

CADRE DU JEU RESPONSABLE GUIDE DE SOUMISSION

Ce que vous devez faire afin de remplir votre soumission pour chaque niveau du cadre du jeu responsable de la WLA.

TABLE DES MATIÈRES

Vue d'ensemble.....	1
Jury d'évaluation indépendant du jeu responsable de la WLA.....	4
Le groupe de travail du jeu responsable	6
Les 7 principes du jeu responsable	7
Les 10 éléments du programme.....	8
Niveau 1 : Engagement	9
Niveau 2 : Auto-évaluation et analyse des écarts.....	10
Niveau 3 : Planification et implantation.....	12
Niveau 4 : Amélioration continue	14
Annexe A	
Organisations certifiées au jeu responsable	16
Annexe B	
Guide de qualification pour l'évaluateur indépendant externe	20

VUE D'ENSEMBLE

QUI SOMMES-NOUS

La *World Lottery Association* (WLA) est une organisation qui représente des membres et ayant comme objectif de faire avancer les intérêts des loteries autorisées par l'État. Nous représentons 152 loteries provenant de 84 pays et cinq continents. Notre vision est que la WLA soit reconnue comme l'autorité mondiale pour les activités de loterie, de respecter les principes éthiques les plus élevées et de soutenir nos membres dans la réalisation de leur vision pour leurs propres communautés.

C'est pour soutenir notre vision que nous avons créé un cadre du jeu responsable avec 4 niveaux de certification auxquels les loteries peuvent appliquer afin de démontrer leur engagement envers le jeu responsable.

LE CADRE DU JEU RESPONSABLE DE LA WLA ET LA CERTIFICATION

Le cadre du jeu responsable de la WLA et la certification :

1. Les **7 principes de jeu responsable**
2. **4 niveaux de certification** qui permettent aux loteries de démontrer leur niveau d'engagement envers les principes de jeu
3. **10 éléments de programme** établies pour chaque niveau de certification et qui permettent aux loteries de structurer et de compiler leurs soumissions de certification

Chacun des quatre niveaux de certification reflète comment une loterie a mis en œuvre les principes de JR avec succès dans ses opérations quotidiennes. Le CJR de la WLA sert à intégrer les principes de JR dans les opérations quotidiennes des loteries membres. Il a été conçu avec suffisamment de souplesse pour que les loteries membres puissent créer des programmes qui sont en conformité avec les lois applicables dans leurs juridictions et tient compte des différences organisationnelles, culturelles ou régionales.

Le CJR de la WLA est conçu pour compléter et améliorer – et non remplacer – les garanties que les opérateurs de loterie individuels ont mises en place.

MATURITÉ DU PROGRAMME ET L'ENGAGEMENT AU JR

Niveau 4 : Amélioration continue

Les membres ont intégré des programmes spécifiques dans leurs opérations de tous les jours et améliorent leurs programmes continuellement. Le rapport doit être accompagné d'un rapport par un évaluateur indépendant externe.*

Niveau 3 : Planification et implantation

Les membres doivent développer un plan, un échéancier et un budget pour l'implantation de programmes de JR spécifiques.

Niveau 2 : Auto-évaluation et analyse des écarts

Les membres complètent une auto-évaluation et déterminent les programmes de JR qui doivent être développés afin d'assurer que l'organisation traite tous les Principes.

Niveau 1 : Engagement

En devenant membre de la WLA et en acceptant les sept Principes de Jeu Responsable de la WLA. Vous vous engagez à améliorer vos programmes de JR à travers les 4 niveaux de la WLA.

PRINCIPAUX POINTS

- La soumission pour la certification de niveau 2 à 4 doit être traduite en anglais, bien que les loteries puissent également envoyer la version originale de la soumission. Les documents justificatifs ne doivent pas être traduits et les loteries peuvent les envoyer dans leur langue d'origine.
- Il est important que votre soumission comprenne des informations adéquates pour chaque élément de programme pour permettre au jury d'évaluation indépendant (JEI) de procéder à une évaluation appropriée (par exemple, des copies des documents stratégiques pertinents, des documents de marketing ou de formation JR, des liens vers des sites Web pertinents etc.)

* Il est obligatoire pour le niveau 4 que la loterie engage un évaluateur indépendant externe qualifié pour réviser les programmes de JR de la loterie. Les coûts peuvent varier selon les juridictions.

- Une demande de niveau 4 devrait fournir des preuves solides sur l'évaluation du programme et se concentrer sur la planification des futures possibilités d'amélioration. Une soumission niveau 4 doit être obligatoirement accompagnée d'un rapport d'un évaluateur indépendant externe. (Voir l'annexe B).
- La loterie est libre de choisir le niveau d'assurance externe qu'elle souhaite obtenir de son évaluateur indépendant externe. Cependant, au minimum le niveau d'assurance de l'évaluation doit être effectué selon les exigences de « procédures convenues ».
- De plus, les membres peuvent utiliser leur département de vérification interne dans le processus d'assurance du niveau 4. La vérification interne de votre programme de JR et de votre soumission connexe peut réduire la portée des travaux requis par les évaluateurs externes et, par le fait même, de réduire les coûts. Votre département de vérification interne peut vous conseiller sur ce processus. (Dans un tel cas, l'évaluateur externe valide le travail de la vérification interne.)

PROCESSUS DE SOUMISSION

- 1 Lisez le guide de soumission et les documents de supports pour le niveau de certification de JR pertinent pour vous aider à préparer votre soumission.
- 2 Envoyez en format électronique à l'attention de **Mélissa Azam** au ma@world-lotteries.org. Il y a deux échéances durant l'année :
 - 1^{er} mai
 - 1^{er} octobre
- 3 Les rapports seront révisés pour s'assurer qu'ils répondent aux exigences de contenu pour le niveau de certification de JR. Si les conditions sont remplies, la soumission sera présentée au JEl pour l'examen qualitatif et l'évaluation des programmes de JR de la loterie.
- 4 Le JEl complétera l'évaluation dans les 6 semaines et d'émettra un rapport d'évaluation en soulignant les points forts et les possibilités d'amélioration (le JEl communiquera avec la loterie si des informations supplémentaires sont nécessaires). Le JEl fera une recommandation à la WLA à savoir si le rapport de la loterie répond aux critères du CJR. Ceci est envoyé avec le rapport d'évaluation à la WLA et la loterie concernée.
- 5 La loterie a alors 15 jours ouvrables pour réviser le rapport d'évaluation du JEl. Si la loterie désire avoir des éclaircissements sur tout point couvert dans le rapport d'évaluation du JEl, elle devra contacter le bureau de la WLA de Montréal.
- 6 Si aucunes questions n'est reçue dans les 15 jours ouvrables, la certification sera automatiquement émise conformément à la recommandation du JEl.

La certification pour les quatre niveaux est valide pour trois ans à compter de la date de sa délivrance par le bureau de la WLA.

RECERTIFICATION

Le processus de recertification n'est pas automatique et les loteries doivent faire une nouvelle demande tous les trois ans et démontrer, avec des preuves, que le programme de JR maintient les standards au niveau de certification actuel.

La date de la nouvelle soumission pour une loterie dont la période de certification vient à l'échéance sera la date de soumission qui suit immédiatement la fin de la période initiale de trois ans, et non celle qui la précède. Exemple : période de certification initiale de niveau 2, de décembre 2009 à décembre 2012, la date de soumission de la recertification serait mai 2013.

