

Société des loteries et des jeux de l'Ontario

# **Répertoire des documents**

**Décembre 2016**

## **Table des matières**

<b>Services de vérification.....</b>	<b>2</b>
<b>Conseil d'administration.....</b>	<b>3</b>
<b>Jeu de bienfaisance.....</b>	<b>4</b>
<b>Affaires internes .....</b>	<b>6</b>
<b>Jeu en ligne .....</b>	<b>7</b>
<b>Finances et Administration.....</b>	<b>12</b>
<b>Jeu.....</b>	<b>19</b>
<b>Ressources humaines.....</b>	<b>27</b>
<b>Technologie de l'information.....</b>	<b>34</b>
<b>Services juridiques.....</b>	<b>35</b>
<b>Loteries .....</b>	<b>40</b>
<b>Bureau du président et chef de la direction .....</b>	<b>47</b>

# Services de vérification

## ***Documents généraux***

Soumissions du Comité de gestion des risques et de vérification  
Rapports du Comité de gestion des risques et de vérification  
Matériel de communication *L'intégrité, c'est essentiel*  
Dossiers de vérification  
Documents des réunions

## ***Manuels***

Manuel de vérification

# Conseil d'administration

## **Documents communs**

Correspondance

## **Documents généraux**

Ordres du jour, procès-verbaux et documents des réunions

Répertoire et dossiers des administrateurs

Dossiers administratifs

Correspondance du président du Conseil

Documents d'information du président du Conseil

Rapports du président du Conseil

## **Banque de renseignements personnels**

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Répertoire et dossiers des administrateurs
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Données relatives à la nomination des directeurs individuels, données personnelles
<b>Usages :</b>	Secrétariat général
<b>Usagers :</b>	Secrétariat général
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Membres du Conseil d'administration
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 5 ÉVÉNEMENT = dissolution de la Société

# **Jeu de bienfaisance**

## ***Documents communs***

Ordres du jour et procès-verbaux des réunions  
Politiques et procédures  
Notes d'information  
Correspondance

## ***Documents généraux***

Dossiers des projets  
Documents techniques et sur l'essai des jeux  
Dossiers du Marketing et des Relations publiques  
Rapports sur la gestion des risques/enjeux  
Règlements  
Dossiers financiers  
Dossiers de la CAJO  
Rapports de conformité  
Registre des installations  
Accès et registres des clés

## ***Manuels***

Guide d'utilisation de la trousse d'outils du marketing  
Manuel de formation sur la sensibilisation au jeu responsable  
Manuel eQube  
Manuel MGAM  
Manuel Go Live (pour les centres de jeu de bienfaisance)  
Guide de référence pour la formation sur la trousse d'outils  
Manuel Ready, Set, Go

**Banque de renseignements personnels**

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Programme d'autoexclusion du jeu de bienfaisance
<b>Autorité légale :</b>	Les renseignements personnels contenus dans les formulaires et les images faciales sont recueillis et conservés en vertu de la <i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i> (Ontario) et de la <i>Loi de 1992 sur la réglementation des jeux</i> (Ontario).
<b>Renseignements conservés :</b>	Personnes inscrites, infractions, réadmissions (demandes des personnes, réponses d'OLG, documents de réadmission signés)
<b>Usages :</b>	Fournir un programme d'autoexclusion des centres de jeu de bienfaisance (CJB) : inscription, surveillance aux CJB, sanctions en cas d'infraction et capacité à ne pas attribuer un lot si une personne autoexclue entre dans un centre et gagne un lot supérieur à 1 000 \$, capacité pour les personnes de demander de se retirer de la liste d'autoexclusion si elles satisfont aux critères.
<b>Usagers :</b>	Coordonnateurs du Programme d'autoexclusion du jeu de bienfaisance, gestionnaires des relations d'affaires, Centre de soutien OLG pour l'inadmissibilité aux prix, gestionnaires et employés de surveillance des centres de jeu de bienfaisance
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Personnes à toutes les étapes du processus d'autoexclusion
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 15 ÉVÉNEMENT = dernière réadmission

## Affaires internes

### *Documents généraux*

Rapports sur le rendement de la Société (trimestriels)  
 Plans des communications  
 Base de données des promotions du Marketing de la Société  
 Fiches de renseignements  
 Lignes directrices et politique des Services en français  
 Brochures « Dans votre collectivité » (annuelles)  
 Notes sur les questions d'intérêt  
 Messages clés et questions et réponses  
 Rapports de communication avec les médias  
 Communiqués (sur les gagnants et sur la Société)  
 Rapport annuel d'OLG  
 Rapports et études sur le jeu responsable  
 Demandes de traduction  
 Résultats et recommandations sur le rendement du capital investi dans le marketing de la Société  
 Rapports de suivi du marché  
 Dossiers de recherche de la Société  
 Rapports sur le marketing, la surveillance de la réputation et le rendement de la Société  
 Dossiers sur la planification et la stratégie

### *Banque de renseignements personnels*

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Base de données des promotions du Marketing de la Société Base de données des courriels du jeu responsable
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom et coordonnées des clients
<b>Usages :</b>	Communication des promotions par courriel
<b>Usagers :</b>	Fournisseur tiers
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Participants aux concours
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 3 ÉVÉNEMENT = dissolution de la Société

## **Jeu en ligne**

### ***Documents généraux***

Dossiers du Marketing  
Dossiers administratifs  
Études  
Procès-verbaux des réunions  
Dossiers de gestion des contrats  
Dossiers d'enquête

### **Manuels**

Livret de la lutte contre la fraude  
Livret du marketing  
Livret des assurances  
Livret de la gestion des produits  
Livret de la protection de la vie privée  
Livret des opérations  
Livret du soutien aux joueurs  
Livret de la gestion des communiqués

