



NORMES DU REGISTRATEUR POUR LES JEUX APPLICABLES AU SECTEUR DES LOTERIES

AVRIL 2017



Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

90, AV. SHEPPARD E., BUREAU 200

TORONTO ON M2N 0A4

Télécopieur : 416 326 8711

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

<http://www.agco.on.ca>

Table des Matières

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCTION | 5 |
| NORMES DU REGISTRATEUR POUR LES LOTERIES - CONTENU DU PRÉSENT DOCUMENT | 5 |
| EXIGENCES | 5 |
| DIRECTIVES | 5 |
| APPROCHE FONDÉE SUR DES NORMES | 6 |
| POUVOIR DU REGISTRATEUR | 6 |
| ENTITÉS ET PERSONNES CIBLÉES PAR LES NORMES | 7 |
| ATTENTES DU REGISTRATEUR | 8 |
| ENVIRONNEMENT DE CONTRÔLE | 8 |
| APPLICATION DES PRATIQUES EFFICACES ÉTABLIES | 9 |
| SURVEILLANCE ET VÉRIFICATION | 9 |
| PROTOCOLE D'INTERPRÉTATION DES NORMES | 9 |
| | |
| DÉFINITIONS | 11 |
| | |
| NORMES DU REGISTRATEUR POUR LES LOTERIES | 13 |
| 1. À L'ÉCHELLE DE L'ENTITÉ | 13 |
| INTÉGRITÉ EN MATIÈRE DE GESTION | 13 |
| ENVIRONNEMENT DE CONTRÔLE VALABLE | 13 |
| SURVEILLANCE | 15 |
| TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION | 17 |
| GESTION DU CHANGEMENT | 18 |
| GOUVERNANCE DES DONNÉES | 19 |
| CONFORMITÉ AVEC LES NORMES TECHNIQUES | 21 |
| POLITIQUES ET PROCÉDURES | 21 |
| 2. JEU RESPONSABLE | 22 |
| 3. ACCÈS INTERDIT À DES GROUPES DÉSIGNÉS | 26 |
| 4. ASSURER L'INTÉGRITÉ DES JEUX ET LA SENSIBILISATION DES JOUEURS | 28 |
| 5. SÉCURITÉ PUBLIQUE ET PROTECTION DES ACTIFS | 32 |
| 6. RÉDUIRE AU MINIMUM LES ACTIVITÉS ILLÉGALES LIÉES AU JEU | 34 |
| ANNEXE A - RISQUES LIÉS À LA RÉGLEMENTATION | 35 |

Introduction

NORMES DU REGISTRATEUR POUR LES LOTERIES - CONTENU DU PRÉSENT DOCUMENT

Le présent document décrit uniquement les Normes du registrateur des alcools et des jeux (registrateur) pour le secteur des loteries. En raison de la nature distincte du secteur des loteries par rapport aux autres secteurs de jeu en Ontario, veuillez noter que, dans le présent document, des passages ont été supprimés, modifiés ou ajoutés par rapport aux Normes du registrateur pour les jeux (Ainsi, lorsqu'une des Normes du registrateur pour les jeux a été exclue des Normes pour le secteur des loteries, la mention « Non applicable au secteur des loteries » a été ajoutée). Le document se distingue donc des Normes du registrateur pour les jeux, lesquelles s'appliquent aux casinos, aux jeux électroniques et aux jeux de bienfaisance.

Il se divise en deux (2) grandes sections : les définitions et les Normes du registrateur pour les loteries. Les Normes du registrateur pour les loteries correspondent aux six (6) thèmes des risques repérés et aux normes et exigences qui s'y rapportent. Ces thèmes comprennent :

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

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.

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 registraire 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, les vendeurs 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 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 registraire. La Loi habilite le registraire à établir les normes et exigences pour la mise sur pied, l'administration et l'exploitation de loteries ou d'entreprises liées 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 de loteries mises sur pied en Ontario. Certaines normes et exigences s'appliquent aussi aux fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu, aux vendeurs et aux préposés au jeu.

