

# CAJO

Commission des alcools  
et des jeux de l'Ontario



## NORMES DU REGISTRATEUR POUR LES JEUX

Avril 2017



**Commission des alcools et des jeux de l'Ontario**

90 AV SHEPPARD E BUREAU 200  
TORONTO ON M2N 0A4

Tél. : 416 326-8700 ou 1 800 522-2876 (interurbains sans frais en Ontario)

Télec. : 416 326-8711

[Site Web : http://www.agco.on.ca](http://www.agco.on.ca)

# Table des Matières

<b>Introduction</b>	<b>6</b>
CONTENU DU PRÉSENT DOCUMENT.....	6
EXIGENCES.....	6
DIRECTIVES.....	7
APPROCHE FONDÉE SUR DES NORMES.....	7
POUVOIR DU REGISTRATEUR.....	7
ENTITÉS ET PERSONNES CIBLÉES PAR LES NORMES.....	8
ATTENTES DU REGISTRATEUR.....	9
ENVIRONNEMENT DE CONTRÔLE.....	9
APPLICATION DES PRATIQUES EFFICACES ÉTABLIES.....	10
SURVEILLANCE ET VÉRIFICATION.....	10
PROTOCOLE D'INTERPRÉTATION DES NORMES.....	10
<b>Définitions</b>	<b>11</b>
<b>Normes et exigences communes</b>	<b>14</b>
1. À L'ÉCHELLE DE L'ENTITÉ.....	14
Intégrité en matière de gestion.....	14
Environnement de contrôle valable.....	14
Structure organisationnelle et capacités.....	16
Surveillance.....	17
Technologie de l'information.....	19
Gestion de la sécurité.....	19
Gestion du changement.....	21
Gouvernance des données.....	21
Gestion liée à des tierces parties.....	23
Conformité avec les normes techniques.....	23
Conformité avec les politiques et les procédures de l'OLG.....	23
2. JEU RESPONSABLE.....	24
3. ACCÈS INTERDIT À DES GROUPES DÉSIGNÉS.....	28

4. ASSURER L'INTÉGRITÉ DES JEUX ET LA SENSIBILISATION DES JOUEURS.....	30
5. SÉCURITÉ PUBLIQUE ET PROTECTION DES ACTIFS.....	33
6. RÉDUIRE AU MINIMUM LES ACTIVITÉS ILLÉGALES LIÉES AU JEU.....	36

## **Jeux électroniques – Normes et exigences supplémentaires 37**

7. GESTION DES COMPTES DES JOUEURS (JEUX ÉLECTRONIQUES).....	37
Inscription et création des comptes.....	37
Gestion des comptes des joueurs et opérations .....	38
Comptes désactivés et inactifs.....	39
8. GESTION DES FONDS (JEUX ÉLECTRONIQUES).....	40
Dépôts.....	40
Retraits.....	40
Gestion des fonds et opérations.....	40
9. SÉCURITÉ (JEUX ÉLECTRONIQUES).....	42
Architecture et infrastructure.....	42
Gestion des données et de l'information .....	43
System Account Management.....	43
Logiciels.....	44
GESTION DU CHANGEMENT.....	45
10. JEU ET GESTION (JEUX ÉLECTRONIQUES).....	47
Renseignements affichés et information sur les jeux.....	47
Vitesse et interruption.....	47
Jeux entre pairs.....	48
Détermination des résultats des jeux.....	49
Caractère aléatoire des résultats des jeux .....	49
Fonctionnalité automatisée .....	50
Gestion des jeux.....	51
Contenu de jeux téléchargeables.....	51
Collusion et tricherie.....	51
11. JEU RESPONSABLE (JEUX ÉLECTRONIQUES).....	52
12. AUTRES NORMES RELATIVES AUX EXPLOITANTS (JEUX ÉLECTRONIQUES).....	53
Généralités.....	53
Gestion des incidents.....	53
Gestion des renseignements consignés et rapports.....	53
Plaintes et gestion de l'aide.....	56

<b>Jeux de bienfaisance – Normes et exigences supplémentaires</b>	<b>57</b>
JEU RESPONSABLE (jeux de bienfaisance).....	57
ASSURER L'INTÉGRITÉ DES JEUX ET LA SENSIBILISATION DES JOUEURS (jeux de bienfaisance).....	57
 <b>Casinos – Normes et exigences supplémentaires</b>	 <b>58</b>
JEU RESPONSABLE (casinos).....	58
ASSURER L'INTÉGRITÉ DES JEUX ET LA SENSIBILISATION DES JOUEURS (casinos).....	58
SÉCURITÉ PUBLIQUE ET PROTECTION DES ACTIFS (casinos).....	59
 <b>ANNEXE</b>	 <b>60</b>
Risques liés à la réglementation.....	60

# Introduction

## CONTENU DU PRÉSENT DOCUMENT

Le présent document décrit uniquement les normes du registrateur pour les jeux qui s'appliquent aux casinos, aux jeux de bienfaisance et aux jeux électroniques. Il se distingue des *Normes du registrateur pour les jeux* applicables au secteur des loteries.

La version de décembre 2014 des *Normes du registrateur pour les jeux* a été modifiée, notamment par l'ajout d'autres normes. Par conséquent, cette nouvelle édition des *Normes du registrateur pour les jeux* remplace toutes les versions précédentes.

Les normes et exigences communes des sections 1 à 6 s'appliquent à tous les secteurs de jeu pertinents et correspondent aux six (6) thèmes des risques repérés et aux normes et exigences qui s'y rapportent.

Voici les thèmes en question :

1. à l'échelle de l'entité;
2. jeu responsable;
3. accès interdit à des groupes désignés;
4. assurer l'intégrité des jeux et la sensibilisation des joueurs;
5. sécurité publique et protection des actifs;
6. réduire au minimum les activités illégales liées au jeu.

D'autres normes et exigences applicables aux secteurs des jeux électroniques, des jeux de bienfaisance et des casinos sont énoncées à la suite des normes et exigences communes.

## EXIGENCES

Certaines normes comprennent des exigences dans lesquelles des instructions plus précises sont fournies. Ces exigences établissent les obligations minimales qu'une personne inscrite doit remplir pour satisfaire à la norme correspondante.

## DIRECTIVES

Certaines normes et exigences sont accompagnées de directives relatives à la réglementation propre à la norme ou à l'exigence en question. Ces directives visent à aider les personnes inscrites à mieux saisir l'objectif ou l'intention d'une norme ou exigence donnée. Si d'autres directives sont nécessaires, la CAJO projette de collaborer avec l'industrie et d'autres intervenants clés, au besoin, pour favoriser la conformité, faciliter l'application et assurer une compréhension uniforme et commune de la signification et de l'intention des normes et exigences.

## APPROCHE FONDÉE SUR DES NORMES

En vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* (Loi) et du Règlement de l'Ontario 78/12, le registrateur est habilité à établir des normes fondées sur le risque pour la réglementation du secteur des jeux de l'Ontario. Un mode de réglementation fondé sur des normes vise à permettre aux personnes inscrites d'atteindre des résultats ou des objectifs en matière de réglementation au lieu d'avoir à se conformer à un ensemble précis de règles et de processus, ce qui tend à être une approche prescriptive. Ces résultats en matière de réglementation sont intégrés dans les normes établies dans le présent document.

Dans la plupart des cas, ces normes sont élaborées de la façon la plus générale possible afin d'englober l'objectif de la règle. Cette approche donne une plus grande souplesse aux entités réglementées, qui peuvent déterminer la façon la plus efficace et efficiente d'atteindre les objectifs fixés, ce qui réduit le fardeau réglementaire et favorise l'innovation sur le marché. De plus, la souplesse d'un modèle fondé sur des normes permet à la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) de concentrer ses ressources sur les principaux risques et d'adopter une approche moderne pour la réglementation des jeux dans une industrie qui évolue rapidement.

Les normes ont été établies à la suite d'une évaluation exhaustive des risques menée en consultation avec des intervenants clés, dont la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) et des groupes de responsabilité sociale. Les thèmes des risques cernés sont décrits à la section suivante, et une liste des risques est dressée à l'annexe A. Les risques seront périodiquement évalués, de sorte que les normes soient toujours pertinentes et que les normes les plus strictes soient toujours appliquées pour assurer l'intégrité des jeux en Ontario.

## POUVOIR DU REGISTRATEUR

L'OLG, les exploitants, les fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu et les préposés au jeu sont tenus de se conformer à la Loi et au Règlement de l'Ontario 78/12. Plus particulièrement, les articles 3.8

## INTRODUCTION

et 3.9 de la Loi exigent que les personnes inscrites, les employés et toute autre personne dont l'OLG retient les services se conforment aux normes et exigences établies par le registrateur. La Loi habilite le registrateur à établir les normes et exigences pour la mise sur pied, l'administration et l'exploitation de sites de jeu, de loteries ou d'entreprises liées à un site de jeu ou à une loterie, ou pour les biens ou les services connexes.

## ENTITÉS ET PERSONNES CIBLÉES PAR LES NORMES

Les normes et exigences établies par le registrateur s'appliquent à l'OLG et à tous les exploitants en Ontario. Certaines normes et exigences s'appliquent aussi aux préposés au jeu et aux fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu inscrits.

Voici les normes et exigences qui s'appliquent expressément aux personnes inscrites autres que l'OLG et les exploitants :

- Fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu inscrits :
  - » 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.9, 1.10, 1.11, 1.12, 1.14, 1.15, 1.16, 1.17, 1.18, 1.22, 1.24, 1.25, 1.26, 1.27, 1.28, 1.29, 1.30, 1.31, 1.32, 1.33, 1.34, 1.35, 1.37, 1.38, 1.39, 1.41, 1.42, 1.43, 1.44, 1.45, 1.46.
  - » 2.4, 2.8, 2.11.
  - » 4.2, 4.3, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.10, 4.11, 4.13, 4.18.
  - » 5.2, 5.8.
- Fournisseurs de biens ou de services relatifs aux jeux électroniques inscrits :
  - » 1.13, 1.19, 1.20, 1.21, 1.23, 1.24, 1.34, 1.36, 1.40, 1.42.
  - » 2.9, 2.10, 2.12, 2.13.
  - » 3.3.
  - » 4.1, 4.4, 4.10, 4.13.
  - » 5.3, 5.6, 5.7.
  - » 9.4, 9.5, 9.6, 9.7, 9.8, 9.9, 9.10, 9.21, 9.22, 9.23, 9.24, 9.25, 9.26, 9.28, 9.29, 9.30, 9.31, 9.32, 9.33, 9.34, 9.35, 9.36, 9.37, 9.38, 9.39, 9.40, 9.41, 9.42, 9.43, 9.44, 9.45, 9.46.
  - » 10.4, 10.5, 10.6, 10.7, 10.8, 10.9, 10.10, 10.11, 10.12, 10.13, 10.14, 10.15, 10.16, 10.17, 10.19, 10.20, 10.21, 10.22, 10.23, 10.24, 10.25, 10.26, 10.27, 10.28, 10.29, 10.30, 10.31, 10.32, 10.33, 10.34.
  - » 12.1, 12.4, 12.5.
- Fournisseurs de biens ou de services non relatifs au jeu inscrits et syndicats :
  - » 1.1, 1.46.
- Préposés au jeu inscrits :
  - » 1.4, 1.6, 1.46.



Le registrateur peut ordonner à tout fournisseur ou préposé au jeu inscrit de se conformer à d'autres normes et exigences, s'il le juge nécessaire pour rehausser et préserver l'intégrité des jeux en Ontario et la confiance du public à l'égard de ces jeux. Le registrateur peut aussi proposer des modalités d'inscription supplémentaires à un exploitant ou à une autre personne inscrite en vue d'atteindre les objectifs de la Loi.

Ces normes et exigences ne s'appliquent pas aux loteries mises sur pied et exploitées par des organismes de bienfaisance conformément à l'alinéa 207(1)b) du Code criminel du Canada, ni aux fournisseurs, ni aux préposés au jeu, ni à d'autres personnes prenant part à ces loteries. Les normes, politiques et modalités actuelles continueront de s'appliquer à ces loteries jusqu'à ce que le registrateur en décide autrement.

## ATTENTES DU REGISTRATEUR

L'environnement de contrôle et les principes d'exploitation de l'exploitant font partie intégrante du cadre fondé sur des normes. L'information fournie par le registrateur dans la présente section vise à guider les exploitants dans l'établissement et la mise en place de leur environnement de contrôle, ainsi qu'à établir des principes clés pour une industrie tournée vers l'avenir.

## ENVIRONNEMENT DE CONTRÔLE

1. Les exploitants auront les activités de contrôle appropriées et efficaces en place pour se conformer aux normes et exigences.
2. Les exploitants établiront des activités de contrôle pour les risques liés à la réglementation repérés par la CAJO, en tenant compte de la façon dont ces risques se présentent ou pourraient se manifester à leur site de jeu en particulier. La CAJO reconnaît que les environnements de contrôle varieront d'un site de jeu à l'autre en fonction du profil de risque de chacun et du milieu où il se trouve (p. ex. un casino en milieu urbain par rapport à une salle de bingo en milieu rural).
3. Les exploitants auront recours à des activités de contrôle qui peuvent faire l'objet d'une vérification ou d'un examen périodique pour s'assurer de la conformité avec les normes et exigences et opéreront pour des solutions centralisées, s'il y a lieu.
4. Au moment de mettre au point leur environnement de contrôle, les exploitants tiendront compte de toutes les normes et exigences, car une seule activité de contrôle peut servir à atténuer les risques associés à plusieurs normes et exigences.
5. Les exploitants élaboreront un plan de mise en œuvre et de conformité à des fins d'examen par le registrateur avant de passer à un cadre fondé sur des normes. Le plan d'un exploitant doit comporter au moins les éléments suivants : le processus de mise au point des activités de contrôle, dont les normes et les pratiques exemplaires de l'industrie utilisées dans son cadre axé sur la conformité; la structure de gouvernance générale; les rôles et les activités des vérificateurs

## INTRODUCTION

internes et externes; l'échéancier pour chaque phase de la mise en œuvre et la date prévue de mise en œuvre intégrale.

