



NATIONALE

20

R A P P O R T A N N U E L

18



www.loterie.lu

Éditeur responsable

Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte
« La Philanthropie »
18, rue Léon Laval • Z.I. Am Bann • L-3372 Leudelage
T (+352) 22 56 67 • F (+352) 22 56 67 9710
info@loterie.lu

Chargée du projet publication

Anne Bernard

Textes

Anne Bernard, Paula Lages, Pauline Starck

Conception et réalisation graphique

Comed

Impression

Reka print +

Tirage

1.000 exemplaires

20

R A P P O R T A N N U E L

18

SOMMAIRE

P 2	INTERVIEW DU DIRECTEUR	P 23	RÉSEAU DE VENTE
P 4	VALEURS ET MISSIONS DE L'INSTITUTION	P 24	LA PAROLE AUX REVENDEURS
P 8	RÉSULTATS DE LA LOTERIE NATIONALE	P 30	MESSAGE DU DIRECTEUR
P 10	PANORAMA ÉCONOMIQUE	P 31	PRIORITÉS ET RESPONSABILITÉS
P 12	JEUX DE GRATAGE	P 33	UNE ENTREPRISE CERTIFIÉE ET RESPONSABLE
P 16	JEUX DE TIRAGE	P 38	LA LOTERIE NATIONALE, UN SPONSOR ENGAGÉ
P 18	PARIS HIPPIQUES ET SPORTIFS		
P 20	LOTERIE.LU		



INTERVIEW DU DIRECTEUR

Léon LOSCH

Directeur
de la Loterie Nationale

2018 a été une bonne année pour la Loterie, ses ventes ont progressé de 2,75 % par rapport à l'exercice écoulé. Cela signifie que la Loterie est en bonne voie ?

L'année 2018 a en effet été une année plutôt positive pour la Loterie Nationale affichant 104,3 millions d'euros de ventes. Ces bons résultats apparents cachent cependant quelques disparités et nous forcent à rester toujours plus vigilants pour offrir une offre de jeux légale, dynamique et innovante à nos joueurs.

Les jeux de tirage ainsi que les paris ont connu un contexte difficile avec le développement de l'offre illégale concurrente qui met à mal ces jeux emblématiques. Ces résultats mitigés ont été compensés en partie par l'introduction d'un nouveau jeu : le HIGH 5 qui propose désormais aux joueurs un tirage journalier offrant un jackpot fixe de 50.000 €. Les jeux de grattage ont quant à eux connu un bel exercice 2018 grâce au renouvellement de l'offre physique comme sur Internet qui a enregistré une progression de 4,6 % en 2018.

Justement Internet et les nouveaux modes de distribution vous imposent-ils des transformations particulières ?

Toutes les loteries sont à la recherche d'une convergence entre le monde digital et le monde physique. Le réseau actuel de points de vente de la Loterie Nationale maille l'ensemble du pays et nous permet de toucher tous les publics. Son poids est, et restera, fort dans les années à venir. C'est pourquoi le réseau physique traditionnel reste au cœur de toutes nos attentions en matière d'investissement et de modernisation. Soutenir nos partenaires historiques est primordial et ce, d'autant plus dans le contexte difficile actuel que connaît l'HOESCA et la Presse. En parallèle, la Loterie travaille à développer son offre digitale pour séduire et à terme, faire venir plus de jeunes générations dans ses points de vente physiques pour jouer à ses jeux dans un cadre contrôlé et sécurisé. Les attentes des joueurs par rapport à l'offre digitale sont élevées, les actes d'achat sont de plus en plus hybrides et les joueurs réalisent leurs actes d'achat aussi bien dans les points de vente physiques que sur les plateformes digitales. À nous d'accompagner nos joueurs dans cette mutation du commerce de proximité pour ne pas confronter ces deux mondes mais les faire cohabiter de sorte qu'ils puissent naviguer entre le réseau physique traditionnel et le réseau digital selon leurs attentes et disponibilités.

Cette stabilité au niveau du résultat de la Loterie et ses projets en cours sont une bonne nouvelle pour ses bénéficiaires ?

Créée il y a bientôt 75 ans, la Loterie Nationale reste innovante, dynamique et ouverte pour offrir à ses joueurs une offre de jeux attractive et variée.

Son rôle est de subvenir au financement des missions philanthropiques de l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte. Pour ce faire, elle propose des jeux attractifs pour sa population dans le respect du jeu responsable et de l'éthique commerciale. Limiter la concurrence illégale tout en veillant à contenir le risque d'addiction, voilà tout l'enjeu aujourd'hui pour la Loterie. Cet équilibre s'inscrit dans les principes fondateurs de la Loterie et sont toujours à l'œuvre aujourd'hui, un pari qui demande un investissement croissant pour les équipes de la Loterie actuellement avec le développement de l'offre illégale.

En votre qualité de Directeur de la Loterie Nationale, comment travaillez-vous pour mettre en avant votre offre de jeux légale ?

En tant que seul opérateur légal sur le Luxembourg, la Loterie Nationale met tout en œuvre pour proposer une offre innovante, variée et divertissante à ses joueurs. La confiance et la transparence sont au cœur de notre activité. Le capital le plus important sur lequel les loteries peuvent s'appuyer est la confiance que ses joueurs ont dans l'intégrité de l'institution et son résultat. Le fait que 100% du résultat net de la Loterie soit reversé à travers l'Œuvre au monde associatif du Luxembourg est un élément fort aussi. Sur 1 € misé en moyenne, 25 cents reviennent aux bonnes œuvres. Ces éléments doivent être mis en avant aux joueurs pour qu'ils puissent faire un choix informé de s'octroyer un petit moment de divertissement avec nos jeux en toute bonne conscience et dans un cadre sécurisé.

VALEURS ET MISSIONS

DE L'INSTITUTION



Le Comité de la Direction Loterie Nationale

Le comité se compose des membres suivants :

LÉON LOSCH

Directeur

DENIS KOSIERK

Département de l'administration

VIRGILIO SOARES

Département des ventes

XAVIER FELLER

Département du marketing et de la communication

FRÄNK SCHON

Département des finances et des ressources humaines

DANIEL SCHILTZ

Département de la technologie et de l'information



La Loterie Nationale, une histoire liée à celle du pays

La Loterie Nationale, c'est avant tout une belle histoire, intimement liée à celle du Grand-Duché du Luxembourg. Instaurée pour venir en aide aux Luxembourgeois victimes de la guerre, l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte décide de créer la Loterie Nationale le 13 juillet 1945. C'est ainsi que débute l'aventure pour l'institution qui est au service des bonnes causes et divertit ses joueurs depuis bientôt 75 ans !

Des valeurs qui animent la Loterie Nationale aujourd'hui encore

La Loterie Nationale a bâti sa stratégie autour de la redistribution. Avec 80 % des mises des joueurs redistribuées aux joueurs, revendeurs et à la collectivité, la solidarité est l'essence même de la structure créée en 1945. Cette mission perdure aujourd'hui encore puisque la Loterie reverse 100 % de ses bénéfices nets, à travers l'Œuvre, à des institutions à but non lucratif. En effet la Loterie Nationale prend à cœur sa mission d'utilité publique et s'engage en favorisant l'égalité des chances afin d'offrir au plus grand nombre la possibilité de réaliser ses rêves.

LA LOTERIE NATIONALE, UNE ENTITÉ HISTORIQUE AU PLUS PROCHE DES GENS

LA LOTERIE NATIONALE, UNE ENTITÉ HISTORIQUE AU PLUS PROCHE DES GENS

(suite)

Créatrice de chances pour tous !

À travers ses jeux de hasard et d'argent la Loterie Nationale divertit le plus grand nombre et offre la chance de gagner à ses joueurs. Mais sa fonction ne se résume pas seulement à cela. La Loterie Nationale offre aussi leur chance à de nombreuses initiatives culturelles, sociales, sportives, à des développements dans le domaine de la santé, de l'éducation ou encore de l'environnement. Autant de domaines bénéficiaires du soutien incontesté de la Loterie Nationale depuis des années au travers de l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte.

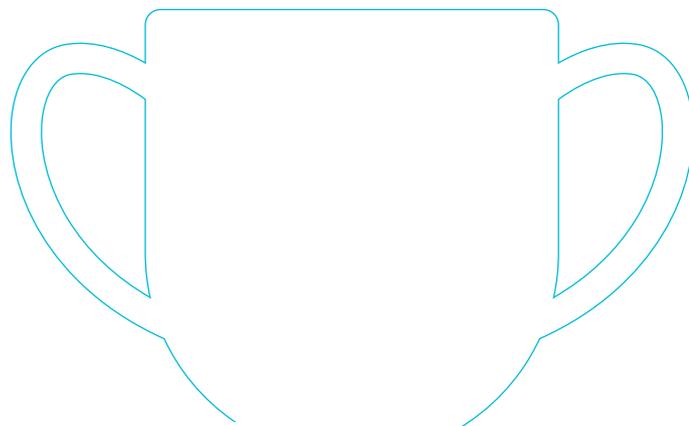
Une offre de jeux responsable et éthique

La Loterie Nationale opère de manière éthique et responsable pour proposer une offre de jeux de hasard tout en étant consciente de sa responsabilité sociale. Destinée au plus grand nombre, son offre de jeux est donc conçue en accord avec la stratégie de Jeu Responsable de l'entreprise. Cette optique est au cœur de toutes les décisions et modèle le présent comme le futur de l'entreprise. Afin de pérenniser son activité, la Loterie Nationale est attachée à ce modèle durable de développement, seul gage de réussite pour le futur.

C'est donc en ce sens que l'entité envisage son avenir entre mission éthique et offre dynamique et sécurisée - en adéquation avec les attentes du public - que la Loterie Nationale se projette vers le futur.



La Loterie Nationale s'engage à favoriser et à faire partager ses valeurs fondamentales. Celles-ci sont la clé de sa réussite depuis des années et se retrouvent dans le schéma ci-dessous.



SUCCÈS DE LA LOTERIE NATIONALE

SOLIDARITÉ

La responsabilité de l'entité est réelle et se traduit entre autres par l'action de la Loterie Nationale en faveur de l'utilité publique.

PROXIMITÉ ET COLLABORATION

À l'écoute de ses joueurs et de ses collaborateurs. L'échange et le travail collectif avec l'ensemble des parties prenantes sont essentiels à la poursuite des objectifs de la Loterie.

ÉQUITÉ, LOYAUTÉ ET RESPECT

Les principes d'équité, dans tous les sens du terme sont les moteurs de la Loterie à tous les niveaux. Promouvoir l'égalité des chances pour les collaborateurs comme les joueurs est essentiel.

TRANSPARENCE ET RESPONSABILITÉ

Protection des joueurs et revendeurs dans le cadre des certifications.

INNOVATION ET CRÉATIVITÉ

L'inventivité est à la base de l'activité de la Loterie Nationale pour concevoir des jeux qui se veulent pertinents, novateurs et éthiquement responsables.

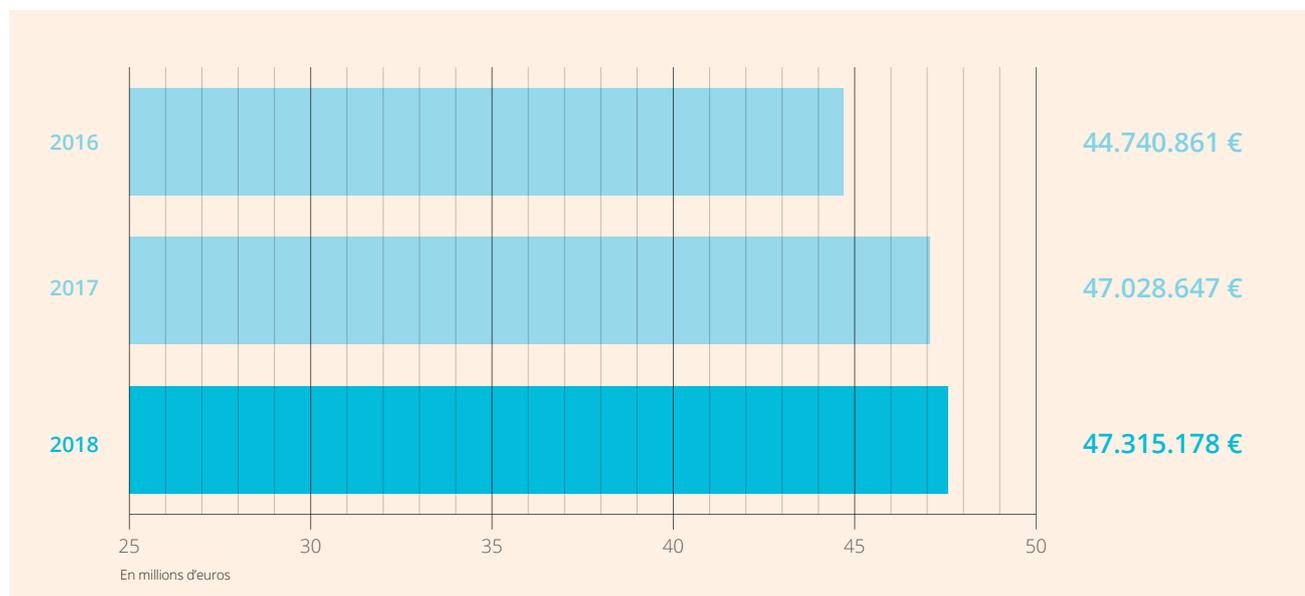
CONFIANCE

La crédibilité de la Loterie Nationale passe par la confiance que les différents acteurs placent en elle. Toutes les parties prenantes sont garantes de cette intégrité.

