

CAJO

Commission des alcools
et des jeux de l'Ontario

Rapport Annuel 2007/08

ISSN 1911-902X (Imprimé)

ISSN 1911-9038 (En Ligne)

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

90, avenue Sheppard Est
Bureau 200
Toronto, ON M2N 0A4

**Alcohol and Gaming
Commission of Ontario**

90, avenue Sheppard Est
Suite 200
Toronto, ON M2N 0A4



DESTINATAIRE :

L'honorable Ted McMeekin
Ministre
Ministère des Services gouvernementaux

EXPÉDITEUR :

David C. Gavsie
Président
Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

OBJET :

Rapport Annuel 2007-2008

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario pour la période allant du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008.

Le président,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "D. C. Gavsie".

David C. Gavsie

Message du président

Au cours du dernier exercice, d'importants changements ont été apportés au sein de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO), et ces changements ont eu une grande incidence sur la façon dont la Commission fonctionne. Ces changements découlent principalement des priorités et des orientations clés que la CAJO a établies initialement dans le cadre du processus de planification des activités en 2004 et qui ont été intégrées aux plans d'activités des dernières années.

PRIORITÉS DE LA COMMISSION

Depuis 2004, les activités de la CAJO sont axées sur cinq priorités :

- Établir des communications plus efficaces
- Renforcer les processus administratifs et les capacités de gestion de la technologie de l'information
- Moderniser le cadre réglementaire des alcools et des jeux
- Maximiser le potentiel des employés
- Renforcer la responsabilité générale de la CAJO

Ainsi, depuis ce temps, les activités opérationnelles de la Commission sont établies en fonction de ces priorités. La CAJO a également mis en œuvre un certain nombre d'initiatives en respectant ce cadre, non seulement en vue d'atteindre ses objectifs à court terme liés aux priorités de l'organisme, mais aussi d'établir le fondement d'une stratégie à long terme qui permettrait à l'organisme d'adopter un nouveau cadre de fonctionnement, soit un cadre axé davantage sur l'observation que sur l'application des lois.

L'accent mis sur l'observation, qui consiste à mettre en place les outils et les techniques visant à favoriser l'observation des lois par les titulaires de permis et les personnes inscrites, est un des éléments clés de la planification des activités de la Commission des dernières années. Des modifications législatives récentes, telles que l'établissement d'un cadre pour la *délivrance de permis en fonction du risque* en vertu de l'article 8.1 de la *Loi sur les permis d'alcool* (la *Loi*), ont fourni la base législative nécessaire pour certains des changements apportés au sein de la CAJO. Toutefois, la CAJO est également en train de passer en revue ses politiques et ses procédures dans le but d'améliorer les niveaux d'observation des lois par les industries des alcools et des jeux. Cet examen a entraîné des changements au processus concernant la diligence raisonnable des auteurs de demande ainsi qu'au processus d'examen et d'évaluation des incidents constituant un cas potentiel de non-observation, une augmentation des relations publiques (y compris l'information fournie aux titulaires de permis et aux personnes inscrites) et des consultations auprès des intervenants au sujet des *amendes*. Un degré élevé d'observation des lois sera avantageux tant pour le public que pour les participants au sein des industries, et il permettra à la CAJO de se concentrer sur les cas qui présentent un plus grand risque pour la sécurité et l'intérêt du public.

RÉFORME DE LA LOI SUR LES PERMIS D'ALCOOL

Deux modifications importantes apportées au système ontarien de délivrance des permis d'alcool en juillet 2007 sont à la base de notre décision stratégique d'adopter une approche de réglementation axée sur l'observation. Il y a d'abord eu, comme je l'ai déjà mentionné, l'adoption de l'article 8.1 de la *Loi*. Grâce à cette modification, on a obtenu le cadre nécessaire pour l'établissement d'un système de délivrance des permis en fonction du risque qui permet à la CAJO de concentrer stratégiquement ses ressources là où elles peuvent faire le plus de différence. Dans le cadre de ce système, les décisions prises par la Commission sont fondées sur une évaluation approfondie des risques. Les critères d'évaluation des risques sont établis par le conseil, tout comme les conditions dont un permis peut être assorti pour minimiser ces risques.