### APPLICATION DES PRATIQUES EFFICACES ÉTABLIES

6. Les exploitants sont encouragés à adopter les normes, les pratiques exemplaires et les cadres de gouvernance de l'industrie qui sont établis par les instituts et les entités chargés de l'établissement et de l'administration des normes pertinentes en vue de soutenir un cadre efficace et efficient axé sur la conformité. Les exploitants sont aussi encouragés à obtenir, avec le temps, des attestations et des accréditations en vue d'améliorer continuellement leur fonctionnement et de contribuer à un certain degré de validation indépendante de leur environnement de contrôle et de l'efficacité de sa conception.

### SURVEILLANCE ET VÉRIFICATION

7. Les activités de contrôle d'un exploitant doivent être examinées par une personne chargée de la surveillance indépendante pour en déterminer la conformité avec les normes et exigences. Les pratiques de surveillance indépendante peuvent varier d'un exploitant à l'autre en fonction d'un certain nombre de facteurs, dont la taille, la structure et la complexité de l'organisation de l'exploitant. Quel que soit le cas, le registrateur s'attend à ce que des vérificateurs internes et externes évaluent, de façon appropriée, l'efficacité et l'efficience continues des activités de contrôle internes.
8. Les vérifications doivent servir à s'assurer de la conformité des activités de contrôle non seulement avec les normes et exigences énoncées ici, mais aussi avec les normes, les pratiques exemplaires et les cadres de gouvernance de l'industrie qui sont appropriés et pertinents.
9. Les exploitants, les fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu et les autres personnes inscrites doivent collaborer à toute enquête tenue en application de la Loi de 1992 sur la réglementation des jeux et donner l'accès approprié à l'Unité de l'application des lois dans les casinos de la Police provinciale de l'Ontario pour la CAJO, ainsi qu'à toute personne détenant une attestation de nomination du registrateur.

## PROTOCOLE D'INTERPRÉTATION DES NORMES

La CAJO a établi le protocole d'interprétation des normes pour donner aux personnes inscrites et aux entités participant à l'initiative de modernisation un point d'accès unique pour les demandes de renseignements relatives aux normes, ainsi que pour donner à ces demandes des réponses rapides, concordantes et argumentées. Un compte de courriel ([Standards.Coordinator@agco.ca](mailto:Standards.Coordinator@agco.ca)) a été créé spécifiquement pour ces demandes.

# Définitions

Les mots et les expressions utilisés dans ces normes et exigences ont la même signification que dans la Loi et dans le Règlement de l'Ontario 78/12, sauf indication contraire.

- 1. Activités de contrôle :** Terme qui désigne notamment des politiques, des procédures, des processus administratifs, des systèmes de surveillance, des structures, des mesures d'imputabilité, des outils et des instruments qui constituent l'environnement de contrôle que le personnel de gestion établit pour faire face aux risques liés à la réglementation décelés par la CAJO et pour atteindre les objectifs réglementaires indiqués dans les normes et exigences.
- 2. Authentificateur :** Moyen ou mécanisme utilisé par le système pour identifier une personne.
- 3. CAJO :** Commission des alcools et des jeux de l'Ontario.
- 4. CANAFE :** Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada.
- 5. Casino :** Site de jeu physique où se déroulent des loteries mises sur pied et administrées par l'OLG et qui n'est pas un site de jeux de bienfaisance.
- 6. Compte désactivé :** Compte d'un joueur dont le joueur en question ne peut plus se servir, notamment pour entrer dans le système.
- 7. Compte inactif :** Compte d'un joueur qui a été gelé temporairement parce qu'il était inactif et dont le joueur en question ne peut plus se servir, notamment pour entrer dans le système.
- 8. Comptes du système :** Tous les comptes utilisés pour gérer le système.
- 9. Conseil :** Terme qui désigne soit tout le conseil d'administration d'un exploitant ou d'un fournisseur de biens ou de services relatifs au jeu (selon le cas), soit un comité du conseil auquel une tâche de supervision du conseil a été déléguée (p. ex. vérification, conformité). Le terme « conseil » n'englobe pas le conseil de l'OLG, à moins qu'elle n'exploite le site de jeu.
- 10. Contrôles manuels :** Activités de contrôle effectuées par des personnes et non par des systèmes.
- 11. Exploitant :** Personne qui exploite un site de jeu; englobe l'OLG.
- 12. Fournisseur de biens ou de services relatifs au jeu :** Personne qui fabrique, fournit, installe, met à l'essai, entretient ou répare du matériel de jeu ou qui offre des services de consultation ou d'autres services similaires qui sont liés directement au jeu d'une loterie ou à l'exploitation d'un site de jeu.
- 13. Fournitures de jeu :** Matériel de jeu qui pourrait avoir une incidence sur la mise sur pied, l'administration et l'exploitation d'une loterie, ou qui fait partie intégrante de celle-ci.
- 14. Hasard / chance :** Imprévisibilité et absence d'un schéma pour une série d'évènements qui ont des probabilités certaines de se produire.

## DÉFINITIONS

15. **Jeu métamorphique** : Jeu dont les caractéristiques ou les prix découlent du résultat cumulatif d'une série de jeux.
16. **Jeux à joueur unique** : Jeux qui ne sont pas considérés comme des jeux entre pairs.
17. **Jeux de table en direct** : Jeux nécessitant un croupier et l'utilisation de jetons et auxquels on joue conformément aux règles de jeu approuvées par la CAJO.
18. **Jeux électroniques** : Loteries mises sur pied et administrées par l'OLG qui sont jouées ou exploitées sur Internet; n'englobe pas LOTO-COURRIER.
19. **Jeux entre pairs** : Genre de loterie dans le cadre de laquelle les joueurs jouent les uns contre les autres plutôt que contre la maison.
20. **Jeux gratuits** : Jeux, en général offerts à des fins promotionnelles, qui donnent aux joueurs la possibilité de jouer sans payer ni miser.
21. **Loterie** : Terme qui a la signification donnée au paragraphe 207(4) du Code criminel du Canada.
22. **Mise automatique** : Caractéristique de jeu permettant au joueur de décider de parier durant un jeu sans avoir à le faire manuellement chaque fois qu'un pari est fait.
23. **OLG** : Société des loteries et des jeux de l'Ontario, qui, aux fins des présentes normes et exigences, est aussi un exploitant.
24. **Pari** : Somme risquée à l'occasion d'une mise.
25. **Personne chargée de la surveillance indépendante** : Terme qui a la signification donnée dans la norme 1.2.
26. **Personnes admissibles** : Personnes qui ne sont pas exclues des sites de jeu ou qui peuvent jouer aux loteries en vertu des normes 3.1 ou 3.2.
27. **Personnes autoexclues** : Personnes qui prennent part à un processus établi par l'OLG pour s'exclure volontairement des sites de jeu.
28. **Registreur** : Registreur des alcools et des jeux, poste créé par la Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public.
29. **Site de jeu** : Locaux ou mode électronique servant au jeu ou à l'exploitation d'une loterie.
30. **Site de jeux de bienfaisance** : Genre de site de jeu offrant des loteries mises sur pied et administrées par l'OLG et dont une partie des profits est partagée avec des organismes de bienfaisance admissibles.
31. **Stocks sensibles** : Biens dont l'accès doit être soumis à des contrôles stricts afin d'assurer l'intégrité des jeux et la protection des actifs. Ils englobent les espèces et des équivalents, les coffrets-caisses, les puces de contrôle, les clés qui donnent accès aux zones restreintes d'un appareil de jeu ou aux locaux ou à des objets qui influencent les résultats d'un jeu, dont les cartes, les dés, les roulettes, ainsi que les boules, les jetons et les feuilles de bingo.
32. **Système d'accès à deux éléments** : Mode d'authentification qui exige l'utilisation et la vérification de deux des éléments d'authentification suivants pour qu'une personne ait accès à une zone restreinte : une chose que la personne a (p. ex. une clé ou une carte), une chose

qu'elle connaît (p. ex. mot de passe ou combinaison) ou un indicateur biométrique (p. ex. empreintes digitales).

- 33. Système d'accès à double autorisation :** Moyen de donner accès selon lequel au moins deux personnes autorisées doivent agir ensemble pour autoriser une personne à avoir accès à une zone restreinte.
- 34. Système de jeu :** Matériel, logiciels, applications et tous les composants associés aux fournitures de jeu et à l'environnement technologique.

# Normes et exigences communes

## 1. À L'ÉCHELLE DE L'ENTITÉ

### INTÉGRITÉ EN MATIÈRE DE GESTION

#### 1.1 **Un engagement envers la moralité, l'intégrité et les grandes valeurs éthiques est démontré par l'attitude et les actions.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. On donne suite en temps utile aux questions soulevées dans des lettres de recommandations des vérificateurs internes ou externes et aux questions soulevées par le registraire.
2. On respecte toutes les lois et tous les règlements pertinents.
3. Les exploitants et les fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu établissent et suivent un code de conduite qui porte notamment sur les façons de régler les conflits d'intérêts et sur la transparence envers le registraire. Ce code de conduite est passé en revue régulièrement par la haute direction de l'organisation.

**Directive** : *Dans le contexte de cette norme, on entend par direction les dirigeants et les membres de la haute direction qui sont chargés de gérer les activités quotidiennes de l'organisation.*

### ENVIRONNEMENT DE CONTRÔLE VALABLE

#### 1.2 **La description des activités de contrôle officielles est soumise au registraire, une fois que ces activités ont été évaluées par une personne chargée de la surveillance indépendante qui est acceptable pour le registraire en vue de déterminer si elles permettent d'assurer la conformité avec les normes et exigences et qu'elles ont été autorisées par le niveau de gestion approprié.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Un processus est en place pour examiner périodiquement les activités de contrôle afin de s'assurer qu'elles permettent de faire respecter les normes et exigences et pour consigner les cas où des lacunes sont décelées, y remédier et apporter les modifications qui s'imposent à ces activités.

2. Les modifications importantes à l'environnement de contrôle sont communiquées au registrateur en temps utile.
3. La CAJO (ou l'entité désignée) peut avoir accès aux activités de contrôle à des fins d'assurance réglementaire.

**Directive :** *Une surveillance indépendante peut être exercée par un service de vérification interne ou un vérificateur externe, selon ce qui est jugé approprié par l'exploitant ou le fournisseur de biens ou de services relatifs au jeu et acceptable pour le registrateur. Le registrateur reconnaît que les pratiques de surveillance peuvent varier d'un exploitant ou fournisseur de biens ou de services relatifs au jeu à l'autre en fonction de la taille, de la structure de propriété, de la portée et de la complexité des activités, et du profil de risque. Quel que soit le cas, la personne chargée de la surveillance indépendante doit vérifier le cadre de gestion de la conformité de l'organisation, repérant, gérant et signalant les risques auxquels l'organisation est ou pourrait être exposée et exerçant une surveillance sans lien de dépendance avec le personnel de gestion opérationnelle. Cette personne doit aussi avoir un accès direct et sans restrictions au conseil.*

**Directive supplémentaire pour les fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu :** *Dans le cadre de l'application des normes et exigences à l'échelle de l'entité, on reconnaît que certains fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu, particulièrement les fournisseurs de matériel de jeu, font aussi des affaires ailleurs qu'en Ontario, ce qui peut limiter leur capacité d'élaborer et de mettre en œuvre des activités de contrôle en se fondant uniquement sur les normes et exigences. On vise à ce que ces normes et exigences s'appliquent aux affaires des fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu qui sont menées en Ontario. À tout le moins, les normes et exigences à l'échelle de l'entité visent à obtenir l'assurance que les fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu, dont les fournisseurs qui font des affaires dans plusieurs territoires, ont des activités de contrôle acceptables en place, qu'un examen périodique est effectué afin de déceler les lacunes de ces activités et que les fournisseurs s'assurent que les activités de contrôle sont respectées lorsqu'elles ont une incidence sur les affaires du fournisseur qui sont menées en Ontario.*

- 1.3 **Les exploitants et les fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu respectent leurs activités de contrôle et ont en place des mesures pour en surveiller la conformité et rectifier le tir au besoin.**
- 1.4 **Les employés se conforment aux activités de contrôle établies par leur employeur pour assurer le respect des normes et exigences.**
- 1.5 **Les exploitants et les fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu sont chargés de s'assurer que les employés et les personnes qui fournissent des produits et des services aux exploitants et aux fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu se conforment aux activités de contrôle; ils ont en place des processus pour surveiller cette conformité et prendre les mesures qui s'imposent en cas de non-conformité.**

## NORMES ET EXIGENCES COMMUNES

- 1.6 **Les employés informent leur employeur si des activités de contrôle sont inefficaces pour assurer la conformité avec les normes et exigences.**
- 1.7 **Toute dérogation par le personnel de gestion aux activités de contrôle est clairement consignée et communiquée au registraire.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Au moins deux membres de la haute direction autorisent toute dérogation à une activité de contrôle, et le conseil, ou toute autre structure de gouvernance lorsqu'il n'existe pas de conseil, en est avisé.

**Directive** : *Cette norme vise à permettre à la haute direction de déroger de façon ponctuelle à des activités de contrôle si des circonstances l'exigent et de s'assurer que les documents appropriés sont conservés à des fins de vérification. Cette norme n'a pas trait à des modifications permanentes à l'environnement de contrôle.*

- 1.8 **Les exploitants établissent, mettent en œuvre et gèrent des contrôles pour appuyer la préparation de rapports financiers qui sont conformes à toutes les normes comptables, les règles et les pratiques exemplaires pertinentes.**

## STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET CAPACITÉS

- 1.9 **Les employés ont les compétences, les aptitudes, l'expérience et la formation nécessaires pour exécuter les activités de contrôle qui se rapportent à leurs responsabilités.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Les employés prenant part à l'exécution des activités de contrôle sont formés et connaissent bien l'environnement de contrôle de l'organisation, les risques liés à la réglementation que les contrôles sont censés atténuer et les objectifs réglementaires visés par les normes et exigences.

- 1.10 **La structure organisationnelle est conçue de façon à favoriser un environnement de contrôle valable et une bonne répartition des tâches, pour réduire au minimum les possibilités de collusion ou encore d'activités illégales ou non autorisées.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Les employés ont l'autorité et la responsabilité voulues et établies pour s'acquitter de leurs fonctions professionnelles, sous supervision.
2. Le groupe de vérification interne de l'organisation ou une personne chargée de la surveillance indépendante acceptable pour le registraire vérifie régulièrement si la répartition des tâches est adéquate en ce qui a trait à la protection des joueurs, à l'intégrité des jeux et à la protection des actifs.