RÉSULTATS DE LA LOTERIE NATIONALE

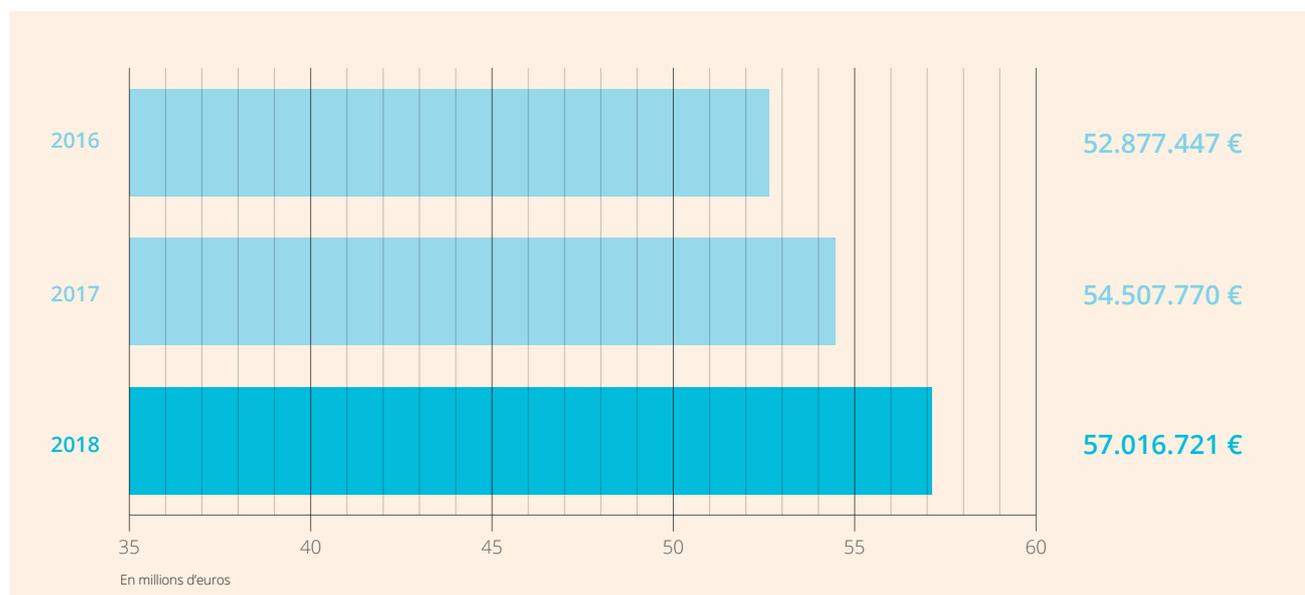
1. REVENU BRUT DES JEUX

Le revenu brut des jeux s'élève à **47.315.178 €** en 2018 soit une progression de **0,6 %** par rapport à l'année passée.



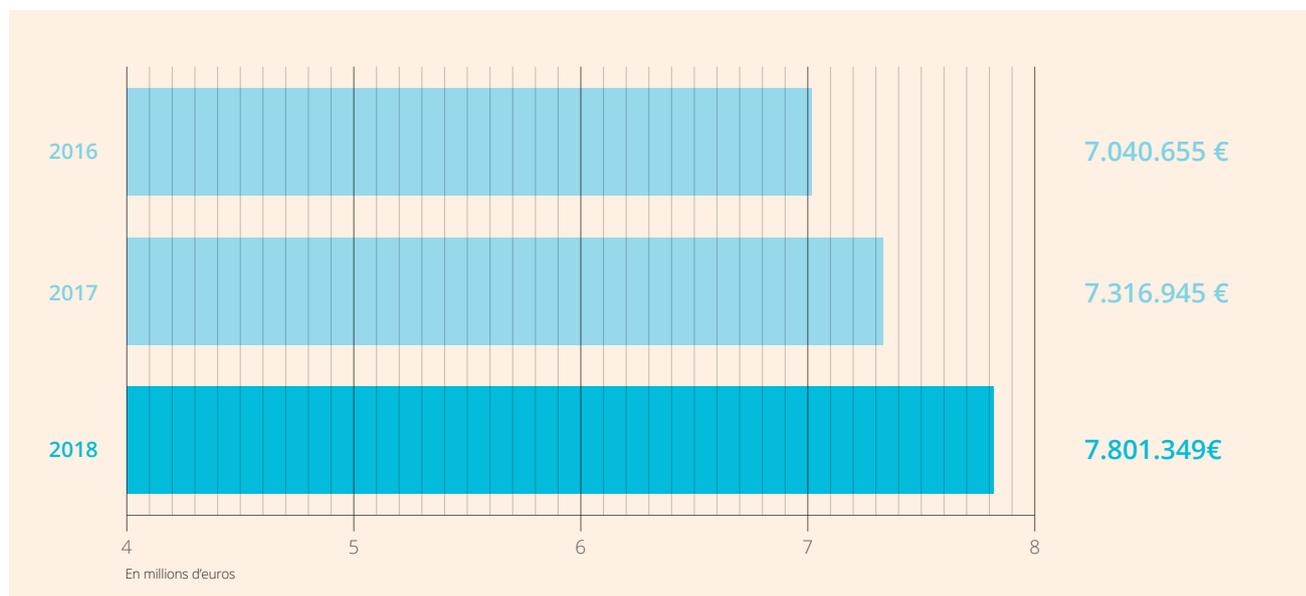
2. SOMME DES GAINS ATTRIBUÉS

En 2018, la Loterie Nationale a attribué **57.016.721 €** en gains aux joueurs, soit une hausse de **4,6 %** par rapport à 2017.



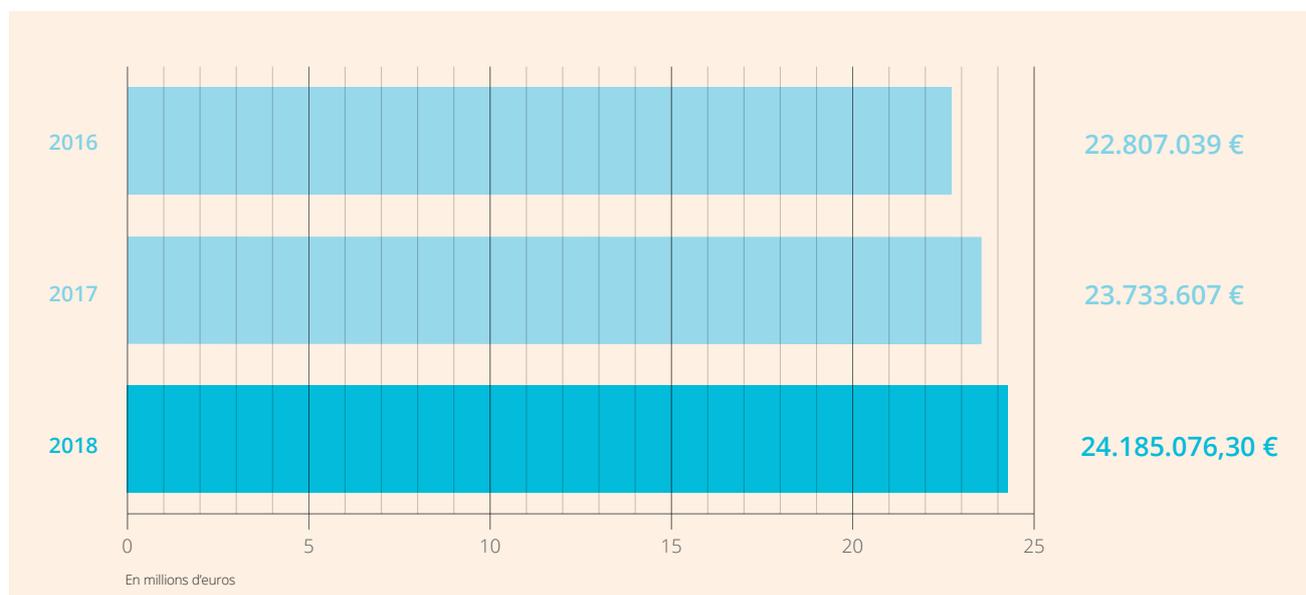
3. COMMISSIONS REVENDEURS

Les commissions perçues par les revendeurs en 2018 s'élèvent à **7.801.349 €**, soit une progression de **6,6 %** par rapport à 2017.



4. RÉSULTATS NET

La Loterie Nationale a enregistré un résultat net de **24.185.076,30 €**.



PANORAMA

ÉCONOMIQUE



La Loterie Nationale a connu une bonne année en 2018 : plus de 104 millions d'euros de ventes ont été engrangés.

Le revenu brut de jeux (RBJ), soit les montants misés moins les gains payés aux joueurs, a atteint plus de 47 millions d'euros, ce qui représente une très légère hausse par rapport à 2017 (+0,6 %). Dans un contexte où le secteur des jeux d'argent est toujours plus concurrentiel, les cycles courts de gros jackpots ont eu un certain impact sur les ventes ce qui explique cette progression légère qui reste toutefois bonne.

Une série d'innovations et d'actions spéciales a permis de soutenir avec succès les activités de la Loterie Nationale et ce, dans l'ensemble de la gamme des jeux de hasard proposés par la Loterie Nationale.

Les jeux en ligne ont été dynamisés par une offre variée et ont rencontré leur public avec une progression de 4,6 % des ventes, tous jeux confondus en ligne, par rapport à l'exercice précédent.

18 nouveaux jeux de grattage ont été lancés en 2018, dont beaucoup d'inédits mais aussi des nouvelles séries de succès

comme l'introduction du nouveau ticket 50 x The Cash, le premier proposé à 10 €, dernier né de la famille X « x The Cash » qui a rencontré son public.

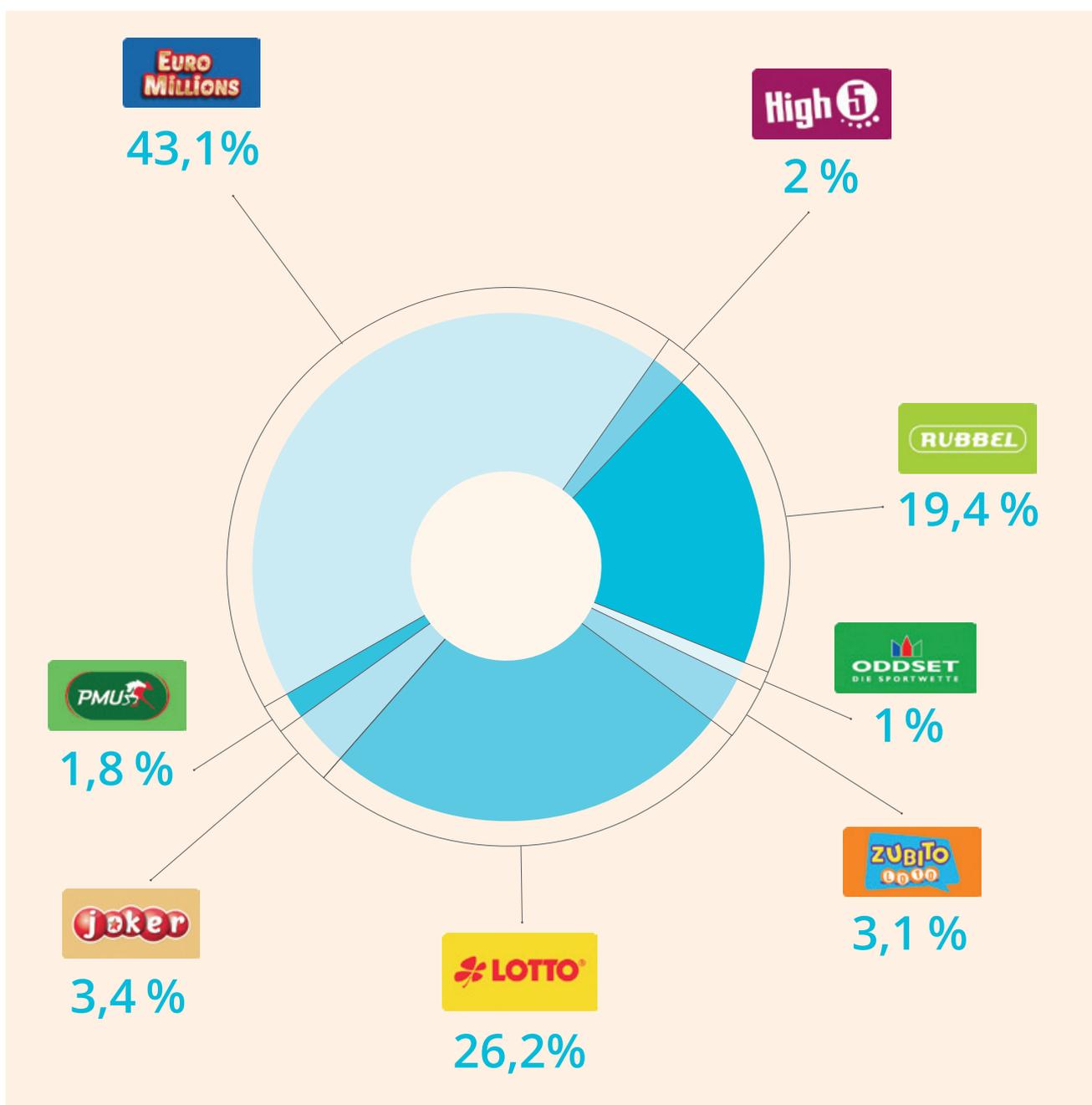
Les paris quant à eux, ont fait l'objet de plusieurs campagnes d'information et de promotion pour fidéliser les amateurs voire en attirer de nouveaux.