Si votre loterie décide de faire une demande pour un niveau de certification supérieur, elle devrait préparer une soumission complète sur la base des critères pour ce niveau. Pour les loteries qui refont une demande pour le même niveau, le contenu de la soumission devrait :

- souligner ses programmes pour chaque élément du Jeu responsable, mentionnant brièvement quel était le statut pour la soumission initiale
- fournir l'information complète et les preuves de ce qui a été fait au cours des trois ans depuis la certification.
- décrire comment elle a traité les commentaires précédents du JEI.

La soumission initiale et le rapport du JEI devraient être joints à la nouvelle soumission. Une loterie peut être recertifiée aux niveaux 2, 3 et 4 même si son programme au JR n'a pas progressé, en autant que la nouvelle soumission, traitée en tant que telle, rencontre les critères du niveau.

Veillez noter les directives de soumission sont mis à jour de temps en temps et les loteries devraient revoir le guide le plus récent et d'apporter des ajustements à leur rapport afin de répondre aux directives de soumission actuelles.

MEMBRES EL/WLA

Les loteries européennes membres de la WLA qui sont également membres d'EL et qui ont été certifiées pour les standards du jeu responsable d'EL peuvent faire une demande directement pour le niveau 4 du cadre de jeu responsable de la WLA. On demandera à ces loteries membres de soumettre un exemplaire de leur certification d'EL ou la lettre standard d'harmonisation d'EL. Dès réception par la WLA de ces documents, la loterie qui fait une demande a automatiquement droit à la certification de niveau 4 du CJR de la WLA. Toutefois, même si ce n'est pas obligatoire, si la loterie désire obtenir les commentaires et suggestions du JEI, elle devra alors soumettre son rapport de l'évaluateur externe indépendant. Dans ce cas, le JEI révisera le rapport de l'évaluateur externe indépendant et fournira à la loterie des suggestions constructives pour une amélioration continue.

Le CJR de la WLA permet aux loteries européennes qui ne sont pas encore prêtes à se soumettre aux standards de JR d'EL de faire une demande pour les niveaux 2, 3 et 4 du CJR de la WLA. Cela permet aux loteries européennes de mieux se préparer pour les standards de JR d'EL ainsi que pour le plus haut niveau 4 du CJR de la WLA.

LES DOCUMENTS SUPPLÉMENTAIRES AU CADRE DU JEU RESPONSABLE

D'autres conseils pour vous aider à rédiger votre soumission sont disponible pour les niveaux 2, 3 et 4. Pour chaque élément de programme, il y a une série d'affirmation qui peut servir de guide pour aider votre loterie pour compiler votre soumission. Elles sont disponibles ici : <http://www.world-lotteries.org>

Une banque d'informations incluant les meilleures études de cas est également disponible sur : <http://www.world-lotteries.org>

Pour des conseils sur la façon de choisir un évaluateur externe indépendant au niveau 4, veuillez-vous référer à l'Annexe B - le Guide de qualification pour l'évaluateur indépendant externe.

CONFIDENTIALITÉ

Tout le matériel soumis est confidentiel. Il sera révisé seulement par la WLA et le JEI et ne sera pas publicisé ou donné à toute partie non autorisée. Les individus autorisés à réviser votre matériel ont signé une entente de confidentialité et traiteront votre documentation avec la plus grande discrétion et confidentialité.

LE JURY D'ÉVALUATION INDÉPENDANT DU JEU RESPONSABLE DE LA WLA

Les loteries membres qui font une soumission seront certifiées au cadre du jeu responsable de la WLA avec l'aide d'un jury d'évaluation indépendant (JEI). Ce jury comprend une sélection d'experts internationaux provenant des secteurs de la responsabilité sociale corporative et du jeu responsable. En tant que partie indépendante, le jury d'évaluation indépendant du jeu responsable révisera toutes les soumissions pour les niveaux 2 à 4 et enverra les recommandations de certification à la WLA. Grâce aux connaissances et à l'expertise du jury, la WLA a un partenaire fiable et compétent pour l'aider dans l'évaluation de toutes les soumissions et pour rendre une décision sur la certification. L'évaluation du JEI aidera également les loteries qui font une soumission à optimiser et à améliorer continuellement leurs programmes du jeu responsable.

Le jury a trois membres et un Président. Il est important de noter que :

- Ils proviennent de milieux très diversifiés. Tous ont une expertise importante dans les secteurs de la responsabilité sociale corporative, la durabilité et la gouvernance corporative. Au-delà du secteur du jeu, ils apportent une expérience de secteurs comme la finance, les sports, le détail, le marketing, la production, le gouvernement et les télécommunications.
- Tous ont des postes de premier plan soit dans leurs propres compagnies ou dans des multinationales importantes. Leurs points de vue et leurs conseils proviennent moins d'une perspective didactique et plus d'une expérience corporative pratique. Néanmoins, ils sont tous bien reliés aux organisations universitaires et de recherche et peuvent avoir accès aux connaissances des meilleurs pratiques.
- Tous sont des chefs mondiaux dans leurs champs d'activités. Ils siègent sur plusieurs jurys internationaux. Ils sont souvent des conférenciers dans des congrès mondiaux importants.
- Ils ont tous vécu et travaillé autour du monde, occupant des postes à un moment ou l'autre en Europe, en Amérique du Nord et du Sud, en Afrique, en Extrême-Orient et en Australasie.
- Pour compléter leurs connaissances et leur expertise, le jury peut, si nécessaire, demander les services de sujets de premier plan autour du monde.

Même si le JEI a des connaissances du secteur, il n'aura pas de connaissances détaillées sur vos opérations de loterie. Ainsi, il est important que votre soumission comprenne l'information pertinente pour chaque élément du programme pour permettre au JEI de conduire une évaluation bien informée. L'évaluation du JEI peut seulement être basée sur l'information que vous donnez dans la soumission, incluant les preuves de soutien (ex. copies de documents de politique pertinents, marketing du JR ou documentation de formation, liens à des sites Web pertinents, etc.).

Les membres du jury incluent :

- Anne Pattberg, Présidente du JEI (Allemagne)
- Robert Ladouceur (Canada)
- Henry Chan (Hong Kong)
- Libre



ANNE
PATTBERG

Anne Pattberg est une professionnelle ayant une vaste expérience en durabilité ainsi qu'un parcours de coopération fructueuse avec l'industrie des loteries. De 2006 à 2011, elle a dirigé le département de durabilité chez Camelot Group plc, se reportant directement au PDG Dianne Thompson. Pendant ce temps, elle a également été présidente du groupe de travail européen des loteries sur le jeu responsable et a joué un rôle crucial dans le développement à la fois du cadre général de jeu responsable de la WLA et du standard de jeu responsable d'EL. Après Camelot, Anne a travaillé pendant plusieurs années dans un poste de direction chez PwC Allemagne où elle a conseillé DAX 30 et SME sur des questions de développement durable et a mené une variété de projets d'assurance pour de nombreuses loteries allemandes. Depuis 2015, elle possède sa propre entreprise, PB Consulting GmbH, et travaille continuellement avec certaines des plus grandes entreprises de l'Allemagne sur la stratégie de développement durable, les sujets de gestion de la chaîne logistique, rapports financiers, etc. aux côtés de son travail en tant que présidente pour le WLA JEI JR.



ROBERT
LADOUCEUR

Robert Ladouceur est un professeur émérite à l'Université Laval de Québec. Il a obtenu une reconnaissance internationale pour son travail sur le jeu pathologique. Le traitement cognitif développé par son équipe à l'Université Laval est largement utilisé dans le monde entier. Son modèle Reno, développé avec Alex Blaszczynski de l'Université de Sydney et Howard Shaffer de l'Université de Harvard en tant que cadre stratégique fondée sur la science pour le jeu responsable, est utilisé comme une référence pour de nombreuses juridictions dans la conception de leurs programmes de prévention. Le Dr Ladouceur a été invité à présenter son travail à la commission présidentielle Américaine sur le jeu et a reçu des prix prestigieux décernés par des institutions universitaires à travers le monde pour son travail sur la prévention de problème de jeu et de la gestion du traitement.