3. Les exploitants fournissent au registrateur un organigramme indiquant les principaux liens qui existent au sein de l'organisation et s'assurent de le garder à jour.

1.11 **Le personnel de gestion comprend bien sa responsabilité et son autorité à l'égard de l'environnement de contrôle.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Le personnel de gestion est formé et connaît bien l'environnement de contrôle de l'organisation, les risques liés à la réglementation que les contrôles sont censés atténuer et les objectifs réglementaires visés par les normes et exigences.

1.12 **Les renseignements, y compris les registres, sur les cas de non-conformité avec la loi, les normes et exigences ou les activités de contrôle sont conservés pendant au moins trois (3) ans, sauf indication contraire.**

1.13 **Tous les enregistrements de surveillance sont conservés pendant la période minimale précisée par le registrateur.**

### SURVEILLANCE

1.14 **La conformité avec les normes et exigences est consignée de façon bien organisée afin que les renseignements puissent être examinés et vérifiés par une personne chargée de la surveillance indépendante.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Les documents sont examinés et analysés pour vérifier la conformité avec les normes et exigences et sont approuvés par le personnel de gestion.
2. Les vérificateurs internes et externes ont accès à tous les systèmes, documents (dont ceux portant sur les activités de contrôle) et ressources utiles à la tenue d'une vérification.
3. Sur demande, les exploitants et les fournisseurs de services ou de biens relatifs au jeu retiennent les services d'un vérificateur indépendant que le registrateur juge acceptable pour qu'il effectue les vérifications exigées et qu'il lui fournisse une copie des rapports de vérification.

**Directive :** *Cette exigence vise à permettre au registrateur d'exiger des vérifications par des tierces parties lorsqu'il le juge nécessaire à des fins d'assurance réglementaire. Dans ces cas, l'exploitant ou le fournisseur de biens ou de services relatifs au jeu aura recours aux services du vérificateur, mais celui-ci relèvera directement du registrateur.*

4. Lorsque les vérificateurs internes et externes examinent les activités de contrôle pour en déterminer la conformité avec les normes et exigences, ils tiennent compte des attentes du registrateur, telles qu'elles sont énoncées dans le présent document.

## NORMES ET EXIGENCES COMMUNES

- 1.15 **Le conseil, ou toute autre structure de gouvernance lorsqu'il n'existe pas de conseil, est responsable de la conformité, et il y a des preuves que le conseil, ou toute autre structure de gouvernance, s'est acquitté(e) de cette responsabilité.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. On confie à une personne la tâche de surveiller la conformité des activités autres que celles dont il assure la surveillance.

**Directive :** *La responsabilité générale de surveiller la conformité devrait idéalement incomber à un directeur de la conformité ou, si ce poste n'existe pas, à un membre de la haute direction.*

2. On confie à une personne la tâche d'effectuer des vérifications internes. Cette personne vérifie régulièrement l'environnement de contrôle de l'organisation et le cadre de gestion de la conformité et exerce une surveillance sans lien de dépendance avec le personnel de gestion opérationnelle. La personne chargée de la vérification interne est habilitée à examiner de façon indépendante tout aspect du fonctionnement de l'organisation.

**Directive :** *S'il n'est pas possible de confier cette fonction à une personne en raison de la taille ou de la structure de l'organisation, des vérifications devraient être effectuées par une autre personne chargée de la surveillance indépendante.*

3. La personne chargée de la surveillance de la conformité et de la vérification interne ou une autre personne chargée de la surveillance indépendante a un accès direct et sans restrictions au conseil, ou à toute autre structure de gouvernance, et signale, régulièrement ou au besoin, toutes les questions importantes concernant la conformité.
4. Le conseil, ou à toute autre structure de gouvernance, établit un ou des comités pour superviser les personnes chargées de la surveillance de la conformité de l'organisation et de la vérification. Le mandat porte sur la composition et la reddition de comptes.
5. Les membres du conseil, ou à toute autre structure de gouvernance, et de tout comité établi pour superviser les personnes chargées de la surveillance de la conformité de l'organisation et de la vérification comprennent bien les activités, les initiatives et les principales opérations de l'entreprise et ont les aptitudes, la formation, l'expérience et l'indépendance nécessaires pour s'acquitter de leurs responsabilités fiduciaires.

- 1.16 **Il existe un processus indépendant pour que soient déclarés de façon anonyme les lacunes de l'environnement de contrôle, ainsi que les cas de non-conformité possible avec les contrôles, les normes et exigences ou la loi.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. On se penche sur les points soulevés dans le cadre du processus de déclaration anonyme, et ces points sont communiqués au conseil en temps utile.

### 1.17 **Les personnes inscrites ont une relation transparente avec le registrateur.**

**Exigences** – À tout le moins, les exploitants :

1. signalent, conformément à la matrice d'avis établie, tout incident pouvant avoir un effet sur l'intégrité des jeux ou la confiance du public, dont toute mesure prise pour éviter que des incidents similaires ne se reproduisent;
2. signalent, conformément à la matrice d'avis établie, tout incident de non-conformité avec la loi, les normes et exigences ou les activités de contrôle, dont toute mesure prise pour éliminer la cause de la non-conformité;
3. fournissent des rapports périodiques démontrant les résultats affichés sur une certaine période quant aux activités de contrôle;
4. mettent à la disposition du registrateur les données, les renseignements et les documents qu'il demande;
5. signalent, conformément à la matrice d'avis établie, toute plainte du public en ce qui a trait à la conformité avec les normes et exigences, dont toute mesure prise pour remédier à la situation.

## TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

### 1.18 **On se sert d'un cadre standard reconnu de l'industrie pour gérer l'environnement de contrôle de la technologie de l'information en vue de favoriser la conformité avec les normes et exigences.**

## GESTION DE LA SÉCURITÉ

### 1.19 **Les utilisateurs ont accès au système de jeu en fonction des besoins de l'entreprise.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Des privilèges d'accès sont accordés, modifiés ou révoqués selon l'emploi occupé et les exigences du poste, et toutes les activités associées à ces privilèges sont consignées.
2. Les privilèges d'accès sont examinés et confirmés de façon indépendante périodiquement.

### 1.20 **L'accès aux systèmes d'information sur les jeux est surveillé, consigné et rattaché à une personne en particulier.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Chaque compte d'utilisateur professionnel est attribué à une seule personne.
2. L'accès aux comptes du système (ou aux autres comptes auxquels sont rattachés des privilèges équivalents) est réservé au personnel qui fournit un soutien informatique, et des

## NORMES ET EXIGENCES COMMUNES

mécanismes sont en place pour sécuriser ces comptes et en surveiller l'utilisation.

- 1.21 **Des processus sont en place pour s'assurer que seules les personnes autorisées sont en mesure d'ouvrir des comptes du système.**
- 1.22 **Autant que possible, on se sert de composants, tant matériels que logiciels, qui sont acceptés par l'industrie.**
- 1.23 **Toute connexion ou interface entre le système de jeu et un autre système, interne ou d'une tierce partie externe, est surveillée, renforcée et évaluée régulièrement pour assurer l'intégrité et la sécurité du système de jeu.**
- 1.24 **Des mécanismes sont en place pour assurer la fiabilité, l'intégrité et la disponibilité du système de jeu.**
- 1.25 **Un environnement physique sûr convenable est en place pour prévenir les accès non autorisés au système de jeu et assurer la protection des actifs.**
- 1.26 **Les systèmes de jeu, l'infrastructure, les données, les registres des activités et tous les autres composants connexes sont protégés contre les menaces, les vulnérabilités, les attaques et les intrusions.**

**Exigences** – À tout le moins :

- 1. Tous les utilisateurs sont authentifiés.
  - 2. Avant que les composants entrent en service ou soient modifiés, ils sont renforcés conformément aux pratiques exemplaires de l'industrie et à celles liées à la technologie.
  - 3. On évalue régulièrement si des mesures appropriées et efficaces ont été prises pour renforcer les composants technologiques.
  - 4. Les correctifs visant à remédier à tout risque de sécurité sont mis à niveau régulièrement.
- 1.27 **Les activités de sécurité sont consignées de façon à pouvoir être vérifiées, elles sont surveillées et promptement analysées, un rapport est préparé, et des mesures de renforcement sont prises au besoin.**

**Exigences** – À tout le moins :

- 1. Si les composants du système de jeu font l'objet de tentatives d'attaque, d'intrusion et d'accès sans autorisation, des mesures appropriées sont prises en temps utile.
- 2. Les tentatives d'intrusion sont détectées activement, et, si possible, des mesures sont prises pour éviter qu'elles ne causent l'interruption ou une panne du système de jeu.
- 3. On consigne adéquatement les renseignements de façon à déceler et à surveiller les tentatives d'attaque, d'intrusion et d'accès sans autorisation à l'égard des composants du système de jeu. Une procédure de renforcement appropriée est en place.

- 1.28 **Des évaluations indépendantes sont effectuées régulièrement par une personne qualifiée afin de vérifier si la sécurité du système de jeu et de tous ses composants connexes est adéquate.**
- 1.29 **Les exploitants et les fournisseurs de services ou de biens relatifs au jeu se tiennent au courant des tendances, des problèmes et des solutions en ce qui a trait à la sécurité.**

### GESTION DU CHANGEMENT

- 1.30 **Un cycle de développement du système tenant compte de la sécurité et de l'intégrité du traitement est en place pour la technologie mise au point à l'interne pour le système de jeu.**
- 1.31 **On exerce une diligence raisonnable à l'égard de toute technologie liée au système de jeu dont on fait l'acquisition en vue de s'assurer que les exigences relatives à la sécurité et à l'intégrité du traitement sont respectées.**
- 1.32 **Une stratégie de mise à l'essai est en place pour les changements technologiques afin de s'assurer que les systèmes de jeu fonctionnent correctement.**
- 1.33 **Tous les changements au système de jeu sont consignés de façon appropriée, uniforme et claire, examinés, mis à l'essai et approuvés.**

#### **Exigences – À tout le moins :**

1. Tous les composants technologiques du système de jeu sont installés et entretenus conformément aux procédures de gestion du changement appropriées.
  2. Les demandes de changement et d'entretien du système de jeu sont normalisées et assujetties aux procédures de gestion du changement.
  3. Les changements d'urgence sont approuvés, mis à l'essai, consignés et surveillés.
  4. Les procédures de gestion du changement tiennent compte de la répartition des tâches entre les équipes de développement et de production.
  5. Les changements ne peuvent être apportés qu'à l'aide de comptes réservés à cet effet.
- 1.34 **Le système de jeu peut détecter des changements non autorisés.**

### GOVERNANCE DES DONNÉES

- 1.35 **Des mesures de gouvernance des données sont en place pour veiller à l'intégrité du traitement des données et à la protection des données sensibles.**
- 1.36 **Les données sensibles, dont les renseignements sur les joueurs et les données permettant de déterminer les résultats des jeux, sont sécurisées et protégées en tout temps contre un accès ou un usage non autorisé.**

## NORMES ET EXIGENCES COMMUNES

### **Exigences – À tout le moins :**

1. Le système de jeu permet de sauvegarder les données de façon appropriée pour qu'elles puissent être récupérées intégralement et avec exactitude.
2. Les fichiers de sauvegarde des données sont entreposés à un endroit sûr à l'extérieur des lieux et conformément aux politiques et aux lois pertinentes.

### 1.37 **Les renseignements sur les joueurs sont protégés, et leur utilisation est contrôlée par l'OLG.**

#### **Exigences – À tout le moins :**

1. Les exigences relatives à la protection des données en ce qui a trait aux renseignements personnels sur les joueurs sont conformes à celles de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.
2. Les renseignements sur les joueurs ne servent qu'aux activités de l'OLG, sauf si elle a accordé son autorisation préalable.

### 1.38 **Tous les systèmes de jeu cruciaux en ce qui a trait aux résultats des loteries sont conservés en Ontario, sauf si la loterie est mise sur pied conjointement avec le gouvernement d'une autre province.**

### 1.39 **La communication de données sensibles sur le jeu est protégée à des fins d'intégrité.**

### 1.40 **Des procédures sont établies et consignées pour la gestion des opérations et des incidents liés à la technologie de l'information, dont la gestion et la surveillance d'évènements touchant la sécurité et l'intégrité du traitement, ainsi que les mesures prises par la suite.**

#### **Exigences – À tout le moins :**

1. Des mesures proactives de surveillance et de détection des erreurs au sein du système de jeu et des composants connexes sont en place. Des mesures sont prises immédiatement pour remédier aux incidents de non-conformité avec les normes et exigences ou les activités de contrôle.
2. La date et l'heure de l'environnement du système de jeu et des composants connexes sont synchronisées.
3. Les données sur les évènements sont conservées de façon à disposer de renseignements et de registres en ordre chronologique permettant la reconstitution et l'examen de séquences temporelles du traitement.

### 1.41 **Les applications de jeu sur tous les appareils portatifs sont sécurisées de façon appropriée.**

**Directive :** *Cette norme ne cible pas les joueurs en train de se servir de leurs propres appareils portatifs, tels que leur téléphone intelligent. Le but est de prendre sur le fait les employés ou les joueurs qui utilisent ces appareils pour accéder au système de jeu de l'exploitant.*

### GESTION LIÉE À DES TIERCES PARTIES

- 1.42 **Les exploitants et les fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu ne signent des contrats qu'avec des fournisseurs fiables.**
- 1.43 **Des niveaux de service pour la gestion des fournisseurs sont établis.**
- Exigences – À tout le moins :**
1. Les niveaux de service sont consignés et exécutoires.
  2. Des mesures correctives sont prises pour remédier à tout cas de non-conformité avec les niveaux de service établis.
- 1.44 **Les exploitants et les fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu fournissent au registrateur la liste des fournisseurs qui leur procurent des biens ou des services relatifs aux loteries et s'assurent de garder cette liste à jour.**

### CONFORMITÉ AVEC LES NORMES TECHNIQUES

- 1.45 **Les exploitants et les fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu se conforment aux normes techniques pertinentes établies par le registrateur.**

### CONFORMITÉ AVEC LES POLITIQUES ET LES PROCÉDURES DE L'OLG

- 1.46 **Toutes les personnes inscrites et tous les fournisseurs de biens ou de services non relatifs au jeu qui sont dispensés de l'inscription respectent toutes les politiques et procédures pertinentes de l'OLG, pourvu qu'elles soient conformes aux présentes normes et exigences.**

## 2. JEU RESPONSABLE

- 2.1 **Le matériel et les communications de publicité et de commercialisation ne ciblent pas les mineurs ni les personnes autoexclues pour les inciter à prendre part à une loterie et n'incluent pas de mineurs.**

**Exigences** – À tout le moins, le matériel et les communications :

1. ne portent pas sur des thèmes et n'utilisent pas un langage visant à plaire principalement aux mineurs;
2. ne sont pas affichés sur des panneaux ou d'autres présentoirs extérieurs qui sont adjacents à des écoles ou à d'autres endroits surtout fréquentés par des jeunes;
3. ne renferment pas de personnages de dessins animés, de symboles, de modèles de rôle ni de messages d'appui de célébrités ou d'artistes qui plaisent surtout aux jeunes;
4. ne font pas appel à des personnes mineures ou qui semblent l'être pour promouvoir le jeu;
5. n'ont pas recours à des médias et à des endroits qui ciblent les mineurs ou pour lesquels la majorité du public est vraisemblablement constituée de mineurs.