Le second changement important a été l'adoption de l'article 14.1 de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public*, qui habilite le conseil de la CAJO à

établir un barème des amendes qui peuvent être imposées lors de contraventions aux lois et aux règlements dont l'application relève de la Commission, et à affecter les montants provenant de ces amendes à la sensibilisation du public et des intervenants.

Ces deux initiatives sont mises en œuvre méthodiquement et graduellement sur une période allant de trois à cinq ans. La première phase de l'instauration du système de délivrance des permis en fonction du risque commencera à l'été 2008 et s'étalera sur une période minimale de 12 mois. Cette phase, à laquelle participent certaines villes, n'englobe au début que les demandes d'un nouveau permis d'alcool. Je vous incite à consulter notre site Web à www.agco.on.ca pour plus de renseignements sur cette initiative extrêmement importante.

RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISME

Le renforcement et l'amélioration continus de la *responsabilité et la transparence de notre organisme* font aussi partie de notre mission et de nos priorités clés indiqués dans notre plan d'activités actuel. À cette fin, à l'été 2007, la CAJO a eu recours aux services d'une société d'experts-conseils pour qu'elle procède à l'examen des mécanismes de contrôle interne de l'organisation et prépare un rapport à ce sujet. Cet examen visait à démontrer aux intervenants que la CAJO était toujours résolue à améliorer constamment sa responsabilité. Ces améliorations sont apportées en prenant des mesures qui renforcent les contrôles internes, qui préviennent les activités externes inappropriées, telles que la fraude, et qui, en bout de ligne, renforcent la responsabilité et la transparence de l'organisme.

En plus de fournir l'assurance que notre système de contrôles internes semble avoir été conçu et fonctionner de façon efficace, le rapport final fait mention des nombreuses améliorations à multiples facettes que la CAJO est déjà en voie d'apporter à l'égard de la gouvernance de l'organisme, qui vont de stratégies pour la gestion des risques à des processus d'assurance de la qualité.

Le conseil a approuvé un plan d'instauration qui permettra de surveiller et de gérer la mise en œuvre des recommandations découlant de l'examen, et je suis heureux de déclarer que des progrès ont été faits à l'égard de toutes les recommandations. Certaines recommandations ont même été mises en œuvre intégralement.

Nos réalisations de la dernière année n'auraient pas été possible sans le dévouement et le travail acharné des 500 hommes et femmes qui travaillent pour la CAJO, tout spécialement les membres du conseil, les membres du personnel du Service des audiences, l'équipe de la haute direction de la CAJO, les agents de la Police provinciale de l'Ontario en détachement à la CAJO, et tous les employés de la CAJO, chacun d'entre eux s'efforçant d'assurer que l'application des mesures législatives de l'Ontario régissant les alcools et les jeux se fasse de façon équitable et efficiente, avec intégrité et honnêteté.

Le président,



David C. Gavsie

Message du directeur général

“Notre réalisation la plus remarquable en 2007/08 a peut-être été l’instauration d’un *nouveau régime de réglementation* pour superviser les loteries exploitées par la Société des loteries et des jeux de l’Ontario.”

Étant donné que le conseil a décidé que la Commission des alcools et des jeux de l’Ontario (CAJO) adopterait un cadre de fonctionnement axé sur l’observation des lois, nous nous sommes concentrés au cours de la dernière année sur l’instauration de changements dans un certain nombre de domaines importants. En plus des réformes considérables apportées dans les vastes domaines des politiques, des lois et des règlements, nous avons aussi lancé plusieurs initiatives à l’échelle de l’organisme visant à accroître les capacités de la Commission sur le plan de la gestion, des opérations et de l’administration. Au cours de l’année qui vient, nous visons principalement à réaliser de façon organisée et opportune les diverses initiatives entreprises.

Je crois que ces changements auront une importance cruciale eu égard aux objectifs prioritaires et à l’orientation que le conseil a établis pour l’organisme et pour que nous soyons bien placés pour relever tout défi pouvant survenir.