De manière plus globale, la Loterie Nationale a déployé sa stratégie, initiée il y a quelques années déjà, en vue de moderniser et maintenir un niveau élevé de sécurité et garantir la richesse de son offre de jeux.

Développer, diversifier et dynamiser l'offre en la rendant toujours plus moderne et en phase avec les attentes des clients, telle est la mission principale de la Loterie Nationale. L'optimisation du réseau de vente pour se calquer sur les nouvelles habitudes de consommation et les évolutions technologiques font également partie de cette stratégie. Allouer les meilleurs revenus aux investissements et projets futurs tout en maîtrisant ses coûts, voilà tout l'enjeu de la Loterie pour pérenniser son action dans les années à venir et poursuivre sa mission de redistribution, à travers l'Œuvre, aux projets à impact social du monde associatif au Luxembourg.

REVENU BRUT DES JEUX (RBJ) DE LA LOTERIE NATIONALE

RBJ total tous produits confondus de 47.315.178 €



JEUX DE GRATTAGE

18

nouveaux RUBBEL
lancés en 2018

15,2 %

de progression des ventes

12 %

de progression du RBJ
par rapport à 2017 pour
atteindre 9.171.953 €

2,5 €

c'est le prix moyen
investi par joueur
dans un RUBBEL

9.521.677

c'est le nombre de tickets RUBBEL
vendus en 2018

Grâce à sa politique d'innovation et son dynamisme en matière de jeux de grattage, la Loterie Nationale poursuit un succès entamé il y a bientôt 35 ans.

En 2018, les jeux de grattage enregistrent une nouvelle année de hausse des ventes avec une progression de 15,2 % pour atteindre 24,43 millions d'euros de ventes. Sur cette vague, le RBJ des RUBBEL est également favorablement impacté pour atteindre 9,17 millions d'euros, une progression de 12 % par rapport à l'exercice précédent.

L'intensification des lancements et les innovations proposées aux joueurs - 18 lancements en 2018 - ont également contribué à dynamiser le secteur des jeux de grattage. Des nouveautés, initiées en 2017, telles que le lancement de la famille des X « x The Cash », ont été étoffées en 2018. Le premier ticket à 10 €, le 50 x The Cash, a été lancé en 2018 pour répondre au succès de la famille des X « x The Cash ». L'intérêt marqué pour cette édition confirme la position forte de cette famille de jeux dans la panoplie des RUBBEL aujourd'hui.

Autre succès qui ne se dément pas au fil des années, le Calendrier de Décembre, a suscité pour la 6^e année consécutive, un vif engouement auprès de nos joueurs.

C'est le cadeau idéal à offrir ou se faire offrir : ludique, agréable et divertissant de par son format, il fait aujourd'hui partie des traditionnels achats de fin d'année pour de nombreux luxembourgeois.

Les paquets de chance, composés et proposés de manière saisonnière aux joueurs, pour la Fête des mères, Pâques et autres occasions, ont eux aussi participé à cette réussite pour le millésime 2018. Mis en vente notamment dans les supermarchés et points presse partenaires, les paquets de chance ont une nouvelle fois connu un vif succès.

Moteur de la gamme, le PICCOBELLO, reste le ticket phare et fait toujours rêver ses joueurs avec son fameux show télévisé sur RTL Télé Lëtzebuerg. Il représente toujours une forte part des ventes RUBBEL avec une contribution de presque 14 % au chiffre.



Le renouvellement permanent de l'offre, avec le lancement de nombreux jeux continue de séduire un public toujours plus friand de nouveautés. C'est l'addition de ces facteurs qui constitue la réussite de la gamme des RUBBEL depuis bientôt 35 ans. Cette année encore, les jeux de grattage et plus généralement la Loterie Nationale, ont globalement maintenu leur place dans le cœur des Luxembourgeois car rappelons-le, les jeux de hasard proposés par la Loterie Nationale sont avant tout source de divertissement, d'émotion et un créateur de rêves pour toute la population.

UNE OFFRE EN CONSTANTE ÉVOLUTION

Les ventes de « RUBBEL » en 2018 ont été stimulées par un renouvellement de l'offre, puisque 3 tout nouveaux jeux à gratter ont vu le jour en 2018.



Le ticket phare, le **PICCOBELLO**, reste le moteur de la gamme des jeux de grattage.

X « x The Cash » : lancement d'une famille à succès qui s'agrandit

Lancés début d'année 2017, les tickets de la famille des X « x The Cash » allant de 1 à 5 € ont remportés un tel succès que la Loterie a développé un petit dernier qui est finalement aujourd'hui le ticket le plus cher proposé dans la gamme à 10 € mais aussi le plus gros de par son format et remporte le même succès que le reste de la famille.



Paquet de chance

Convivial dans son format, le paquet de chance trouve depuis quelques années déjà sa place comme petite étrenne de fin d'année à offrir ou s'offrir. 2018 a confirmé ce succès par de bonnes ventes.

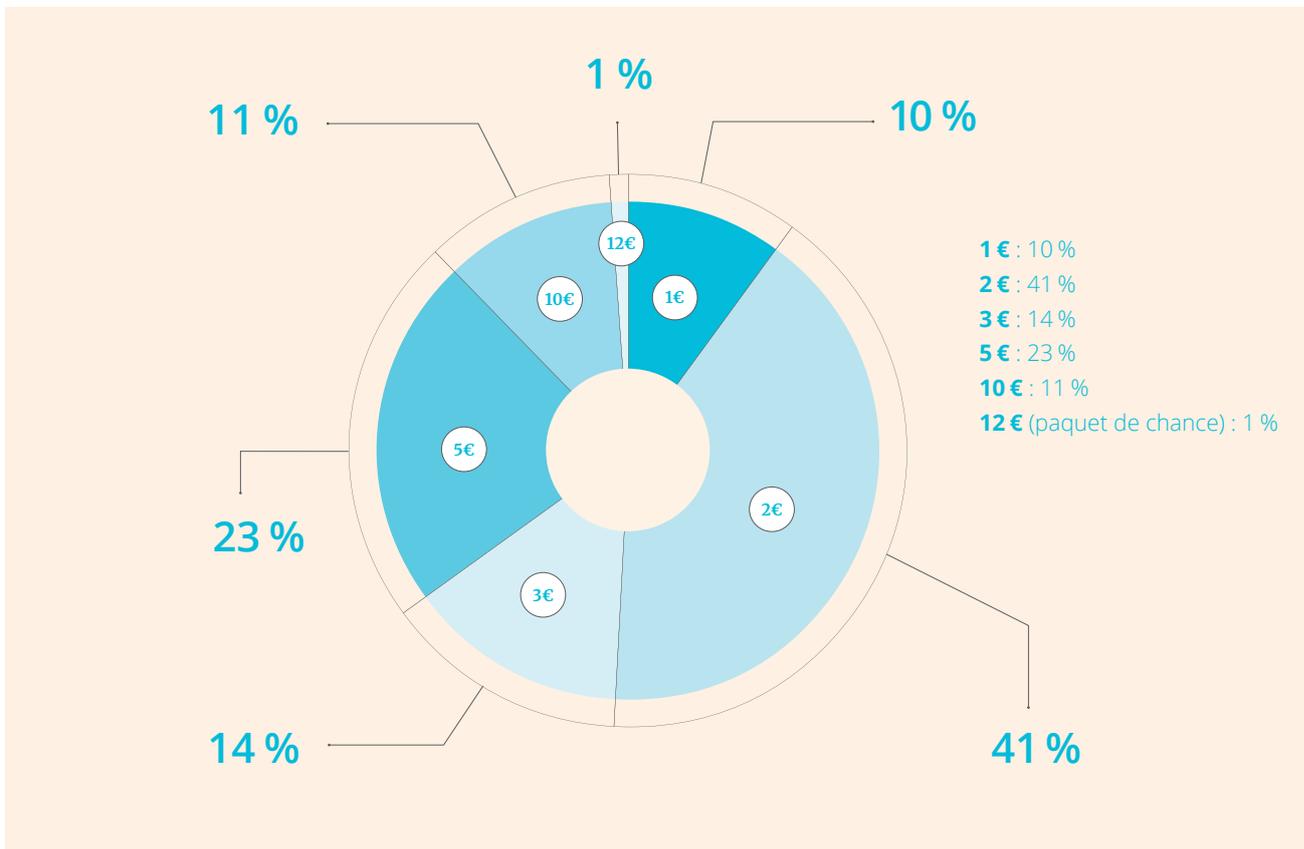


Calendrier de Décembre

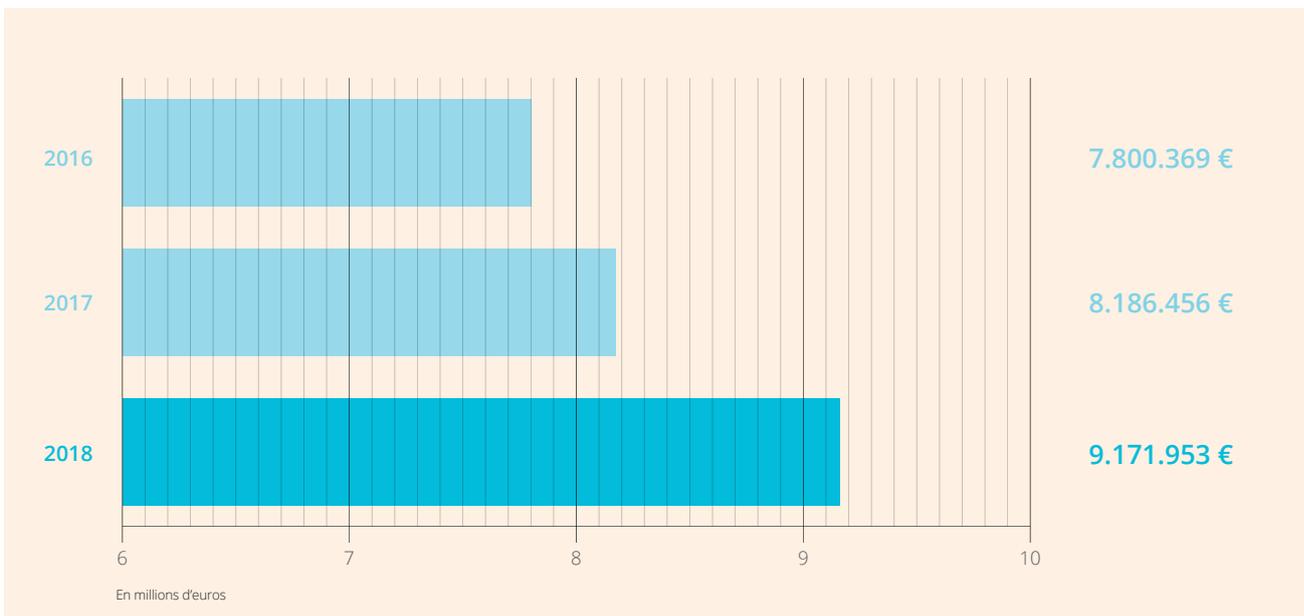
Lancé pour la 6^{ème} année consécutive, le Calendrier de Décembre a confirmé son succès puisqu'il s'est vendu une nouvelle fois très rapidement. Ce produit réalisé sur mesure pour les fêtes de fin d'année semble avoir trouvé sa place auprès des joueurs qui le plébiscitent désormais chaque année !