- 2.2 **Le matériel et les communications de publicité et de commercialisation ne sont pas trompeurs.**

**Exigences** – À tout le moins, le matériel et les communications :

1. ne laissent pas entendre qu'il est nécessaire de jouer à une loterie pour remplir des obligations familiales ou sociales, ou encore régler des problèmes personnels;
2. font la promotion d'un jeu de loterie comme solution de rechange à l'emploi, comme investissement financier ou comme moyen d'obtenir la sécurité financière.
3. ne renferment pas de messages d'appui de personnalités bien connues qui laissent entendre que le fait de jouer à des loteries a contribué à leur succès;
4. n'encouragent pas les gens à jouer pour récupérer les pertes essuyées lorsqu'ils ont joué antérieurement ou d'autres pertes financières;
5. ne sont pas conçus de manière à faire de fausses promesses ou à indiquer qu'un gain est le résultat le plus probable;
6. ne laissent pas entendre que les chances de gagner augmentent dans l'un ou l'autre des cas suivants
  - a. plus longtemps on joue,
  - b. plus on dépense d'argent,



- c. si on a des aptitudes qui pourraient influencer les résultats (pour les jeux où les aptitudes ne sont pas un facteur).

### 2.3 **Tous les clients peuvent obtenir facilement des renseignements sur les risques se rattachant au jeu et les endroits où ils peuvent obtenir des renseignements supplémentaires ou de l'aide.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Du matériel sur le jeu responsable et des renseignements sur la façon d'obtenir de l'aide, dont la Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique, sont disponibles, visibles et accessibles pour tous les clients.
2. Des renseignements sur les limites établies pour les paris, s'il y a lieu, sont accessibles pour tous les clients.
3. Des renseignements sur les programmes d'autoexclusion sont disponibles, visibles et accessibles pour tous les clients.
4. Le matériel de publicité et de commercialisation renferme un message sur le jeu responsable, lorsqu'un tel message peut être efficace.
5. Tous les renseignements sur le jeu responsable sont examinés et mis à jour régulièrement et périodiquement pour veiller à ce qu'ils soient exacts, à jour et conformes aux pratiques exemplaires de l'industrie.

### 2.4 **On fournit aux clients des renseignements exacts et utiles pour leur permettre de faire des choix éclairés.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Des renseignements exacts et utiles sur les règles du jeu sont clairement énoncés et à la disposition des clients.
2. Des renseignements exacts et utiles sur les chances de gagner, de recevoir divers paiements ou de faire de l'argent sont clairement énoncés et à la disposition des clients.
3. Pour les jeux qui comportent des lots progressifs, les exploitants informent les clients de ce qui sera fait du montant cumulé des lots progressifs avant la transformation ou l'abolition d'un jeu à lots progressifs.

### 2.5 **Du soutien est fourni aux personnes montrant des signes de comportement potentiel de jeu problématique.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Tous les employés qui interagissent avec les joueurs suivent un programme de formation approuvé par le registrateur pour les aider à identifier les joueurs pouvant montrer des

## NORMES ET EXIGENCES COMMUNES

signes de jeu problématique et à prendre les mesures qui s'imposent.

2. On fournit aux joueurs des renseignements faciles d'accès sur au moins un organisme pouvant offrir de l'aide et un traitement aux joueurs à problèmes.
3. L'OLG élabore et applique des politiques, des procédures et des programmes de formation sur le jeu responsable et s'assure qu'ils sont disponibles, à jour et pertinents et que les exploitants s'y conforment.
4. Les politiques sur le jeu responsable sont passées en revue périodiquement pour en déterminer l'efficacité.

### 2.6 **L'OLG offre un programme d'autoexclusion volontaire commun.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Au moment de s'inscrire au programme d'autoexclusion, les personnes ont le choix de le faire pour tous les secteurs de jeu ou certains d'entre eux, par exemple les casinos et les jeux de bienfaisance.
2. Nonobstant l'exigence 1, si un joueur s'exclut d'un casino, il ne peut pas jouer sur un site de jeux électroniques de l'OLG pendant la période de l'autoexclusion.
3. Les personnes ont la possibilité de s'inscrire au programme d'autoexclusion dans les sites de jeu ou à un endroit à l'extérieur des sites.
4. L'autoexclusion a une durée minimale de six (6) mois.
5. Les exploitants prennent des mesures actives pour identifier les personnes autoexclues qui retournent à un site de jeu et, au besoin, leur faire quitter les lieux si elles ne respectent pas l'entente d'autoexclusion conclue.

**Directive :** *Le programme d'autoexclusion de l'OLG peut être exécuté dans chacun des secteurs de jeu en ayant recours à différents processus et technologies pour tenir compte des opérations distinctes d'un secteur en question. Toutefois, on s'attend à ce que l'OLG soit en mesure à long terme d'identifier les personnes exclues, d'en faire le suivi et de leur interdire l'accès dans les divers secteurs de jeu et parmi ceux-ci.*

### 2.7 **Le nom des personnes qui ont décidé de s'exclure volontairement est retiré des listes d'envoi, et ces personnes ne reçoivent pas d'incitatifs ni d'offres promotionnelles relativement à des produits et services pendant la période d'autoexclusion.**

### 2.8 **La conception et les caractéristiques des jeux sont claires et n'induisent d'aucune façon le joueur en erreur.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Lorsqu'un jeu simule un dispositif physique, les probabilités théoriques et la représentation visuelle du jeu correspondent aux caractéristiques et aux actions du dispositif physique,

sauf si une indication contraire est donnée au joueur.

2. Le jeu n'est pas conçu de façon à donner l'impression au joueur que la vitesse de jeu ou les aptitudes ont une incidence sur les résultats du jeu lorsque ce n'est pas le cas.
  3. Une fois que le résultat d'un jeu a été décidé, il ne se prend pas une décision secondaire variable qui a une incidence sur le résultat montré au joueur. Par exemple, si le résultat indique que le jeu est perdant, c'est ce qui est indiqué au joueur et rien d'autre (p. ex. un gain manqué de peu).
  4. Lorsque le jeu nécessite une disposition prédéterminée (p. ex. des prix cachés sur une carte), l'emplacement des prix ne change pas pendant le jeu, sauf si un tel changement est prévu dans les règles du jeu.
  5. Les jeux n'affichent pas de montants ni de symboles ne pouvant être atteints.
  6. Les jeux ne renferment pas de messages subliminaux programmés intentionnellement.
  7. Lorsque les jeux comportent des rouleaux :
    - a. dans le cas des jeux qui se jouent sur une seule ligne, pour chaque occurrence où la totalité des symboles du gros lot apparaît sur la ligne de paiement, ils n'apparaissent pas plus de 12 fois en moyenne sur des lignes adjacentes à cette ligne;
    - b. dans le cas des jeux qui se jouent sur plusieurs lignes, pour chaque occurrence où la totalité des symboles du gros lot apparaît sur une ligne de paiement, ils n'apparaissent pas plus de 12 fois en moyenne sur une des lignes de paiement.
  8. Les jeux gratuits ne fournissent pas de renseignements inexacts ou n'induisent pas les joueurs en erreur quant aux chances de gagner ou à la répartition des prix de jeux similaires joués avec de l'argent.
  9. La coupure de chaque crédit est affichée clairement sur les écrans de jeu.
- 2.9 **Les jeux gratuits offrent les mêmes renseignements sur le jeu responsable et la protection des joueurs que les jeux joués avec de l'argent.**
- 2.10 **Seules les personnes admissibles sont autorisées à jouer à des jeux gratuits.**
- 2.11 **Les jeux n'incitent pas les joueurs à se refaire, ni à augmenter le montant qu'ils ont décidé de jouer, ni à continuer de jouer lorsqu'ils ont exprimé le désir d'arrêter.**
- 2.12 **Les joueurs ont les moyens de ne pas perdre la notion du temps.**
- 2.13 **Les jeux qui sont dans un site de jeu dont l'accès n'est pas restreint en fonction de l'âge ne sont pas conçus de façon à plaire principalement à des mineurs et ne sont pas associés à ces derniers.**

## NORMES ET EXIGENCES COMMUNES

### 3. ACCÈS INTERDIT À DES GROUPES DÉSIGNÉS

#### 3.1 **Seules les personnes admissibles sont autorisées à avoir accès à un site de jeu.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Une politique relative à l'accessibilité au site de jeu ainsi qu'à l'admissibilité au jeu et au paiement des prix est établie, mise en œuvre et rendue publique.
2. Les personnes suivantes ne sont pas autorisées à accéder au site de jeu :
  - a. une personne de moins de 19 ans lorsque le site de jeu est un casino, sauf dans le cadre d'un emploi;
  - b. une personne de moins de 19 ans lorsque le site de jeu est un site de jeux électroniques, sauf si la personne a au moins 18 ans et accède au site de jeu uniquement pour acheter un billet de loterie, sauf dans le cadre d'un emploi;
  - c. une personne de moins de 18 ans lorsque le site de jeu est un site de jeux de bienfaisance, sauf dans le cadre d'un emploi;
  - d. une personne qui semble en état d'ébriété lorsque le site est un lieu physique;
  - e. une personne qui avise l'exploitant ou l'OLG de sa participation à un processus d'autoexclusion établi par l'OLG qui s'applique au site, à moins que la personne accède au site de jeu dans le cadre de son emploi;
  - f. une personne qui, à la connaissance de l'exploitant, n'a pas le droit d'accéder au site de jeu ni de jouer à une loterie en raison d'une ordonnance de la cour;
  - g. une personne que l'exploitant ou l'OLG ont des motifs de croire exclue du site de jeu en vertu du paragraphe 3.6(1) de la Loi.

#### 3.2 **Seules les personnes admissibles sont autorisées à jouer à une loterie.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Les personnes suivantes ne sont pas autorisées à jouer à une loterie :
  - a. une personne de moins de 19 ans lorsque le site de jeu est un casino;
  - b. une personne de moins de 19 ans lorsque le site de jeu est un site de jeux électroniques, sauf si la personne a au moins 18 ans et accède au site de jeu uniquement pour acheter un billet de loterie;
  - c. une personne de moins de 18 ans lorsque le site de jeu est un site de jeux de bienfaisance;
  - d. une personne qui semble en état d'ébriété lorsque le site est un lieu physique;
  - e. une personne qui avise l'exploitant ou l'OLG de sa participation à un processus d'autoexclusion établi par l'OLG qui s'applique au site;
  - f. une personne qui, à la connaissance de l'exploitant, n'a pas le droit d'accéder au site

- de jeu ni de jouer à une loterie en raison d'une ordonnance de la cour;
- g. une personne que l'exploitant ou l'OLG ont des motifs de croire exclue du site de jeu en vertu du paragraphe 3.6(1) de la Loi;
  - h. les dirigeants, les membres du conseil d'administration ou les associés de l'exploitant;
  - i. les préposés au jeu inscrits d'un exploitant ou de l'OLG travaillant à un site de jeu exploité par l'exploitant ou l'OLG;
  - j. les dirigeants ou le personnel d'un syndicat qui représente les employés du site ou qui négocie pour eux;
  - k. les employés de fournisseurs inscrits qui entretiennent ou réparent du matériel de jeu au site;
  - l. les membres du conseil d'administration ou les employés de la CAJO;
  - m. les dirigeants, les membres du conseil d'administration ou les employés de l'OLG, sauf s'ils correspondent à la description du paragraphe 22(6) du Règlement de l'Ontario 78/12 (autrement dit, s'ils sont inscrits en tant que préposés au jeu de catégorie 2 ou ne sont pas tenus de s'inscrire auprès de la CAJO).
2. Les personnes décrites aux paragraphes 1a à 1c et 1e à 1m ne peuvent pas gagner de prix, conformément à la politique de paiement des prix.

**Remarque :** *Cette norme n'empêche pas la CAJO de participer à des jeux à des fins d'assurance réglementaire.*

### 3.3 **Les loteries ne sont offertes qu'en Ontario, sauf s'il s'agit d'une loterie mise sur pied conjointement avec le gouvernement d'une autre province.**

## NORMES ET EXIGENCES COMMUNES

### 4. ASSURER L'INTÉGRITÉ DES JEUX ET LA SENSIBILISATION DES JOUEURS

#### 4.1 **On s'assure que toutes les activités de jeu et les opérations financières sont équitables et honnêtes et qu'elles peuvent faire l'objet d'une vérification indépendante.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Des services de surveillance et d'enregistrement indépendants des loteries et de la manipulation de l'argent en espèces (et des équivalents) sont en place en permanence pour la vérification de ce qui suit :
  - a. conformité des joueurs et des employés avec les règles du jeu;
  - b. confirmation des résultats des loteries;
  - c. paiement d'un prix à la bonne personne;
  - d. exactitude des opérations financières.
2. Des registres permanents sont maintenus pour les systèmes de jeu cruciaux, notamment pour la comptabilité et l'état des jeux.
3. Des rapports de rendement sont remplis périodiquement pour tous les employés prenant part au déroulement des loteries pour rendre compte de la conformité avec les procédures obligatoires. Des rapports sont remplis plus fréquemment pour les employés qui ont des taux élevés de non-conformité.