LOTÉRIES | Notre réalisation la plus remarquable en 2007/08 a peut-être été l’instauration d’un *nouveau régime de réglementation* pour superviser les loteries exploitées par la Société des loteries et des jeux de l’Ontario (OLG). Ce changement a découlé d’un rapport de l’Ombudsman de l’Ontario paru en mars 2007, qui a conclu qu’il fallait faire plus pour protéger le public contre la fraude et le vol au sein du système de loteries de l’Ontario. Une des recommandations clés du rapport de l’Ombudsman consistait à établir un régime de réglementation pour surveiller le système provincial de loteries et à confier à une entité distincte, telle que la CAJO, la responsabilité de ce régime. Cette recommandation a été adoptée par le gouvernement de l’Ontario et un nouveau régime de réglementation a été établi pour les loteries avec des dispositions dans la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l’Ontario*.

Parmi les principaux éléments des nouveaux règlements, mentionnons un *programme d’inscription des détaillants de produits de loterie* (qui comporte des vérifications des antécédents), des règles de conduite à respecter pour les détaillants de produits de loterie, un processus d’enquête entourant les plaintes formulées à l’endroit de détaillants et un processus de règlement des différends volontaire permettant aux participants à des loteries d’obtenir des services d’arbitrage en cas de différend quant à des prix.

Le nouveau régime de réglementation permettant de surveiller les loteries a été instauré intégralement entre le 26 mars 2007, lorsque l’Ombudsman a fait ses recommandations, et le 1^{er} janvier 2008, quand la plupart des quelque 10 000 détaillants de produits de loterie ont été inscrits. Le fait d’avoir réussi à instaurer le programme d’inscription pour les loteries en si peu de temps est une réalisation extraordinaire, mais il est encore plus extraordinaire d’avoir assumé cette énorme responsabilité sans perdre de vue les engagements que nous avons pris à l’égard de nos activités.

Je désire remercier tous les membres de mon personnel, dont le travail acharné et le dévouement ont rendu la chose possible.

NOUVEAU MODÈLE DE RECETTES DE BINGO

Un *nouveau modèle de recettes de bingo provincial* a été instauré le 1^{er} mai 2007, remplaçant ainsi le modèle provisoire qui était en place depuis février 2006. Le nouveau modèle de recettes, qui a été mis en œuvre après un vaste processus d'examen et de consultations, vise à aider les organismes de bienfaisance à conserver cette importante source de financement.

Selon le nouveau modèle, les organismes de bienfaisance ont plus de souplesse pour le choix des jeux de bingo offerts, ce qui leur permet de s'adapter à l'évolution du marché, et la valeur des prix à décerner est diminuée (soit le pourcentage de recettes pouvant servir aux prix), augmentant ainsi le montant conservé par les organismes de bienfaisance. En dernier lieu, j'aimerais souligner le fait qu'un fonds de commercialisation a été établi en vue de la promotion de l'industrie. Ce fonds est constitué de 10 % des recettes une fois que les prix ont été décernés, et les exploitants de salle et les organismes de bienfaisance décident ensemble de quelle façon utiliser le fonds.

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

Au cours de l'été 2007, le vérificateur général a effectué un examen de suivi de la vérification axée sur l'optimisation des ressources menée en 2005 à l'égard du programme de jeux de bienfaisance de la CAJO. Dans le cadre de la vérification initiale, la CAJO a comparu devant le Comité des comptes publics en avril 2006 pour formuler des commentaires au sujet des conclusions du vérificateur général. L'examen de suivi visait à vérifier les progrès réalisés par la CAJO quant aux recommandations ayant découlé de la vérification.

Les membres du personnel de la CAJO ont travaillé avec zèle pour mettre en œuvre les recommandations du rapport et faire part des résultats au comité chargé du projet dans les délais établis. Dans son rapport de suivi, le vérificateur général a indiqué que la CAJO avait fait de bons progrès à l'égard des recommandations de 2005, mais a souligné deux domaines qui exigeaient des efforts supplémentaires, soit la surveillance des activités de délivrance de permis par les municipalités et les mécanismes de contrôle des billets à fenêtres.

Pour donner suite aux recommandations du vérificateur général, la CAJO a continué de travailler entre autres avec l'Association of Municipal Managers, Clerks and Treasurers of Ontario (AMCTO) et le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs en vue de déterminer la meilleure façon de procéder pour éliminer les inquiétudes du vérificateur général concernant les activités de délivrance de permis par les municipalités. Pour ce qui est des billets à fenêtres, la CAJO est en train d'examiner des améliorations potentielles aux mécanismes de contrôle et des mesures de rechange qui élimineraient tout autre risque. Les discussions se poursuivent avec l'OLG afin de déterminer si l'établissement d'une mesure de rechange pourrait exiger l'apport de ressources par cette société.

