketing, Subsidies, Sponsoring et avec les collègues QAS et Jeu Responsable.

**Traduction** : Luc Dreesen, Virginie Eggerickx, Francesco Porzio.

**Photo principale de la couverture** : Gérard Delwiche

**Mise en page** : Gérard Delwiche

**Impression** : Printing Office - Jette - Loterie Nationale

**Crédits Photos** : Adobe Stock, Unsplash et par ordre de lecture : p4. E. Lesuisse, p7. Kzenon, p9 G. Delwiche, p11. emerald\_media, p12. Greg Epperson, p13. Martin Villadsen, kues1 , p15. Gajus, baramefotolia, p17. NinaMalyna, p18. Wayhome Studio, p19. Marino Bocelli, ryanking999, andrys lukowski , Martin Barraud/KOTO, Augustas Cetkauskas, p20. REDPIXEL, p21. Picasa, p27. Andrey Popov, p28. contrastwerkstatt, p29. agcreativelab , Boggy, p31.lovelyday12, p32. jro-grafik, Beboy, p33 Gyapa.

Loterie Nationale,  
S.A. de droit public  
Rue Belliard 25-33  
1040 Bruxelles  
© Loterie Nationale, 2020

*Les rapports sociétaux de la Loterie Nationale sont également disponibles en néerlandais et en français et peuvent être téléchargés au format PDF sur :*

**[www.loterie-nationale.be/a-propos-de-nous/qui-sommes-nous/documents](http://www.loterie-nationale.be/a-propos-de-nous/qui-sommes-nous/documents)**

*ou plus simplement en scannant le QR code suivant :*





En savoir plus  
sur la Loterie Nationale  
Scannez ce QR code

 **loterie  
nationale**  
BIEN PLUS QUE JOUER