RÉPARTITION PAR PRIX DE VENTE SELON LE CHIFFRE DES VENTES



REVENU BRUT DES JEUX DE GRATTAGE



JEUX DE DE TIRAGE

2018 aura été une année stable pour les jeux de tirage de la Loterie Nationale qui signent une augmentation des ventes de 0,8 % enregistrant 75,67 millions d'euros de vente. Ce résultat global est toutefois soutenu par l'arrivée réussie du jeu HIGH 5 dans la gamme des jeux de tirage. Ces derniers représentent toujours la part la plus contributrice, constituant en effet 77,9 % du revenu brut des jeux (RBJ) global de la Loterie Nationale malgré une légère baisse.



En bref :

2018,
une année mitigée
pour EuroMillions :

-3,3 %
de ventes

HIGH 5 :

le petit nouveau
a fait ses preuves !

Jackpot
maximum de

174
millions d'euros
pour EuroMillions
en 2018 !

27
millions d'euros,
c'est le Jackpot LOTTO
le plus élevé en 2018

EuroMillions, le jeu de tirage des rêves les plus fous représente toujours 39 % du chiffre d'affaires de la Loterie Nationale et il sera l'objet de toutes les attentions au cours de l'année à venir.

Les résultats du JOKER, jeu additionnel facultatif permettant de gagner jusqu'à 500.000 € pour une mise de 2 € au Luxembourg, sont totalement corrélés avec ceux du jeu EuroMillions : il enregistre en effet une baisse de 3,1 % de son chiffre d'affaires représentant ainsi 3,4 % du RBJ global.

Le LOTTO, jeu de joueurs fidèles et réguliers s'il en est, a connu une année plutôt stable avec un chiffre des ventes de 23,7 millions d'euros représentant une très légère chute de 0,2 % en comparaison avec 2017. Présent dans le paysage des jeux de tirage depuis de nombreuses années au Luxembourg, le LOTTO a proposé un tirage événementiel à ses joueurs, 4 cycles de jackpots supérieurs à 15 millions d'euros et un jackpot record de 27 millions d'euros.

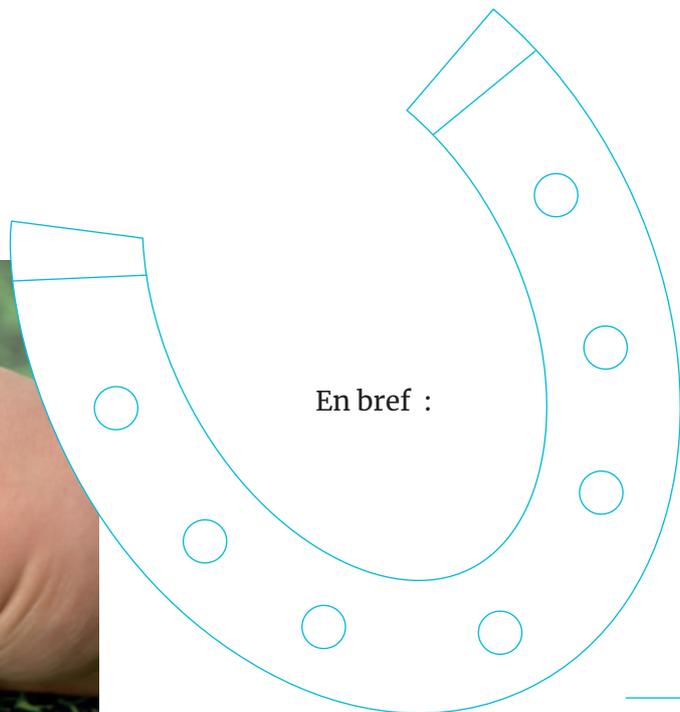
La Loterie Nationale a cette année réussi à contenir en partie la baisse du jeu de tirage instantané ZUBITO LOTO.

Les ventes ont en effet continué à chuter avec une baisse globale de 8,4 % par rapport à 2017, mais il est important de relever que pour la première fois depuis de nombreuses années, les ventes de 2018 ont été supérieures à celles de 2017 dès le second semestre. La Loterie Nationale espère que cela laisse présager une stabilisation des ventes pour ce produit, qui représente toujours 3,1% du RBJ avec un chiffre des ventes s'établissant à 5,2 millions d'euros et ce, malgré la présence continuelle des machines à jeu illégales implantées dans de très nombreux établissements.

Pour finir sur une note positive, HIGH5, le petit dernier des jeux de tirage au Luxembourg, a connu une belle première année ! Lancé fin janvier 2018, le jeu de tirage quotidien qui propose aux joueurs de gagner jusqu'à 50.000 € pour une mise de 1 € seulement, a trouvé sa place dans le paysage des jeux de tirage. Avec un chiffre des ventes s'établissant à 2,6 millions d'euros, il représente en effet déjà 2 % du RBJ global. Preuve que simplicité et efficacité font bon ménage !

Après une belle année 2017, le résultat a été plus mitigé au cours de l'exercice écoulé pour EuroMillions. Le jeu de tirage phare enregistre en effet une baisse des ventes de 3,3 % malgré une année riche en événements. Ce sont en effet 3 tirages événementiels qui ont été proposés aux joueurs en 2018 : 1 Pluie de millionnaires avec 25 x 1 million d'euros à gagner et deux Super Jackpots de 130 millions d'euros. De plus, 4 cycles ont proposé des jackpots de 100 millions d'euros minimum et un beau jackpot de 174 millions d'euros a été mis en jeu. Notons également que le jeu additionnel EXTRALUX, deuxième chance exclusive au Luxembourg, a fait 8 grands gagnants de 100.000 euros en 2018, pour sa deuxième année d'existence.





En bref :

Un gagnant au **SIMPLE PLACÉ JACKPOT** a multiplié son gain par 1.000 en novembre 2018 !

ODDSET :
de grands moments de paris sportifs en 2018 avec notamment la coupe du monde de football !

PARIS HIPPIQUES & SPORTIFS

PMU, l'année de la stabilité

Après avoir signé une belle année 2017, le PMU a stabilisé et pérennisé son activité en 2018. Les paris hippiques confirment ainsi leur place auprès des joueurs au Luxembourg avec une légère augmentation des ventes de 0,56 % par rapport à 2017.

Jeu de passionnés et de connaisseurs, le PMU réunit les turfistes dans des points de vente conviviaux au Luxembourg. Ils s'y retrouvent ainsi pour suivre les courses en direct, prendre des paris et échanger des conseils avisés sur les courses à venir.

Soucieux de conquérir de nouveaux joueurs, le PMU a lancé deux nouveaux paris au cours de l'année 2018 : le 2 sur 4 Jackpot qui propose des multiplicateurs et surfe sur la vague du succès de son grand frère le Simple Jackpot et le Super4 qui ouvre les paris sur les 4 premiers chevaux dans l'ordre sur des courses de 5 à 9 partants. Une gamme de paris toujours plus diverse qui cherche à fidéliser ses joueurs mais qui souhaite également toucher un public plus jeune, néophyte et avide de suspens.

Toujours à l'écoute de ses parieurs, le PMU a en outre revu en fin d'année son pari historique, le Quinté, en supprimant l'élément de pur hasard qu'était le numéro plus. Il compte ainsi récompenser davantage la sagacité des joueurs en augmentant les jackpots à remporter lors des courses traditionnelles du dimanche.

Le réseau des points de vente PMU de la Loterie Nationale a également poursuivi son optimisation au cours de l'année 2018.

Deux nouveaux paris **PMU** et une simplification du célèbre **QUINTÉ**

Il s'agit toujours en effet de trouver des points de vente au plus près des turfistes et de pouvoir compter sur des revendeurs passionnés et motivés par ce jeu hors du commun. Ils sont en effet les meilleurs ambassadeurs des paris hippiques auprès de leur clientèle qu'ils peuvent épauler ou conseiller. Pour les soutenir dans cette mission, la Loterie Nationale a organisé, cette année encore, des sessions d'animation avec un pronostiqueur professionnel qui a visité certains points de vente pour présenter le PMU et faire vivre toutes ses émotions aux clients présents.

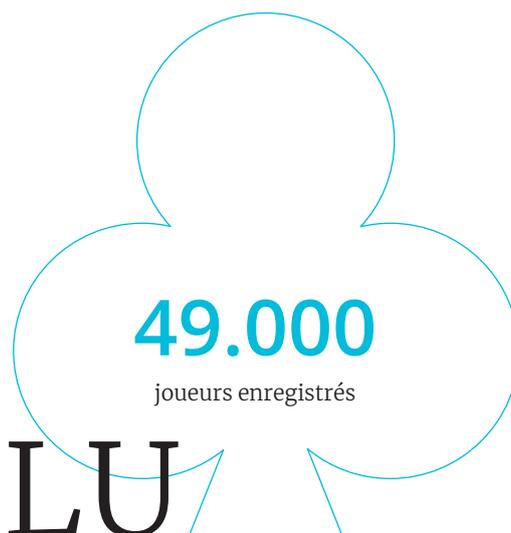
Le PMU a ainsi généré un chiffre des ventes de 2,88 millions d'euros pour la Loterie, représentant près de 1,8 % du RBJ global. La Loterie Nationale souhaite développer encore davantage ses activités hippiques et proposera des nouveautés à ses joueurs au cours de l'année à venir.



ODDSET : une année sportive chargée

L'année 2018 a fait vivre de beaux moments aux parieurs sportifs inconditionnels avec notamment les Jeux Olympiques d'hiver de PyeongChang ou encore la coupe du monde de football de la FIFA. Des instants d'émotion et de rêve qui ont donné lieu à de beaux paris avec ODDSET qui propose des paris sûrs et sérieux au Luxembourg.

Les ventes n'ont toutefois pas été stimulées par ces événements, ODDSET ayant en effet connu un recul des ventes de 43,6 % au cours de l'année 2018, avec 1,35 millions d'euros engendrés soit 1 % du RBJ global de la Loterie Nationale. Ici encore, la prolifération des bornes de paris illégaux semble avoir eu une influence négative sur les résultats.



LOTÉRIE.LU

Rendre les jeux de la Loterie accessibles à tous et partout

En parallèle du renouvellement constant de la gamme des jeux proposés par la Loterie, les équipes s'attachent à enrichir et moderniser sa plateforme de jeux en ligne. Pour épouser les nouvelles habitudes de consommation et renforcer ses liens avec les plus jeunes générations, en parallèle à son réseau physique de points de vente, elle développe et enrichit son site Internet. Cette offre se veut complémentaire au réseau de vente traditionnel et propose une gamme de jeux de divertissement large et moderne pour que les joueurs puissent se divertir depuis tous les supports et à tout moment en sécurité.

L'offre légale proposée par la Loterie a pour vocation à juguler la montée des sites illégaux

Le développement de l'offre sur son site Internet répond à un enjeu majeur pour la Loterie Nationale, désireuse d'endiguer les activités des opérateurs illégaux. Lutter pour que l'argent des joueurs soit mis au service de l'utilité publique est un premier axe essentiel.

L'autre enjeu de taille est de proposer une offre régulée et contrôlée aux joueurs. La plupart des sites illégaux n'effectuent pas de contrôle, ce qui laisse la porte ouverte à tous les excès. Certifié Jeu Responsable, le site Loterie.lu offre à ses joueurs une plateforme fiable, sécurisée, équipée de garde-fous adéquats pour prévenir au mieux les risques liés au jeu excessif.

Pour ce faire un strict contrôle de l'âge est effectué au travers d'un contrôle des identités. Seuls les joueurs de plus de 18 ans révolus ont la possibilité de s'enregistrer sur la plateforme. Le crédit que l'on peut mettre sur son compte est également limité à des sommes raisonnables pour que le jeu reste un jeu et ne devienne pas une addiction. Enfin le site offre la possibilité au joueur, pour limiter ses pertes de s'autoexclure de certains jeux. Et ceux-ci ne sont que quelques-uns de la pléiade des modérateurs mis en place par la Loterie pour ses joueurs sur le digital.