HENRY
CHAN

Monsieur Henry Chan a plus de 35 ans dans l'industrie des loteries et il a été directeur général, paris du Hong Kong Jockey Club pour plus de 20 ans. Il a été vice-président de l'Association des Loteries Asie Pacifique lors de sa fondation en 2000 et a été nommé au comité Nouveaux Médias/ Transfrontalier de la WLA en 2001. Il a été élu président de l'Association des Loteries Asie Pacifique en 2004 et a été réélu pour un second terme en 2006. Il a également été membre du comité exécutif de la WLA de 2004 à 2012. Il a été élu vice-président de la WLA en 2008 et premier vice-président en 2010.

LE GROUPE DE TRAVAIL DU JEU RESPONSABLE



LYNNE
ROITER

Secrétaire général
World Lottery Association
lynne.roiter@loto-quebec.com
Tél. : +1 514 499 5190



ALISON
GARDNER

Directrice responsabilité
sociale et durabilité
Camelot UK Lotteries Ltd., Royaume-Uni
alison.gardner@camelotgroup.co.uk
Tél. : +44 1923 425 406



VINCENT
PERROTIN

Directeur RSE Groupe
FDJ, France
vperrotin@fdj.com
Tél. : +33 1 41 10 35 06



BRIAN
W.C. UY

Directeur général, bureau de Pékin
The Hong Kong Jockey Club, Hong Kong
brian.wc.uy@hkjc.org.hk



TAY BOON
KHAÏ

Directeur de l'engagement
communautaire et jeu responsable
Singapore Pools (Private) Limited, Singapour
TayBoonKhai@sgpoolz.com.sg
Tél. : +6216 8778



STEFANIA
COLOMBO

Directrice RSC
Lottomatica, Italie
stefania.colombo@IGT.com



SANAA
KABBAÏ

Directrice Développement
et Transformation
La Marocaine des Jeux
et des Sports, Maroc
S.KABBAÏ@mdjs.ma



SANDRA CONDE
GOMEZ DE FREITAS

Directrice générale
Banca de Cubierta Colectiva de
Quinielas de Montevideo, Uruguay
Sandra.conde@labanca.com.uy
Tél. : +598 29246405



LOU ANN
RUSSELL

Vice-présidente exécutive, marketing
et publicité, Tennessee Education
Lottery Corporation, États-Unis
louann.russell@tnlottery.com
Tél. : +1 615 324 6518



KATHRYN
HAWORTH

Directrice générale
stratégie et communications
Lotto NZ, Nouvelle-Zélande
kathryn.haworth@lottonz.co.nz
Tél. : +64 9 356 3800



MÉLISSA
AZAM

Bureau de la WLA à Montréal, Canada
ma@world-lotteries.org
Tél. : +1 514 282 0273

LES 7 PRINCIPES DU JEU RESPONSABLE

INTRODUCTION

Les membres de la WLA sont unis dans leur engagement à favoriser la continuité de l'ordre public et la lutte contre le jeu illégal tel que défini par les gouvernements dans chacune des juridictions des membres respectives. Cet engagement fournit le background pour les principes de jeu responsable de la WLA.

Ces principes, utilisant les règlements de la WLA comme référence, ont été développés suite à la décision des membres de la WLA en 2003, à Grenade pour développer un ensemble compréhensible des standards relatifs à la responsabilité sociale. La responsabilité du jeu est un élément crucial de l'engagement continu de chaque membre de la WLA envers la responsabilité sociale et fait partie d'une approche proactive à l'impact social des loteries et autres formes de jeu, incluant les paris sportifs.

Alors que les membres de la WLA, comme opérateurs de jeu, jouent un rôle primordial dans le jeu responsable, il y a certaines parties prenantes qui jouent également des rôles critiques dans ce domaine, notamment les gouvernements, les organismes de réglementation, les fournisseurs de traitement, les chercheurs, les groupes communautaires, les joueurs individuels et leurs réseaux sociaux. Pour traiter efficacement des questions du jeu responsable, un effort de groupe est essentiel et les principes dans ce document s'adressent aux relations de l'industrie des loteries à ces parties prenantes.

En promettant leur soutien à ces principes, les membres de la WLA s'engagent à être vigilants en faisant du jeu responsable une partie intégrale de leurs opérations quotidiennes, incluant les activités impliquant les employés, les patrons, les détaillants et les autres parties prenantes.

Cette promesse d'aide inclut l'encouragement d'initiatives de recherches et l'effort d'atteindre une balance appropriée entre les revenus, le divertissement et les attentes des clients.

Les principes de ce document ne devraient pas être vus comme une interférence ou une tentative de s'immiscer dans les politiques gouvernementales respectives à l'intérieur d'une juridiction, mais plutôt comme un complément aux politiques et activités pertinentes à l'intérieur de chaque juridiction.

C'est pourquoi, les membres de la WLA s'engagent, à l'intérieur du contexte social, économique, politique et culturel et du cadre juridique des juridictions respectives dans lesquelles les loteries opèrent, aux principes du jeu responsable suivants :

1. Les membres de la WLA prendront les mesures raisonnables et équilibrées pour rencontrer leurs objectifs tout en protégeant les intérêts de leurs clients et des groupes vulnérables; en même temps, maintenir leurs engagements respectifs pour défendre l'ordre public à l'intérieur de leur propre juridiction.
2. Les membres de la WLA s'assureront que leurs pratiques et procédures reflètent une combinaison des règles gouvernementales, de l'autoréglementation des opérateurs et de la responsabilité individuelle.
3. Les membres de la WLA développeront leurs pratiques concernant le jeu responsable sur la meilleure compréhension possible d'informations pertinentes et l'analyses de recherches documentaires.
4. Les membres de la WLA travailleront avec les parties prenantes – incluant les gouvernements, les organisations non gouvernementales, les organismes de réglementation, les chercheurs, les professionnels de la santé publique et le public en général – pour partager les informations, développer la recherche et promouvoir le jeu responsable le plus largement possible, et encourager une meilleure compréhension de l'impact social du jeu.
5. Les membres de la WLA feront la promotion seulement du jeu responsable et légal dans tous les aspects de leurs activités, incluant le développement, les ventes et le marketing de leurs produits et activités et feront des efforts raisonnables pour s'assurer que leurs agents fassent la même chose.
6. Les membres de la WLA fourniront au public l'information d'une manière précise et équilibrée pour permettre aux individus de faire des choix informés au sujet des activités de jeu à l'intérieur de la juridiction de la loterie. Cet engagement exige ce qui suit :
 - a. que le marketing des activités de loterie et des produits soit assujéti à l'autoréglementation raisonnable des opérateurs, et qu'il fasse la promotion des pratiques et des choix éclairés du jeu responsable.
 - b. qu'on doit fournir aux individus de l'information exacte au sujet des jeux et des risques qui y sont associés, par exemple, organiser un programme d'éducation.
7. Les membres de la WLA feront un effort raisonnable pour faire un suivi, tester et réviser lorsque pertinent, ces activités et pratiques reliées au jeu responsable. Leurs résultats seront rapportés publiquement.

LES 10 ÉLÉMENTS DU PROGRAMME

Les 10 éléments du programme sont les sujets sur lesquels les membres doivent agir. Le jury évaluera les actions d'une loterie pour chacun des 10 éléments du programme. La loterie sera accréditée par la WLA conformément aux résultats du jury (JEl). Veuillez noter que quelques-uns de ces éléments peuvent ne pas être applicables dans certaines juridictions. Il est clair pour la WLA que les éléments, tels que le jeu à distance, n'existent pas dans certaines régions. Dans d'autres régions, la référence à des traitements peut être faite par des organisations externes. La loterie devrait expliquer pourquoi un élément spécifique du programme n'est pas pertinent pour leur organisation et le JEl prendra cela en considération.