**Banque de renseignements personnels**

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Système de gestion des jeux (SGJ) <i>Le SGJ appartient au fournisseur de services qui l'administre. Les données sont la propriété d'OLG.</i>
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Informations relatives aux clients du jeu en ligne, y compris le nom, la date de naissance, les renseignements bancaires, les coordonnées et les détails des interactions avec les clients. Renseignements sur le client concernant les bonis, les récompenses, les promotions et les transactions de jeu responsable, y compris les demandes, les communications par courriel du Jeu responsable, les plaintes et les infractions.
<b>Usages :</b>	Conservation des renseignements sur les joueurs Admissibilité aux bonis et aux récompenses
<b>Usagers :</b>	Marketing et fidélisation de la clientèle Finances du jeu en ligne Analyse des données Lutte contre la fraude du jeu en ligne Fournisseur de services
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Joueurs en ligne
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 7 ÉVÉNEMENT = désinscription du membre ou période d'inactivité admissible écoulée conformément à la politique

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Base de données Lotus Notes pour la lutte contre la fraude du jeu en ligne
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Détails concernant les joueurs en ligne
<b>Usages :</b>	Dossiers d'enquête relatifs au jeu en ligne
<b>Usagers :</b>	Lutte contre la fraude du jeu en ligne d'OLG
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Joueurs en ligne
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 7 ÉVÉNEMENT = conclusion de l'enquête ou décision du requérant de ne pas poursuivre

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Base de données pour le suivi de la gestion anti-fraude
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Informations sur les joueurs en ligne Employés d'OLG
<b>Usages :</b>	Vérification de l'admissibilité des joueurs  Les renseignements sur le joueur feront l'objet d'une recherche dans la base de données iTrack d'OLG pendant l'inscription en ligne Processus visant à empêcher les personnes autoexclues d'ouvrir un compte PlayOLG.  Les renseignements sur les employés feront l'objet d'une recherche dans le SGJ et seront comparés à la liste des joueurs
<b>Usagers :</b>	Lutte contre la fraude du jeu en ligne d'OLG
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Joueurs en ligne Employés d'OLG
<b>Période de conservation et suppression</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 15 ÉVÉNEMENT = dernière réadmission

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Dossier réseau : Liste des gagnants des prix / Promotions / Bonis / Récompenses
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Les données sont conservées dans un dossier réseau et les informations comprennent le numéro d'identification des joueurs (NIJ), les informations sur les bonis, les promotions, les récompenses et les gagnants
<b>Usages :</b>	Obligation de rendre des comptes au public
<b>Usagers :</b>	Marketing et fidélisation de la clientèle
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Joueurs qui étaient admissibles à des promotions ou des récompenses ou qui ont réclamé un prix
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 3 ÉVÉNEMENT = dissolution de la Société

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Communications par courriel  <i>La banque de données appartient au fournisseur de services qui l'administre. Les données sont la propriété d'OLG</i>
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Communications par courriel envoyées aux joueurs en ligne
<b>Usages :</b>	Communication par courriel avec les joueurs en ligne
<b>Usagers :</b>	Marketing et fidélisation de la clientèle
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Joueurs en ligne
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 3 ÉVÉNEMENT = désabonnement ou rebondissement du courriel

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Gestion de cas <i>La banque de données appartient au fournisseur de services qui l'administre. Les données sont la propriété d'OLG</i>
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Dossiers de gestion des cas
<b>Usages :</b>	Gestion de cas
<b>Usagers :</b>	Soutien IGT, Fraude et sécurité Soutien d'OLG, Soutien du jeu en ligne, Protection des joueurs, GRC
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Joueurs en ligne
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 30 ÉVÉNEMENT = affaire classée ou cause jugée et recours épuisés

## Finances et Administration

**Description.** Les Finances et l'Administration sont responsables de fournir les services d'acquisition, financiers, de la paie et d'administration à la Société et d'en assurer la gouvernance.

### **Documents communs**

Dossiers IDentiPASS  
Liste de paie des employés et des membres du Conseil d'administration

### **Documents généraux**

Comptabilité, dossiers financiers et documents connexes  
Dossiers des ventes de biens  
États financiers vérifiés et documents connexes  
Dossiers des fournisseurs autorisés par la CAJO et documents connexes  
Évaluations de diligence raisonnable des fournisseurs de biens ou de services non relatifs au jeu de la CAJO  
Modèles analytiques  
Rapports des comités de vérification et de gestion des risques  
Notes du Conseil d'administration  
Rapports sur le budget et les prévisions et documents connexes  
Contrats  
Plans de continuité des activités  
Cession/vente d'immobilisations  
Ordres du jour, procès-verbaux et documents des réunions des comités  
Rapports sur les déplacements d'affaires  
Formulaire de saisie de documents contrefaits  
Rapports sur les véhicules de fonction  
Guide de référence rapide du gestionnaire de crises  
Factures (spéciales) des clients  
Analyses financières  
Rapports financiers et documents connexes  
Évaluations des risques de fraude  
Demandes d'assurance  
Dossiers d'assurance  
Polices d'assurance  
Lettres / notes de service de la direction  
Informations sur les services postaux et les messagers  
Plans d'urgence en cas de pandémie  
Documentation sur les politiques et analyses connexes  
Politiques et procédures  
Documentation relative aux processus  
Dossiers d'approvisionnement (concurrentiel et non concurrentiel)  
Bons de commande et documents connexes  
Rapports relatifs à l'approvisionnement  
Calendriers de conservation des documents  
Inventaire pour la gestion des documents

Dossiers d'autoexclusion et de réadmission  
 Déclarations de revenu et documents connexes  
 Rapports sur la valeur de la Société  
 Dossiers sur la santé et la sécurité des fournisseurs et des entrepreneurs  
 Factures des fournisseurs et documents connexes  
 Informations sur les paiements des fournisseurs et rapports connexes