RESPONSABILITÉ SOCIALE

Au cours de la dernière année, la CAJO a continué de jouer un rôle significatif dans la promotion de la *responsabilité sociale* au sein des secteurs des alcools et des jeux. Nos responsabilités à cet égard sont prescrites dans les mesures législatives qui nous régissent, qui exigent que la CAJO exerce ses pouvoirs et remplisse ses obligations dans l'intérêt public et selon les principes de l'honnêteté, l'intégrité et la responsabilité sociale. Ces principes orientent la façon dont la CAJO remplit son mandat et servent de point de référence pour déterminer nos objectifs fondamentaux en tant qu'organisme de réglementation.

Le premier de ces objectifs consiste à prévenir des *activités illégales*, telles que la tricherie et le vol. Cet objectif peut être atteint, par exemple, en établissant des normes que les exploitants doivent respecter (p. ex., surveillance des casinos, exigences quant à la sécurité, mécanismes de contrôle interne plus stricts, etc.). Le deuxième objectif est de *protéger le consommateur et le public*, en assurant notamment l'intégrité des jeux et du matériel de jeu et en approuvant toutes les règles

du jeu pour les jeux de table. Le dernier objectif fondamental est de promouvoir et de maintenir la *responsabilité sociale* dans les secteurs que nous réglementons.

Les lois et les règlements dont nous veillons à l'application renferment un certain nombre de dispositions portant précisément sur la promotion de la responsabilité sociale. Par exemple, en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* (la *Loi*), il est interdit aux titulaires de permis d'autoriser l'ivresse dans leur établissement et de vendre ou servir de l'alcool à des mineurs et des personnes ivres. De plus, les titulaires de permis et les fabricants sont tenus de faire preuve de responsabilité sociale lorsqu'ils font la publicité ou la promotion d'alcool. Par exemple, ils ne doivent pas viser les mineurs ni associer la consommation d'alcool à la conduite d'un véhicule automobile ni à la réussite personnelle. Dans le contexte des jeux, il y a des mesures en place pour s'assurer que les personnes de moins de dix-neuf (19) ans ne puissent avoir accès aux établissements de jeu ni jouer, des politiques pour éviter que les personnes s'enivrent et que les personnes qui semblent ivres ne soient autorisées à jouer, et des procédures strictes relativement à l'accès au crédit afin de protéger les personnes qui risqueraient de jouer plus qu'elles ne peuvent se le permettre. Il y a aussi des règlements et des politiques qui visent à ce que la publicité et la commercialisation du jeu soient faites de façon responsable sur le plan social, qu'elles ne s'adressent pas aux jeunes ni aux personnes qui sont aux prises avec des problèmes liés au jeu et qu'elles ne laissent pas entendre que le jeu peut améliorer le style de vie, que ce soit sur le plan financier, social ou personnel.

Au cours de l'année qui vient, nous travaillerons avec ardeur pour faire en sorte que la Commission continue à remplir ce volet crucial de son mandat et que nos stratégies et nos opérations continuent de respecter les normes les plus élevées en matière d'honnêteté, d'intégrité et de responsabilité sociale.

C'est avec plaisir que je continuerai de travailler en étroite collaboration avec le conseil de la CAJO et le président, David Gavsie. Je désire remercier tous les gestionnaires et les autres membres du personnel de leur enthousiasme et de la diligence avec laquelle ils s'acquittent de leurs fonctions, ainsi que de leur précieuse contribution à l'égard des nombreux changements significatifs que nous avons apportés au cours de la dernière année.

Le directeur général,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jean Major', with a stylized flourish extending to the right.

Jean Major

Vue d'ensemble et principales activités de la CAJO

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) est un organisme de réglementation avec un conseil d'administration qui a été établi le 23 février 1998 en vertu de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public*. Elle relève du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. La CAJO assume aussi des fonctions décisionnelles. Son conseil d'administration tient des audiences en vertu des lois pertinentes, y compris des audiences publiques.