LES 10 ÉLÉMENTS DU PROGRAMME SONT :

1. RECHERCHE

Un processus systématique pour aider et/ou faire, intégrer et diffuser la recherche relative au jeu responsable.

2. FORMATION DES EMPLOYÉS

Une approche systématique pour assurer et soutenir les applications efficaces et efficientes des principes du jeu responsable par tous les employés.

3. PROGRAMME DES DÉTAILLANTS

Une approche systématique pour assurer et soutenir les applications efficaces et efficientes des principes du jeu responsable par les détaillants et leur personnel de première ligne.

4. CONCEPTION DES JEUX

Une approche systématique pour appliquer les considérations évidentes du jeu responsable à la sélection du design et à l'introduction de nouveaux produits de loterie et de jeux.

5. CANAUX DE JEUX À DISTANCE

Une approche systématique pour assurer que les plateformes de jeux interactifs et à distance ont des sauvegardes en place pour protéger le joueur.

6. PUBLICITÉ ET COMMUNICATIONS MARKETING

L'application de politiques et programmes pour assurer une amélioration continue des pratiques de jeu responsable et de communications et l'application de codes de réglementation.

7. ÉDUCATION DES JOUEURS

Une approche systématique pour aider, intégrer et diffuser l'information relative aux bonnes pratiques dans le jeu responsable (« informer le joueur de ses choix ») et référence à des traitements.

8. RÉFÉRENCE À DES TRAITEMENTS

Une approche systématique d'offrir aux clients avec des problèmes de jeu réels ou potentiels du soutien, des conseils et des références à des services spécialisés, si nécessaire.

9. ENGAGEMENT VIS-À-VIS DES PARTIES PRENANTES

Une approche systématique pour identifier et intégrer les intérêts des preneurs de décision, des personnes d'influence et autres membres de la société dans les décisions d'affaires relatives au jeu responsable et au développement des programmes du jeu responsable.

10. RAPPORTS ET MESURES

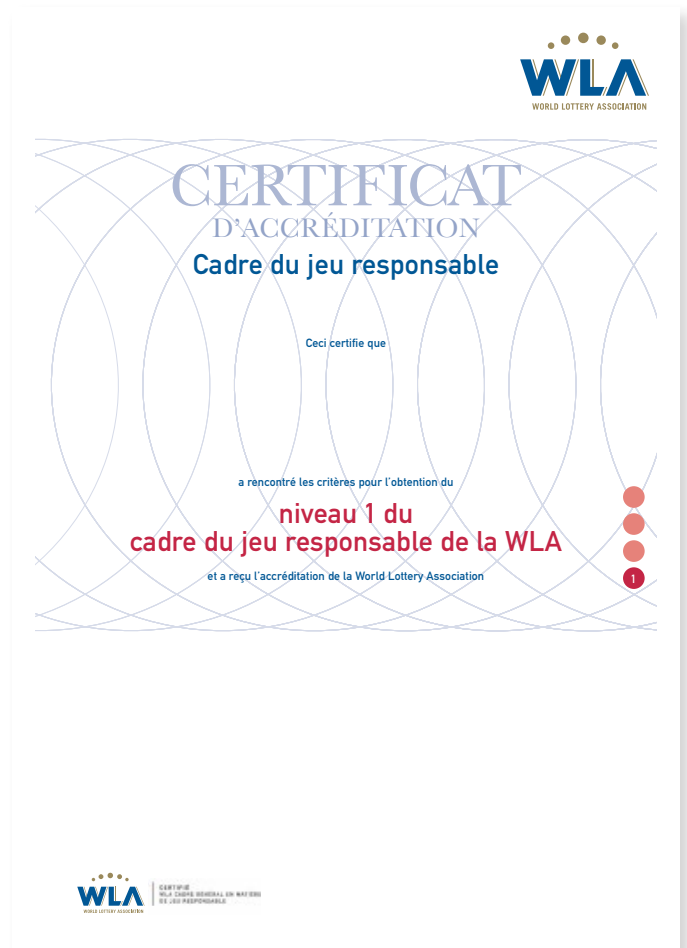
Une procédure systématique pour vérifier et documenter les engagements, les actions et le progrès de votre loterie sur le JR aux parties prenantes pertinentes internes et externes.

NIVEAU 1 : ENGAGEMENT

1. En devenant un membre de la WLA, votre loterie a accepté d'adopter les principes du jeu responsable de la WLA. Par conséquent, les critères pour la certification de niveau 1 ont été remplis.
2. Votre loterie recevra la certification de niveau 1. La certification de niveau 1 sera valide pour une période de trois ans à partir de la date d'émission. On encourage les membres à atteindre un niveau plus élevé durant cette période de trois ans.

RECERTIFICATION :

Comme la certification est valide pour trois ans, après cette période, vous devez soit renouveler votre certification de niveau 1 ou soumettre à un niveau plus élevé en informant la secrétaire générale de la WLA.



Exemple de certificat niveau 1.

NIVEAU 2 : AUTO-ÉVALUATION ET ANALYSE DES ÉCARTS

Pour obtenir la certification de niveau 2, les loteries doivent :

1. Faire une auto-évaluation et la faire signer par le PDG (ou quelqu'un avec un poste équivalent). Cela aidera votre loterie à déterminer et décrire quels programmes du jeu responsable elle a besoin d'améliorer afin d'aborder les sept principes du jeu responsable.
2. Établir les priorités qui doivent être faites sur la base des écarts identifiés dans l'auto-évaluation. Une analyse complète n'est pas requise pour tous les dix éléments du programme. Pour tout élément qui n'a pas encore été étudié par la loterie, on devrait indiquer pourquoi et ce qu'elle entend faire à l'avenir.

Il est important que votre soumission inclue un profil organisationnel de votre loterie pour permettre au JEl de faire une évaluation bien informée. L'évaluation du JEl peut seulement être basée sur l'information que vous donnez dans la soumission, incluant les preuves.

Une matrice a été développée pour le niveau 2 avec une série de questions qui peuvent aider votre loterie à remplir votre soumission. Il est grandement recommandé d'étudier cette matrice avec soin. Pour consulter la matrice de niveau 2, allez à : www.world-lotteries.org