**Banques de renseignements personnels**

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	États des frais de déplacement, profils des voyageurs et documents à l'appui
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 2010 sur l'examen des dépenses du secteur public</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom et titre du poste des employés / personnes nommées par la Société
<b>Usages :</b>	Publication sur Internet
<b>Usagers :</b>	Finances, Communications de la Société, grand public
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Cadres supérieurs, personnes nommées par la Société et les cinq personnes soumettant les demandes les plus élevées
<b>Période de conservation et suppression :</b>	Exercice en cours + 7

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Informations relatives à la liste de paie des employés et des membres du Conseil d'administration
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom, adresse et titre du poste des employés / personnes nommées par la Société
<b>Usages :</b>	Liste de paie et émission du T4
<b>Usagers :</b>	Finances et Ressources humaines
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Employés et personnes nommées par la Société
<b>Période de conservation et suppression :</b>	Exercice en cours + 7

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Documents relatifs aux véhicules de fonction
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Liste des véhicules attribués, dossiers des conducteurs, nom et adresse des employés
<b>Usages :</b>	Gestion des véhicules de fonction
<b>Usagers :</b>	Administration
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Employés à qui un véhicule de fonction d'OLG a été attribué
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 7 ÉVÉNEMENT = véhicule mis hors service ou rendu au propriétaire

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Base de données sur les téléphones mobiles/BlackBerry
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Liste des appareils, noms des utilisateurs, codes budgétaires et adresses à domicile
<b>Usages :</b>	Rapprochement des factures de téléphones mobiles
<b>Usagers :</b>	Personnel des services de l'Administration et de la Technologie de l'information
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Employés à qui un téléphone mobile a été attribué par OLG
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 7 ÉVÉNEMENT = vente ou perte du bien ou appareil mis hors service ou rendu au propriétaire

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Procédures de gestion de crise et guide de référence
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Coordonnées personnelles des employés sous forme de graphes d'appel
<b>Usages :</b>	Communiquer avec les membres de l'équipe de gestion de crise en cas de crise
<b>Usagers :</b>	Équipe de gestion de crise
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Équipe de gestion de crise
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 3 ÉVÉNEMENT = remplacé ou annulé

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Plans de continuité des activités
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Coordonnées personnelles des employés sous forme de graphes d'appel
<b>Usages :</b>	Maintenir les activités pendant une catastrophe
<b>Usagers :</b>	Responsables d'équipe dans chaque secteur disposant d'un plan de continuité des activités, coordonnateurs de la continuité des activités des divisions et Gestion des risques
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Responsables d'équipe et leurs remplaçants dans les secteurs disposant d'un plan de continuité des activités
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 3 ÉVÉNEMENT = remplacé ou désuet

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Dossiers de réclamation d'indemnités
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, Loi sur les assurances, L.R.O. 1990</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Documentation relative à la gestion des réclamations
<b>Usages :</b>	Administration de la gestion des réclamations
<b>Usagers :</b>	Analystes en matière d'assurance d'OLG
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Requérants
<b>Période de conservation et suppression :</b>	30 ans pour les réclamations relatives à un litige 2 ans après le règlement pour une réclamation standard

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Plans d'urgence en cas de pandémie
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Coordonnées personnelles des employés sous forme de graphes d'appel
<b>Usages :</b>	Maintenir les activités pendant une pandémie
<b>Usagers :</b>	Responsables d'équipe et leurs remplaçants
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Responsables d'équipe et leurs remplaçants
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 3 ÉVÉNEMENT = remplacé ou désuet

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Dossiers IDentiPASS
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom, coordonnées, renseignements sur le véhicule, renseignements sur le service des personnes détenant une carte de sécurité. Historique de toutes les demandes d'accès aux portes verrouillées.
<b>Usages :</b>	Suivi des cartes émises et contrôle de l'accès
<b>Usagers :</b>	Personnel de sécurité, gestionnaires des services d'OLG
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Personnes pour qui une carte de sécurité a été émise
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 3 ÉVÉNEMENT = remplacé ou désuet

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Registre des visiteurs
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom et signature des visiteurs, renseignements sur la carte émise pendant leur visite.
<b>Usages :</b>	Surveillance des visiteurs dans les bâtiments
<b>Usagers :</b>	Personnel de sécurité
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Visiteurs
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 7 ÉVÉNEMENT = dernière entrée du registre ou fin du rapport

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Dossiers d'autoexclusion et de réadmission
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom et coordonnées du client inscrit au programme d'autoexclusion
<b>Usages :</b>	Dossiers des clients inscrits au programme d'autoexclusion volontaire
<b>Usagers :</b>	Personnel affecté à la sécurité, la surveillance et la caisse
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Personnes inscrites au programme d'autoexclusion
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 15 ÉVÉNEMENT = dernière réadmission

# Jeu

**Description.** La Division Jeu est responsable de l'exploitation et de la gestion des casinos des Premières Nations, des salles de machines à sous dans les hippodromes et des casinos OLG et de la supervision des casinos dans des complexes de villégiature en Ontario.

## **Documents communs**

Correspondance

## **Documents généraux**

Publicité

Plans de continuité des activités

Rapports sur la planification des activités et les opérations

Dossiers sur les projets d'immobilisations

Éléments complémentaires / dossiers des services (Comp 2000)

Dossiers du Service à la clientèle

Système du Service à la clientèle

Documents des réunions du comité directeur sur le développement et les casinos dans des complexes de villégiature

Dossiers de gestion des questions sur le développement et les casinos dans des complexes de villégiature

Dossiers des projets relatifs au développement et aux casinos dans des complexes de villégiature

Rapports des RMU

Rapport statistique des RMU

Dossiers d'entretien des installations

Projets d'opération des services sur le terrain

Projets de réaménagement des services sur le terrain

Projets de désaffectation des services sur le terrain

Centre de distribution des jeux – Rapports mensuels sur les activités de développement de produits

Centre de distribution des jeux – Rapports sur les activités de la chaîne d'approvisionnement

