



*Aide-mémoire  
concernant votre inscription au  
programme d'autoexclusion*

# AUTOEXCLUSION

## Conditions de l'inscription au programme d'autoexclusion

### **Confidentialité**

Votre démarche d'autoexclusion ainsi que tous les renseignements personnels que vous avez fournis seront traités selon les règles de confidentialité les plus strictes.

### **Sites d'autoexclusion et durée de l'inscription**

En vous inscrivant au programme d'autoexclusion, vous vous engagez à ne plus fréquenter les établissements de jeux de Loto-Québec (casinos et salons de jeux), pour la période choisie, telle que mentionnée au formulaire, soit de trois mois à cinq ans.

De plus, l'inscription au programme entraîne automatiquement la fermeture de votre compte client sur le site lotoquebec.com, s'il y a lieu, et bloque l'ouverture d'un nouveau compte sur ce même site.

### **Non-respect de l'engagement**

Si vous êtes repéré dans un établissement désigné dans votre formulaire d'inscription, de l'aide vous sera offerte et vous serez raccompagné à l'extérieur de l'établissement.

### **Annulation de l'inscription au programme Casino Privilèges et de l'envoi de matériel promotionnel**

L'inscription au programme d'autoexclusion entraîne l'annulation de votre inscription au programme Casino Privilèges, ou l'impossibilité de vous y inscrire, et ce, peu importe la durée de votre autoexclusion ou le nombre de sites applicables choisis. De plus, vous devez remettre votre carte Casino Privilèges, dont le solde vous sera remboursé, le cas échéant.

Votre nom sera également retiré de la liste d'envoi de matériel promotionnel pour toute la durée choisie de votre autoexclusion ainsi que pendant les 12 mois suivant l'échéance de celle-ci.

Par la suite, vous devrez entreprendre les démarches pour rétablir le contact (formulaire à remplir en établissement) auprès du personnel du service à la clientèle, si tel est votre souhait.

### **Renouvellement de l'inscription**

À l'échéance de votre période d'autoexclusion, si vous souhaitez toujours être autoexclu des établissements de jeux de Loto-Québec, vous devez vous inscrire à nouveau au programme d'autoexclusion.

Pour ce faire, vous pouvez vous présenter dans l'un des endroits suivants :

- Les six établissements de jeux de Loto-Québec (sans rendez-vous);
- Le siège social de Loto-Québec, à Montréal, et le bureau de Loto-Québec, à Québec (avec ou sans rendez-vous);
- Les centres d'aide partenaires de Loto Québec, dont la liste apparaît à la fin du présent document (sur rendez-vous seulement).

Si vous souhaitez vous inscrire au siège social de Loto-Québec, à Montréal, ou au bureau de Loto-Québec, à Québec, vous n'avez qu'à vous présenter au comptoir d'accueil durant les heures normales de bureau (de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi) et à demander à vous inscrire au programme d'autoexclusion. Si vous préférez prendre rendez-vous, composez le 1 866 277-6660 pendant les mêmes heures.

### **Ressources et soutien disponibles**

Dans les 72 heures suivant votre inscription, vous recevrez un appel de *Jeu : aide et référence*, qui vous informera des ressources d'aide disponibles dans votre région et vous y référera si vous le désirez. Ce service téléphonique est indépendant de Loto-Québec et tous ses employés sont tenus à des règles de confidentialité strictes. Les services offerts, qui sont confidentiels et pour la plupart gratuits, peuvent vous aider dans votre processus de changement.

Il est important de savoir que vous pouvez à tout moment communiquer avec *Jeu : aide et référence*, en composant le 1 800 461-0140 si vous en sentez le besoin, même dans l'éventualité où vous n'auriez pas choisi cette option lors de votre inscription au programme d'autoexclusion. Ce service, disponible 24 h/24, 7 j/7, offre du soutien, des renseignements et des références, pour vous ou vos proches.

## Responsabilité

### Responsabilité du client autoexclu

**Votre responsabilité est de respecter votre engagement, à savoir de ne pas vous présenter dans les établissements de jeux de Loto-Québec dont vous vous êtes autoexclu.** Vous vous engagez aussi à ne pas utiliser de subterfuges, tels des déguisements, qui rendraient votre repérage plus difficile.

### Responsabilité de l'établissement

Chaque établissement soutient votre décision de vous autoexclure et déploie **des efforts considérables pour effectuer le repérage de clients autoexclus, et ce, au meilleur de ses capacités.** Cependant, l'établissement souscrit à une obligation de moyens et non de résultats.

## Information

Pour toute question sur le programme d'autoexclusion ou sur votre inscription à ce programme, composez le 1 866 395-9878, poste 131-4599.

Pour toute question sur le soutien offert par le service *Jeu : aide et référence*, composez le 1 800 461-0140.

## Centres d'aide où il est possible de s'inscrire au programme d'autoexclusion (sur rendez-vous seulement)

ÉTABLISSEMENTS DE JEUX	CENTRES D'AIDE	COORDONNÉES
Casino de Charlevoix	Ressource Genesis	418 665-3912
Casino du Lac-Leamy	Québec : CISSS de l'Outaouais / Centre de réadaptation en dépendance	819 776-5584
	Ontario : Centre de santé communautaire Côte-de-Sable	613 789-8941
Casino de Montréal	La Maison Jean Lapointe	514 288-2611 1 800-567-9543
	CISSS de Lanaudière / Centre de réadaptation en dépendance de Joliette	450 755-6655 1 866 395-6655
	CISSS de Lanaudière / Centre de réadaptation en dépendance de Terrebonne	450 492-7444 1 800 966-9705
Casino de Mont-Tremblant	CISSS des Laurentides / Installation des Sommets	819 324-4000, poste 4045 1 855 766-6387
Salon de jeux de Québec	Centre CASA	418 871-8380 1 877 871-8380
Salon de jeux de Trois-Rivières	CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre- du-Québec	819 374-4744