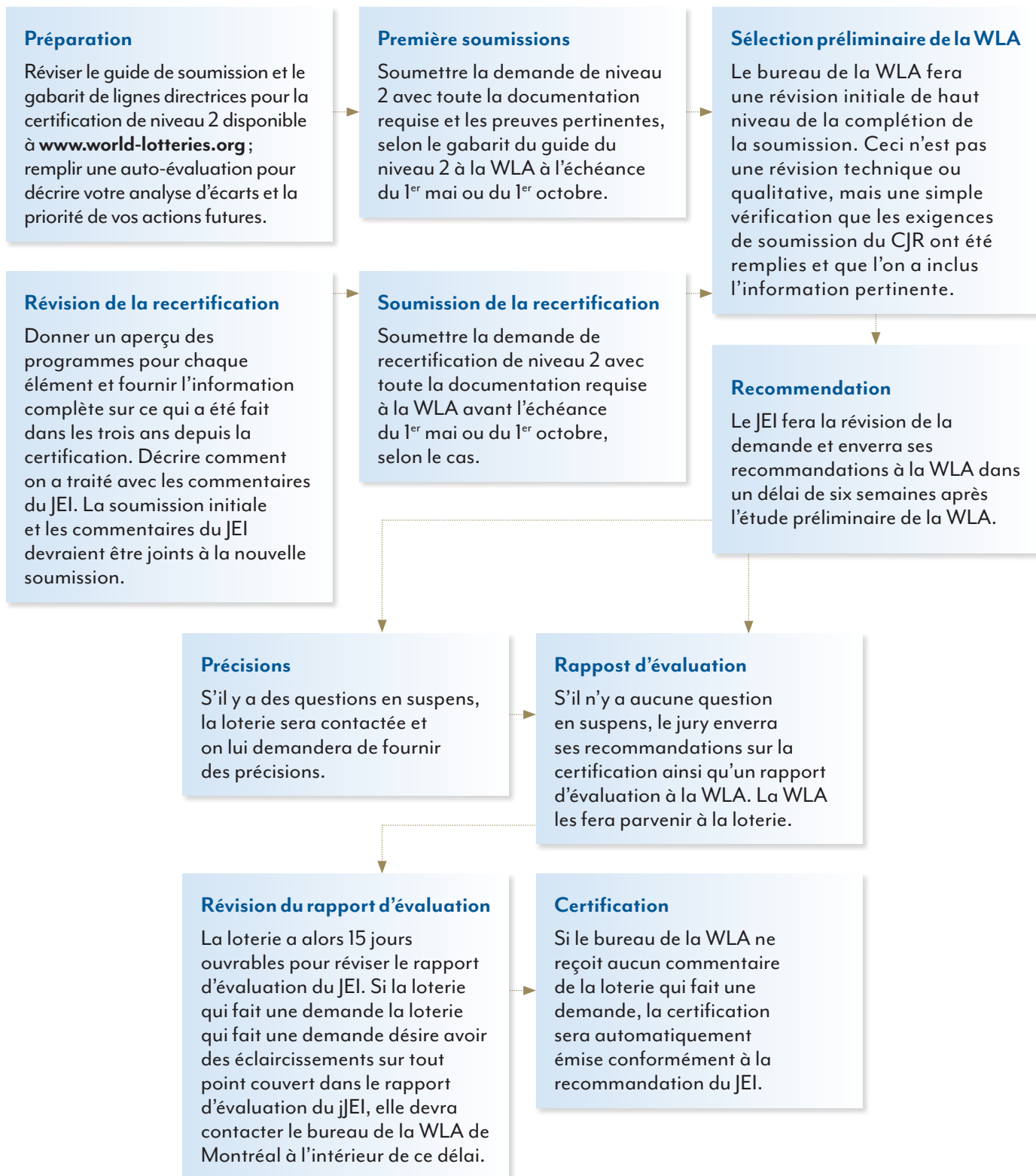
RECERTIFICATION :

Comme la certification est valide pour trois ans, après cette période, si votre loterie décide d'aller à un niveau supérieur, elle devrait préparer une soumission en suivant le gabarit pour ce niveau. Si votre loterie se resoumet au niveau 2, elle devrait donner un aperçu de ses programmes pour chaque élément et ensuite fournir l'information et les preuves sur ce qui a été fait au cours des trois années depuis la certification. Elle devrait aussi décrire comment elle traite des commentaires précédents du JEl ainsi que tout écart dans les programmes actuels et les actions futures des priorités. La soumission initiale et les commentaires du JEl devraient être joints à la nouvelle soumission. Une loterie peut être recertifiée au niveau 2 même si elle n'a pas progressé dans ses programmes du JR en autant que la nouvelle soumission, en tant que telle, rencontre les critères du niveau.



Exemple de certificat niveau 2.

LES ÉTAPES POUR ATTEINDRE LA CERTIFICATION DE NIVEAU 2



NIVEAU 3 :

PLANIFICATION ET IMPLANTATION

Pour obtenir la certification de niveau 3, les loteries doivent :

1. Allouer les ressources pertinentes au soutien de la mise en place des programmes et initiatives spécifiques du jeu responsable.
2. Procéder au développement des activités de communications internes et externes afin d'informer les parties prenantes pertinentes des engagements de votre loterie au jeu responsable.
3. Procéder à l'implantation des processus d'engagement au soutien du développement du programme du jeu responsable.

Il est important que votre soumission inclue un profil organisationnel de votre loterie pour permettre au JEl de faire une évaluation bien informée. L'évaluation du JEl peut seulement être basée sur l'information que vous donnez dans la soumission, incluant les preuves.

Un gabarit de lignes directrices a été développé pour le niveau 3 avec une série de questions qui aideront votre loterie à remplir la soumission. Il est grandement recommandé d'étudier ces directives avec soin. Pour consulter le gabarit du niveau 3 aller à : www.world-lotteries.org

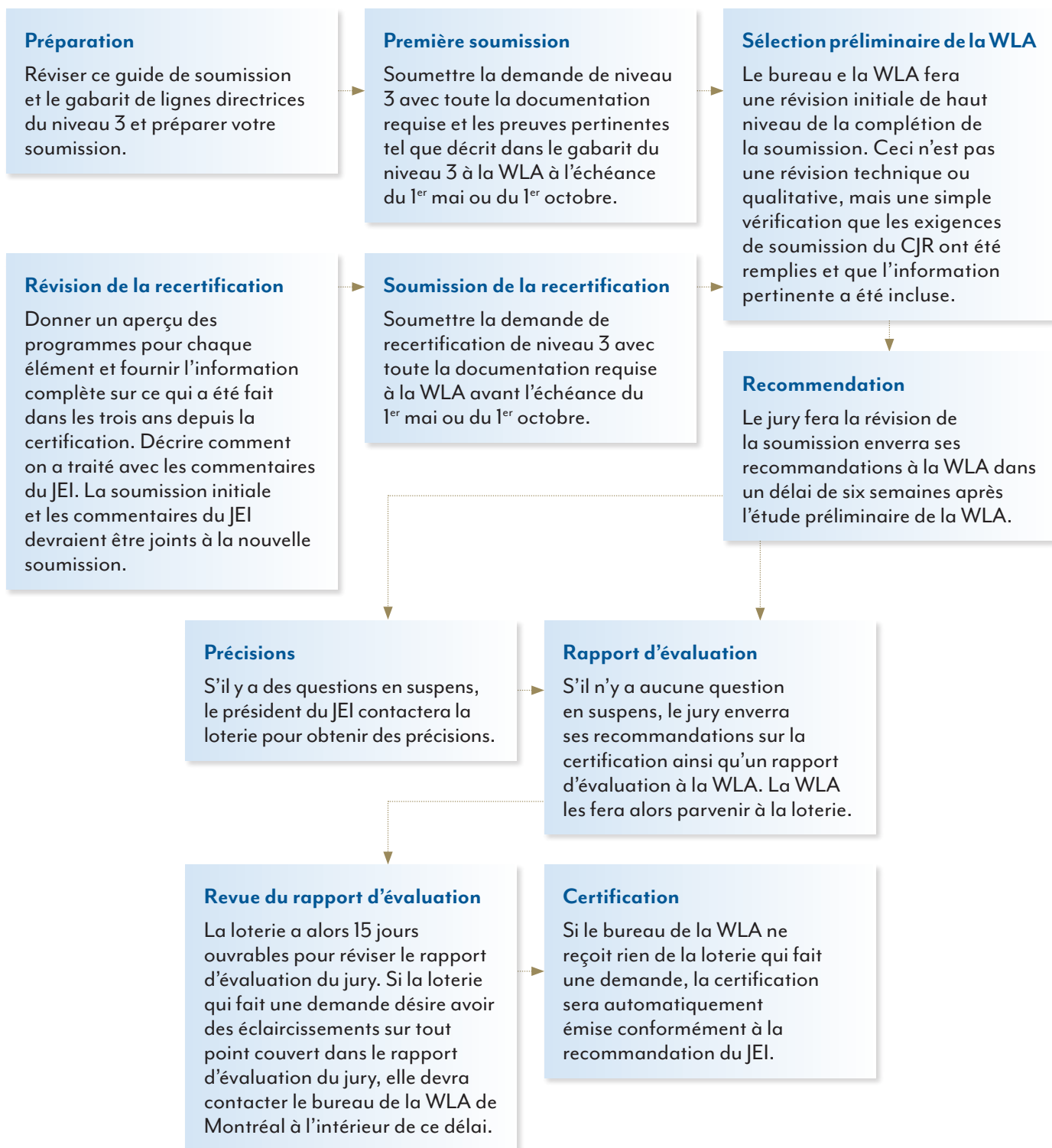
RECERTIFICATION :