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 :
 - » 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.9, 1.10, 1.11, 1.12, 1.13, 1.14, 1.15, 1.16, 1.17, 1.18, 1.19, 1.20, 1.21, 1.22, 1.23,
 - » 1.24, 1.25, 1.26, 1.27, 1.28, 1.29, 1.30, 1.31, 1.32, 1.33, 1.34, 1.35, 1.36, 1.37, 1.38, 1.39, 1.40, 1.41, 1.42, 1.43, 1.44, 1.45, 1.46
 - » 2.4, 2.8, 2.11.
 - » 4.1, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.11, 4.14, 4.15, 4.16, 4.22
 - » 5.2, 5.7, 5.8, 5.10
 - » 6.1
- Vendeurs :
 - » 1.1, 1.17, 1.46, 1.48
 - » 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.10, 2.14
 - » 3.2, 3.3
 - » 4.1, 4.3, 4.4, 4.11, 4.13, 4.16, 4.23, 4.24
 - » 5.11
 - » 6.1
- Préposés au jeu :
 - » 1.1, 1.17, 1.46, 1.48
 - » 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.10, 2.14
 - » 3.2, 3.3
 - » 4.1, 4.3, 4.4, 4.11, 4.13, 4.16, 4.23, 4.24
 - » 5.11
 - » 6.1

Le registrateur peut ordonner à tout fournisseur de biens ou de services relatifs au jeu inscrit, vendeur et préposé au jeu 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

INTRODUCTION

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 dans le secteur des loteries.
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 opteront 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 internes et externes; l'échéancier pour chaque phase de la mise en œuvre et la date prévue de mise en œuvre intégrale.
6. Les exploitants élaborent et maintiennent un environnement de contrôle approprié permettant aux vendeurs de se conformer aux normes et exigences. Les vendeurs et les préposés au jeu respectent les activités de contrôle établies et mises en œuvre par les exploitants au besoin.

APPLICATION DES PRATIQUES EFFICACES ÉTABLIES

7. 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

8. 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.
9. 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.

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) 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. **Billet de loterie** : Billet donnant la chance de participer à une loterie.
3. **CAJO** : Commission des alcools et des jeux de l'Ontario.
4. **Comptes du système** : Tous les comptes utilisés pour gérer le système.
5. **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.
6. **Contrôles manuels** : Activités de contrôle effectuées par des personnes et non par des systèmes.
7. **Exploitant** : Personne qui exploite un site de jeu; englobe l'OLG.
8. **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.
9. **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.
10. **Hasard / chance** : Imprévisibilité et absence d'un schéma pour une série d'évènements qui ont des probabilités certaines de se produire.
11. **Jeux basés sur un tirage** : Toute offre de loterie dont les résultats sont déterminés par l'association d'une combinaison de nombres, de mots ou d'autres symboles avec une autre combinaison générée au hasard au moment prédéterminé, après l'achat du billet de loterie.
12. **Jeux gratuits** : Jeux, en général offerts à des fins promotionnelles, qui donnent aux joueurs la possibilité de jouer sans payer ni miser.
13. **Jeux instantanés** : Toute offre de loterie dont les résultats sont déterminés par l'association d'une combinaison de symboles figurant sur le billet, générée selon un algorithme, avec une combinaison prédéterminée de symboles.
14. **Jeux sportifs** : Toute offre de loterie où les personnes parient sur un ensemble d'au moins deux

DÉFINITIONS

résultats présélectionnés d'événements du monde réel et reçoivent un billet sur lequel figurent ces résultats présélectionnés.