Notre vision

Être un chef de file dans les secteurs des alcools et des jeux grâce à une réglementation et des services efficaces, qui sont équitables, qui répondent aux besoins et qui servent l'intérêt public dans son ensemble.

Notre mandat

Réglementer les secteurs des alcools et des jeux en respectant les principes d'honnêteté et d'intégrité tout en veillant à l'intérêt public.

Notre mission

La CAJO s'engage à mener ses activités de façon à répondre aux critères suivants :

Élaborer et mettre en œuvre des politiques et des procédures équitables et veiller à leur application.

Établir un cadre de mesures de contrôle réglementaires essentielles pour veiller à l'intérêt public qui sont sensibles à la viabilité économique des industries des alcools et des jeux.

Créer un milieu de travail qui respecte et valorise les contributions des employés de la CAJO et qui leur donne la chance de se réaliser sur le plan professionnel.

Répondre aux besoins des clients et des intervenants.

Sensibiliser les clients et les intervenants et établir des partenariats.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

La CAJO est chargée de veiller à l'application :

- de la *Loi sur les permis d'alcool* (la *Loi*);
- de la *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin*;
- de la *Loi sur les alcools* [alinéas 3 (1) b, e, f, g et 3 (2) a];
- de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*;
- du Décret 2688/93 sur la délivrance de licences de loterie (tel que modifié);
- de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public*.

Les activités de base suivantes sont liées à l'application de ces lois et du Décret :

- Délivrer des permis aux établissements de l'Ontario qui vendent ou servent de l'alcool, aux services de livraison d'alcool, aux fabricants d'alcool ainsi qu'à leurs agents et aux agents de fabricants étrangers, et aux centres de fermentation libre-service, et réglementer ces établissements et ces personnes; administrer le programme des permis de circonstance, délivrés par l'entremise des magasins désignés de la Régie des alcools de l'Ontario.
- Autoriser l'établissement de magasins de détail de fabricants, notamment les magasins d'un établissement vinicole, sur les lieux de fabrication ou à un autre emplacement, d'une distillerie ou d'une brasserie, sur les lieux de fabrication, et de magasins Brewers Retail Inc. (« The Beer Store »).
- Inscrire les fournisseurs commerciaux et les employés des activités de jeu de bienfaisance, des casinos commerciaux, des casinos de bienfaisance et des salles de machines à sous dans des hippodromes.
- Administrer le cadre de réglementation qui régit la délivrance des licences de loterie de bienfaisance (p. ex., bingos, tombolas et billets à fenêtres).
- Délivrer des licences à l'égard des jeux de hasard organisés dans le cadre de foires et d'expositions.
- Approuver les règles du jeu ou les changements aux règles du jeu en ce qui a trait aux jeux de hasard mis sur pied et administrés par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario à des casinos commerciaux, des casinos de bienfaisance et des salles de machines à sous dans des hippodromes.
- Interdire à certaines personnes l'accès aux établissements de jeu dans la province de l'Ontario en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et des règlements y afférents.
- En juillet 2007, on a confié à la CAJO la responsabilité de la réglementation du système de loteries provincial. Cela englobe l'inscription des personnes et des entreprises fournissant des services à la Société des loteries et des jeux de l'Ontario ou au nom de celle-ci (soit les détaillants de produits de loterie). Les règlements régissant ce secteur sont entrés entièrement en vigueur le 1^{er} janvier 2008.

Enquêtes, inspections et surveillance

- Inspecter et surveiller les établissements pourvus d'un permis d'alcool afin de s'assurer qu'ils respectent la *Loi* et les règlements y afférents.
- Inspecter et surveiller les casinos commerciaux, les casinos de bienfaisance, les machines à sous dans des hippodromes et les activités ou les installations de jeu de bienfaisance pour veiller à ce que la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, ses règlements et les exigences liées à la délivrance des licences et aux inscriptions soient respectés.

