



**Règlement relatif aux critères de qualité pour les (candidats-)points
de vente de la Loterie Nationale**

Public

Règlement relatif aux critères de qualité pour les (candidats-)points de vente de la Loterie Nationale

Sommaire

1	Description et objectif	3
2	Champ d'application.....	3
3	Critères	4
3.1	Exigences en matière de préservation de l'image de fiabilité de la Loterie Nationale	4
3.1.1	Présentation	4
3.1.2	Services	4
3.2	Exigences en lien avec la politique de jeu responsable de la Loterie Nationale	4
3.2.1	Vente de produits de la Loterie Nationale	4
3.2.2	Moralité et gestion du point de vente	4
3.2.3	Formation	5
3.3	Exigences relatives à l'offre de la Loterie Nationale.....	5
3.3.1	Visibilité.....	5
3.3.2	Publicité	5
3.4	Exigences relatives à la disponibilité du service public proposé par la Loterie Nationale	5
4	Contrôle	5
5	Version.....	5



1 Description et objectif

La Loterie Nationale accomplit sa mission légale de canalisation en proposant une offre fiable, responsable et attrayante de jeux de loterie dans un cadre clairement défini et contrôlé.

En tant que fournisseur professionnel et socialement responsable de plaisir de jeu, elle veille à ce que ses activités, y compris celles de ses points de vente, contribuent à un environnement de jeu sûr, renforcent la confiance du public et garantissent l'accessibilité de son service public.

Dans ce contexte, la Loterie Nationale accorde une importance particulière au jeu responsable. Les pratiques en matière de prévention et de lutte contre la dépendance au jeu sont intégrées de manière structurelle dans tous les aspects de son fonctionnement et dans les activités quotidiennes de ses points de vente. La Loterie Nationale oriente activement le joueur vers une offre de jeux de loterie à faible risque, en veillant à ce qu'il ne soit pas exposé de manière excessive à des jeux plus risqués ou potentiellement addictifs, tout en offrant un environnement de jeu sûr et responsable.

La qualité et l'intégrité du réseau de points de vente constituent une condition essentielle à la réussite de cette mission. La Loterie Nationale souhaite distribuer ses jeux de loterie exclusivement via des points de vente exploités par des personnes qui répondent aux critères requis en matière de moralité et de fiabilité et qui exercent leurs activités dans un environnement sûr, adéquat et professionnel. Cette mesure est nécessaire pour préserver son image de fiabilité et garantir que sa mission sociale et sa réputation ne soient pas compromises.

Pour garantir une offre suffisamment visible, attrayante et géographiquement disponible, ainsi qu'un niveau élevé de fiabilité et de responsabilité, le présent règlement définit les critères auxquels tous les (candidats-)points de vente doivent répondre. Ces critères s'appliquent tant à la conclusion d'un accord de collaboration avec la Loterie Nationale qu'au maintien du droit contractuel de proposer des jeux de loterie, et visent à trouver un juste équilibre entre **la canalisation, la protection des consommateurs, la confiance de la société et la disponibilité continue du service public.**

2 Champ d'application

Les critères fixés dans le présent règlement s'appliquent à tous les (candidats-)points de vente qui souhaitent distribuer ou distribuent des jeux de loterie. Ils s'appliquent également aux points de vente souhaitent déménager à une autre adresse. Ils sont pris en compte parallèlement aux critères économiques objectifs que la Loterie Nationale applique lors de l'évaluation d'une candidature et de la poursuite de la collaboration. Ils visent à garantir que le réseau de points de vente continue de répondre à la mission légale, à l'image de fiabilité et aux exigences en matière de jeu responsable de la Loterie Nationale.

Afin de garantir le respect du présent règlement, la Loterie Nationale se réserve le droit :

- d'évaluer les candidats-points de vente au regard des critères prévus dans le présent règlement et de décider, de manière discrétionnaire et objective, s'ils satisfont ou non à ces exigences et
- d'effectuer des contrôles dans les points de vente existants et, en cas de manquements constatés, d'appliquer les mesures prévues dans le contrat. Pour les points de vente existants, le présent règlement fait partie intégrante et indissociable du contrat conclu avec la Loterie Nationale et des obligations contractuelles qui en découlent et qui incombent au point de vente.