Ordres du jour et procès-verbaux des réunions des gestionnaires des programmes de jeu

Plans des établissements de jeu

Dossiers des projets de transformation du secteur du jeu

Mesures prioritaires du comité de gestion du portefeuille de la transformation du secteur du jeu

Contrats et documents comptables du groupe des Ventes

Procès-verbaux et documents des réunions du Marketing

Système de commercialisation des promotions

Résultats des tests de faux clients

Base de données des cartes d'identité avec photo des clients d'OLG

Procès-verbaux des réunions d'OLG / du Conseil du jeu responsable – Dossiers des projets

Ordres du jour et procès-verbaux du comité d'excellence opérationnelle  
Répertoire central des informations sur les clients  
Fiches d'évaluation des joueurs  
Promotions  
Études  
Dossiers des propositions de la CAJO  
Documents des réunions des équipes  
Cahiers des agents de sécurité  
Rapports de sécurité  
Rapports de vérification des établissements  
Dossiers d'actualisation des machines à sous + jeux redéployés  
Enregistrements des équipements de surveillance  
Enregistrements de surveillance  
Système de gestion des jeux sur table  
Dossiers des participants sur le Web

***Manuels***

Manuel d'entretien des aires communes et de renouvellement des immobilisations  
Manuel sur les normes de conception des installations  
Manuel sur les normes d'entretien des installations  
Manuel des normes de services directs  
Manuel sur les critères de conception des établissements de jeu  
Guide d'utilisation du Répertoire central des informations sur les clients  
Manuel de procédures – Machines à sous  
Manuel de procédures – Caisse  
Manuel de procédures – Établissement  
Manuel de procédures – Vérification des établissements  
Manuel de procédures – Nourriture et boissons  
Manuel de procédures – Sécurité  
Manuel de procédures – Surveillance  
Manuel de procédures – Jeux sur table  
Jeux sur table – Règles des jeux

**Banques de renseignements personnels**

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Dossiers du Service à la clientèle
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Questions relatives au service à la clientèle, nom et coordonnées
<b>Usages :</b>	Service à la clientèle et suivi
<b>Usagers :</b>	Personnel de gestion des établissements
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Clients ayant des questions ou des problèmes relatifs au service à la clientèle
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 3 ÉVÉNEMENT = demande ou plainte traitée

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Système de gestion des jeux sur table
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom du client et informations sur l'activité aux jeux sur table
<b>Usages :</b>	Enregistrer l'activité aux jeux sur table afin d'évaluer l'admissibilité à des articles ou des services gratuits
<b>Usagers :</b>	Personnel affecté aux jeux sur table
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 7 ÉVÉNEMENT = désinscription du membre ou période d'inactivité admissible écoulée conformément à la politique

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Dossiers des participants sur le Web
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom, adresse, date de naissance et adresse de courriel des clients
<b>Usages :</b>	Publipostage électronique et conduite des concours
<b>Usagers :</b>	Équipes de la publicité et des promotions
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Participants aux concours sur le Web
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 7 ÉVÉNEMENT = désinscription du membre ou période d'inactivité admissible écoulée conformément à la politique

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Répertoire central des informations sur les clients
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Coordonnées du membre, activité de jeu, détails relatifs aux échanges, état du compte du membre et observations
<b>Usages :</b>	Vérification de l'identité du membre, émission d'offres d'échange, communication avec le membre et administration des transactions relatives aux avantages (ex. remises en argent)
<b>Usagers :</b>	Personnel des établissements de jeu, Gestion des relations avec la clientèle. Centre de soutien OLG, utilisateurs commerciaux, Technologie de l'information
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Membres du programme de fidélité Récompenses du Cercle des gagnants
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 7 ÉVÉNEMENT = désabonnement

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Système de commercialisation des promotions
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Renseignements sur le membre et données sur les échanges effectués dans le cadre de promotions
<b>Usages :</b>	Émettre des offres d'échange aux membres admissibles et produire des rapports sur les promotions
<b>Usagers :</b>	Marketing des jeux, Gestion des relations avec la clientèle, marketing des établissements, Technologie de l'information, Planification des activités et opérations et Vérification
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Membres admissibles à recevoir et échanger des offres promotionnelles
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 7 ÉVÉNEMENT = désabonnement

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Système du Service à la clientèle
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom et coordonnées du client, détails de la plainte et informations figurant sur la fiche de commentaires
<b>Usages :</b>	Suivi des commentaires et des plaintes
<b>Usagers :</b>	Services aux membres, superviseurs et leurs supérieurs
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Clients ayant formulé des commentaires ou des plaintes
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 3 ÉVÉNEMENT = demande ou plainte traitée

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Base de données des cartes d'identité avec photo des clients d'OLG (programme terminé)
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom et coordonnées du demandeur et du répondant
<b>Usages :</b>	Traitement des demandes de cartes d'identité avec photo des clients émises par OLG
<b>Usagers :</b>	Gestion des relations avec la clientèle, Jeu
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Détenteurs de cartes, demandeurs en attente et leur répondant
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 7 ÉVÉNEMENT = désabonnement

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Casino Marketplace (CMP)
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Coordonnées du membre, activité de jeu, détails relatifs aux échanges, état du compte du membre et observations
<b>Usages :</b>	Vérification de l'identité du membre, émission d'offres d'échange, communication avec le membre et administration des transactions relatives aux avantages du membre (ex. Promo Dollars)
<b>Usagers :</b>	Personnel des établissements de jeu, Gestion des relations avec la clientèle. Centre de soutien OLG, utilisateurs commerciaux, Technologie de l'information
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Membres du programme de fidélité Player Plus
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 7 ÉVÉNEMENT = désinscription du membre ou période d'inactivité admissible écoulée conformément à la politique