Chiffres clés :

Mise moyenne
par semaine LOTTO :

23,15 €

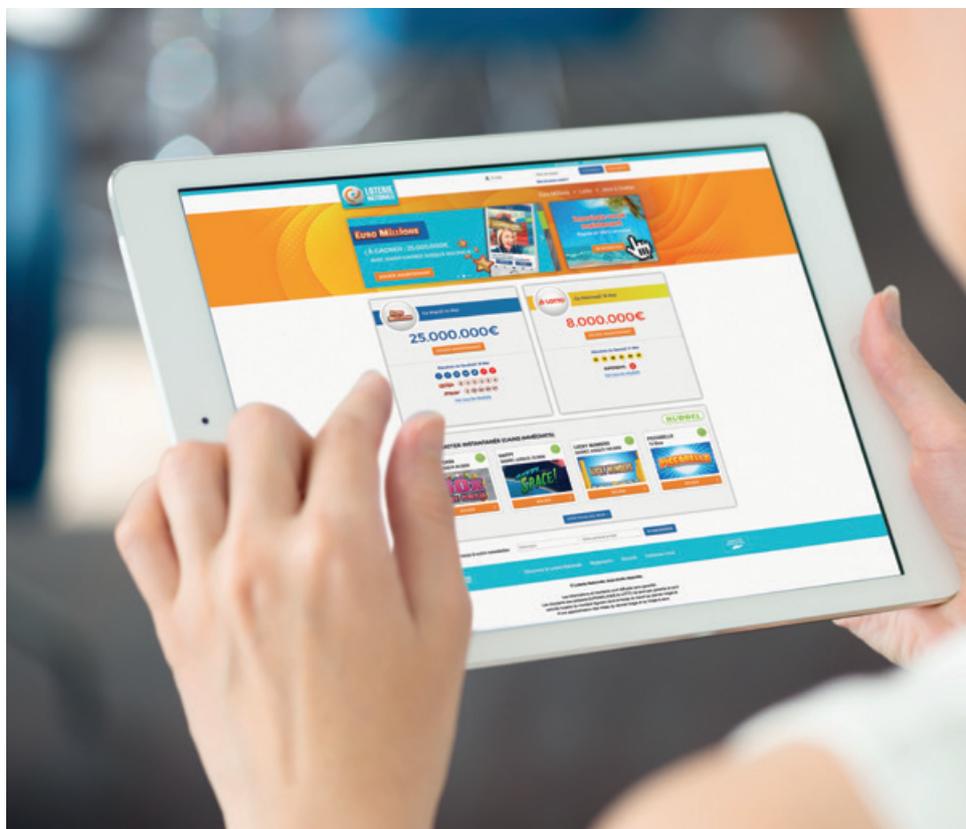
Mise moyenne
par semaine RUBBEL :

16,45 €

Un site qui rencontre son public

Pour améliorer les services offerts en ligne et répondre à une demande nouvelle de la clientèle, la Loterie Nationale a lancé, depuis 2015 son site Internet disponible sur tous les supports digitaux. De nouvelles fonctionnalités sont désormais proposées aux joueurs. Il s'agit en outre d'un site Responsive Web design ; cette approche de l'expérience du joueur nous permet d'appréhender les défis actuels. Le procédé de lecture et de navigation devient optimal pour les joueurs, quelle que soit la gamme d'appareil qu'ils utilisent pour se rendre sur Loterie.lu : téléphones mobiles, tablettes, ordinateur classique... Cependant, aux vues des utilisations sur l'exercice écoulé, nous constatons qu'environ 70 % des joueurs se rendent sur notre plateforme digitale via smartphone ou tablette. D'où l'intérêt pour la Loterie Nationale de suivre cette tendance et s'en inspirer.

Pour la première fois depuis sa création, le site Internet a dépassé 5 millions d'euros de vente, une progression de 4,6 % pour le site qui séduit de plus en plus les joueurs. Tous les produits sont en évolution mais les RUBBEL en ligne marquent une nette progression avec +12,2 % par rapport à 2017.



Un succès lié au renouvellement de l'offre des jeux proposés et de moments forts également relayés sur les canaux digitaux comme la Pluie de millionnaires EuroMillions en février 2018 ou encore les deux Super Jackpot d'avril ou septembre.

Le site Loterie.lu continuera d'évoluer pour proposer régulièrement des fonctionnalités et jeux supplémentaires. L'idée est d'accélérer le développement de l'offre pour permettre aux joueurs d'accéder aux jeux en ligne de la Loterie Nationale quand et où ils le souhaitent. On peut dire qu'aujourd'hui la chance suit les joueurs où qu'ils soient !

Mise moyenne
par semaine
sur EuroMillions :

24,18 €

en baisse

CONCOURS HALLOWEEN

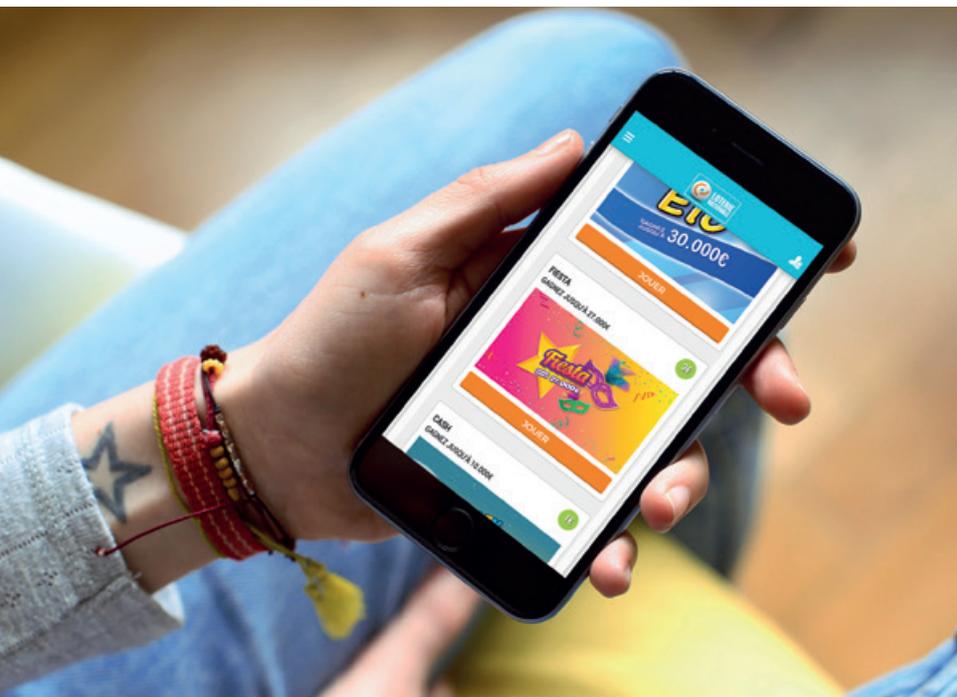
- 100.000 personnes ont vu le concours
- Plus de 610 participants

CONCOURS SCHUEBERFOUER

- en août sur Facebook
- 35.000 personnes ont vu le concours
- 1.200 participants

LOTERIE.LU

(suite)

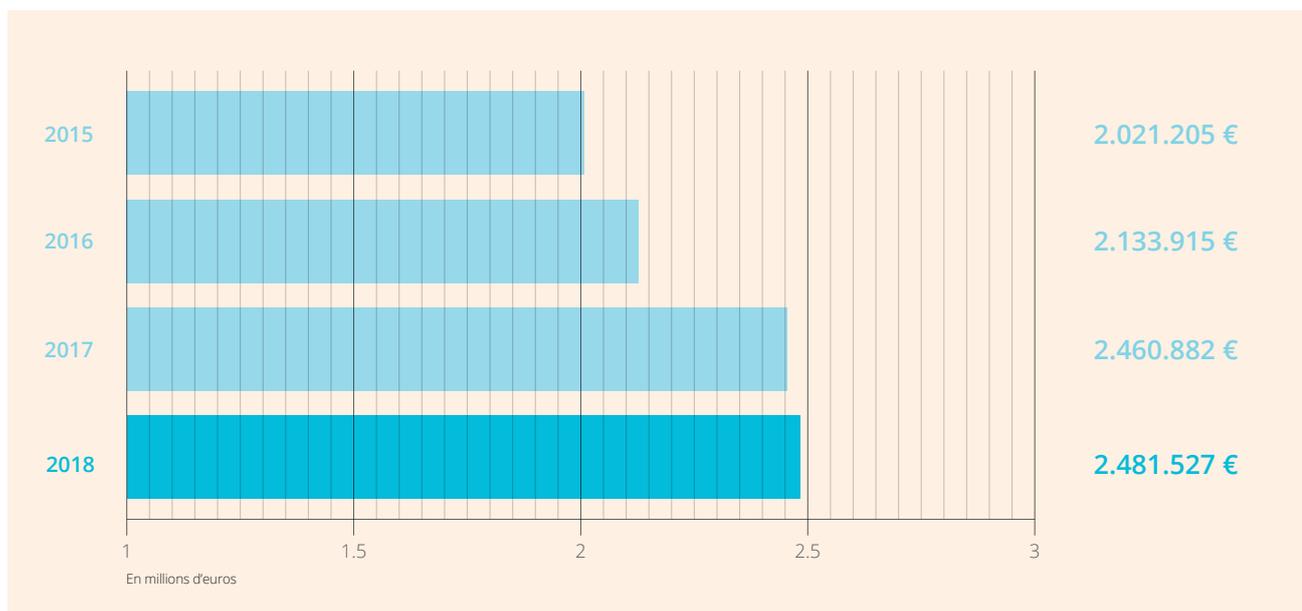


Une communication digitale globale et moderne

Lancée en 2015 également, la page Facebook de la Loterie compte une belle communauté avec aujourd'hui plus de 10.000 fans ! Initiée pour développer le capital de sympathie de l'entreprise, sa notoriété et capter d'avantage de jeunes adultes, le succès de cette initiative se confirme aujourd'hui.

De nombreux jeux concours animent régulièrement la page et certains d'entre eux, comme le célèbre Calendrier de Décembre initié il y a quelques années remportent toujours un franc succès.

REVENU BRUT DES JEUX EN LIGNE DEPUIS 2015





RÉSEAU

DE VENTE

Un réseau de vente au plus proche de ses clients et une présence bien ancrée

Jouant un rôle capital en matière d'accessibilité aux jeux de la Loterie Nationale, le réseau de points de vente animé par la Loterie Nationale est au cœur de toutes les attentions. Représentant encore 95 % des ventes, le réseau physique est essentiel pour l'activité de la Loterie.

La grande diversité des points de vente est aussi à souligner. Si les kiosques, cafés et la grande distribution constituent toujours l'essentiel du réseau, celui-ci est composé d'autres types d'établissements, tels que les bureaux de poste ou les stations-service. Cette diversité reflète la politique poursuivie par la Loterie Nationale, qui attache une grande importance à optimiser son réseau de vente, de sorte à pouvoir répondre aux nouvelles habitudes de consommation tout en considérant les intérêts des revendeurs. Partenaires de tailles et ambassadeurs de la Loterie, les revendeurs sont essentiels pour l'activité de la Loterie tout comme la Loterie est essentielle pour de nombreux commerces.

Un soutien aux commerces de proximité à taille humaine ou aux commerces nationaux

Tous les points de vente de la Loterie Nationale bénéficient d'une rémunération, sous forme de commissions pour la distribution des jeux. En 2018, celles-ci ont atteint 7,8 millions d'euros, une somme conséquente réinjectée dans l'économie nationale. Sans ces commissions, nombre de commerces de proximité éprouveraient de grandes difficultés à survivre, au regard notamment de la baisse de fréquentation dans les librairies et les cafés. Ainsi, les activités de la Loterie Nationale contribuent fortement à dynamiser la vie économique et sociale du pays.

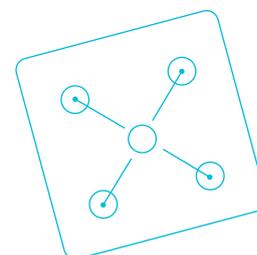
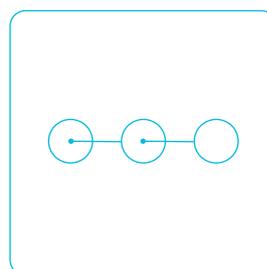
Une offre complémentaire pour proposer nos jeux à tout moment

Les distributeurs automatiques, en place depuis quelques années déjà font aujourd'hui partie des habitudes des joueurs. Ces bornes interactives proposent un accès facile et direct aux produits et sont positionnées dans des espaces de passage important pour répondre à la demande croissante des joueurs. Elles constituent un outil de conquête d'une clientèle diversifiée. Ce réseau d'automates garantit en outre une image moderne et dynamique de la Loterie.