#### 4.2 **Les règles du jeu, y compris toute modification subséquente, sont soumises au registrateur à des fins d'approbation.**

**Exigences** – À tout le moins, les règles du jeu précisent :

1. les chances qu'ont les joueurs de gagner, de recevoir divers paiements ou de faire de l'argent;
2. la façon dont le jeu se joue;
3. les circonstances dans lesquelles un jeu peut être annulé.

#### 4.3 **Les loteries se déroulent conformément aux règles du jeu approuvées.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Tous les paris sont acceptés et traités et font l'objet d'un règlement conformément aux règles de jeu approuvées.
2. Une supervision adéquate de la loterie est en place pour veiller au respect des procédures obligatoires.

3. On n'autorise pas l'utilisation de dispositifs qui ont une incidence sur la loterie ou portent atteinte à son intégrité.

#### 4.4 **Supprimé, avril 2017.**

#### 4.5 **Tous les systèmes et toutes les fournitures de jeu, y compris toute modification subséquente apportée, sont soumis au registrateur à des fins d'évaluation et d'approbation, aux frais du fournisseur, avant d'être fournis à un site de jeu.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Conformément à la matrice d'avis établie, la CAJO approuve au préalable l'utilisation d'un système ou d'une fourniture de jeu.

#### 4.6 **Les systèmes et les fournitures de jeu approuvés sont fournis, installés, configurés, entretenus, réparés et utilisés de manière à en garantir l'intégrité et la sécurité ainsi que conformément à l'approbation du registrateur.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Seuls les systèmes et les fournitures de jeu approuvés par le registrateur sont utilisés dans un site de jeu.
2. Le registrateur est avisé immédiatement s'il y a un problème lié à l'intégrité ou à la sécurité des systèmes ou des fournitures de jeu.
3. Les systèmes et les fournitures de jeu sont surveillés et mis à l'essai pendant toute leur durée de vie utile pour garantir qu'ils fonctionnent de la manière qui a été approuvée.
4. Si l'on soupçonne un problème lié à l'intégrité ou à la sécurité d'un système ou d'une fourniture de jeu, l'état du système ou de la fourniture ainsi que toutes les preuves à l'appui sont conservés jusqu'à ce que les enquêteurs (de la Police provinciale de l'Ontario ou de la CAJO) aient fourni leurs instructions.
5. L'exploitant veille à ce que les sceaux numérotés de la CAJO ne soient pas altérés ni retirés par quelqu'un d'autre qu'un enquêteur de la CAJO.

#### 4.7 **Les systèmes de production, de mise à l'essai et de développement sont séparés de façon logique.**

#### 4.8 **Les résultats des jeux peuvent être récupérés, lorsque cela est possible sur le plan technique, de sorte que les joueurs obtiennent un règlement approprié en fonction de leurs paris.**

#### 4.9 **Dans les cas où les résultats des jeux ne sont pas récupérables, l'exploitant applique des politiques claires pour que le joueur soit traité équitablement en ce qui a trait à ses opérations.**

## NORMES ET EXIGENCES COMMUNES

- 4.10 **Des mécanismes sont en place pour que le jeu puisse être recréé jusqu'au moment où l'état du jeu a été communiqué pour la dernière fois au joueur.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Certains éléments d'un jeu électronique et les résultats du jeu sont consignés avant d'être communiqués au joueur.
  2. L'information nécessaire pour poursuivre un jeu partiellement joué est récupérée dans un délai raisonnable.
- 4.11 **Le pari du joueur et les résultats du jeu sont affichés clairement et faciles à comprendre.**
- 4.12 **Les plaintes des clients et toute demande de renseignements au sujet de l'intégrité des jeux sont consignées, et on y donne suite en temps utile et de façon appropriée.**
- 4.13 **Les montants exacts des prix des jeux sont payés intégralement et dans un délai raisonnable, sous réserve de vérifications.**
- 4.14 **Les exploitants ont des mécanismes en place pour prévenir et déceler de façon appropriée les cas de collusion et de tricherie.**
- 4.15 **Toutes les activités visant à déceler les cas de collusion et de tricherie sont consignées.**
- 4.16 **Les joueurs sont en mesure de signaler facilement et rapidement les activités liées à la collusion et à la tricherie.**



## 5. SÉCURITÉ PUBLIQUE ET PROTECTION DES ACTIFS

- 5.1 **Les exploitants mettent à la disposition de la CAJO, à des fins d'examen, les plans d'établissement et les documents montrant la conformité des lieux avec les lois et les règlements pertinents, dont :**
- a. **les règlements municipaux de zonage applicables à l'usage des lieux;**
  - b. **la Loi de 1992 sur le code du bâtiment;**
  - c. **la Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie (y compris les plans d'évacuation d'urgence);**
  - d. **la Loi sur la protection et la promotion de la santé (1997);**
  - e. **la Loi sur les permis d'alcool.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Les plans d'établissement indiquent le niveau de sensibilité de chaque zone des locaux, dont :
  - a. les zones où les loteries se déroulent, précisant les jeux offerts et l'endroit où ils se trouvent;
  - b. les zones de contrôle financier;
  - c. les zones où se trouvent des stocks sensibles.
2. Les plans d'établissement ou d'autres documents indiquent les zones pour lesquelles un système d'accès à double autorisation ou à deux éléments est approprié, en raison du degré de sensibilité de la zone.
3. Les plans d'établissement ou d'autres documents précisent la capacité maximale approuvée pour le site de jeu.

### 5.2 **Seules les personnes autorisées ont accès aux zones restreintes.**

**Exigences** – À tout le moins, les exploitants :

1. adoptent un système d'accès à double autorisation ou un système d'accès à deux éléments pour toutes les zones restreintes des lieux ou pour les parties sensibles des fournitures de jeu déterminées par l'exploitant.

**Directive :** *Il peut y avoir divers degrés de sensibilité dans un site de jeu. Un accès à double autorisation est approprié pour les zones où le risque est le plus élevé, telles que les chambres fortes où sont gardées les cartes à jouer et les salles de décompte, où des contrôles stricts sont nécessaires pour assurer la sécurité du site de jeu ou sauvegarder l'intégrité des jeux ou des actifs. L'accès à deux éléments, par contre, peut être approprié pour d'autres genres de zones ou de matériel sensibles. Chaque site de jeu est unique, et les zones restreintes doivent être définies, selon ce qui est approprié. Le registrateur conserve cependant le pouvoir d'exiger d'un exploitant qu'il adopte une certaine forme d'autorisation pour l'accès à une zone ou à du matériel en particulier, s'il le juge nécessaire.*

## NORMES ET EXIGENCES COMMUNES

- 5.3 **Les personnes qui créent ou qui sont soupçonnées de créer une perturbation pouvant nuire à elles-mêmes, au public ou aux actifs liés au jeu sont expulsées des lieux, et les incidents sont signalés conformément à la matrice d'avis établie.**
- 5.4 **Une politique et un processus sont en place en vue de faire escorter, sur demande, des personnes à partir de leur véhicule ou jusqu'à celui-ci par des membres du personnel de sécurité.**
- 5.5 **Les zones dont l'exploitant a le contrôle sont surveillées au cas où des enfants seraient laissés sans surveillance. Tous les cas d'enfants laissés sans surveillance sont traités et signalés conformément à la matrice d'avis établie.**
- 5.6 **Des procédures d'urgence sont établies pour le site afin de protéger le public contre les préjudices personnels et de limiter les pertes d'actifs liés au jeu ou les dommages à ces actifs.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Les employés ou les personnes dont l'exploitant retient les services possèdent les compétences nécessaires pour mettre en œuvre les procédures d'urgence du site.

- 5.7 **Des mesures de sécurité et de surveillance sont en place pour protéger le public et les actifs liés au jeu et pour consigner les opérations.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Les plans d'établissement indiquent l'emplacement du matériel de surveillance pour chaque zone, notamment :
  - a. l'endroit où se déroulent les loteries (y compris l'espace couvert par les caméras pour chaque endroit);
  - b. les zones où se trouvent l'argent en espèces ou des équivalents, telles que les guichets, les salles de décompte ainsi que les endroits de ramassage et de livraison par véhicule blindé;
  - c. les zones où se trouvent des stocks sensibles;
  - d. toutes les entrées et sorties (points d'accès).

**Directive** : *L'exigence 1d vise à garantir que tous les points d'accès, qu'ils mènent directement ou indirectement à l'espace réservé au jeu ou aux zones restreintes, sont au moins surveillés activement par une caméra ou munis d'une alarme, en vue d'éviter les accès non autorisés.*

2. Les plans de surveillance englobent des activités visant ce qui suit :
  - a. l'espace couvert par les caméras et les systèmes de contrôle pour toutes les loteries;
  - b. le déplacement sûr de l'argent en espèces, des équivalents et des objets sensibles dans le site de jeu;

- c. les interventions auprès des personnes soupçonnées de mener des activités illégales dans le site de jeu.
  3. Toute interruption des activités de surveillance est signalée immédiatement conformément à la matrice d'avis établie.
  4. Des services de surveillance indépendante sont fournis en permanence même si les lieux sont fermés au public.
  5. Les enregistrements vidéo ou numériques sont faits et conservés pendant la période minimale précisée par le registrateur.
  6. La manipulation des stocks sensibles se fait de manière sécuritaire en tout temps pour en prévenir la perte ou la mauvaise utilisation.
- 5.8 **Les opérations financières ainsi que l'information et les données comptables ayant trait au jeu sont consignées en temps utile et avec précision.**
- 5.9 **Les loteries se déroulent seulement dans les zones désignées des locaux.**

### 6. RÉDUIRE AU MINIMUM LES ACTIVITÉS ILLÉGALES LIÉES AU JEU

#### 6.1 **Des mécanismes sont en place pour déceler et prévenir raisonnablement les activités illégales dans le site de jeu.**

**Exigences** – À tout le moins, les exploitants :

1. effectuent des évaluations périodiques des risques en vue de déterminer les activités illégales potentielles, qui incluent le recyclage des produits de la criminalité, la fraude, le vol et la tricherie au jeu;
2. veillent à ce que tous les employés prenant part à l'exploitation, à la supervision ou à la surveillance du site de jeu se tiennent à jour pour être en mesure de repérer les techniques ou les méthodes pouvant être utilisées pour des activités criminelles dans le site de jeu;
3. surveillent les opérations des joueurs et des employés de façon appropriée et analysent les opérations suspectes en vue de déceler des activités illégales possibles;
4. signalent les comportements suspects, la tricherie au jeu et les activités illégales conformément à la matrice d'avis établie.

#### 6.2 **Des politiques et des procédures visant à prévenir le recyclage des produits de la criminalité sont mises en œuvre et en application pour respecter les obligations découlant de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Des copies de tous les rapports déposés auprès du CANAFE et des dossiers connexes sont mises à la disposition du registrateur conformément à la matrice d'avis établie.
2. Les exploitants inspectent les pièces d'identité avec photo valides délivrées par le gouvernement en vue de respecter les exigences visant à prévenir le recyclage des produits de la criminalité.

# Jeux électroniques – Normes et exigences supplémentaires

Les normes et exigences supplémentaires qui suivent s'appliquent aux jeux électroniques.

## 7. GESTION DES COMPTES DES JOUEURS (JEUX ÉLECTRONIQUES)

### INSCRIPTION ET CRÉATION DES COMPTES

- 7.1 **Les renseignements pertinents sur les joueurs sont recueillis et sauvegardés au moment de l'inscription, et on en vérifie l'exhaustivité, l'exactitude et la validité avant de créer un compte pour un joueur.**

**Exigences** – À tout le moins, les renseignements suivants sont recueillis au moment de l'inscription :

1. nom;
2. date de naissance;
3. adresse;
4. méthode d'identification pour accéder de nouveau au système;
5. coordonnées du joueur;
6. renseignements exigés par la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes et devant être fournis au CANAFE.

- 7.2 **Avant la création du compte d'un joueur, le joueur affirme solennellement que tous les renseignements à son sujet fournis au moment de l'inscription sont complets et exacts.**

- 7.3 **Seules les personnes admissibles sont autorisées à créer un compte de joueur et à jouer.**

**Remarque :** *Cette norme n'empêche pas la CAJO ni l'OLG d'avoir accès à des comptes à des fins de mise à l'essai ou de surveillance.*

## GESTION DES COMPTES DES JOUEURS ET OPÉRATIONS

- 7.4 **Les renseignements sur les joueurs sont toujours complets et exacts.**
- 7.5 **Avant de jouer, les joueurs affirment solennellement qu'ils sont aptes à le faire.**
- 7.6 **Seules les personnes admissibles qui possèdent un compte de joueur valide sont autorisées à accéder à leur compte et à jouer.**

*Remarque : Cette norme n'empêche pas la CAJO ni l'OLG d'avoir accès à des comptes à des fins de mise à l'essai ou de surveillance.*

- 7.7 **Chaque compte de joueur se rattache à une seule personne.**
- 7.8 **Chaque joueur n'a qu'un compte de joueur auprès d'un exploitant.**
- 7.9 **La liste des personnes exclues ou faisant l'objet d'une interdiction peut changer de temps à autre. Les renseignements sur les joueurs sont vérifiés de nouveau lorsqu'il se produit un changement et à intervalles réguliers par la suite.**

*Directive : L'objectif consiste à s'assurer que tous les renseignements sur les joueurs inscrits sont vérifiés chaque fois que la liste des personnes qui ne peuvent accéder aux sites de jeu ni jouer à des loteries en vertu des normes 3.1 et 3.2 change, afin de veiller à ce que tous les joueurs inscrits soient toujours admissibles et à interdire aux joueurs qui ne sont plus admissibles de jouer.*

- 7.10 **Une suite d'événements vérifiables est consignée et disponible relativement à la création et à l'activation des comptes ainsi qu'aux changements apportés aux comptes.**

**Exigences** – À tout le moins, une suite d'événements vérifiables est disponible pour ce qui suit :

1. renseignements relatifs à l'identité et à la vérification des joueurs;
2. renseignements relatifs à toute entente conclue entre l'OLG et un joueur.