15. **Loi** : *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*.
16. **Loterie** : Terme qui a la signification donnée au paragraphe 207(4) du Code criminel du Canada.
17. **OLG** : Société des loteries et des jeux de l'Ontario, qui, aux fins des présentes normes et exigences, est aussi un exploitant.
18. **Pari** : Somme risquée à l'occasion d'une mise.
19. **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.
20. **Personnes autoexclues** : Personnes qui prennent part à un processus établi par l'OLG pour s'exclure volontairement des sites de jeu.
21. **Personne chargée de la surveillance indépendante** : Terme qui a la signification donnée dans la norme 1.2.
22. **Registreur** : Registre 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.
23. **Site de jeu** : Locaux ou mode électronique servant au jeu ou à l'exploitation d'une loterie.
24. **Stocks sensibles** : Biens dont l'accès doit être soumis à des contrôles appropriés 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 billets de loterie instantanée activés, 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, les feuilles de bingo et les boules de tirage.
25. **Système de jeu** : Matériel, logiciels, applications et tous les composants associés aux fournitures de jeu et à l'environnement technologique.
26. **Tirage de loterie** : Sélection au hasard de résultats de loterie au moyen d'un générateur de nombres aléatoires, physique ou électronique.
27. **Vendeur** : Personne qui vend un billet de loterie. Remarque : Le vendeur est une catégorie de personne ou d'entité inscrite à la CAJO.

Normes du registrateur pour les loteries

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 registrateur.
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 registrateur. Ce code de conduite est passé en revue régulièrement par la haute direction de l'organisation.

ENVIRONNEMENT DE CONTRÔLE VALABLE

1.2 **La description des activités de contrôle officielles est soumise au registrateur, une fois que ces activités ont été évaluées par une personne chargée de la surveillance indépendante qui est acceptable pour le registrateur 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.

NORMES DU REGISTRATEUR POUR LES LOTERIES

- 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 leur fournissent des produits et des services 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.**
- 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 registrateur.**

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.**
- 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 registrateur 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.

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.

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.
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.
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 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 de 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.**

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 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.**

NORMES DU REGISTRATEUR POUR LES LOTERIES

- 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.**

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

NORMES DU REGISTRATEUR POUR LES LOTERIES

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.**

Directive propre au secteur des loteries : *Cette norme vise à prendre en compte les systèmes utilisés pour les jeux basés sur un tirage et les jeux sportifs; elle ne cible pas l'impression de billets de jeu instantané à l'extérieur de l'Ontario.*

- 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.*

- 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.**

POLITIQUES ET PROCÉDURES

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.**

1.47 **L'exploitant élabore des politiques et des procédures concernant les rôles et responsabilités des vendeurs et de leurs employés de manière à atteindre les résultats escomptés définis dans les normes applicables aux vendeurs :**

- 1.1, 1.17, 1.46, 1.48
- 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.10, 2.14
- 3.2, 3.3
- 4.1, 4.3, 4.4, 4.11, 4.13, 4.16, 4.23, 4.24
- 5.11
- 6.1

1.48 **Les vendeurs et leurs employés se conforment aux politiques et procédures de l'exploitant ainsi qu'au contrat qu'ils ont conclu avec l'exploitant.**

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.**

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.
6. Les gens qui jouent le rôle d'acheteurs de billets de loterie ou de joueurs de loterie dans les annonces de loterie ne doivent pas, ni sembler, être des 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 **Les renseignements sur les risques se rattachant au jeu et les endroits où obtenir des renseignements supplémentaires ou de l'aide sont facilement accessibles.**

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.
2. Des renseignements sur les limites établies pour les paris, s'il y a lieu, sont accessibles.
3. Des renseignements sur les programmes d'autoexclusion sont disponibles, visibles et accessibles.
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 **Les personnes ont à leur disposition des renseignements exacts et utiles qui leur permettent 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 accessibles.
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 accessibles.