En bref :

7,8

millions d'euros de commissions sur les ventes reversées aux revendeurs (+6,6 % par rapport à 2017)



450

points de vente Loterie Nationale



LA PAROLE AUX REVENDEURS

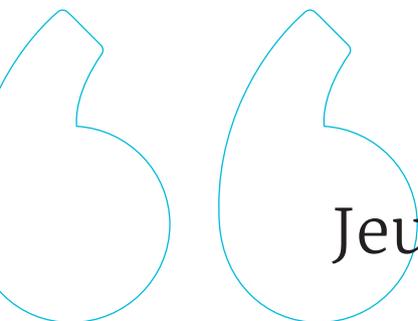


« J'ai parfois des clients qui laissent leur enfant choisir leur ticket de grattage parce qu'ils pensent qu'il a plus de chance aux jeux qu'eux. J'indique toujours que ce n'est qu'un jeu de hasard, et surtout que les mineurs n'ont pas le droit de jouer et que ce n'est pas une bonne habitude à leur donner... Quelle que soit la réponse des parents, c'est à eux seuls que je remets le ticket. J'ai moi-même des enfants, petits, ils étaient souvent dans mon point de vente et je ne les ai jamais laissé jouer : c'est une question de bon sens. »

GÉRANT D'UN TABAC PRESSE À WILTZ

« Je suis vigilant par rapport aux pratiques de jeu de mes collaborateurs. Je préfère mettre en place des règles strictes : j'interdis formellement à mes employés de jouer ou d'acheter des jeux pendant les horaires de service. J'insiste sur cette règle dès leur embauche et elle figure dans leur contrat de travail. De même, j'effectue un inventaire de mes stocks de jeux au jour le jour afin de parer à toute difficulté. »

**PROPRIÉTAIRE D'UNE PAPETERIE
À LUXEMBOURG**



Jeu Responsable

« La brochure Jeu Responsable est à sa place dans les deux Espaces Joueurs du point de vente. Certains clients la feuilletent, discrètement, au fond du magasin, elle est à disposition pour cela. Le plus souvent les clients qui s'y sont intéressés repartent avec, pour eux-mêmes ou pour des personnes qu'ils connaissent. »

**VENDEUSE DANS UN TABAC PRESSE
À BETTEMBOURG**



« Il ne faisait pas bien beau ce jour-là et il fallait être motivé pour sortir. Mais en aucun cas mes clients n'auraient raté le Prix de l'Arc de Triomphe. Ils se sentent à l'aise dans mon café, dès qu'ils franchissent la porte je leur dit bonjour. Ils ont les yeux rivés sur l'immense écran plat qui projette les courses en direct et c'est presque religieusement que les commentaires et pronostics s'échangent entre joueurs. C'est cet échange que j'apprécie aussi dans le PMU. »

**PROPRIÉTAIRE D'UN CAFÉ
À DIFFERDANGE**

« Certains de nos clients ont des habitudes de jeu, par exemple j'ai une cliente qui me prend toujours des Piccobello. Une fois elle a gagné et a eu la chance de tourner la roue à la télé. Avec ce qu'elle a gagné elle avait payé la communion de sa fille et avait fait des travaux dans sa maison. Depuis elle tente régulièrement sa chance à ce jeu qui lui porte chance, dit-elle. »

**GÉRANT D'UN KIOSQUE DANS
UNE GALERIE COMMERCANTE**

L'importance de la Loterie pour nous, une collaboration essentielle

« Beaucoup de nos clients viennent pour jouer, c'est leur petit plaisir ou leur rituel. Ils en profitent pour faire l'un ou l'autre achat. La plupart des clients sont des habitués et nous faisons tout le nécessaire pour les fidéliser. Ce sentiment de proximité avec les joueurs de la Loterie leur plaît et me plaît aussi. »

BURALISTE À ECHTERNACH

Des joueurs fidèles et un contact précieux avec nous

« Dans nos stations, on peut identifier 3 différents types de clients. L'occasionnel qui fait un achat spontané et additionnel, où l'achat Loterie peut être un réel plus. Le client Aral qui est aussi client de la Loterie qui en profite pour faire ses achats en un seul lieu. Dans une moindre mesure, celui qui ne vient que pour les produits de la Loterie. Dans tous les cas les produits de la Loterie Nationale sont un plus. »

**M. BERSCHIED, TRADING MANAGER,
MARKETING & COMMUNICATION,
ARAL LUXEMBOURG**

« Chez moi je veux de la gaité et de la bonne humeur, mon chiffre d'affaires je veux le faire, je ne vais pas vous mentir, mais je veux le faire dans la joie ! Si l'ambiance est bonne les clients sont là et nous on prend plaisir à travailler. Je ne ressens la fatigue qu'au moment où je baisse le rideau, un peu comme les acteurs à la fin d'une pièce de théâtre. »

**VENDEUSE DANS UN TABAC PRESSE
À DIEKIRCH**

« Les jeux de la Loterie sont sans aucun doute un réel plus pour mon activité, ils attirent les clients les jours de gros Jackpot EuroMillions et m'assurent un chiffre d'affaires supplémentaire certain. »

**GÉRANTE D'UN KIOSQUE À JOURNAUX
À REMICH**

« Les points forts de la Loterie Nationale sont pour nous l'offre et la diversité dans l'assortiment, la dynamique et la nouveauté ainsi que la variété des prix dans les différents jeux. Ce sont de véritables produits d'achats impulsifs qui nous permettent de recruter et fidéliser notre clientèle. »

M. STAHL, DIRECTEUR VALORA

« Avec ses dispositifs pour mettre en valeur les jeux de grattage et l'affichage des Jackpots événementiels, la Loterie m'aide au succès des ventes. Ces dispositifs de présentation sont essentiels pour moi. Ils mettent en avant les nouveautés, les tirages EuroMillions exceptionnels et sont simples et efficaces. Les animations qui défilent sur les écrans sont un réel atout et modernisent mon point de vente tout en mettant en avant les produits de la Loterie. »

EMPLOYÉ D'UNE STATION ESSENCE

LA PAROLE AUX REVENDEURS

(suite)

« Je rappelle à mes clients que les jeux de Loterie sont totalement aléatoires. Que l'on gratte un ticket avec une pièce « fétiche », que l'on joue un vendredi 13 ou que l'on choisisse d'acheter le ticket présenté sur le comptoir, les probabilités sont telles que l'on aura toujours le même nombre de chances de gagner ou de perdre. Mais il ne faut pas oublier que finalement on ne perd jamais vraiment car en jouant, ce sont les bonnes œuvres qui gagnent : le résultat net de la Loterie Nationale est reversé à l'Œuvre Nationale de Secours Grande Duchesse Charlotte ».

CAFÉ À BONNEVOIE

LUXEMBOURG

Une action au service des bonnes causes

« Je ne peux que saluer le soutien de la Loterie Nationale aux bonnes œuvres à travers l'Œuvre Nationale de Secours Grande Duchesse Charlotte. Venir en aide aux personnes nécessiteuses est une action importante au quotidien et finalement tout le monde peut apporter sa petite contribution en achetant un produit de la Loterie Nationale ! »

STATION SERVICE À DUDELANGE



Des innovations constantes pour répondre aux besoins des clients

« Les animations et écrans digitaux plutôt colorés attirent obligatoirement le regard de nos clients et attirent la curiosité. La Loterie Nationale nous met à disposition des aides à la vente en affichant de manière dynamique et ludique les jackpots des jeux de tirage et présente aussi les dernières nouveautés Rubbel. »

RESPONSABLE DE STATION ESSENCE

« Les innovations et adaptations produits se font régulièrement pour les produits de la Loterie Nationale. Nous travaillons en collaboration avec les équipes de la Loterie qui s'impliquent pour de multiples initiatives. Les ventes des paquets de chance et des calendriers sont excellentes. La visibilité du produit et le prix de vente adapté explique en partie le résultat. Le paquet de la chance est une bonne alternative pour les clients qui recherchent un cadeau pour leur entourage. La Loterie nous a proposé dernièrement des meubles spécifiques ; en tant que partenaire, nous essayons de trouver des solutions de mises en place. »

M. LEESCH, DIRECTEUR DES VENTES CACTUS



Des formations pour nous aider à conseiller les clients

« Pour vendre un produit, je pense qu'il faut le connaître pour être paré à toute question des joueurs sur le fonctionnement de tous les jeux de la Loterie Nationale. La Loterie consacre beaucoup de temps à nous former et nous pouvons régulièrement renvoyer de nouveaux employés à ses sessions de formation afin de les professionnaliser. »

TABAC PRESSE À ESCH SUR ALZETTE

« Lorsque j'ai ouvert mon point de vente, la Loterie m'a proposé une formation et m'a accompagné dans mon projet. Elle s'est montrée très disponible pour répondre à mes questions. Je remercie le service clients aussi qui se tient à notre disposition avec des horaires flexibles pour répondre soit à mes questions, soit à mes éventuels problèmes techniques et ils trouvent toujours des solutions ! »

GÉRANT D'UN TABAC PRESSE À VIANDEN

« Lors de l'ouverture de mon point de vente, la Loterie m'a accompagné. Elle m'a de suite proposé une formation et s'est montré très disponible à toutes mes questions. Le service client se tient également à notre disposition à toute heure avec des horaires flexibles pour répondre au mieux à nos questions ou éventuels soucis techniques. »

CAFÉ À HOLLERICH

La Loterie Nationale, une institution depuis près de 75 ans



« Je suis fier de travailler avec la Loterie quand je vois qu'elle est associée à de grands événements sportifs nationaux. »

RESPONSABLE D'UN TABAC À GREVENMACHER

« Avant tout, la Loterie Nationale et le groupe Cactus sont deux acteurs luxembourgeois. Comme la Loterie, Cactus sponsorise un grand nombre d'associations... Le point fort des produits de la Loterie est la nouveauté. Chaque année, des nouveaux jeux sont mis sur le marché et des campagnes publicitaires sont utilisées pour les lancements. C'est une collaboration étroite entre les deux acteurs aussi bien au niveau Direction qu'au niveau opérationnel qui est la clé de ce succès. »

M. LEESCH, DIRECTEUR DES VENTES CACTUS



LA PAROLE AUX REVENDEURS

(suite)

Une palette de jeux en constante évolution

« Dans mon établissement la tête d'affiche est sans conteste le PMU. Lorsque la Loterie Nationale a introduit ce jeu en 2012, j'étais de suite partant et c'est un pari réussi ! Les nouveaux produits de la Loterie sont un vrai atout. »

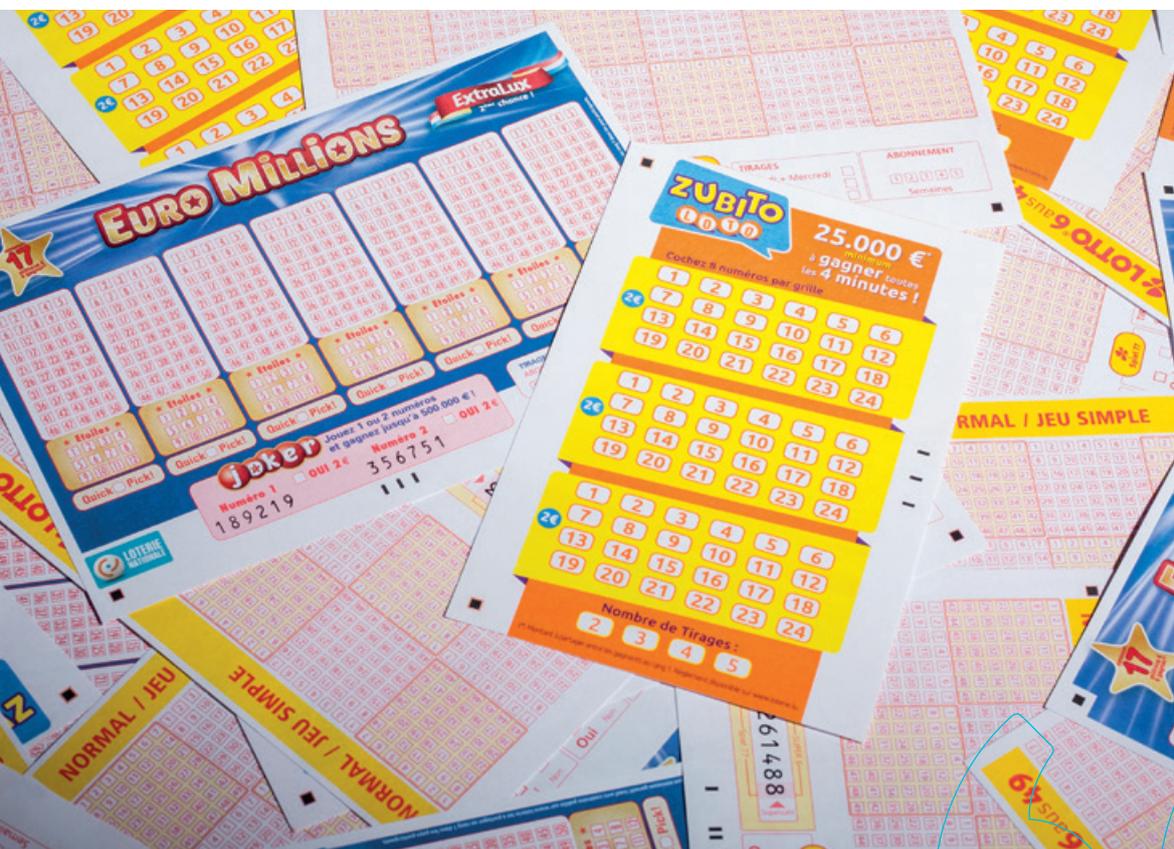
CAFÉ À DIFFERDANGE

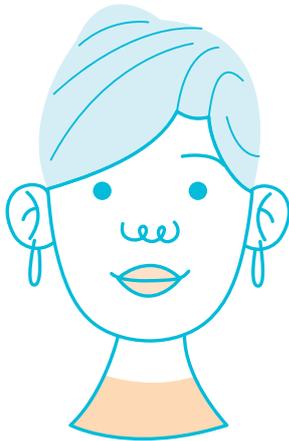
« Nous proposons ODDSET depuis que la Loterie Nationale en a repris la gestion, c'est un vrai plus pour nous et cela nous a amené une nouvelle clientèle friande des paris sportifs. »