- 7.11 **Les joueurs reconnaissent et acceptent les modalités du contrat qu'ils ont signé avec l'OLG avant la création du compte et ils reconnaissent et acceptent tout changement subséquent aux modalités du contrat lorsqu'ils accèdent à leur compte.**
- 7.12 **Tous les joueurs sont authentifiés avant d'accéder à leur compte et d'être autorisés à jouer.**
- 7.13 **Toutes les opérations du compte d'un joueur sont enregistrées et consignées avec précision.**
- 7.14 **Le joueur peut accéder facilement aux renseignements sur son compte.**

## JEUX ÉLECTRONIQUES – NORMES ET EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES

7.15 **Le joueur peut accéder facilement à des renseignements clairs sur les opérations de son compte.**

**Exigences** – À tout le moins, le système de jeu permet à chaque joueur d'accéder aux opérations suivantes de son compte :

1. historique des dépôts et des retraits et solde courant;
2. heure d'accès au système, heure de la dernière ouverture de session et heure de la dernière fermeture de session;
3. historique des jeux et des opérations;
4. méthode utilisée pour les opérations et source des fonds;
5. somme totale pariée pour une séance ou une période;
6. somme totale gagnée ou perdue pour une séance ou une période;
7. solde du compte au début et à la fin d'une séance.

**Directive** : *Les opérations du compte d'un joueur en vertu de cette norme n'englobent pas les registres des activités de jeu (p. ex. un registre de chaque main jouée).*

7.16 **Toutes les opérations du compte d'un joueur se rattachent à un seul compte.**

### COMPTES DÉSACTIVÉS ET INACTIFS

7.17 **Des efforts raisonnables sont déployés pour informer les joueurs des fonds qui restent dans leur compte inactif.**

7.18 **Les systèmes de jeu, l'infrastructure, les données, les registres des activités et tous les autres composants connexes sont protégés contre les menaces, les vulnérabilités, les attaques et les intrusions.**

7.19 **Une suite d'évènements vérifiables est consignée et disponible en ce qui a trait à la désactivation de comptes.**

7.20 **Si nécessaire, le compte d'un joueur peut être désactivé par l'exploitant.**

7.21 **Le compte d'un joueur peut être désactivé à la demande du registrateur.**

7.22 **Si des renseignements sur un joueur sont retirés, l'OLG s'assure qu'ils sont archivés conformément aux calendriers de conservation des dossiers.**

7.23 **Lorsqu'un compte devient inactif, le joueur est en mesure de récupérer le solde du compte qui lui est dû.**

7.24 **Lorsqu'un compte est désactivé par un joueur ou une autre personne autorisée, le joueur est en mesure de récupérer le solde du compte qui lui est dû.**

## 8. GESTION DES FONDS (JEUX ÉLECTRONIQUES)

### DÉPÔTS

- 8.1 **Un joueur ne peut être autorisé à déposer des fonds dans son compte de joueur qu'une fois que les vérifications appropriées ont été effectuées et que l'autorisation nécessaire a été obtenue.**

**Exigences** – À tout le moins, les dépôts sont vérifiés et autorisés en vue de s'assurer de ce qui suit :

1. les dépôts faits sont autorisés de façon appropriée par un fournisseur de services financiers.

### RETRAITS

- 8.2 **Un joueur n'est autorisé à retirer des fonds de son compte de joueur qu'une fois que les vérifications appropriées ont été effectuées et que l'autorisation nécessaire a été obtenue.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Avant qu'un retrait ne soit permis, il est vérifié et autorisé en vue de s'assurer de ce qui suit :
  - a. le retrait est fait par le titulaire du compte;
  - b. la somme retirée est transférée à un compte dont le joueur est le titulaire;
  - c. lorsque les gains sont de 10 000 \$ ou plus, on procède à une vérification supplémentaire pour s'assurer que le joueur a droit à ces gains.

- 8.3 **Un joueur est autorisé à retirer des fonds de son compte de joueur dans un délai raisonnable et en s'assurant que les renseignements sont complets et exacts.**

### GESTION DES FONDS ET OPÉRATIONS

- 8.4 **Les fonds des joueurs sont gérés de façon claire et appropriée.**
- 8.5 **Tous les fonds des joueurs déposés sont conservés dans un compte de l'OLG.**
- 8.6 **Les exploitants n'accordent pas de crédit et ne prêtent pas d'argent aux joueurs, ils ne les aiguillent pas vers des sources de crédit et ils n'insinuent pas qu'un joueur devrait avoir recours à du crédit pour jouer.**
- 8.7 **Un joueur n'a jamais un solde négatif dans son compte.**



## JEUX ÉLECTRONIQUES – NORMES ET EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES

8.8 **Les joueurs sont en mesure d'obtenir facilement et rapidement en tout temps des renseignements clairs et exacts sur le solde de leur compte.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Le solde du joueur est affiché en dollars canadiens.

8.9 **Avant de faire un retrait ou un dépôt, les joueurs obtiennent des renseignements clairs sur tous les frais se rattachant à leur compte.**

8.10 **On fournit aux joueurs des renseignements clairs et précis sur toutes les règles et restrictions se rattachant aux dépôts et aux retraits ainsi qu'à l'accès aux fonds pour des dépôts et des retraits.**

8.11 **Aucuns fonds ne sont transférés d'un compte de joueur à un autre sans l'approbation du registrateur.**

8.12 **Les rajustements des comptes des joueurs sont faits avec exactitude par des personnes autorisées seulement.**

8.13 **On enregistre et consigne les rajustements des comptes des joueurs en s'assurant que les renseignements sont complets et exacts.**

8.14 **On fournit aux joueurs des raisons exactes, claires et précises lorsque leur compte est rajusté.**

## 9. SÉCURITÉ (JEUX ÉLECTRONIQUES)

### ARCHITECTURE ET INFRASTRUCTURE

- 9.1 **On démontre que l'architecture du système de jeu et tous ses composants connexes font l'objet de mesures de sécurité strictes.**
- 9.2 **Tous les systèmes et les dispositifs de jeu valident les entrées avant qu'elles ne soient traitées.**
- 9.3 **Les utilisateurs non autorisés n'ont accès qu'à un minimum de renseignements sur le système de jeu, notamment lorsqu'il fonctionne mal.**

*Directive : L'objectif consiste à s'assurer que les personnes non autorisées n'obtiennent pas de renseignements qu'elles n'ont pas besoin de savoir et qui pourraient porter atteinte à l'intégrité du système de jeu ou à la confidentialité des renseignements.*

- 9.4 **Tous les modes d'accès à distance sont sécurisés et gérés de façon appropriée.**
- 9.5 **Les communications sans fil sont sécurisées et on y a recours seulement lorsque cela est approprié.**

*Directive : L'objectif consiste à s'assurer qu'on n'a pas recours aux communications sans fil dans des zones où cela pourrait causer des dommages (p. ex. dans les centres de données).*

- 9.6 **Avant que les composants entrent en service ou lorsqu'ils sont modifiés, ils sont renforcés conformément aux pratiques exemplaires de l'industrie et à celles liées à la technologie.**

**Exigences** – À tout le moins :

- 1. Tous les paramètres par défaut ou de configuration standard sont retirés de tous les composants en cas de risque pour la sécurité.
  - 2. On évalue régulièrement si les mesures prises pour renforcer les composants technologiques sont appropriées et efficaces, et, s'il y a lieu, des changements sont apportés pour accroître le renforcement.
- 9.7 **L'accès est restreint de façon appropriée pour s'assurer que les enregistrements du serveur de noms de domaine sont conservés en toute sécurité de façon à éviter les modifications malveillantes et non autorisées.**

## GESTION DES DONNÉES ET DE L'INFORMATION

- 9.8 **Toutes les clés de cryptage privées sont stockées sur un support sécurisé et redondant accessible uniquement par le personnel de gestion autorisé.**
- 9.9 **Les clés de cryptage font l'objet d'une rotation appropriée à intervalles réguliers.**
- 9.10 **L'architecture du système de jeu limite la perte de données et de renseignements sur les séances de jeu.**

## SYSTEM ACCOUNT MANAGEMENT

- 9.11 **Le système de jeu est en mesure de modifier, de bloquer, de désactiver ou de retirer des comptes du système en temps utile à la suite d'un départ, d'un changement de rôle ou de responsabilité, d'une suspension ou d'une utilisation non autorisée d'un compte.**
- 9.12 **Un authentificateur sécurisé conforme aux pratiques exemplaires de l'industrie est utilisé pour identifier un utilisateur et son compte de façon à garantir que seules les personnes autorisées ont accès à leur compte du système de jeu.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Le système de jeu verrouille automatiquement les comptes si les exigences d'identification et d'autorisation ne sont pas respectées après un nombre défini de tentatives d'accès.
- 9.13 **Le système de jeu veille à ce que l'accès au système soit entièrement attribuable à l'identification d'un utilisateur unique et consigné en conséquence.**
  - 9.14 **Des droits d'accès minimums sont accordés à chaque compte du système de jeu, et ces droits d'accès sont consignés clairement.**
  - 9.15 **Tous les comptes temporaires et d'invité sont mis hors d'usage dès qu'ils ne sont plus nécessaires.**
  - 9.16 **Les comptes du système et les droits d'accès au système de jeu sont passés en revue et mis à jour régulièrement.**
  - 9.17 **Un registre des détenteurs de compte est conservé ainsi que passé en revue et mis à jour régulièrement.**
  - 9.18 **Un mécanisme est en place pour veiller à ce que les comptes d'administrateur soient confiés à des personnes approuvées par le personnel de gestion de l'exploitant et à ce que l'on surveille l'utilisation de ces comptes pour s'assurer qu'elle est appropriée.**

# JEUX ÉLECTRONIQUES – NORMES ET EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES

- 9.19 **Toute utilisation inappropriée des comptes du système de jeu est consignée et passée en revue, et des mesures sont prises dans un délai raisonnable.**
- 9.20 **Toute utilisation inappropriée des comptes d'administrateur est signalée au registraire en temps utile.**

## LOGICIELS

**Remarque :** *Les normes ci-dessous s'appliquent aux logiciels suivants : 1) logiciels commerciaux sur étagère; 2) logiciels commerciaux sur étagère modifiés; 3) logiciels développés exclusivement; 4) logiciels développés précisément pour l'OLG.*

- 9.21 **Les logiciels utilisés pour le système de jeu sont développés selon les pratiques exemplaires de l'industrie.**
- 9.22 **Les méthodes de développement des logiciels utilisées sont clairement consignées, mises à jour régulièrement et conservées à l'aide d'un moyen qui est sécurisé tout en étant accessible.**
- 9.23 **Un système approprié est en place pour la gestion des logiciels, dès leur développement et pendant tout leur cycle de vie.**
- 9.24 **Toutes les fonctions de développement des logiciels sont réparties pendant et après la transmission du code à l'environnement de production.**
- 9.25 **L'exploitant établit une liste de contrôle appropriée pour l'examen du code des logiciels par les personnes autorisées, dont le personnel de gestion.**
- 9.26 **Des mesures de contrôle sont en place pour s'assurer que les logiciels sont sécurisés de façon appropriée et que l'accès aux logiciels est restreint comme il se doit tout au long du processus de développement.**
- 9.27 **Le personnel de gestion autorisé de l'exploitant examine et approuve la documentation des logiciels pour s'assurer qu'elle est appropriée et claire.**
- 9.28 **Le code source et le code compilé sont gardés en lieu sûr.**

**Directive :** *Le code compilé peut porter une signature numérique ou faire l'objet d'un condensé numérique (y compris chaque fois qu'il y a un changement) de façon à permettre une vérification externe.*

- 9.29 **Lorsque du code est transmis de l'environnement d'essai à d'autres environnements jusqu'à celui de la production, ce transfert est consigné et approuvé de la façon appropriée.**

## JEUX ÉLECTRONIQUES – NORMES ET EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES

- 9.30 **La transmission de code de l'environnement de développement à celui de la production n'est effectuée que par le personnel de soutien à la production et non pas par le personnel travaillant au développement.**
- 9.31 **Un environnement d'essai approprié est en place pour permettre la mise à l'essai exhaustive de tout code avant le début de la production.**
- 9.32 **Le personnel travaillant au développement n'a pas accès à l'environnement de production.**
- Remarque : Cette restriction n'écarte pas la possibilité d'accorder un accès supervisé temporaire en vue d'enquêtes techniques ne pouvant être menées que dans l'environnement de production.*
- 9.33 **Le code de développement ne se trouve pas dans l'environnement de production.**
- 9.34 **Le système de jeu comporte un mécanisme permettant de vérifier en permanence, notamment avant que des changements soient mis en œuvre, l'intégrité des logiciels déployés en production.**
- 9.35 **Des systèmes de gestion des versions et de la configuration appropriés sont en place pour appuyer le développement des logiciels.**
- 9.36 **Tout code développé par une tierce partie est mis à l'essai pour vérifier s'il respecte les pratiques exemplaires de l'industrie et s'il permet d'atteindre les objectifs avant d'être intégré à l'environnement d'essai et avant l'essai d'intégration.**
- 9.37 **Le code développé par une tierce partie n'est pas intégré à l'environnement de production avant d'avoir réussi l'essai d'intégration.**
- 9.38 **Des mécanismes sont en place pour garantir que les bogues sont repérés et que les mesures qui s'imposent sont prises, avant et pendant la production.**
- 9.39 **Avant que tout code ne soit libéré, des processus d'assurance de la qualité, dont des essais, sont menés pendant le développement.**
- 9.40 **Tous les composants sont mis à l'essai, s'il y a lieu, afin de vérifier s'ils permettent d'atteindre les objectifs.**

### GESTION DU CHANGEMENT

- 9.41 **Des examens sont effectués après la mise en œuvre pour s'assurer que les changements ont été apportés correctement, et les résultats sont examinés et approuvés.**
- 9.42 **Tous les changements liés à la documentation et à l'information sont consignés, conservés et gérés de façon à en assurer la sécurité.**

## JEUX ÉLECTRONIQUES – NORMES ET EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES

- 9.43 **L'application de mises à jour, de correctifs ou de mises à niveau liés aux logiciels est consignée, passée en revue, mise à l'essai, gérée et surveillée régulièrement, sous la supervision du personnel de gestion et avec son approbation.**
- 9.44 **Un mécanisme est en place pour que les mises à jour, les correctifs ou les mises à niveau liés à tous les composants du matériel de jeu soient consignés, passés en revue, mis à l'essai, approuvés et surveillés régulièrement à la fin de la vie utile des composantes ou lorsque ces derniers deviennent désuets, montrent des signes de faiblesse ou de vulnérabilité, ne sont plus à jour ou ont fait l'objet d'autres travaux d'entretien.**
- 9.45 **Des processus de gestion des versions et de la configuration appropriés avec des systèmes de soutien sont en place pour appuyer les changements apportés aux logiciels et au matériel.**
- 9.46 **Les changements ne peuvent être apportés qu'à l'aide de comptes réservés à cet effet.**

## 10. JEU ET GESTION (JEUX ÉLECTRONIQUES)

### RENSEIGNEMENTS AFFICHÉS ET INFORMATION SUR LES JEUX

10.1 **On fournit aux joueurs des renseignements exacts pour leur permettre de faire des choix éclairés.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Pour chaque jeu, les prix théoriques sont fournis :
  - a. Pour les jeux qui comportent des lots progressifs, des prix de durée limitée, des éléments métamorphiques ou des prix pour un jeu à l'intérieur d'un autre jeu, la part variable du pourcentage de prix théorique versé que représentent ces prix est divulguée clairement.
  - b. Pour les jeux dont les pourcentages de prix théorique sont différents selon les options de pari, le pourcentage de prix théorique le plus bas pour toutes ces options est divulgué comme minimum.
  - c. Pour les jeux qui comportent des éléments faisant appel à des aptitudes ou à une stratégie, le pourcentage de prix théorique est calculé à l'aide d'une stratégie rendue publique, généralement connue ou accessible au public. Si une telle stratégie n'existe pas, le pourcentage de prix théorique est calculé à l'aide d'une stratégie à l'aveugle (choix au hasard).
2. Pour les jeux qui comportent des éléments faisant appel à des aptitudes ou à une stratégie, on divulgue la stratégie optimale ou on fournit suffisamment de renseignements au joueur pour qu'il en arrive à la stratégie optimale.
3. Pour tout prix maximum dont les probabilités sont de moins de 1 sur 17 millions, les probabilités sont divulguées au joueur.
4. Pour tout autre prix dont les probabilités sont de moins de 1 sur 34 millions, les probabilités sont divulguées au joueur.