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 de l'exploitant qui interagissent avec les joueurs ainsi qu'avec les vendeurs et leurs préposés au jeu inscrits suivent un programme de formation approuvé par le registrateur, correspondant à leur niveau de responsabilité, pour les aider à identifier les personnes pouvant montrer des signes de jeu problématique et à prendre les mesures qui s'imposent.
2. On fournit aux personnes 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 les casinos, les jeux de bienfaisance, les jeux électroniques et les modes électroniques de loterie visés.
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.*

Directive propre au secteur des loteries : *À l'heure actuelle, compte tenu des réalités opérationnelles du secteur des loteries, cette norme n'a pas pour but d'exiger de l'OLG qu'elle offre un programme d'autoexclusion pour les produits de loterie achetés et vendus de manière anonyme dans l'établissement d'un vendeur, plutôt que par l'intermédiaire d'un mode électronique de loterie. Les programmes d'autoexclusion existants dans d'autres sites de jeu (casinos, jeux de bienfaisance ou jeux électroniques) empêcheraient les personnes autoexclues d'accéder aux produits de loterie accessibles dans ces sites.*

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 **Non applicable au secteur des loteries.**

2.13 **Les jeux ne sont pas conçus de façon à plaire principalement à des mineurs.**

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

Directive : Cette norme n'interdit pas l'utilisation de cartes de crédit pour l'achat de billets de loterie.

3. ACCÈS INTERDIT À DES GROUPES DÉSIGNÉS

3.1 **Non applicable au secteur des loteries.**

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

Exigences propres au secteur des loteries – À tout le moins :

1. Les personnes autorisées à vendre des billets de loterie ou les personnes agissant pour le compte d'un tiers n'ont pas le droit de vendre un billet de loterie à une personne de moins de 18 ans.
2. Un vendeur n'a le droit de vendre un billet de loterie à aucune des personnes suivantes :
 - a) une personne qui semble en état d'ébriété;
 - b) les dirigeants, les administrateurs ou les associés du vendeur;
 - c) les préposés au jeu inscrits du vendeur travaillant au site de jeu où le vendeur vend des billets de loterie;
 - d) les dirigeants ou le personnel d'un syndicat qui représente les employés du site de jeu où le vendeur vend des billets de loterie ou qui négocie pour eux;
 - e) les employés de fournisseurs inscrits qui entretiennent ou réparent du matériel de jeu au site de jeu où le vendeur vend des billets de loterie;
 - f) les membres du conseil d'administration ou les employés de la CAJO;
3. L'exploitant d'un site de jeu et, si l'OLG exploite un site de jeu, l'OLG n'autorise pas les personnes suivantes à jouer à une loterie sur le site :
 - a) une personne qui semble en état d'ébriété lorsque le site est un lieu physique;
 - b) 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.
 - c) 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;
 - d) les dirigeants, les administrateurs ou les associés de l'exploitant;
 - e) 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;
 - f) les dirigeants ou le personnel d'un syndicat qui représente les employés du site ou qui négocie pour eux;
 - g) Les employés de fournisseurs inscrits qui entretiennent ou réparent du matériel de jeu au site;
 - h) les membres du conseil d'administration ou les employés de la Commission;

- i) les dirigeants, les administrateurs ou les employés de l'OLG.

Directive : *Nonobstant l'exigence 3i, l'exploitant d'un site de jeu, mais non l'OLG, peut permettre aux employés de cette dernière d'y jouer à une loterie si, selon le cas : a) ils sont des préposés au jeu inscrits comme préposés au jeu de catégorie 2; b) ils ne sont pas tenus aux termes de la Loi ou du Règlement de l'Ontario 78/12 de s'inscrire comme préposés au jeu pour pouvoir agir à titre d'employés de l'OLG.*

- 4. Les personnes décrites aux paragraphes 2.b à f et aux paragraphes 3.b à i ne peuvent pas gagner de prix.

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.

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.

Directive propre au secteur des loteries : *Compte tenu de la nature opérationnelle du secteur des loteries, ce ne sont pas tous les aspects des activités de loterie et des opérations connexes qui feront l'objet d'une vérification indépendante, mais on s'attend à ce que ce soit le cas le cas échéant.*

4.2 Les règles du jeu, y compris toute modification subséquente, sont soumises à l'approbation du registrateur.

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.

