

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario  
90, avenue Sheppard Est, bureau 200  
Toronto (Ontario)  
M2N 0A4



## Dans ce numéro

- Une nouvelle présidente pour la CAJO
- Les brochures sur le jeu responsable disponibles
- Les normes du registrateur pour les jeux applicables au secteur des loteries
- La recherche de renseignements facilitée grâce au nouveau site Web de la CAJO : [www.agco.ca](http://www.agco.ca)
- Des conseils aux détaillants de produits de loterie sur le vol de billets de loterie instantanée

## Une nouvelle présidente pour la CAJO



S. Grace Kerr

S. Grace Kerr (London, Ontario) a été nommée présidente de la CAJO pour un mandat de deux ans.

Elle agissait à titre de présidente intérimaire depuis février 2017, et était membre du Conseil d'administration de la CAJO depuis 2007.

M<sup>me</sup> Kerr est titulaire d'une maîtrise en droit de la London School of Economics.

## Les brochures sur le jeu responsable disponibles

Si un client se montre disposé à parler à un vendeur de billets de loterie de ses problèmes ou de ses inquiétudes relativement au jeu problématique, le vendeur doit lui offrir la brochure de Jouez sensé intitulée Laissez parler les faits. Cette brochure est fournie par l'OLG pour favoriser le jeu responsable en Ontario. Tous les détaillants de produits de loterie et leur personnel doivent connaître cette brochure et son contenu et savoir où elle se trouve dans le magasin. Elle donne aux clients de l'information importante pour contrôler leur jeu, ainsi que des coordonnées de services d'aide.

Le présentoir de jeux doit toujours contenir ces brochures en quantité suffisante. Si vous avez besoin d'autres brochures, veuillez communiquer avec le centre de soutien de l'OLG au 1 800 387 0104.

EN VIGUEUR LE 30 JUIN 2017

## Les normes du registrateur pour les jeux applicables au secteur des loteries

### CE QU'IL FAUT SAVOIR

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) continue à moderniser la réglementation des jeux et des loteries en Ontario en appliquant son approche axée sur la conformité et fondée sur le risque et les résultats.

Les détaillants de produits de loterie de l'OLG doivent respecter ce cadre de réglementation depuis le 30 juin 2017.

### POURQUOI ADOPTER UNE TELLE APPROCHE?

- L'objectif est de fournir une structure de réglementation plus efficace.
- Cette approche garantit que les normes les plus strictes en matière d'intégrité sont toujours appliquées et que l'intérêt public est protégé.

### EN QUOI CELA VOUS CONCERNE-T IL?

Les **Normes du registrateur pour les jeux applicables au secteur des loteries** établissent clairement les résultats qu'on attend de vous.

- Ces normes s'éloignent de l'ancienne approche, plus rigide et fondée sur des règles.
- Vous devez continuer à vous conformer à toutes les dispositions pertinentes de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, aux modalités du contrat de détaillant de l'OLG, ainsi qu'aux politiques et procédures énoncées dans le *Manuel des politiques visant les détaillants de l'OLG*.
- La plupart des détaillants de produits de loterie ne verront aucune répercussion dans leurs activités quotidiennes.

### QU'EST-CE QUI DEMEURERA INCHANGÉ?

- Votre personnel et vous-même continuerez à faire preuve de la plus grande honnêteté et de la plus grande intégrité dans la vente et l'échange de produits de loterie.

- Les processus d'inscription de la CAJO pour les détaillants et les gérants de détaillants de produits de loterie de l'OLG demeureront inchangés.
- La CAJO continuera à vérifier votre conformité avec la loi.
- Par exemple, les inspecteurs vérifieront si seules les personnes admissibles sont autorisées à jouer, si vous tenez une liste exacte de toutes les personnes prenant part à la manipulation des billets de loterie et si vous contrôlez l'accès aux fournitures de jeu et aux stocks sensibles de façon appropriée.

### QU'EST-CE QUI CHANGERA?

- Les *Normes du registrateur pour les jeux applicables au secteur des loteries* mettent davantage l'accent sur le jeu responsable.
- Cela signifie, par exemple, que vous devrez mettre à la disposition de votre clientèle des brochures sur le jeu responsable.
- Le Manuel des politiques visant les détaillants de l'OLG précisera que vous ne pouvez pas accorder de crédit ni prêter d'argent aux clients qui achètent des billets de loterie, par exemple en leur créant un « compte » de loterie.

### À QUI S'ADRESSER POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS OU DE L'AIDE?

Service à la clientèle de la CAJO :

**Téléphone** : 416 326-8700

**Sans frais en Ontario** : 1 800 522-2876

**Courriel** : [customer.service@agco.ca](mailto:customer.service@agco.ca)

Vous pouvez télécharger les *Normes du registrateur pour les jeux applicables au secteur des loteries* à partir du site Web de la CAJO : [www.agco.ca](http://www.agco.ca).

# La recherche de renseignements facilitée grâce au nouveau site Web de la CAJO : [www.agco.ca](http://www.agco.ca)

La CAJO a mis à jour son site Web afin de mieux servir ses intervenants, y compris les détaillants de billets de loterie et le grand public. Prenez note de la nouvelle adresse de notre site Web [www.agco.ca](http://www.agco.ca) et mettez vos signets à jour!

## POURQUOI UN NOUVEAU SITE WEB?

Le nouveau site Web s'inscrit dans le projet de la CAJO de devenir un organisme de réglementation moderne et d'offrir des services de qualité. Le nouveau site a donc été conçu en pensant à l'utilisateur, dans l'objectif d'améliorer et de simplifier son expérience en ligne. Cette mise à jour repose essentiellement sur le concept du portail utilisateur, véritable guichet unique qui rassemble tous les renseignements pertinents en fonction des besoins des clients de la CAJO.