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Rapports de sécurité
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Détails de l'incident, renseignements personnels des clients impliqués et déclarations des témoins
<b>Usages :</b>	Rapports sur les incidents dans lesquels la sécurité est intervenue
<b>Usagers :</b>	Personnel de sécurité et de surveillance
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Personnes impliquées dans un incident et témoins de l'incident
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 7 ÉVÉNEMENT = fin de l'enquête

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Rapports des RMU (répondants médicaux d'urgence)
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom, coordonnées, incident, renseignements médicaux et renseignements fournis par les témoins
<b>Usages :</b>	Documenter les incidents médicaux à des fins juridiques et d'assurance
<b>Usagers :</b>	Personnel de sécurité RMU, directeur du service médical d'OLG
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Personnes impliquées dans un incident médical
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 30 ÉVÉNEMENT = dernier traitement d'un patient individuel par les RMU

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Rapports de surveillance
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom et coordonnées des clients
<b>Usages :</b>	Surveiller les établissements de jeu à des fins de sécurité
<b>Usagers :</b>	Personnel de surveillance
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Clients des établissements de jeu
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 7 ÉVÉNEMENT = dernière entrée du registre ou fin du rapport

## Ressources humaines

### *Documents communs*

Dossiers sur les relations de travail  
Dossiers sur les griefs et l'arbitrage  
Conventions collectives

### *Documents publics*

Rapport de divulgation des traitements dans le secteur public

### *Banques de renseignements personnels*

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Système de renseignements sur les ressources humaines (PeopleSoft)
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario, Loi sur le Régime de retraite des fonctionnaires, L.R.O. 1990</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Renseignements personnels de l'employé (âge, NAS, état civil, renseignements sur les personnes à charge, adresse, numéro de téléphone, renseignements bancaires, ordonnances d'un tribunal, prélèvements d'impôts de l'ARC), données sur l'emploi, formation, régimes d'avantages sociaux, régime de retraite, suivi des griefs et données sur les blessures et les maladies
<b>Usages :</b>	Effectuer les transactions d'affaires pour les employés
<b>Usagers :</b>	Ressources humaines, représentants des services des Finances / de la paie (se limite aux informations sur le régime de congés seulement)
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Employés, personnes à charge/bénéficiaires
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 50 ÉVÉNEMENT = cessation d'emploi

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Système de gestion des talents des Ressources humaines (CornerStone)
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario, Loi sur le Régime de retraite des fonctionnaires, L.R.O. 1990</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Renseignements personnels du candidat (curriculum vitæ, adresse, numéro de téléphone), curriculum vitæ de l'employé, dossier de formation de l'employé, dossier de relève de l'employé, dossier sur le rendement de l'employé
<b>Usages :</b>	Soutenir les programmes de perfectionnement des employés, soutenir la planification du recrutement et soutenir les processus de recrutement
<b>Usagers :</b>	Ressources humaines, gestionnaires (accès limité pour gérer les dossiers des employés subordonnés), tous les employés (accès limité pour gérer leur propre dossier)
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Employés, candidats
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 50 ÉVÉNEMENT = cessation d'emploi  Concours de dotation - Événement + année civile en cours + 6 ÉVÉNEMENT = fin du concours

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Dossiers des employés
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario, Loi sur le Régime de retraite des fonctionnaires, L.R.O. 1990</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Renseignements personnels de l'employé (âge, état civil, renseignements sur les personnes à charge, adresse, numéro de téléphone, renseignements bancaires, TD1), données sur l'emploi, formation, documents d'inscription aux régimes d'avantages sociaux et de retraite, curriculum vitæ, vérification des références, résultats de l'enquête sur la sécurité, correspondance générale de l'employé, évaluations du rendement et correspondance
<b>Usages :</b>	Conserver les données actuelles sur l'employé à des fins d'affaires
<b>Usagers :</b>	Ressources humaines
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Employés, personnes à charge / bénéficiaires
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 50 ÉVÉNEMENT = cessation d'emploi

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Dossiers de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT)
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Formulaire de l'employeur, correspondance entre la CSPAAT et les Ressources humaines, peut contenir des renseignements médicaux obtenus auprès de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail
<b>Usages :</b>	Administration des réclamations
<b>Usagers :</b>	Ressources humaines
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Les employés qui font une réclamation à la CSPAAT
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 50 ÉVÉNEMENT = cessation d'emploi

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Dossiers juridiques et d'enquête
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Rapports et documents d'enquête (peuvent comprendre le nom de l'employé, le nom des témoins, la plainte et les déclarations du répondant, les déclarations des témoins, les constatations des faits et des recommandations). Types d'enquête : plaintes au ministère du Travail, plaintes pour violation des droits de la personne, enquêtes sur la violence en milieu de travail et pour harcèlement au travail en vertu de la <i>Loi sur la santé et la sécurité au travail</i> et déclarations liées aux plaintes
<b>Usages :</b>	Déterminer s'il y a eu violation des droits de la personne et appliquer les mesures disciplinaires appropriées.
<b>Usagers :</b>	Enquêteur des Ressources humaines, gestionnaire du Service, administrateurs dirigeants, Ressources humaines
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Les employés qui font une plainte relative aux droits de la personne et les tiers impliqués dans le conflit
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 15 ÉVÉNEMENT = plainte résolue ou retirée

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Dossiers des concours
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Postes affichés, demandes de dotation de personnel, curriculum vitæ, questions d'entrevue, notes et résultats des tests, fiches de suivi connexes, correspondance avec les candidats
<b>Usages :</b>	Recrutement
<b>Usagers :</b>	Ressources humaines
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Candidats
<b>Période de conservation et suppression :</b>	Concours de dotation - Événement + année civile en cours + 6 Événement = fin du concours

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Dossiers d'invalidité de courte/longue durée
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Renseignements personnels de l'employé comme le numéro d'employé, le nom et les coordonnées de l'employé; correspondance avec le fournisseur de services tiers.
<b>Usages :</b>	Administration des réclamations
<b>Usagers :</b>	Ressources humaines
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Employés bénéficiant de prestations pour invalidité à court/long terme
<b>Période de conservation et suppression :</b>	Exercice en cours + 5