Directive propre au secteur des loteries : *Pour la loterie, les règles du jeu comprennent les conditions du jeu et, de ce fait, sont soumises à l'approbation du registrateur; il n'est toutefois pas obligatoire de soumettre les feuilles de renseignements.*

En raison de la nature des paris sportifs en Ontario, les « chances qu'ont les joueurs de gagner, de recevoir divers paiements ou de faire de l'argent » avec les jeux sportifs sont généralement précisées sur le billet, mais pas dans les règles du jeu. De plus, les gains d'argent pour les joueurs peuvent varier selon le montant de la mise. Les jeux sportifs sont donc exclus de l'exigence 1.

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.**

Exigence :

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

Directive propre au secteur des loteries : Aux fins de cette norme, il n'est pas obligatoire de soumettre les billets de jeu instantané à des fins d'évaluation.

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. Tout problème lié à l'intégrité ou à la sécurité des systèmes ou des fournitures de jeu doit être signalé conformément à la matrice d'avis établie.
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.

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 opérations.**

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.**

4.10 **Non applicable au secteur des loteries.**

4.11 **Le pari du joueur et les résultats du jeu sont communiqués clairement et faciles à comprendre.**

NORMES DU REGISTRATEUR POUR LES LOTERIES

4.12 **Les plaintes 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.**

Exigence - À tout le moins :

1. L'exploitant a des mécanismes en place pour s'assurer que les prix sont remis à la bonne personne et seulement aux personnes admissibles.

Exigences propres au secteur des loteries – À tout le moins, l'exploitant :

2. s'assure que des vérifications supplémentaires sont menées pour déterminer le titulaire légitime ou l'admissibilité :
 - a. à des réclamations de gros prix (dépassant un seuil approuvé par le registrateur);
 - b. à des réclamations irrégulières ou suspectes;
 - c. à des réclamations par des initiés ou d'autres personnes désignées.
3. a des mécanismes en place aux emplacements des vendeurs pour s'assurer que les prix sont remis à la bonne personne, dont :
 - a. un montant maximal pour la remise des prix autorisé aux emplacements des vendeurs;
 - b. un affichage clair du résultat de validation des prix;
 - c. des renseignements sur les numéros gagnants mis à la disposition du public.
4. a en place une procédure de renforcement pour la résolution des problèmes liés à la réclamation de prix.

4.14 **Les exploitants et les fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu 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 personnes sont en mesure de signaler facilement et rapidement les activités liées à la collusion et à la tricherie.**

4.17 **Des mécanismes sont en place pour assurer l'intégrité, la sécurité et l'équité des tirages de loterie.**

Exigences – À tout le moins :

1. Les machines de tirage sont mises à l'essai pour en vérifier le caractère aléatoire.
2. Tous les tirages doivent être vérifiés par une personne chargée de la surveillance

indépendante qui est acceptable pour le registrateur.

3. Les tirages dans des établissements font l'objet d'enregistrements vidéo, lesquels sont conservés pendant la période précisée par le registrateur.
4. Un enregistrement de tous les tirages électroniques sont conservés pendant la période précisée par le registrateur.
5. Le processus de sélection des gagnants et le calcul des parts de gain sont validés de façon indépendante.