10.2 **L'information est affichée assez longtemps pour permettre au joueur de comprendre son pari et le résultat du jeu.**

### VITESSE ET INTERRUPTION

10.3 **Lorsque la vitesse de l'interaction a une incidence sur les chances de gagner du joueur, l'exploitant prend des mesures raisonnables pour s'assurer que le joueur n'est pas désavantagé injustement en raison de problèmes de performance du système de jeu.**

## JEUX ÉLECTRONIQUES – NORMES ET EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES

### 10.4 **On s'occupe des interruptions de service de façon à ne pas désavantager les joueurs.**

**Exigences** – À tout le moins, le système de jeu :

1. informe les joueurs que la vitesse de connexion ou de traitement peut avoir, ou sembler avoir, une incidence sur le jeu;
2. se remet en marche rapidement à la suite d'une panne causant des interruptions de jeu;
3. annule les paris au besoin;
4. conserve suffisamment de renseignements pour être en mesure de recréer les événements jusqu'à la panne, si possible;
5. rend les paris aux joueurs lorsqu'un jeu ne peut se poursuivre à la suite d'une interruption de service.

### 10.5 **Pour tous les jeux à joueur unique, un mécanisme permet d'exiger qu'un joueur termine un jeu non complété avant de prendre part à tout autre jeu, si possible.**

## JEUX ENTRE PAIRS

### 10.6 **Pour les jeux entre pairs, le joueur est informé d'une perte possible de communication et de l'incidence qu'elle peut avoir pour lui.**

### 10.7 **Les exploitants s'assurent que dans le cadre des jeux entre pairs, on n'utilise pas de programmes (p. ex. des robots) pour jouer avec des joueurs.**

### 10.8 **Des mécanismes sont en place pour détecter et prévenir les situations où des joueurs se servent de logiciels ou de programmes (p. ex. des robots) dans le cadre de jeux entre pairs pour créer un avantage injuste pendant le jeu.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. L'OLG exige que le joueur conclue une entente stipulant clairement l'interdiction d'utiliser des logiciels ou des programmes pour jouer à des jeux en son nom.

### 10.9 **Un mécanisme est en place pour permettre aux joueurs de signaler qu'ils soupçonnent l'utilisation de robots.**

### 10.10 **Un mécanisme est en place pour veiller à ce qu'un joueur ne puisse jouer contre lui-même.**

### 10.11 **Les joueurs ne sont pas traités injustement ni désavantagés en raison d'actes posés par d'autres joueurs.**

### 10.12 **Si des joueurs sont traités injustement ou désavantagés en raison d'actes posés par d'autres joueurs, un mécanisme est en place pour détecter et consigner ce fait, ainsi que pour prendre les mesures qui s'imposent.**



## DÉTERMINATION DES RÉSULTATS DES JEUX

- 10.13 **Tous les résultats possibles (gagnants et perdants) sont disponibles à chaque jeu, à moins d'explications contraires clairement énoncées dans les règles du jeu.**
- 10.14 **Les probabilités quant aux résultats des jeux virtuels sont les mêmes que pour les jeux en direct connexes (p. ex. les jeux de cartes), sauf si les différences sont indiquées dans les règles du jeu et communiquées aux joueurs.**
- 10.15 **La probabilité d'obtenir un certain résultat est constante et ne dépend pas de l'historique de jeu, du joueur ni de tout autre facteur.**

*Directive : L'objectif consiste à s'assurer que lorsque les résultats d'un jeu doivent véritablement être le fruit du hasard (dés, machines à sous), ils ne dépendent pas de divers facteurs, dont l'historique de jeu, et ne sont pas fondés sur ces facteurs. Cette norme ne vise pas à interdire les jeux cumulatifs, comme les jeux métamorphiques.*

- 10.16 **Les paris sont faits avant le choix des éléments du jeu et des résultats connexes. Tout pari reçu une fois que ce choix est fait est déclaré nul et rendu au joueur.**

## CARACTÈRE ALÉATOIRE DES RÉSULTATS DES JEUX

- 10.17 **Un mécanisme est en place pour que les éléments du jeu servant à déterminer les résultats du jeu soient choisis au hasard.**
- 10.18 **Le mécanisme utilisé pour le choix des éléments du jeu et des résultats connexes est à l'abri de facteurs externes, comme de l'interférence électromagnétique, des dispositifs à l'intérieur ou à l'extérieur du système de jeu et des caractéristiques des voies de communication entre le système de jeu et le dispositif du joueur, les joueurs et l'exploitant.**
- 10.19 **Les dispositifs mécaniques et électriques utilisés pour le choix des éléments du jeu et des résultats connexes répondent aux critères suivants :**
- a. les composants sont fabriqués avec des matériaux qui ne se détérioreront pas ou qui n'auront pas d'incidence sur les choix faits au hasard avant leur remplacement prévu à la fin de leur vie utile;
  - b. on peut surveiller et inspecter les dispositifs pour s'assurer de leur intégrité et du caractère aléatoire des résultats générés.
- 10.20 **Le choix des éléments du jeu et des résultats connexes n'est pas influencé, affecté ni contrôlé par la somme pariée, ni par le style ou la méthode de jeu, sauf si les règles du jeu ont changé et sont clairement divulguées au joueur.**
- 10.21 **Les éléments du jeu et les résultats connexes choisis ne sont pas modifiés, rejetés ni manipulés de quelque autre façon par une décision secondaire prise par le programme du jeu.**

## JEUX ÉLECTRONIQUES – NORMES ET EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES

- 10.22 **Un mécanisme est en place pour s'assurer qu'aucune charge liée au système de jeu n'a d'incidence sur le caractère aléatoire des éléments du jeu choisis.**
- 10.23 **Les éléments du jeu choisis ne sont pas divulgués à plus d'un joueur, sauf si les règles du jeu l'exigent.**
- 10.24 **Les valeurs et les conditions initiales sont choisies et utilisées pour amorcer le processus de sélection au hasard de façon à assurer le caractère aléatoire des résultats du jeu et à éviter toute corrélation entre les éléments du jeu choisis et les éléments choisis par toute autre composante du mécanisme.**
- 10.25 **La réinitialisation des valeurs initiales est maintenue au minimum. Les valeurs initiales sont réinitialisées si les données sont corrompues.**
- 10.26 **Si le processus de sélection au hasard est interrompu, la sélection suivante est fonction de la sélection faite juste avant l'interruption, si possible.**
- 10.27 **Toute panne du mécanisme utilisé pour choisir les éléments du jeu est décelée rapidement, et les mesures qui s'imposent sont prises rapidement afin de réduire au minimum l'incidence pour les joueurs.**
- 10.28 **En cas de panne du mécanisme utilisé pour choisir les éléments du jeu, les jeux qui dépendent de ce mécanisme sont mis hors service jusqu'à ce que le mécanisme fonctionne de nouveau.**

### FONCTIONNALITÉ AUTOMATISÉE

- 10.29 **Lorsqu'il existe une fonctionnalité de mise automatique, un mécanisme est en place pour s'assurer que le joueur ne perd pas le contrôle de ses paris.**

**Exigences** – À tout le moins, la fonctionnalité de mise automatique :

1. permet au joueur de choisir son pari et soit le nombre de paris faits grâce au système de mise automatique, soit la somme totale à parier;
2. permet au joueur de cesser d'avoir recours au système de mise automatique, peu importe le nombre de paris qu'il avait choisi de faire à l'aide de ce système initialement et le nombre de paris qui restent à faire;
3. n'annule aucune des exigences d'affichage (p. ex., le résultat de chaque pari est affiché pendant une période raisonnable avant le début du pari suivant);
4. permet au joueur de limiter la somme jouée ou la durée du jeu;
5. fournit des limites raisonnables quant à la période pendant laquelle la mise automatique peut se poursuivre.

## GESTION DES JEUX

- 10.30 **S'il y a lieu, le système de jeu limite de façon appropriée les modifications que le joueur peut apporter à l'interface de jeu en vue d'assurer l'équité et l'exactitude des renseignements sur le jeu et de la représentation du jeu ainsi que leur conformité avec les règles du jeu.**
- 10.31 **Les règles du jeu ne sont pas modifiées pendant une séance de jeu, sauf si le joueur en est informé et qu'il n'a fait aucun pari.**
- 10.32 **Lorsqu'un jeu a été modifié, on en avise les joueurs avant le début du jeu et on les informe de l'incidence que les modifications peuvent avoir sur les règles du jeu.**
- 10.33 **Toutes les séances de jeu sont sécurisées de façon appropriée, et leur authenticité est vérifiée.**
- 10.34 **Au bout d'une certaine période d'inactivité, le joueur est automatiquement sorti du système, ou sa séance de jeu est automatiquement terminée.**

## CONTENU DE JEUX TÉLÉCHARGEABLES

- 10.35 **Tous les jeux téléchargeables sont installés et fournis au joueur d'une manière sûre, et tous les renseignements pertinents sont fournis au joueur.**

**Exigences** – À tout le moins, les jeux téléchargeables ont :

- 1. des règles de jeu distinctes.
- 2. des paramètres de sécurité distincts.

- 10.36 **Toutes les fonctions cruciales, dont la détermination des résultats d'un jeu, sont accomplies par le système de jeu, indépendamment du dispositif du joueur.**

*Directive : L'objectif consiste à s'assurer que l'exploitant ne perd pas le contrôle (sur la sécurité et l'intégrité) des fonctions cruciales relatives au jeu.*

## COLLUSION ET TRICHÉRIE

- 10.37 **Des mécanismes sont en place pour faciliter les enquêtes liées aux cas de collusion et de tricherie et pour permettre, si nécessaire, de désactiver les comptes de joueurs ou de mettre rapidement fin à des séances de jeu lorsque des cas sont décelés.**

## 11. JEU RESPONSABLE (JEUX ÉLECTRONIQUES)

### 11.1 **Le joueur joue à des loteries de son plein gré.**

*Directive : L'objectif consiste à s'assurer que le joueur n'est pas forcé de jouer à un jeu simplement parce qu'il l'a choisi.*

### 11.2 **Au moment de l'inscription et en tout temps par la suite, on offre aux joueurs des moyens faciles et évidents d'établir des limites (financières ou de temps) lorsqu'ils jouent.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Au moment de l'inscription, on donne aux joueurs la possibilité d'établir des limites pour les pertes et les dépôts.

### 11.3 **Lorsqu'une limite de jeu a été établie par un joueur, on acquiesce à une demande d'assouplir ou d'éliminer la limite uniquement après une période de réflexion.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. La période de réflexion est de 24 heures.

### 11.4 **Lorsqu'une limite de jeu a été établie par un joueur, cette limite ne peut être assouplie de façon unilatérale par un exploitant sans instructions de la part du joueur.**

### 11.5 **Le système de jeu veille au respect des limites liées au jeu, peu importe la façon dont elles sont imposées.**

**Exigences** – À tout le moins :

1. Les joueurs sont avisés clairement que le jeu ou la séance de jeu a pris fin en raison de la limite établie.

### 11.6 **La page d'inscription et les pages du compte du joueur présentent, bien en évidence, un énoncé relatif au jeu responsable.**

### 11.7 **Un mécanisme est en place pour surveiller et déceler les opérations liées à des jeux et à des comptes pouvant constituer des signes de jeu problématique.**

### 11.8 **Les joueurs affirment solennellement qu'ils peuvent jouer à des jeux gratuits et ne sont pas des personnes exclues des jeux en vertu de la norme 3.2.**

### 11.9 **Il y a des pauses raisonnables et appropriées pendant le jeu.**

## 12. AUTRES NORMES RELATIVES AUX EXPLOITANTS (JEUX ÉLECTRONIQUES)

### GÉNÉRALITÉS

- 12.1 **Les employés reçoivent une formation appropriée selon leurs fonctions et ont les compétences nécessaires pour exercer ces fonctions.**
- 12.2 **Le contrat signé par le joueur et l'OLG indique clairement qu'il faut se conformer à toutes les mesures législatives pertinentes.**
- 12.3 **Les renseignements pertinents au sujet de la CAJO sont affichés et facilement accessibles au joueur.**

### GESTION DES INCIDENTS

- 12.4 **Le registrateur est avisé des incidents qui se produisent conformément à la matrice d'avis établie.**

**Directive :** *L'objectif consiste à n'informer le registrateur que des incidents qui peuvent constituer un problème en matière de réglementation, par exemple :*

1. *des incidents ayant trait à l'intégrité du système de jeu;*
2. *des incidents ayant trait à la sécurité;*
3. *des incidents ayant trait à des irrégularités comptables;*
4. *des incidents ayant trait à de la tricherie au jeu.*

### GESTION DES RENSEIGNEMENTS CONSIGNÉS ET RAPPORTS

- 12.5 **Des dossiers appropriés, exacts et complets sur les opérations, l'état du jeu et l'information sur le jeu sont conservés et accessibles aux fins suivantes :**

1. garantir que des enquêtes peuvent être menées en temps utile par le registrateur;
2. obtenir l'information nécessaire pour poursuivre un jeu interrompu dans un délai défini raisonnable;
3. régler des différends équitablement et en temps utile;
4. s'assurer de donner suite aux plaintes des joueurs;
5. faire le suivi de tous les renseignements pertinents sur les joueurs (y compris de l'information sur les fonds);

## JEUX ÉLECTRONIQUES – NORMES ET EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES

6. faire le suivi de tous les renseignements pertinents sur des séances de jeu et des jeux individuels;
7. faire le suivi de tous les renseignements pertinents sur des événements (y compris des événements importants);
8. faire le suivi des changements concernant l'activation, la désactivation et la configuration des jeux.