## COMMENT LE NOUVEAU SITE WEB PERMET IL DE MIEUX VOUS SERVIR?

Les utilisateurs peuvent y consulter toutes les lois et tous les règlements pertinents, en plus d'y trouver des outils pratiques d'information et d'assurance de la conformité. Tous les renseignements nécessaires aux inscriptions et à la délivrance des permis, y compris les guides et les formulaires de demande et de renouvellement, ont été centralisés. Grâce à ces nouvelles caractéristiques, il est beaucoup plus facile pour les clients de la CAJO de trouver les renseignements qui les concernent.

Allez voir les portails destinés aux **détaillants de produits de loterie**, aux **employés du secteur des loteries** et aux **fournisseurs du secteur des loteries**, conçus spécialement pour vous!

## ACCESSIBILITÉ

Le nouveau site Web a aussi été conçu de façon à satisfaire aux exigences de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web du Consortium World Wide Web, afin d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées.

## ACCÈS SIMPLIFIÉ

Un autre aspect intéressant du nouveau site est sa convivialité sur les appareils mobiles. Comme l'affichage s'adapte à la taille de l'écran, la consultation d'information sur votre téléphone intelligent ou votre ordinateur tablette n'a jamais été aussi facile.

Le nouveau site permet également d'accéder rapidement à iCAJO, le nouveau portail de services en ligne de la Commission. En effet, il suffit de cliquer sur le bouton « iCAJO » au haut de n'importe quelle page du site. Le lancement des services en ligne iCAJO pour les vendeurs de produits de loterie est prévu à l'été 2018.

Pour en savoir plus, rendez-vous au [www.agco.ca](http://www.agco.ca). Les commentaires et les suggestions d'amélioration concernant le nouveau site sont les bienvenus.

## Des conseils aux détaillants de produits de loterie sur le vol de billets de loterie instantanée

Il arrive que des détaillants déclarent s'être fait voler des billets INSTANT à la suite d'une introduction par effraction ou de la distraction d'un commis, ou lorsqu'un voleur s'est emparé de billets après avoir affirmé vouloir en acheter un. Dans ce dernier cas, le voleur est plus susceptible de demander un billet à un prix élevé, puis de se saisir de plusieurs d'entre eux et de s'enfuir du magasin. Par mesure préventive, il est conseillé aux détaillants de billets de loterie de conserver les plateaux sous clé et les billets INSTANT qui sont hors du présentoir dans un endroit sécuritaire.

Lorsque des billets sont volés, peu importe leur valeur, deux responsabilités vous incombent à titre de détaillant de produits de loterie :

1. Communiquer avec le service de police local pour déclarer le vol (préparez-vous à fournir tout enregistrement de surveillance en votre possession)
2. Communiquer avec le centre de soutien de l'OLG pour lui transmettre des renseignements sur les billets volés.

### ACTIVITÉ SUSPECTE

Les détaillants et leur personnel doivent s'abstenir d'exercer toute activité pouvant entraîner des accusations criminelles, et ne doivent en aucun cas commettre une fraude ou un vol ou faire de fausses déclarations.

Les vendeurs de billets de loterie doivent rendre compte à l'OLG de toute conduite suspecte ou malhonnête dont ils ont connaissance. Vous devez aussi déclarer toute transaction de loterie avec un client que vous jugez

suspecte. Si un client signale une activité suspecte, informez-le qu'il doit communiquer avec l'OLG au 1 800 387 0098.

Voici certaines choses à savoir en tant que détaillant de billets de loterie :

- **Achat d'un billet de loterie par un client pour un mineur :** Rappelez-vous qu'il est interdit aux mineurs d'acheter et d'échanger des billets de loterie. Si vous savez qu'un client va donner un billet à un mineur, vous devez refuser la vente.
- **Signalement récent d'une hausse des fraudes par carte de crédit :** Des clients achètent de grandes quantités de billets de loterie ou de cartes-cadeaux au moyen de cartes de crédit ou de cartes Visa prépayées qui ont été volées.
- **Client faisant part d'une conduite illégale ou malhonnête dont il a connaissance :** Informez le client qu'il doit communiquer avec l'OLG au 1 800 387 0098 pour signaler toute conduite illégale ou malhonnête dont il a connaissance.
- **Détaillant ne donnant pas au client le plein montant du prix gagné :** Si vous avez des raisons de croire qu'un client n'a pas reçu le plein montant d'un prix qu'il a remporté, vous devez communiquer avec l'OLG.
- **Achat de billets à gain sur place :** Assurez-vous de recevoir le paiement de tout produit à gain sur place avant de produire un billet.

Tout détaillant doit appeler l'OLG au 1 800 387 0104 pour signaler un vol ou une fraude.



## Le site Web de la CAJO : une mine de renseignements

Visitez-nous au  
[www.agco.ca](http://www.agco.ca)



### Pour nous joindre

Commission des alcools et  
des jeux de l'Ontario  
90, avenue Sheppard Est  
Bureau 200  
Toronto (Ontario) M2N 0A4

Téléphone : 416-326-8700  
Numéro sans frais en Ontario :  
1-800-522-2876  
Télécopieur : 416-326-5555  
Courriel : [customer.service@agco.ca](mailto:customer.service@agco.ca)

Veillez visiter notre site Web au [www.agco.ca](http://www.agco.ca) pour obtenir des renseignements et consulter les formulaires de demande liés à votre inscription en tant que détaillant de produits de loterie ou gérant d'un détaillant de produits de loterie.