**RESPONSABLE D'UN CAFÉ
À SENNINGERBERG**

« Les exemples de succès et d'innovations pour nous sont multiples. Nous sommes très satisfaits des actions menées. Il est important de définir le bon produit et de l'associer à une mise en avant ciblée, relayée à une communication vers les consommateurs. Les actions les plus représentatives sont les nouveautés et articles de saison comme les nouveaux RUBBEL, le HIGH 5, nouveau jeu de tirage ou le Calendrier de Décembre. Les opérations spéciales sont également très importantes pour notre activité comme le Vendredi 13, les Super Jackpots ou les Pluies de millionnaires ! »

**M. STAHL, DIRECTEUR VALORA
LUXEMBOURG**





Une action au service des bonnes causes

« Aral Luxembourg SA est aussi une entreprise qui s'engage socialement à travers divers partenariats et actions ponctuelles, donc nous ne pouvons qu'être sensibles à la dimension sociale de la Loterie Nationale. »

**M. BERSCHIED, TRADING MANAGER,
MARKETING & COMMUNICATION,
ARAL LUXEMBOURG**

« Les valeurs de solidarité sont au cœur des valeurs de la Loterie Nationale, il faut parfois le rappeler à nos joueurs qui l'ignorent ou qui sont un peu déçus lorsqu'ils ne remportent pas le gros lot. Je leur explique alors qu'ils ont fait une bonne action en jouant puisque cet argent servira les bonnes causes in fine. »

**GÉRANT D'UNE STATION ESSENCE
À MONDORF**

« Pour Cactus, cet aspect est très important et primordial en tant qu'acteur sur le marché luxembourgeois. Depuis la création de notre société, nous nous engageons envers les plus défavorisés moyennant des contributions financières, publicitaires, humaines et organisationnelles. Toutes nos actions philanthropiques sont réunies et gérées sous la dénomination Cactus Charity. Ce projet social vise à la fois à venir en aide à ceux qui en ont le plus besoin et à favoriser les actions sociales de nos clients. Ainsi les détenteurs d'une carte client peuvent convertir leurs points de fidélité en dons au profit de six associations sociales et humanitaires, reconnues pour leur engagement et soutenues par Cactus depuis bon nombre d'années. C'est pourquoi cette action de la Loterie au service des bonnes causes est pour nous fort importante. »

**M. LEESCH, DIRECTEUR DES
VENTES CACTUS**





MESSAGE DU DIRECTEUR

Grâce à ses joueurs, le chiffre d'affaires de la Loterie Nationale en 2018 a atteint la somme de 104 millions d'euros soit 2,8 millions d'euros de plus qu'en 2017. Il s'agit du meilleur chiffre d'affaires de l'histoire de la Loterie Nationale. Par ailleurs, les chiffres de ses billets à gratter physiques ou en ligne ont été les meilleurs de ces dix dernières années. Le total des gains versés aux gagnants s'est élevé à plus de 57 millions d'euros. Les joueurs ne sont pas les seuls gagnants : au travers de son activité, la Loterie Nationale fait vivre de nombreux commerces et contribue à soutenir l'emploi dans ses points de vente. En 2018, ce sont ainsi plus de 7,8 millions d'euros de commissions qui ont été versées aux revendeurs.

Ces bons résultats ont été obtenus en dépit de l'agressivité du marché des jeux de hasard et du contexte concurrentiel dans lequel la Loterie Nationale opère.

Le lancement d'innovations réussies, comme le nouveau jeu de tirage HIGH 5, et le succès de nos produits phares ont permis d'atteindre ce résultat. Le décollage des ventes sur Internet constitue aussi un levier de croissance pour la Loterie qui mettra toute son énergie à la renforcer dans les années à venir. D'autres initiatives (développement du réseau des points de vente, mise en œuvre de partenariats avec des points de vente, lancement réussi de nouveaux jeux de grattage...) ont favorisé ses bons résultats. Le chiffre d'affaires des canaux physiques a progressé en 2017 par rapport à l'année précédente. Ceux-ci représentent encore et toujours le principal canal vente avec 95,1% du total des mises contre 4,9% pour le canal numérique, qui continue également de se développer.

Au demeurant, la réputation de la Loterie Nationale s'avère toujours bonne puisque, d'après la dernière enquête TNS Ilres réalisée auprès de plus de 600 personnes, la confiance et l'opinion de la Loterie est soit bonne, voire très bonne pour 85% des personnes interrogées. Ce score est en progression de 8 points par rapport à la dernière enquête de 2013.

Ces résultats témoignent de l'attachement et de la confiance que place la population dans l'institution. C'est sur ce capital confiance et cette notoriété que la Loterie Nationale doit s'appuyer pour favoriser sa croissance et endiguer au mieux le développement de l'offre concurrente illégale.

La Loterie Nationale va poursuivre sur la voie qu'elle s'est tracée et aller à la rencontre de ses joueurs, en tout lieu et à toute heure. C'est pour cela qu'elle va accorder une place centrale à son offre digitale et poursuivre ses efforts d'innovation. Notre objectif n'est pas de basculer dans la vente en ligne pure, mais d'établir une stratégie de renforcement et de maintien des points de vente physiques tout en s'adaptant aux nouvelles attentes des joueurs. Proposer une offre attractive et responsable est et restera notre modèle, pour continuer à participer au bien de la communauté.

Léon LOSCH

Directeur
de la Loterie Nationale

Responsable socialement, la Loterie Nationale entretient un échange permanent avec l'ensemble de ses collaborateurs et partenaires qu'ils soient revendeurs ou fournisseurs. Le dialogue se veut constructif et fondé sur des principes de transparence et d'éthique forts qui font partie de l'ADN de l'entité.

Dans une logique de motivation de ses collaborateurs et des différentes parties prenantes, la Loterie Nationale intègre tous ces acteurs dans ses choix

PRIORITÉS ET RESPONSABILITÉS

stratégiques mais également opérationnels. Cette démarche épouse les valeurs de l'entité et vise à améliorer l'efficacité globale de la Loterie.

Les 4 axes de travail s'articulent autour de priorités et de responsabilités envers les collaborateurs, l'environnement, la société et les joueurs

RESPONSABILITÉ ENVERS NOS COLLABORATEURS

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- Elaborer un programme d'intégration et de formation
- Permettre à l'ensemble des collaborateurs d'évoluer et de s'épanouir au travail
- Développer des relations de travail basées sur un respect mutuel
- Encourager dans l'entreprise une culture sociale, participative pour promouvoir l'innovation et la créativité

RÉALISATIONS 2018

- Formations continues des salariés
- L'implémentation d'un système de gestion des congés et du temps de travail des salariés
- Amélioration du team building

DÉFIS POUR 2019

- Poursuivre la formation continue des collaborateurs
- Amélioration de la gestion du temps de travail et des congés des collaborateurs



OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- Réduire l'impact pour l'environnement de nos salariés en les orientant vers les transports en commun
- Attirer l'attention des collaborateurs et fournisseurs

RÉALISATIONS 2018

- Poursuite des campagnes de sensibilisation destinées aux salariés
- Labels PEFC et FSC pour le papier utilisé pour nos bulletins de jeux ainsi que pour nos RUBBEL
- Contribution au MPass pour chaque salarié sur demande

DÉFIS POUR 2019

- Mettre en place une commission et une stratégie de développement durable
- Encourager et favoriser les transports publics et le carsharing
- Encourager et inciter les salariés dans cette démarche

RESPONSABILITÉ ENVERS L'ENVIRONNEMENT

PRIORITÉS ET RESPONSABILITÉS

(suite)

RESPONSABILITÉ ENVERS LA SOCIÉTÉ

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- Intégrer la notion de responsabilité sociale d'entreprise (RSE) dans nos actions quotidiennes
- Intégrer les concepts de transparence et de solidarité
- Poursuivre un développement économique tout en assumant sa responsabilité sociale
- Pérenniser les bénéfices de la Loterie Nationale en faveur des missions philanthropiques

RÉALISATIONS 2018

- Sensibilisation et formation du personnel sur les thématiques du Jeu Responsable et de la RSE grâce à des formations
- Présentation des réalisations concrètes d'associations à but non lucratif bénéficiant du soutien de la Loterie à travers l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte
- Recertification - Jeu Responsable

DÉFIS POUR 2019

- Réitérer les certifications Jeu Responsable de l'association des loteries européennes (EL), et de l'association mondiale des loteries, la World Lottery Association (WLA)
- Poursuite de notre engagement RSE



RESPONSABILITÉ ENVERS NOS JOUEURS



OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- Développer une politique de Jeu Responsable efficace et proactive pour tous les intervenants, qu'ils soient collaborateurs au développement de produits, commerciaux, support clients, ou en externe, nos revendeurs et joueurs
- Favoriser l'émulation (interne comme externe) autour du Jeu Responsable

RÉALISATIONS 2018

- Renouvellement de la certification Jeu Responsable grâce à l'audit intermédiaire
- Mise à disposition de brochures Jeu Responsable dans tous nos points de vente
- Amélioration de la communication autour des réelles chances de gains vis-à-vis des joueurs

DÉFIS POUR 2019

- Réfléchir sur la mise en place de mesures et recommandations d'experts et spécialistes en Jeu Responsable externes

UNE ENTREPRISE CERTIFIÉE ET RESPONSABLE

Assurer un cadre de jeu exemplaire et responsable

Tout le personnel de la Loterie se mobilise pour apporter toujours plus de soutien aux bonnes œuvres. Rappelons-le, c'est le résultat net de la Loterie qui permet à l'Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte de distribuer l'argent récolté aux projets philanthropiques du monde associatif au Luxembourg.

Cet argent est cependant récolté de manière raisonnée et raisonnable. Consciente de son rôle social dans la prévention du jeu excessif, la Loterie Nationale applique les normes les plus élevées en matière de sécurité. Elle assure ainsi une surveillance rigoureuse de tous ses processus d'affaires et de la mise en œuvre des meilleurs principes de gouvernance. Un programme « Jeu Responsable » a aussi été mis en place pour encadrer cet engagement.

Au cœur de la stratégie de la Loterie, le Jeu Responsable est un ensemble de mesures visant à réduire le développement des habitudes de jeu excessives. Les jeux proposés par la Loterie Nationale sont axés sur la détente et le divertissement.

Bien que la plupart des joueurs adoptent un comportement de jeu responsable, nous savons qu'il est difficile pour certains de maîtriser leur envie de jouer. Certains joueurs peuvent basculer dans la dépendance.

La Loterie Nationale instaure un cadre clair permettant aux joueurs de jouer de manière responsable.

Elle aide, par ailleurs, les joueurs qui se posent des questions sur la dépendance au jeu. La Loterie Nationale prend très au sérieux son rôle d'éducation et de prévention en la matière. À la page suivante, le schéma illustre les grands axes de prise en charge de cette problématique.



LE JEU RESPONSABLE OU COMMENT JOUER AVEC PLAISIR ?