- 4.18 **Dans les cas où l'exploitant décide de suspendre, de retirer ou d'annuler tout ou partie d'une loterie, l'exploitant applique des politiques claires pour que le joueur soit traité équitablement en ce qui a trait à ses opérations.**
- 4.19 **Des procédures établies sont en place pour calculer et mettre à jour les chances de gagner à des jeux sportifs, en tenant compte des forces du marché.**
- 4.20 **Les résultats aux jeux sportifs sont vérifiés à l'aide de sources fiables et selon les pratiques exemplaires de l'industrie.**
- 4.21 **L'exploitant applique des politiques et des procédures claires en place relativement aux prix non réclamés.**
- 4.22 **Les billets gagnants de jeu instantané sont générés au hasard au moment de l'impression.**
- 4.23 **L'exploitant tient à jour une liste exacte, exhaustive et vérifiable de toutes les personnes prenant part à la manipulation des billets de loterie aux emplacements des vendeurs.**

Exigences – À tout le moins :

1. Les vendeurs doivent veiller à ce que l'exploitant ait une liste à jour de toutes les personnes prenant part à la manipulation des billets de loterie aux emplacements des vendeurs.
- 4.24 **Les vendeurs et leurs employés ne peuvent traiter les opérations de loterie d'un joueur que lorsque celui-ci se trouve physiquement à l'emplacement des vendeurs.**

5. SÉCURITÉ PUBLIQUE ET PROTECTION DES ACTIFS

5.1 **Non applicable au secteur des loteries.**

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

Exigences propres au secteur des loteries – À tout le moins, les exploitants et les fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu :

1. déterminent les zones restreintes, à savoir les zones où se trouvent des stocks sensibles;
2. limitent l'accès aux zones restreintes selon les exigences relatives aux fonctions et aux processus.

Directive : *Chaque site 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 ou d'un fournisseur de biens ou de services relatifs au jeu 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.*

5.3 **Non applicable au secteur des loteries.**

5.4 **Non applicable au secteur des loteries.**

5.5 **Non applicable au secteur des loteries.**

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.
2. Les urgences sont signalées conformément à la matrice d'avis établie.

5.7 **Des mesures de sécurité et de surveillance sont en place pour protéger les actifs liés au jeu.**

Exigences propres au secteur des loteries – À tout le moins :

1. Les plans de surveillance englobent des activités visant l'espace couvert par les caméras et les systèmes de contrôle.
2. Toute interruption des activités de surveillance est signalée immédiatement conformément à la matrice d'avis établie.
3. Des services de surveillance indépendante sont fournis conformément aux instructions du registrateur.

4. Les enregistrements vidéo ou numériques sont faits et conservés pendant la période minimale précisée par le registrateur.
5. La destruction des stocks sensibles, que ce soit sur les lieux ou à un autre endroit, se fait sous la supervision d'un tiers et est vérifiée de façon indépendante.

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 **Non applicable au secteur des loteries.**

5.10 **Un mécanisme est en place pour assurer le suivi des billets de jeu instantané.**

Directive : Cette norme vise à assurer le suivi des billets de jeu instantané depuis le lieu d'impression jusqu'au point d'activation, ainsi que lorsque les billets sont validés ou retournés à l'OLG.

5.11 **Les vendeurs s'assurent que l'accès aux fournitures de jeu et aux stocks sensibles est contrôlé de façon appropriée.**

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 liées aux loteries.**

Exigences propres au secteur des loteries – À tout le moins, l'exploitant :

1. effectue 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. veille à ce que tous les employés prenant part à la manipulation des billets de loterie, y compris à la production, à la distribution, à l'activation, à la vente, à la validation ou à la remise, se tiennent à jour pour être en mesure de repérer les techniques ou les méthodes (le cas échéant) pouvant être utilisées pour des activités illégales liées aux loteries;
3. surveille les opérations liées aux loteries de façon appropriée et analyse les opérations suspectes en vue de déceler des activités illégales possibles;
4. signale les comportements suspects, la tricherie au jeu et les activités illégales conformément à la matrice d'avis établie.

6.2 **Non applicable au secteur des loteries.**

6.3 **L'exploitant a en place des politiques et des procédures visant à prévenir le recyclage des produits de la criminalité.**

Directive : *Ces mécanismes n'ont pas pour but d'inclure les rapports du CANAFE, étant donné que la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes ne s'applique pas au secteur des loteries.*

ANNEXE A - RISQUES LIÉS À LA RÉGLEMENTATION

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

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