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Base de données sur la gestion des présences
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom de l'employé, numéros d'identification de l'employé, données sur l'emploi, informations sur les présences
<b>Usages :</b>	Approbation des demandes de congé automatisées
<b>Usagers :</b>	Employés (leur propre dossier), Ressources humaines, Service de la paie
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Employés participant au projet pilote de la Base de données sur la gestion des présences
<b>Période de conservation et suppression :</b>	Exercice en cours + 3

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Dossiers sur les relations de travail
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Documents originaux signés, autres dossiers sur les relations de travail, notes de règlement
<b>Usages :</b>	Griefs et audiences d'arbitrage, procédures judiciaires
<b>Usagers :</b>	Ressources humaines, Relations de travail
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Employés
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 21 ÉVÉNEMENT = fin de la relation avec le syndicat et fermeture de tous les dossiers de grief

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Dossiers sur les griefs et l'arbitrage
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Formulaire de présentation du grief (numéro et nom de l'employé, détails du grief) et documents à l'appui
<b>Usages :</b>	Tenue de l'arbitrage et des audiences
<b>Usagers :</b>	Ressources humaines, Relations de travail
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Employés présentant un grief et tiers impliqués dans le conflit
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 6 ÉVÉNEMENT = mesures administratives appliquées

**Document public**

<b>Titre du document public :</b>	Rapport de divulgation des traitements dans le secteur public
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1996 sur la divulgation des traitements dans le secteur public</i>
<b>Objet :</b>	Se conformer à la <i>Loi sur la divulgation des traitements dans le secteur public</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom des employés, titre du poste, rémunération et avantages imposables.
<b>Possibilité d'accès :</b>	Les informations sont publiées chaque année sur <a href="http://www.fin.gov.on.ca">www.fin.gov.on.ca</a> et sur <a href="http://www.OLG.ca">www.OLG.ca</a> dans la section Nouvelles et infos
<b>Procédures d'accès :</b>	Les informations sont publiées chaque année sur <a href="http://www.fin.gov.on.ca">www.fin.gov.on.ca</a> et sur <a href="http://www.OLG.ca">www.OLG.ca</a> dans la section Nouvelles et infos
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 3 ÉVÉNEMENT = dissolution de la Société

## Technologie de l'information

**Description.** La division de la Technologie de l'information gère, planifie, élabore et soutient les ressources de la technologie de l'information de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario. Ces ressources comprennent un réseau de vente au détail, des machines d'échange de billets dans les établissements de jeu, des machines de bingo électronique, OLG.ca et deux centres de données.

### **Documents généraux**

Résumés de recherche sur l'architecture et les nouvelles technologies  
Documents courants sur l'architecture et les nouvelles technologies  
Documents sur les processus des services de la Société  
Stratégies et feuilles de route des applications d'entreprise  
Documents sur les produits des projets relatifs au jeu  
Mises à jour hebdomadaires des jeux des TI  
Documentation relative à l'application du système de jeu  
Rapports d'incident du service des jeux  
Documentation relative aux systèmes de loterie  
Documents concernant les projets  
Procès-verbaux et documents des réunions de l'équipe de direction

## Services juridiques

**Description.** La Division juridique fournit des services et des conseils juridiques sur une grande variété de questions commerciales et touchant la Société et gère le contentieux pour la Société des loteries et des jeux de l'Ontario.

### **Documents généraux**

Rapports d'incident de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario  
 Dossiers et rapports concernant la LAPHO  
 Système de gestion des cas – Enquêtes  
 Rapports de vérification de la conformité  
 Contrats  
 Correspondance  
 Demandes relatives à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*  
 Rapports de vérification judiciaire  
 Jeu – Suivi des questions urgentes  
 Dossiers d'enquête  
 Avis juridiques  
 Dossiers de conformité aux lois et aux règlements – Banque de données d'identification des personnes  
 Dossiers/rapports de contentieux  
 Évaluations de l'impact sur la protection de la vie privée  
 Plaintes concernant la protection de la vie privée  
 Dossiers d'enquête sur la réclamation d'un lot

### **Banques de renseignements personnels**

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Dossiers de conformité aux lois et aux règlements
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Détails des incidents et clients et/ou employés impliqués
<b>Usages :</b>	Enregistrer les incidents dans lesquels des règlements ont été violés
<b>Usagers :</b>	Conformité, gestionnaires des jeux
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Employés et/ou clients ayant violé des règlements
<b>Période de conservation et suppression :</b>	Clients : ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 7 ÉVÉNEMENT = conclusion de l'enquête Employés : ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 5 ÉVÉNEMENT = conclusion de l'enquête

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Système de gestion des cas – Enquêtes (les Enquêtes internes détiennent les pouvoirs d'enquête)
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Détails de l'enquête
<b>Usages :</b>	Enquêtes : 1. Loteries 2. Plaintes du public 3. Conduite des employés 4. Réclamation d'un lot 5. Demandes d'information de la police
<b>Usagers :</b>	Enquêtes internes
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Employés et propriétaires de magasins, clients, personnes réclamant un lot, employés d'OLG
<b>Période de conservation et suppression :</b>	Selon le type d'enquête :  Demandes d'information de la police : Année civile en cours + 15  Conduite des employés : ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 5 ÉVÉNEMENT = conclusion de l'enquête  Réclamation d'un lot : ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 7 ÉVÉNEMENT = conclusion de l'enquête ou décision du requérant de ne pas poursuivre / vérification  Plaintes du public : ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 7 ÉVÉNEMENT = conclusion de l'enquête