Si votre loterie est resoumise au niveau 3, elle devrait donner un aperçu de ses programmes pour chaque élément et alors fournir l'information et les preuves requises sur ce qui a été fait dans les trois années depuis la certification. Elle devrait aussi décrire comment elle a traité les commentaires du JEl. La soumission initiale et les commentaires du JEl devraient être joints à la nouvelle soumission. Une loterie peut être recertifiée au niveau 3 même si elle n'a pas progressé dans ses programmes du JR en autant que la nouvelle soumission, en tant que telle, rencontre les critères du niveau.



Exemple de certificat niveau 3.

LES ÉTAPES POUR ATTEINDRE LA CERTIFICATION DE NIVEAU 3



NIVEAU 4 : AMÉLIORATION CONTINUE

Pour obtenir la certification de niveau 4, les loteries doivent :

1. Intégrer des programmes spécifiques du jeu responsable dans leurs opérations de tous les jours et leurs prises de décision.
2. Intégrer les considérations des parties prenantes et étudier leurs attentes quant au développement du programme du jeu responsable.
3. Avoir l'exactitude et la fiabilité de leur soumission certifiée par un évaluateur indépendant externe.
4. Établir des mécanismes formels de rapports internes et externes sur les engagements, les actions et le progrès du jeu responsable aux parties prenantes pertinentes internes et externes.

Un gabarit de lignes directrices a été développé pour le niveau 4 avec une série de questions qui aideront votre loterie à remplir la soumission. Il est grandement recommandé d'étudier ces directives avec soin. Pour consulter le gabarit du niveau 4 aller à :

www.world-lotteries.org

La soumission doit être accompagnée d'un rapport par un évaluateur indépendant externe. Si le demandeur croit que c'est pertinent, il peut fournir au JEl les commentaires qu'il pourrait avoir concernant le rapport d'évaluation de l'évaluateur indépendant externe.

Les loteries devraient limiter leur soumission à environ 125 pages. La soumission devrait être explicite et ne donner qu'un aperçu de ce qui a été fait. Les pièces justificatives ne doivent pas être répétées et un résumé peut être fourni lorsqu'il est disponible. Il n'est pas pertinent d'inclure des questionnaires, seulement les résultats. Les annexes devraient être clairement étiquetés conformément aux éléments du programme et la répétition devrait être évitée.



Exemple de certificat niveau 4.

RECERTIFICATION :

si votre loterie refait une soumission pour le niveau 4, elle devrait donner un bref aperçu de ses programmes pour chaque élément et ensuite fournir l'information pertinente complète et les preuves sur ce qui a été fait dans les trois années depuis la certification. Elle devrait aussi décrire comment elle a traité les commentaires précédents du JEl. La soumission initiale et les commentaires du JEl devraient être joints à la nouvelle soumission.

Pour les membres d'EL qui sont déjà certifiés aux standards du jeu responsable d'EL :

1. Soumettre une copie de la certification d'EL. Le document devrait être envoyé sous forme électronique au bureau de la WLA de Montréal à ma@world-lotteries.org. Une copie de l'évaluateur indépendant externe peut également être envoyée à la discrétion de la loterie.
2. Dès que la WLA reçoit ces documents, la loterie a automatiquement droit à la certification de niveau 4.
3. Le certificat suivra. Si la loterie a envoyé le rapport de l'évaluateur indépendant externe, elle recevra aussi des commentaires ou suggestions de la part du JEl.