Le Jeu Responsable,
partie intégrante de la
stratégie d'entreprise de la
Loterie Nationale

La Loterie Nationale
veille au caractère
responsable de son
offre de produits

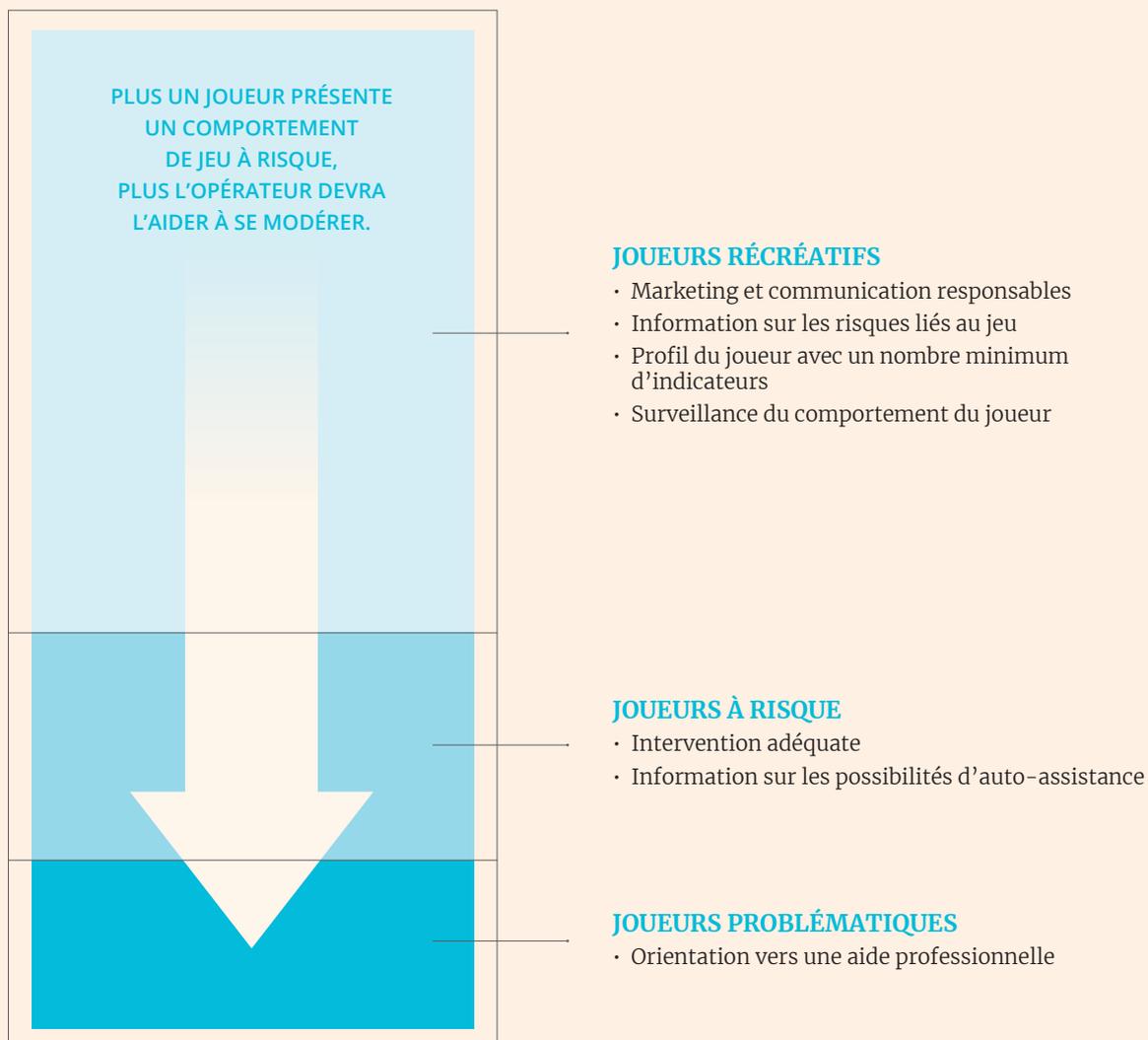
Une brochure
« Jeu Responsable »
est mise à disposition
des joueurs et revendeurs
dans chaque
point de vente

UNE ENTREPRISE CERTIFIÉE ET RESPONSABLE

(suite)

GESTION DU JEU RESPONSABLE

Modèle de prise en charge par palier



Une entreprise engagée et certifiée

Un ensemble de standards européens de Jeu Responsable, garants de l'engagement de la Loterie Nationale

Les « Standards Européens de Jeu Responsable » ont été édités en 2007 par l'association des loteries européennes (EL). Conçus par un groupe de travail spécialisé, ces standards décrivent en plusieurs points clés, les devoirs des loteries vis-à-vis des joueurs dans une démarche de prévention et de lutte contre toute forme de jeu excessif. Ces standards évoluent au fil des années pour toujours être au fait des pratiques des loteries et des produits proposés par celles-ci. Pour confirmer la correcte application de ces standards, les loteries doivent se soumettre à un long processus de certification qui doit être audité régulièrement. La Loterie Nationale est l'une des premières à avoir obtenu la certification.

Certifications

Plus largement, la Loterie Nationale inscrit son action dans le cadre de sa politique globale de sécurité. Dans l'optique de garantir en permanence à ses joueurs et toutes les parties prenantes un haut degré d'intégrité, de transparence et de sécurité, la Loterie Nationale adhère aux standards les plus élevés en matière de sécurité, comme de Jeu Responsable d'ailleurs.

La Loterie s'est vue décerner la certification ISO27001. Cette norme permet d'assurer la sécurité des informations traitées par la Loterie, notamment les informations financières, mais pas seulement. Trois principaux domaines sont considérés : l'intégrité des transactions, la sécurité financière et les procédures de contrôle. Cette norme ISO 27001 atteste ainsi de l'intégrité et de la qualité des jeux proposés.

Avec les Security Control Standards (SCS) établis par la World Lottery Association, la Loterie Nationale est dotée d'une reconnaissance élevée en matière de surveillance des processus. Elle est certifiée par le standard WLA-SCS : 2016, un standard très exigeant qui impose un contrôle permanent de la sécurité.

Il s'agit cependant de préciser que les certifications ISO ou WLA ne constituent pas une fin en soi, ni un acquis définitif, il s'agit d'un processus d'amélioration continu destiné à augmenter l'efficacité de l'entreprise et le service à ses joueurs.

Un engagement responsable et durable au sens large

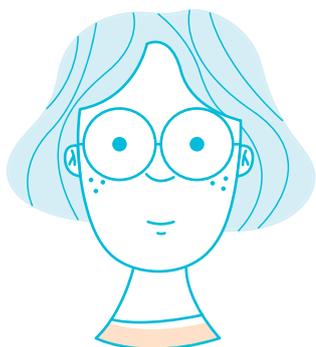
De la notion de jeu responsable, la Loterie Nationale a étendue au fil des années sa démarche au développement durable. L'entité mesure pleinement l'importance de ce sujet qui mêle développement durable d'un point de vue social et écologique.

Au travers de son label ESR (Entreprise Socialement Responsable), décroché par la Loterie depuis mai 2012, et renouvelé pour la deuxième fois cette année, l'INDR (Institut National pour le Développement Durable et la Responsabilité Sociale des Entreprises) récompense les entreprises qui s'engagent pour le développement responsable. La Loterie Nationale s'est vue reconnaître son investissement social en appliquant des règles qui mélangent développement durable, social et écologique. C'est pour la Loterie et ses joueurs une véritable opportunité pour pérenniser son action de manière responsable pour les années à venir.



UNE ENTREPRISE ENGAGÉE ET CERTIFIÉE

(suite)



UN REVENDEUR DE BETTEMBOURG

En quoi la politique de Jeu Responsable n'est pas incompatible aux objectifs de vente bien au contraire ?

« Il s'agit pour nous de cibler la clientèle à laquelle nous allons parler du prochain jackpot par exemple. Je suis très commerçante, toujours à proposer à mes clients un nouveau RUBBEL, ou de tenter leur chance au prochain tirage. Cela dit, je ne cherche jamais à vendre plus à un gros joueur. Je suis également très à cheval sur la vente aux mineurs. Plusieurs fois, des clients ont été surpris de me voir refuser de vendre à un mineur. Après explication, ils ont salué ma démarche. Et j'ai ressenti dans leur regard que je gagnais en crédibilité. »

La réponse de la Loterie Nationale

« Comme dans tout secteur d'activité, respecter les règles, faire preuve d'intégrité est un atout commercial et de crédibilité envers l'institution. La politique de Jeu Responsable renvoie une image positive du point de vente, autour de valeurs qui tissent une relation de confiance avec les joueurs. Sur la durée, tous ces garde-fous à l'égard des joueurs participent donc au développement sain des ventes et en la confiance que les joueurs et le public plus largement placent dans la Loterie Nationale. »

Comment considérer un joueur fidèle à un seul et même jeu ? Est-ce de la vulnérabilité ou un signal d'alerte en matière de Jeu Responsable ?

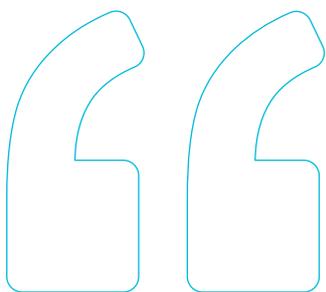
« J'ai plusieurs clients réguliers qui achètent toujours les mêmes jeux de grattage. Quand un jeu leur a déjà fait gagner une belle somme, de 100 ou 200 € par exemple, ils en sont séduits. Mais cela n'a rien à voir avec de l'addiction d'après moi. Le jeu leur a porté chance, du coup ils deviennent des adeptes sans pour autant devenir dépendants du jeu, ils connaissent leurs limites. »

La réponse de la Loterie Nationale

« Les habitudes de jeu ne sont pas mauvaises en soi, faire tous les mardis et vendredis sa grille EuroMillions ne pose pas problème. Plus que la régularité, c'est l'attitude générale qui doit nous orienter. Le joueur se montre-t-il impatient, stressé, agacé ? Manifeste-t-il de la honte et tente-t-il de se cacher ? Ce sont autant ces signes qui doivent nous interpeller. C'est pourquoi nous mettons à disposition de nos revendeurs la brochure « Jeu Responsable », pour les aider à aborder discrètement et sereinement le joueur. Notre service client se tient également à disposition des revendeurs pour toute question ou soutien supplémentaire. »



UN REVENDEUR DE LUXEMBOURG



La brochure Jeu Responsable est disponible dans tout le réseau

« La brochure Jeu Responsable doit être disponible dans l'ensemble de notre réseau de points de ventes Loterie Nationale. Elle est un premier outil mis à leur disposition pour prévenir tout jeu excessif. Elle est à remettre aux joueurs que les revendeurs estiment exagérer, après un refus de vente par exemple, aux parents ou aux grands-parents accompagnés d'un mineur. C'est un outil qui les aide à aborder cette problématique de manière sereine »



LA LOTERIE NATIONALE, UN SPONSOR ENGAGÉ



Si la Loterie Nationale reverse l'intégralité de ses bénéfices aux activités philanthropiques de l'Œuvre, elle soutient également directement des événements et projets par le biais du sponsoring et, ce, depuis des décennies. Au-delà de la visibilité de sa marque, la Loterie Nationale cherche à établir des relations de partenariats qui véhiculent les valeurs de partage, de divertissement et de solidarité qui sont au cœur de son ADN.

C'est ainsi qu'elle s'engage financièrement et matériellement tant dans le sport de haut niveau que dans le sport de loisir, la musique, ou le monde associatif.

Étroitement lié à la Loterie Nationale par ses valeurs de partage, de soutien et de travail d'équipe, le sport est un bénéficiaire privilégié du sponsoring. Par son soutien, la Loterie Nationale a pour objectif de permettre à différentes fédérations et au Comité Olympique, de mettre en place les structures nécessaires au bon déroulement de leurs événements tant au niveau national qu'international. Certaines manifestations sont d'ailleurs aujourd'hui connues sous le nom de « Loterie Nationale Coupe de Luxembourg » notamment en basketball, tennis de table, volleyball, handball et football. La Loterie Nationale est en outre partenaire d'événements de grande envergure tels que le Skoda Tour de Luxembourg, les Réiser Pärdsdeeg ou les BGL BNP Paribas Luxembourg Tennis Open.

La Loterie Nationale appuie aussi la scène musicale en soutenant les grands rendez-vous et lieux musicaux du pays.

Elle encourage à travers ce genre d'événements, des activités à dimension humaine qui rassemblent et créent des liens entre les personnes.

Petit clin d'œil du 7^e Art, la « Loscherie Nationale » a été représentée parmi d'autres grandes marques nationales dans le film à succès « SuperJhemp Retörns » en raison de son soutien.

À côté de ces partenariats à grande visibilité, des dizaines de petites initiatives bénéficient chaque année du support de la Loterie Nationale. Car le sponsoring est avant tout le partage d'une passion et d'un enthousiasme sans cesse renouvelés pour les projets aux côtés desquels la Loterie Nationale s'engage.



20

R A P P O R T A N N U E L

18