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Dossiers d'enquête
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Détails de l'enquête
<b>Usages :</b>	Enquêtes : 1. Loteries 2. Plaintes du public 3. Conduite des employés
<b>Usagers :</b>	Enquêtes internes
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Employés et propriétaires de magasins, clients, personnes réclamant un lot, employés d'OLG
<b>Période de conservation et suppression :</b>	<p>Selon le type d'enquête :</p> <p>Conduite des employés : ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 5 ÉVÉNEMENT = conclusion de l'enquête</p> <p>Réclamation d'un lot : ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 7 ÉVÉNEMENT = conclusion de l'enquête ou décision du requérant de ne pas poursuivre / vérification</p> <p>Plaintes du public : ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 7 ÉVÉNEMENT = conclusion de l'enquête</p>

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Dossiers d'enquête sur la réclamation d'un lot
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom et coordonnées des personnes réclamant un lot et des personnes ayant un intérêt à l'égard du billet, renseignements et documents relatifs à la réclamation, y compris les renseignements sur le détaillant
<b>Usages :</b>	Enquêtes sur la réclamation de lots
<b>Usagers :</b>	Enquêtes internes
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Personnes réclamant un lot et personnes concernées par la réclamation
<b>Période de conservation et suppression :</b>	<p>Réclamation d'un lot : ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 7 ÉVÉNEMENT = conclusion de l'enquête ou décision du requérant de ne pas poursuivre / vérification</p>

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Documents requis en vertu de la <i>Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes</i>
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (la Loi), 2000</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Renseignements stipulés par la <i>Loi</i>
<b>Usages :</b>	Requis par la <i>Loi</i>
<b>Usagers :</b>	Unité de lutte contre le blanchiment d'argent et personnel du secteur du jeu participant aux transactions financières
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Personnes participant aux transactions telles que décrites par la <i>Loi</i>
<b>Période de conservation et suppression :</b>	Année civile en cours + 5

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Demandes d'accès à l'information
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1990 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom et coordonnées du requérant, correspondance, notes au sujet de la demande et documents relatifs à la demande.
<b>Usages :</b>	Répondre aux demandes d'accès à l'information
<b>Usagers :</b>	Services d'accès à l'information et de protection de la vie privée
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Requérants, personnes dont les renseignements personnels figurent dans les documents visés.
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 15 ÉVÉNEMENT = fin de la période d'appel et de révision judiciaire ou envoi de la notification

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Plaintes concernant la protection de la vie privée
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1990 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Coordonnées du plaignant, correspondance et notes au sujet de la plainte
<b>Usages :</b>	Répondre aux plaintes concernant la protection de la vie privée
<b>Usagers :</b>	Personnel des Services d'accès à l'information et de protection de la vie privée
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Plaignants
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 15 ÉVÉNEMENT = fin de la période d'appel et de révision judiciaire ou envoi de la notification

## Loteries

**Description.** La Division Loterie est responsable de la conduite et de la gestion de tous les jeux de loterie. Elle mène des études de marché et utilise les informations recueillies pour élaborer de nouveaux jeux et modifier les jeux existants. La Division Loterie élabore et administre également la publicité, les promotions et les bonis pour attirer l'attention vers les nouveaux produits de loterie et les produits existants.

### **Documents généraux**

Dossiers de publicité  
 Dossiers administratifs  
 Dossiers de développement des affaires  
 Billets annulés et rajustés  
 Dossiers des services de création  
 Rapports d'état sur les perspectives et l'analytique des clients  
 Dossiers de vérification des tirages  
 Bureau des obligations familiales (BOF) (réclamations de lot de personnes figurant sur les listes du BOF)  
 Historique des réclamations de lot (COGNOS)  
 Résultats ID25  
 Communications internes  
 Dossiers sur les billets Instant  
 Rapports administratifs sur les loteries  
 Plans de continuité des activités de loterie  
 Gestion des relations avec la clientèle de loterie  
 Enregistrements des tirages de loterie  
 Enregistrements des opérations relatives aux tirages de loterie  
 Données analytiques sur les loteries  
 Règlements généraux et Conditions des jeux de loterie  
 Dossiers du Marketing des loteries  
 Dossiers sur la planification des loteries  
 Dossiers de gestion des risques relatifs aux loteries  
 Loteries – Suivi des questions urgentes  
 Dossiers sur la conception et le développement des produits de loterie  
 Dossiers des détaillants de loterie concernant les promotions, les biens et les événements  
 Rapports des ventes de loterie  
 Dossiers d'inventaire des produits de loterie  
 Études de marché  
 Ordres du jour des réunions  
 Résultats des tests de faux clients  
 Dossiers sur la qualité du rendement / de la formation du Centre de soutien OLG  
 Dossiers du système de gestion des relations avec la clientèle  
 Politiques, processus et procédures  
 Dossiers des réclamations de lots inférieurs à 10 000 \$ – Centre des prix  
 Listes des gagnants de lot publiées sur le Web – Centre des prix  
 Registres des chèques émis par le Centre des prix

Dossiers des réclamations des lots importants – Centre des prix  
Dossiers des échanges des lots (NRS)  
Dossiers de correspondance du Centre des prix  
Dossiers de gestion des projets  
Dossiers de gestion des programmes  
Dossiers concernant les promotions et les commandites  
Dossiers sur le respect des normes de conformité à la réglementation  
Base de données des documents de référence  
Résultats des examens de conformité des détaillants  
Dossiers sur les opérations et l'élaboration des loteries Sports – Contrôle des détaillants  
Rapports d'état  
Dossiers stratégiques  
Dossier sur les mesures de sécurité des billets (pour chaque jeu)  
Matériel de formation et de référence  
Dossiers de gestion des fournisseurs