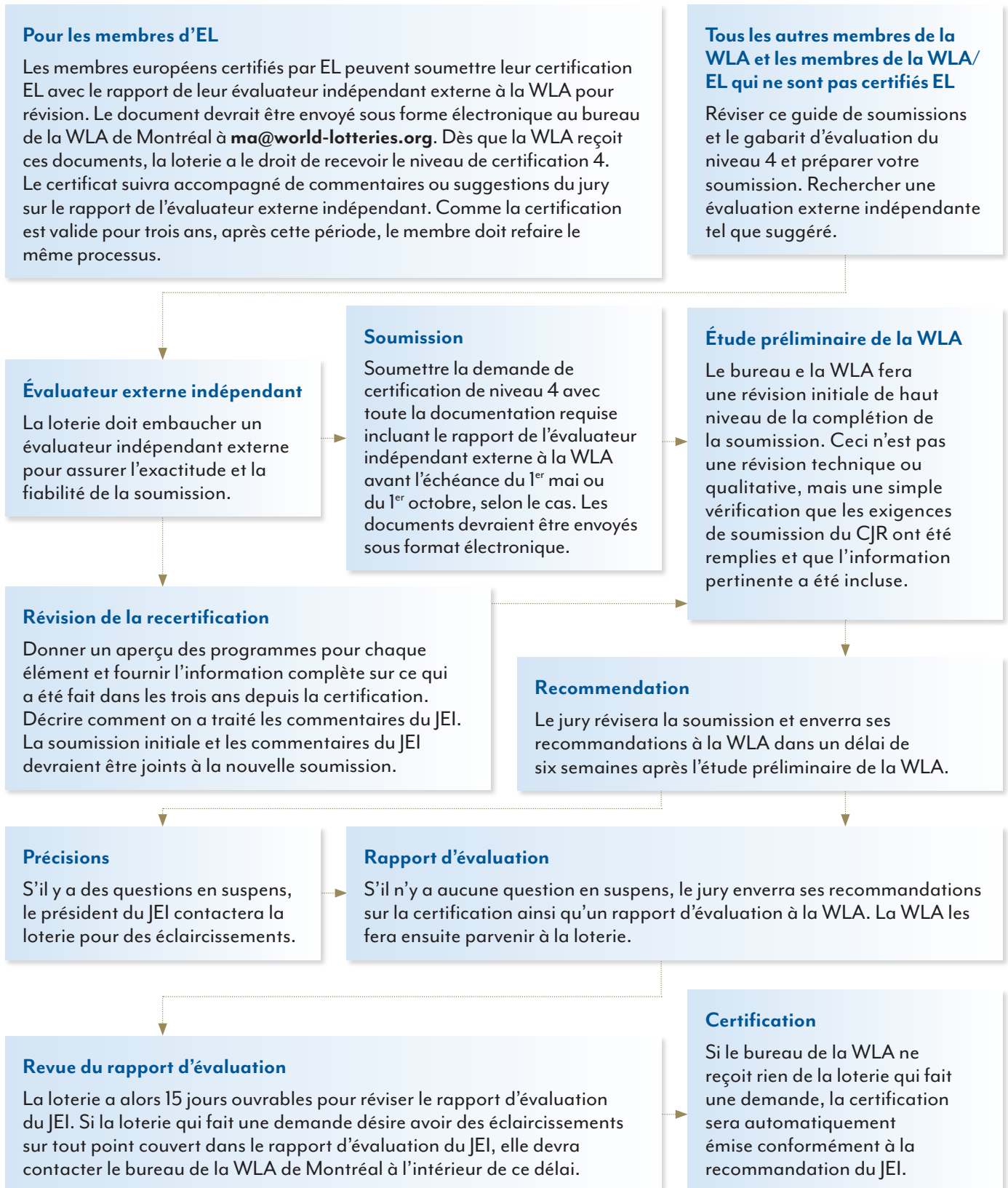
MEMBRES D'EL

Les loteries européennes membres qui sont également membres d'EL et qui ont été certifiées pour les Standards de jeu responsable d'EL, peuvent faire une demande directement pour le niveau 4 du Cadre du jeu responsable de la WLA. Ces loteries membres devront soumettre une copie de leur certification d'EL. Dès que la WLA reçoit ces documents, la loterie qui a soumissionné a automatiquement droit à la certification de niveau 4 du cadre du jeu responsable de la WLA. Toutefois, bien que ce ne soit pas obligatoire, si la loterie désire recevoir les commentaires et suggestions du JEl, elle pourrait également envoyer son rapport de l'évaluateur indépendant externe. Dans ce cas, le JEl révisera le rapport de l'évaluateur externe et fournira à la loterie les observations et recommandations.



Exemple de certificat niveau 4.
(membres du jeu responsable d'EL certifiés membres de la WLA)

LES ÉTAPES POUR ATTEINDRE LA CERTIFICATION DE NIVEAU 4



ANNEXE A ORGANISATIONS CERTIFIÉES AU CADRE DU JEU RESPONSABLE

À la date de parution, en juillet 2019, les organisations de loterie suivantes ont reçu l'accréditation par la World Lottery Association du cadre du jeu responsable. Chaque organisation a reçu la certification pour le niveau de cadre basée sur la recommandation du JEI. Afin de promouvoir le partage d'informations et d'expérience parmi les membres, nous avons inclus le contact des membres responsables du jeu responsable de chaque loterie certifiée.

Toutefois, comme il y a deux périodes de certification par année, la liste est appelée à changer. Pour le statut le plus à jour sur les organisations certifiées au jeu responsable, vous pouvez réviser cette liste en visitant le site Web de la WLA à www.world-lotteries.org

NIVEAU QUATRE

AFRIQUE

Maroc

La Marocaine des Jeux et des Sports

Contact : Sanaa Kabbaj
S.KABBAJ@mdjs.ma

Loterie Nationale

Contact : Ezzoubair Aguida
aguida@loterie.ma

AMÉRIQUE DU NORD

Canada

Atlantic Lottery

Contact : Ashley Mcguigan
ashley.mcguigan@alc.ca

British Columbia Lottery Corporation (BCLC)

Contact : Susan Dolinski
susan.dolinski@bclc.com

Loto-Québec

Contact : Lynne Roiter
lynne.roiter@loto-quebec.com

Manitoba Lotteries Corporation

Contact : Bev Mehmel
Bev.Mehmel@mbll.ca

Ontario Lottery and Gaming Corporation

Contact : Phil Mun
pmun@olg.ca

États-Unis

California Lottery

Contact : Paula Negrete
pnegrete@calottery.com

Hoosier Lottery

Contact : Katie Carlson
kcarlson@hoosierlottery.com

Missouri Lottery

Contact : Connor Stieferman
Connor.Stieferman@molottery.com

New Jersey Lottery

Contact : Timothy Rolwood
Timothy.rolwood@nsnj.com

New York State Gaming

Commission Lottery
Contact : Carolyn Hapeman
carolyn.hapeman@lottery.ny.gov

North Carolina Education Lottery

Contact : Teri Riddle
teri.riddle@lotterync.net

Tennessee Education

Lottery Corporation
Contact : Kym Gerlock
kym.gerlock@tnlottery.com

AMÉRIQUE DU SUD

Argentine

Lotería de Córdoba S.E

Contact : Dr. Raul Ricardo Quiroga
ayrquiroga@gmail.com

Uruguay

Banca de Quinielas de Montevideo

Contact : Sandra Conde
sandra.conde@labanca.com.uy

ASIE PACIFIQUE

Australie

Tabcorp Lotteries (the Lott)

Contact : Glenda Manne
Glenda.Manne@tattslotteries.com

Corée du Sud

Korea Sports Promotion Foundation

Contact : Juri Ri Yu
juriyu@ktoto.co.kr

Ktoto Co., Ltd.

Contact : Juri Ri Yu, juriyu@ktoto.co.kr

Hong Kong

The Hong Kong Jockey Club

Contact : Albert Chan
albert.chan@hkjc.org.hk

Nouvelle-Zélande

Lotto New Zealand

Contact : Kathryn Haworth
Kathryn.Haworth@lottonz.co.nz

Singapour

Singapore Pools (Private) Limited

Contact : Lee How Shen
LeeHowSheng@sgpools.com.sg

NIVEAU QUATRE (SUITE)

EUROPE

Allemagne

Deutsche Klassenlotterie Berlin (DKLB)

Contact : Hansjörg Höltkemeier
hoeltkemeier@lotto-berlin.de

Land Brandenburg Lotto

Contact : Manuel Pfeufer
pfeufer@loto-brandenburg.de

LOTTO Hamburg GmbH

Contact : Birte Engelken
engelken@lotto-hh.de

Lotto-Toto GmbH Sachsen-Anhalt

Contact : Yves Kopmann
y.kopmann@sachsen-anhalt-lotto.de

Lotto Rheinland-Pfalz GmbH

Contact : Christof Röser
christof.roeser@lotto-rlp.de

NordwestLotto Schleswig-Holstein GmbH & Co. KG

Staatliche Lotterieverwaltung Bayern (LOTTO Bayern)

Staatliche Toto-Lotto GmbH Baden-Württemberg Toto-Lotto Haus

Contact : Stefan Wandres
stefan.wandres@lotto-bw.de

Toto-Lotto Niedersachsen GmbH

Contact : Herbert John
herbert.john@lotto-niedersachsen.de

Westdeutsche Lotterie GmbH & Co. OHG

Contact : Konrad Supper
konrad.supper@westlotto.com

Autriche

Österreichische Lotterien GmbH

Contact : Herbert Beck
herbert.beck@casinos.at

Belgique

Loterie Nationale

Contact : Audrey Bettens
audrey.bettens@loterie-nationale.be

Bosnie-Herzégovine

Lottery of Bosnia and Herzegovina

Contact : Vili Terek
vili.terek@lutrijabih.ba

Croatie

Hrvatska Lutrija d.o.o.

Contact : Ana Jazić
ana.jazic@lutrija.hr

Espagne

Organización Nacional de Ciegos Españoles ONCE

Contact : Oscar Castro Villar
ocv@once.es

Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado (SELAE)

Contact : Elena Peñalva López
elena.penalva@selae.es

Estonie

AS Eesti Loto

Contact : Marit Jõekäär
marit.joekaara@eestiloto.ee

Finlande

Veikkaus Oy

Contact : Johanna Lipponen
johanna.lipponen@veikkaus.fi

France

Française des Jeux

Contact : Christine Prouin
cprouin@lfdj.com

Grèce

Hellenic Lotteries SA

Contact : Dimitra Voulgari
dvoulgari@opap.gr

OPAP S.A.

Contact : Dimitra Voulgari
dvoulgari@opap.gr

Hongrie

Szerencsejáték Zrt.