Dans le cadre de l'application de ce règlement, la Loterie Nationale dispose d'une marge d'appréciation pour déterminer, à la lumière de sa mission légale et de sa responsabilité sociale, comment les critères qui y sont énoncés seront concrètement mis en œuvre et pondérés. Cette évaluation est réalisée de manière cohérente et non discriminatoire, en tenant compte des objectifs de canalisation, de jeu responsable, de fiabilité du réseau et de disponibilité du service public.



3 Critères

3.1 Exigences en matière de préservation de l'image de fiabilité de la Loterie Nationale

3.1.1 Présentation

- a) Le point de vente est en bon état tant à l'extérieur qu'à l'intérieur (ordre, hygiène, aération, éclairage, vitrine...);
- b) Le point de vente renvoie une image de fiabilité à l'égard du public de la Loterie Nationale :
 - L'activité du point de vente n'est pas trompeuse et ne crée aucune confusion auprès du public de la Loterie Nationale quant à l'offre ou à la gestion du point de vente.
 - Le point de vente donne au moins au public de la Loterie Nationale l'impression qu'il respecte la réglementation qui lui est applicable, notamment les limites d'âge légales pour l'ensemble de l'offre de produits du point de vente ainsi que les heures d'ouverture légalement prévues.
- c) Lorsque le point de vente procède lui-même au paiement des gains des jeux de loterie, cette opération s'effectue exclusivement dans le même lieu où les jeux de loterie sont proposés à la vente.

3.1.2 Services

- a) L'exploitant et son personnel au sein du point de vente doivent disposer d'une connaissance suffisante de la langue dans laquelle la Loterie Nationale communique avec le point de vente ;
- b) L'exploitant et son personnel impliqué dans la vente et dans le paiement des gains doivent posséder les connaissances nécessaires sur l'offre, les règlements de jeu et les règles de base à respecter (interdiction de vente de jeux de loterie aux mineurs, limitations des mises, législation sur anti-blanchiment, etc.) et communiquer au joueur des informations justes, transparentes et objectives ;
- c) Un système de paiement électronique parfaitement fonctionnel doit être mis à la disposition des clients et, dans la mesure où ceux-ci paient à l'aide de moyens de paiement électroniques courants, ce service doit être gratuit ;
- d) Au cas où une offre de jeux de hasard, autre que des produits de loterie, est proposée dans le point de vente proposée dans le point de vente, celle-ci doit être placée de façon suffisamment distincte de l'offre des produits de la Loterie Nationale, de manière à ce qu'aucune confusion ne puisse naître dans l'esprit du joueur entre les produits de la Loterie Nationale et ceux des opérateurs de jeux de hasard. L'éventuelle agence de paris doit se trouver dans une partie strictement séparée du point de vente ;
- e) Lorsqu'un point de vente propose, en plus des jeux de loterie, également une offre de jeux de hasard, l'exploitant et le personnel sont tenus de respecter à la lettre la législation correspondante. Il s'agit notamment, sans que cette liste soit exhaustive, des obligations suivantes :
 - L'obtention et l'affichage d'une licence valide ;
 - Les règles relatives à la publicité à l'intérieur et à l'extérieur (y compris sur la façade) du point de vente ;
 - Les règles relatives à l'âge minimum, aux limites de mise et au contrôle de l'identité.

3.2 Exigences en lien avec la politique de jeu responsable de la Loterie Nationale

3.2.1 Vente de produits de la Loterie Nationale

- a) Le point de vente ne procède pas à la vente de jeux de loterie par l'intermédiaire de son site web et/ou de ses autres canaux digitaux sans autorisation explicite de la Loterie ;
- b) L'exploitant et son personnel doivent respecter les dates limites de vente des jeux à gratter communiquées par la Loterie Nationale. Dans ce même contexte, l'exploitant et ses collaborateurs doivent préparer en temps utile et de manière appropriée tous les retours de jeux à gratter ;
- c) Les produits de la Loterie Nationale ne sont pas vendus à crédit ;
- d) Les limites de mise imposées aux jeux de loterie de la Loterie Nationale sont strictement respectées ;
- e) Les directives (y compris le code de bonne conduite) de la Loterie Nationale en matière d'organisation de cagnottes doivent être strictement observées.