### **Manuels**

Manuel des opérations de distribution  
Procédures de paiement par imagerie  
Manuel des messagers internes  
Manuel des procédures pour les tirages de loterie  
Manuel des procédures pour la production de billets de loterie Instant  
Manuel des procédures relatives à la sécurité des billets de loterie  
Manuel du contrôle interne des loteries  
Jeux de loterie en ligne – Manuel des procédures de vérification des tirages  
Manuels des systèmes de loterie  
Guide de référence du Centre de soutien OLG  
Manuels de formation du Centre de soutien OLG  
Manuel des procédures du Centre des prix  
Manuel des procédures du système d'approbation des lots  
Manuel des procédures relatives aux promotions  
Manuel RAMS  
Manuel des procédures pour le registre des chèques  
Manuel des politiques visant les détaillants  
Manuel des procédures visant le personnel des ventes  
Manuel d'exploitation des loteries sportives  
Manuel sur le système de messages des terminaux de loterie

*Banques de renseignements personnels*

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Dossiers de gestion des relations avec la clientèle de loterie
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Informations relatives au marketing en ligne destiné aux clients inscrits
<b>Usages :</b>	Gérer les relations et les communications avec les clients inscrits
<b>Usagers :</b>	Services des loteries
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Clients inscrits
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 3 ÉVÉNEMENT = désabonnement ou rebondissement du courriel

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Dossiers du système de gestion des relations avec la clientèle
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Renseignements concernant les clients d'OLG, y compris le nom, les coordonnées et les détails des interactions des clients avec OLG. Renseignements concernant les interactions des détaillants avec OLG, y compris les demandes, les plaintes et les infractions.
<b>Usages :</b>	Enregistrer tous les aspects des interactions des clients/détaillants avec OLG.
<b>Usagers :</b>	Personnel d'OLG interagissant avec des personnes à l'extérieur de la Société et personnel nécessitant l'enregistrement de ces interactions.
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Personnes réclamant des lots, employés, détaillants, grand public
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 7 ÉVÉNEMENT = désinscription du membre ou période d'inactivité admissible écoulée conformément à la politique

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Dossiers des réclamations de lots inférieurs à 10 000 \$
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom, coordonnées, détails de la réclamation du lot
<b>Usages :</b>	Documenter les réclamations de lots inférieurs à 10 000 \$
<b>Usagers :</b>	Personnel chargé de la réclamation des lots, Services d'enquête
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Personnes réclamant un lot
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 7 ÉVÉNEMENT = vérification terminée

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Listes des gagnants de lot publiées sur le Web
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Personnes réclamant un lot, lieu de résidence, montant du lot gagné, nom du jeu, date du tirage / numéro du jeu
<b>Usages :</b>	Obligation de rendre de comptes au public
<b>Usagers :</b>	Grand public
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Personnes réclamant un lot
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 3 ÉVÉNEMENT = dissolution de la Société

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Registre des chèques
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom, coordonnées, détails de la réclamation du lot
<b>Usages :</b>	Rapprochement et vérification des chèques
<b>Usagers :</b>	Personnel chargé de la réclamation des lots, Services d'enquête
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Personnes réclamant un lot
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 5 ÉVÉNEMENT = existence de la Société

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Dossiers des réclamations des lots importants
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom, coordonnées, détails de la réclamation du lot
<b>Usages :</b>	Recueillir les renseignements sur les gains de lots importants, les détaillants et les personnes réclamant les lots
<b>Usagers :</b>	Personnel chargé de la réclamation des lots, Services d'enquête
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Personnes réclamant un lot de 10 000 \$ ou plus
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 3 ÉVÉNEMENT = existence de la Société

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Dossiers des échanges des lots (NRS)
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom, coordonnées, détails de la réclamation du lot
<b>Usages :</b>	Échanger les billets gagnants, enregistrer l'état du requérant, générer le paiement des lots, vérifier si les requérants figurent sur les listes du BOF
<b>Usagers :</b>	Personnel chargé de la réclamation des lots, Services d'enquête
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Personnes réclamant un lot
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 3 ÉVÉNEMENT = dissolution de la Société

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Historique des réclamations de lot (COGNOS)
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom, coordonnées, détails de la réclamation du lot
<b>Usages :</b>	Conservation et accès Conserver les renseignements historiques au sujet des réclamations de lots de 10 000 \$ ou plus
<b>Usagers :</b>	Personnel chargé de la réclamation des lots, Relations avec les médias, Services d'enquête
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Personnes réclamant un lot
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + année civile en cours + 3 ÉVÉNEMENT = dissolution de la Société

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Bureau des obligations familiales (BOF) (réclamations de lot de personnes figurant sur les listes du BOF)
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1996 sur les obligations familiales et l'exécution des arriérés d'aliments</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Nom, adresse, détails de la réclamation du lot, montant versé au BOF
<b>Usages :</b>	Documenter les détails concernant les requérants dont une partie du lot a été versée au Bureau des obligations familiales
<b>Usagers :</b>	Personnel chargé de la réclamation des lots, Centre de soutien OLG, Services d'enquête
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Personnes réclamant un lot et devant des sommes au Bureau des obligations familiales au moment de la réclamation du lot
<b>Période de conservation et suppression :</b>	Exercice en cours + 7

<b>Banque de renseignements personnels :</b>	Contrôle des détaillants
<b>Autorité légale :</b>	<i>Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario</i>
<b>Renseignements conservés :</b>	Détails des contrôles de conformité
<b>Usages :</b>	Application du Manuel des politiques visant les détaillants
<b>Usagers :</b>	Enquêtes générales, examen des plaintes visant des détaillants
<b>Particuliers visés par la banque :</b>	Détaillant, identification de l'employé du magasin travaillant au moment du contrôle
<b>Période de conservation et suppression :</b>	ÉVÉNEMENT + exercice en cours + 3 ÉVÉNEMENT = résolution du dernier incident + période des antécédents, s'il y a lieu

## **Bureau du président et chef de la direction**

### ***Documents communs***

Correspondance

Ordres du jour des réunions et mesures prioritaires

Notes d'information sur les politiques et les relations gouvernementales