Contact : Dr. Beatrix Zelei
zelei.beatrix@szerencsejatek.hu

Irlande

Getspá/Getraunir (formerly Íslensk Getspá)

Contact : Pétur H. Sigurðsson
phs@getspa.is

Islande

Premier Lotteries Ireland

Contact : Harry Cooke
harry.cooke@lottery.ie

University of Iceland Lottery (Happdrætti Háskóla Íslands)

NIVEAU QUATRE (SUITE)

EUROPE (suite)

Italie

Lottomatica SpA

Contact : Stefania Colombo
stefania.colombo@igt.com

Sisal SpA

Contact : Gianmario Trovò
gianmario.trovo@sisal.it

Lettonie

VAS Latvijas Loto

Contact : Svetlana Orlova
svetlana.orlova@latloto.lv

Lituanie

UAB Olifeja

Luxembourg

Loterie Nationale

Contact : Léon Losch
leon.losch@loterie.lu

Malte

Maltco Lotteries Limited

Norvège

Norsk Tipping AS

Contact : Linda Eng Strand
linda-eng.strand@norsk-tipping.no

Pays-Bas

Nederlandse Loterij

Contact : Willemijn Jansen
willemijn.jansen@nederlandseloterij.nl

Pologne

Totalizator Sportowy Sp. z o.o.

Contact : Martyna Strupczewska
martyna.strupczewska@totalizator.pl

Portugal

Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

Contact : Maria Isabel Figueiredo Pais
isabel.pais@jogossantacasa.pt

République Tchèque

SAZKA a.s.

Contact : Eva Tománková
tomankova@sazka.cz

Royaume-Uni

Camelot Group plc

Contact : Alison Gardner
alison.gardner@camelotgroup.co.uk

Slovénie

Loterija Slovenije, d. d.

Contact : Franci Krizan
franci.krizan@loterija.si

Športna loterija d.d.

Contact : Tina Steblaj
tina.steblaj@sportna-loterija.si

Suède

AB Svenska Spel

Contact : Monica Medvall
monica.medvall@svenskaspel.se

Suisse

Société de la Loterie de la Suisse Romande

Contact : Danielle Perrette
danielle.perrette@loro.ch

Ukraine

MSL

Ukrainian National Lottery

MOYEN-ORIENT

Israël

Israel Sports Betting Board – ISBB

Mifal Hapais

Contact : Saul Sotnik
ssotnik@pais.co.il

NIVEAU TROIS

AFRIQUE

Île Maurice

Lottotech Ltd.

Contact : Dimple Seechurn
Dimple.Seechurn@lottotech.mu

AMÉRIQUE DU NORD

États-Unis

Georgia Lottery Corporation

Contact : Anna Wrigley
awrigley@galottery.org

Kentucky Lottery Corporation

Contact : Chip Polston
chip.polston@kylottery.com

Maryland Lottery

Contact : Gordon Medenica
gordon.medenica@maryland.gov

The Illinois Lottery

Contact : Avis LaVelle
Avis.Lavelle@northstarlottery.net

Texas Lottery Commission

Contact : Angie Bland
Angie.Bland@lottery.state.tx.us

AMÉRIQUE DU SUD

Brésil

Caixa Economica Federal

Contact : Rogério de Jesus Freire
gealo05@caixa.gov.br

ASIE PACIFIQUE

Chine

China Sports Lottery Administration Center

Contact : April He (He Jiao)
hejiao@lottery.gov.cn

China Welfare Lottery Issuance and Management Centre (CWL)

Contact : Xu Zhuo
xuzcwl@163.com

EUROPE

Slovaquie

TIPOS, národná lotériová spoloènost, a.s.

Contact : Branislav St'ahuliak
stahuliak@tipos.sk

NIVEAU DEUX

AFRIQUE

Burkina Faso

Loterie Nationale Burkinabé (LONAB)

Contact : Aymar Tiendrebeogo
tiaymar@yahoo.fr

Côte d'Ivoire

Loterie Nationale de Côte d'Ivoire (LONACI)

Contact : Jean-Claude Kouassi
jckouassi@lonaci.ci

Sénégal

LO.NA.SE.

Contact : Birane Ndao
ndaocunda@yahoo.fr

AMÉRIQUE DU NORD

États-Unis

New Hampshire Lottery Commission

Contact : Maura McCann
Maura.McCann@lottery.nh.gov

AMÉRIQUE DU SUD

Argentine

Loteria de Buenos Aires

ASIE PACIFIQUE

Malaisie

Magnum Corporation

Contact : Beh Swan Swan
ssbeh@magnum.my

Vietnam

Vietlott

ANNEXE B GUIDE DE QUALIFICATION POUR L'ÉVALUATEUR INDÉPENDANT EXTERNE

Il appartient à la loterie de choisir un évaluateur indépendant externe qualifié. On s'attend à ce que la loterie qui fait une soumission considérera une gamme d'organismes comme évaluateurs potentiels sur la base de leurs habiletés. Nous vous donnons ci-dessous quelques conseils pour vous aider à faire vos choix*.

1. Les évaluateurs possibles pourraient inclure :

- a. organismes accrédités de vérification ou de certification,
- b. assureurs de la responsabilité corporative, de la performance de durabilité ou auditeurs de bilans financiers ou non ;
- c. organisations non-gouvernementales dans le domaine du jeu ou secteurs connexes ;
- d. organisations gouvernementales qui exercent un contrôle réglementaire directement ou au nom d'organismes de réglementation ;
- e. individus ou petites équipes qualifiés.

2. Les évaluateurs devraient :

- a. être suffisamment expérimentés pour pouvoir évaluer le niveau d'harmonisation avec les exigences du niveau 4 du JR sur la base d'au minimum un niveau d'assurance de « procédures convenues » ;
- b. avoir assez de connaissances en audit, révision et méthodes d'évaluation pour pouvoir faire une enquête robuste et pour obtenir un compte précis d'harmonisation ;
- c. conduire l'évaluation selon un plan d'évaluation soumis ;
- d. être assez indépendant d'esprit pour tirer des conclusions objectives ;
- e. avoir une structure de prise de décision claire pour interpréter les résultats et pour assurer que les bonnes conclusions sont tirées, ex. grâce à un chef évaluateur, un président ou un chef d'équipe ;
- f. être dans une position juridique pour signer une entente formelle de confidentialité qui les lie individuellement ou collectivement ;
- g. maintenir des registres d'évaluation de manière sécuritaire et confidentielle pour une période d'au moins trois ans.

3. Les évaluateurs ne doivent pas :

- a. être liés à la loterie d'aucune façon qui pourrait affecter ou être perçu comme une influence sur l'impartialité de l'évaluation ;
- a. avoir participé de façon significative au processus de jeu responsable de la loterie, au design, au développement, à l'implantation ou à l'entretien de tout système de support de gestion qui contribue à l'harmonisation ;
- a. sous-traiter toute partie du travail, à moins que cela ne soit déclaré et que l'information détaillée ne soit incluse dans le plan d'évaluation soumis.

4. Autres considérations

- a. Même s'il n'est pas obligatoire qu'un évaluateur soit formellement accrédité à un standard international ou national il peut être bénéfique qu'il le soit.
- b. Exemples de standards de certification reconnus inclus :
 - ISO/IEC 17021 évaluation de conformité: Exigences pour les organismes de fournir une vérification et une certification de systèmes de gestion ;
 - Standard européen EN45012: exigences générales pour les organismes qui font des évaluations et des certifications/enregistrements de systèmes de qualité ;
 - Norme internationale sur les missions d'assurance (ISAE) 3000 Révisé, missions d'assurance autres que les audits ou révision d'informations historiques financières.

* Les critères de sélection d'un évaluateur indépendant externe inclus dans cette annexe proviennent de la documentation des standards du jeu responsable d'EL, avec la permission de l'Association des loteries européennes (EL).