**Directive :** *L'objectif consiste à ce que suffisamment de renseignements consignés soient conservés et stockés.*

*On veut également éviter les interruptions de consignation pour une raison technique en faisant en sorte que les dispositifs servant à consigner les renseignements soient bien conçus, qu'ils aient une capacité suffisante et qu'ils fassent l'objet d'une surveillance adéquate.*

*Voici des EXEMPLES SEULEMENT de ce qui est enregistré et consigné.*

*Renseignements pouvant être utiles aux enquêtes*

- a. *Modification des soldes des joueurs*
- b. *Modification des règles du jeu ou des tables de paiement*
- c. *Modification de l'accès au niveau de l'administrateur ou de l'utilisateur racine*

*Renseignements sur les comptes des joueurs*

- a. *Données d'identification des joueurs (y compris les résultats de la vérification de l'identité des joueurs)*
- b. *Données du compte et solde courant*
- c. *Changements apportés aux données du compte, tels qu'un changement d'adresse, un changement de carte de crédit ou un changement de nom*
- d. *Toute limite imposée par un joueur pour sa protection*
- e. *Toute exclusion imposée par un joueur pour sa protection*
- f. *Données de tout compte antérieur, dont les raisons de sa désactivation*
- g. *Historique des dépôts et des retraits*
- h. *Historique des jeux (jeux joués, sommes pariées, sommes gagnées, gros lots progressifs gagnés, etc.)*

*Renseignements sur les séances de jeu et les jeux joués*

- a. *Identifiant de joueur unique*
- b. *Identifiant de jeu unique*
- c. *Heure du début et de la fin des séances de jeu*
- d. *Solde du compte du joueur au début du jeu*
- e. *Somme pariée*
- f. *Contributions à des regroupements pour les gros lots progressifs (s'il y a lieu)*
- g. *État courant du jeu (en cours ou terminé)*
- h. *Résultats des jeux*

## JEUX ÉLECTRONIQUES – NORMES ET EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES

- i. Gros lots progressifs gagnés (s'il y en a)*
- j. Heure de la fin des jeux*
- k. Somme gagnée*
- l. Solde du compte du joueur à la fin du jeu*

### *Renseignements sur des événements*

- a. Inscription du joueur ou création et désactivation du compte du joueur*
- b. Changements apportés à l'inscription du joueur (p. ex. adresse) ou aux données du compte (p. ex. solde, paramètres configurables du joueur)*
- c. Changements apportés aux paramètres de jeu*
- d. Changements apportés aux paramètres des gros lots*
- e. Nouveau gros lot établi*
- f. Gros lot retiré*
- g. Grosses sommes gagnées*
- h. Gros lots gagnés*
- i. Tout transfert de fonds important*
- j. Perte de communication avec le dispositif du joueur*
- k. Exclusion du joueur (y compris l'exclusion, les demandes d'élimination de l'exclusion et l'élimination de l'exclusion)*

### *Renseignements sur des événements importants*

- a. Changements apportés aux paramètres de jeu*
- b. Changements apportés aux paramètres des gros lots progressifs*
- c. Nouveaux gros lots progressifs établis*
- d. Fin des gros lots progressifs*

**Remarque :** *Les exemples fournis précédemment ne constituent pas une liste exhaustive.*

12.6 **Un mécanisme est en place pour faire en sorte que si la consignation est interrompue, des contrôles manuels substitutifs soient utilisés, si cela est raisonnable.**

12.7 **Le système de jeu est en mesure de fournir au registrateur des rapports personnalisés et sur demande, sans entrave.**

**Directive :** *L'objectif consiste à s'assurer que le registrateur reçoit l'information dans un format approprié lorsque cela est nécessaire.*

*Voici des EXEMPLES SEULEMENT de types de rapports pouvant être générés.*

- a. Liste de tous les comptes actifs de joueurs à l'heure actuelle (ou antérieurement)*
- b. Liste de tous les comptes inactifs de joueurs à l'heure actuelle (ou antérieurement)*
- c. Liste de tous les comptes pour lesquels le joueur s'est imposé une exclusion pour sa protection à l'heure actuelle (ou antérieurement)*
- d. Liste de tous les comptes pour lesquels le joueur est exclu du site ou l'a été*

## JEUX ÉLECTRONIQUES – NORMES ET EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES

- antérieurement (exclusion involontaire)*
- e. *Liste de tous les comptes pour lesquels les fonds des joueurs sont inactifs depuis plus de 90 jours ou l'ont été antérieurement pendant plus de 90 jours*
  - f. *Liste de tous les comptes pour lesquels un ou plusieurs dépôts ou retraits faits par le joueur ont dépassé la limite configurable (dépôts ou retraits considérables); la limite est configurable pour les opérations uniques, ainsi que pour l'ensemble des opérations au cours d'une période définie*
  - g. *Liste de tous les comptes pour lesquels une ou plusieurs des sommes gagnées par le joueur ont dépassé la limite configurable (gains considérables); la limite est configurable pour les gains uniques, ainsi que pour l'ensemble des gains au cours d'une période définie*
  - h. *Liste de toutes les séances de jeu actives à l'heure actuelle*
  - i. *Liste de tous les jeux du site Web, y compris des versions approuvées des jeux et des tables de paiement*

**Remarque :** *Les exemples fournis précédemment ne constituent pas une liste exhaustive.*

- 12.8 **Les renseignements sur des éléments précis du jeu (p. ex. la main ou les cartes d'un joueur) ne sont pas accessibles pendant des jeux en direct, sauf pour le joueur lui-même.**
- 12.9 **L'exploitant s'assure que les enquêteurs (la Police provinciale de l'Ontario ou le registrateur) sont en mesure de surveiller les jeux joués en direct avec des joueurs et d'y participer.**

### PLAINTES ET GESTION DE L'AIDE

- 12.10 **Un mécanisme est en place pour permettre aux joueurs de communiquer avec l'exploitant en temps utile afin de lui faire part de problèmes ou de plaintes en ce qui a trait à leur compte, à la gestion des fonds, au jeu ou à toute autre question touchant la conformité avec les normes et les exigences. Le registrateur est avisé de la plainte ou du problème conformément à la matrice d'avis établie.**
- 12.11 **Les joueurs ont facilement et rapidement accès à une fonction d'aide pour obtenir de l'aide relative au jeu.**



# Jeux de bienfaisance – Normes et exigences supplémentaires

Les normes et exigences supplémentaires qui suivent s'appliquent aux sites de jeux de bienfaisance.

## JEU RESPONSABLE (JEUX DE BIENFAISANCE)

En vertu de la norme 2.13, la norme supplémentaire suivante s'applique :

2.14 **On n'accorde pas de crédit et ne prête pas d'argent à des clients pour qu'ils jouent.**

## ASSURER L'INTÉGRITÉ DES JEUX ET LA SENSIBILISATION DES JOUEURS (JEUX DE BIENFAISANCE)

En vertu de la norme 4.16, la norme supplémentaire suivante s'applique :

4.17 **L'OLG établit une série de politiques et de procédures et offre une formation aux employés de tous les sites de jeux de bienfaisance pour que les loteries et les activités connexes se déroulent de façon uniforme.**

# Casinos – Normes et exigences supplémentaires

Les normes et exigences supplémentaires qui suivent s'appliquent aux casinos.

## JEU RESPONSABLE (CASINOS)

En vertu de la norme 2.4, l'exigence supplémentaire suivante s'applique :

4. **Pour les jeux de table en direct, des mises minimales et maximales propres à chaque jeu sont affichées clairement et bien visibles pour les clients qui jouent.**

En vertu de la norme 2.14, les normes et exigences supplémentaires suivantes s'appliquent :

- 2.15 **Les exploitants s'assurent que des services de crédit sont offerts aux clients de façon responsable.**

**Exigences – À tout le moins :**

1. Les exploitants n'accordent pas de crédit à des personnes qui ont un comportement associé au jeu problématique.
2. Si un joueur demande une hausse de la limite de crédit, l'exploitant attend au moins 24 heures à partir du moment où la demande est présentée avant d'y acquiescer.

## ASSURER L'INTÉGRITÉ DES JEUX ET LA SENSIBILISATION DES JOUEURS (CASINOS)

En vertu de la norme 4.5, les exigences supplémentaires suivantes s'appliquent :

2. Les jetons qui répondent aux critères suivants sont acceptés pour le jeu en Ontario :
  - a. être conçus et fabriqués de façon à réduire au minimum les risques de contrefaçon, conformément aux pratiques exemplaires de l'industrie;
  - b. porter soit le nom du fabricant, soit un logo ou une autre marque distinctive propre au fabricant;

## CASINOS – NORMES ET EXIGENCES SUPPLÉMENTAIRES

- c. porter le nom de l'émetteur;
- d. indiquer la valeur, sauf dans le cas des jetons sans valeur réservés à la roulette;
- e. posséder des attributs qui les distinguent des autres jetons et pièces de monnaie (un alliage précis, des marques de sécurité, des motifs, etc.), de sorte que seules les pièces de monnaie valides soient acceptées par les dispositifs d'encaissement.

**Directive :** *Les fournitures de jeu non électroniques ou non électromagnétiques utilisées pour les jeux de table (dés, cartes, etc.) conformément aux règles du jeu ne doivent faire l'objet d'aucune évaluation ou approbation supplémentaire par le registrateur et peuvent être accessibles pour le jeu.*

- 3. Un identifiant propre au site de jeu est imprimé sur les cartes à jouer utilisées.

En vertu de la norme 4.17, la norme supplémentaire suivante s'applique :

4.18 **À tout le moins, les renseignements suivants doivent être affichés sur chaque installation de jeu de table de façon à être visibles sur les enregistrements de surveillance :**

- a. identifiant de bien unique;
- b. nom du jeu (ou type de jeu) joué à la table;
- c. emplacements des mises;
- d. tableaux des gains supplémentaires possibles;
- e. possibilités de jeu uniques

**Directive :** *L'objectif consiste à faire connaître aux joueurs les possibilités de jeu uniques pour qu'ils comprennent la façon dont les résultats du jeu sont déterminés. Par exemple, une table de blackjack doit préciser si le croupier reste sur une main totale ferme de 17 ou tire sur une main souple de 17.*

## SÉCURITÉ PUBLIQUE ET PROTECTION DES ACTIFS (CASINOS)

En vertu de la norme 5.7, l'exigence supplémentaire suivante s'applique :

- 7. On fournit à l'Unité de l'application des lois dans les casinos, une unité du bureau de la Police provinciale de l'Ontario en détachement à la CAJO, du matériel de surveillance indépendante avec capacité d'annulation dans la zone de travail de cette unité.

# ANNEXE

## RISQUES LIÉS À LA RÉGLEMENTATION

Thème des risques	Risques liés à la réglementation
À l'échelle de l'entité	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manque de compréhension des éléments cruciaux d'un environnement de contrôle axé sur le risque</li><li>• Pas de mandat défini pour le conseil ni de surveillance indépendante de la gestion</li><li>• Pas de mécanisme pour signaler les actes répréhensibles</li><li>• Défaut de consigner de façon appropriée les politiques et procédures de gestion visant à définir et à harmoniser les aptitudes et les compétences en matière de reddition de comptes</li><li>• Manque de compréhension du comportement éthique auquel on s'attend</li><li>• Manque de transparence dans la prise de décisions</li><li>• Non-conformité d'une personne, en connaissance de cause</li></ul>
Jeu responsable	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pratiques publicitaires inappropriées qui ciblent les mineurs</li><li>• Publicité erronée et trompeuse pour attirer le public</li><li>• Publicité faisant la promotion du jeu excessif</li><li>• Joueurs autorisés à jouer de façon excessive</li><li>• Mesures de contrôle pour un jeu responsable non prévues dans l'environnement ni dans le produit</li><li>• Joueurs non conscients des risques que présente le jeu problématique et des options qui existent pour s'imposer eux-mêmes un contrôle</li></ul>
Accès interdit à des groupes désignés	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personnes non autorisées à jouer à des jeux de hasard ayant accès à ces jeux</li><li>• Vente d'un produit à l'extérieur du territoire</li></ul>

Thème des risques	Risques liés à la réglementation
Assurer l'intégrité des jeux et la sensibilisation des joueurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incapacité de réglementer tous les composants</li> <li>• Parties apparentées gagnant plus souvent que le public en général</li> <li>• Joueurs n'ayant pas suffisamment d'information pour faire un choix éclairé</li> <li>• Manque d'intégrité de la conception des jeux et du système</li> <li>• Procédures de jeu non suivies</li> <li>• Défaillance des jeux et des systèmes</li> </ul>
Sécurité publique et protection des actifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité des personnes compromise</li> <li>• Actifs et renseignements sur les clients non sauvegardés</li> <li>• Personnes non autorisées ayant accès aux zones interdites d'accès</li> </ul>
Réduire au minimum les activités illégales liées au jeu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeux utilisés pour le recyclage des produits de la criminalité</li> <li>• Jeux utilisés pour de la fraude ou du vol</li> <li>• Vol interne</li> <li>• Tricherie au sein de l'environnement de jeu</li> </ul>