3.2.2 Moralité et gestion du point de vente

- a) L'exploitant et son personnel doivent être âgés d'au moins 18 ans pour être autorisés à vendre des produits de la Loterie Nationale ;
- b) L'exploitant et son personnel doivent être suffisamment motivés, compétents et qualifiés pour officier comme ambassadeurs de la Loterie Nationale.

Règlement relatif aux critères de qualité pour les (candidats-)points de vente de la Loterie Nationale

- c) L'exploitant et son personnel sont tenus de respecter les obligations légales liées au (à la gestion du) point de vente. Il s'agit notamment, sans que cette liste soit exhaustive, des obligations suivantes :
 - Le point de vente doit respecter les limites d'âge pour tous les produits qu'il propose (p. ex. tabac, alcool, etc.) ;
 - Le point de vente doit respecter la législation fiscale et sociale qui lui est applicable ;
 - Le point de vente veille à se conformer à la législation anti-blanchiment et respecte les seuils maximum pour les paiements en espèces (le paiement électronique étant encouragé) ;
 - Le point de vente doit respecter la législation relatives aux heures et jours d'ouverture ;
- d) Le point de vente doit respecter scrupuleusement et dans les délais les obligations de paiement envers la Loterie Nationale ;
- e) L'exploitant et son personnel veilleront à ne pas nuire à l'image et à la réputation de la Loterie Nationale et s'abstiendront de diffuser la moindre communication par le biais de canaux jugés inappropriés par la Loterie Nationale (p. ex. des canaux s'adressant aux mineurs ou aux groupes vulnérables).

3.2.3 Formation

- a) L'exploitant et son personnel ont suivi une formation sur les produits et les procédures de la Loterie Nationale ainsi que sur sa politique de jeu responsable, et contribuent activement au respect de cette politique et à la sensibilisation des joueurs manifestant un comportement de jeu excessif. L'exploitant et son personnel (y compris les étudiants) actualiseront régulièrement leurs connaissances en la matière à l'aide des formations et du matériel pédagogique mis à leur disposition par la Loterie Nationale à cet effet.
- b) Dans le point de vente, les dépliants sur le jeu responsable et la dépendance au jeu sont mis à la disposition des joueurs soupçonnés d'avoir un comportement de jeu excessif.

3.3 Exigences relatives à l'offre de la Loterie Nationale

3.3.1 Visibilité

- a) Les jeux de loterie de la Loterie Nationale font partie intégrante de l'assortiment du point de vente et sont bien visibles du consommateur ;
- b) Le point de vente s'engage à convenir d'un plan de visibilité avec la Loterie Nationale et à le respecter rigoureusement, sans modifications, suppressions ou ajouts.

3.3.2 Publicité

- a) Sauf accord écrit contraire, la publicité affichée sur et dans le point de vente ne peut se rapporter qu'aux produits vendus physiquement dans le point de vente, et cette offre de produits doit être conforme à la politique de jeu responsable et aux normes éthiques de la Loterie Nationale ;
- b) Le matériel publicitaire de la Loterie Nationale ne peut être utilisé qu'avec l'autorisation préalable de celle-ci (titulaire des droits). Cette autorisation peut éventuellement être soumise à des conditions ou refusée.

3.4 Exigences relatives à la disponibilité du service public proposé par la Loterie Nationale

- a) Le point de vente est situé dans un environnement approprié qui tient compte de la mission sociale de la Loterie Nationale et attire principalement une clientèle majeure ;
- b) Le point de vente veille à ce que les heures d'ouverture qu'il affiche sont effectivement respectées.

4 Contrôle

Sur demande, le point de vente soumettra à la Loterie Nationale, dans le délai imparti, les pièces justificatives pertinentes attestant du respect des dispositions légales et des critères applicables.

Dès que la Loterie Nationale a connaissance d'infractions pénales, en particulier celles se rapportant à des délits patrimoniaux, elle se réserve le droit, compte tenu de la relation de confiance, de ne pas conclure le contrat ou, le cas échéant, de le résilier (ou de le suspendre temporairement en attendant le résultat d'une enquête).

5 Version

La dernière mise à jour du présent règlement remonte au 12/05/2026.