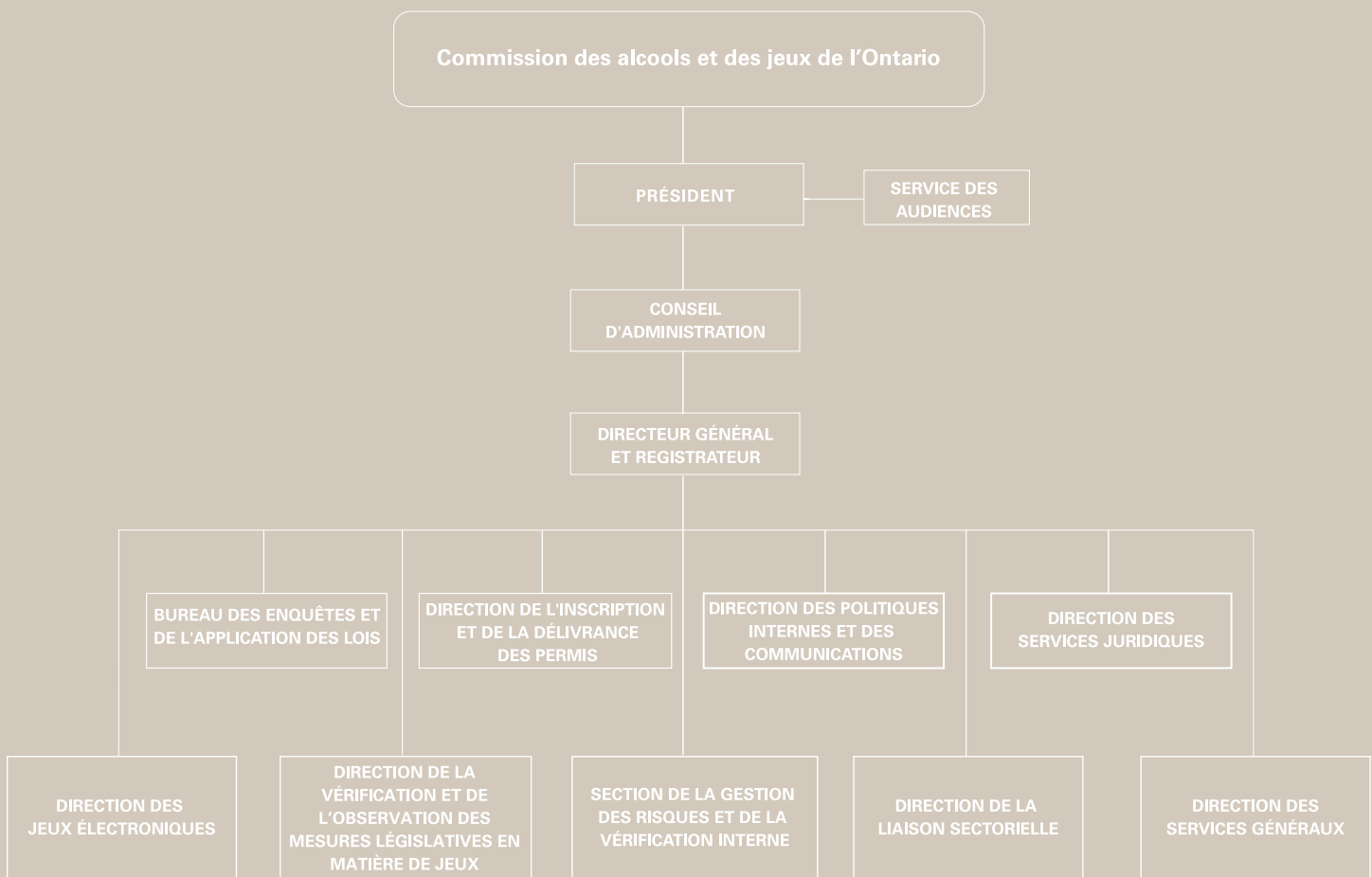
- Effectuer des enquêtes sur les antécédents de personnes et d'entreprises désirant s'inscrire et obtenir un permis ou une licence en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et de la *Loi*.
- Faire en sorte que les services policiers soient présents aux casinos commerciaux, aux casinos de bienfaisance et dans les salles de machines à sous dans des hippodromes.
- Effectuer la vérification d'entreprises inscrites et titulaires d'un permis ou d'une licence en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et de la *Loi*.
- Approuver et surveiller les systèmes de contrôle internes, les systèmes de surveillance et de sécurité et tout autre système servant au fonctionnement des casinos commerciaux, des casinos de bienfaisance et des salles de machines à sous dans des hippodromes afin de s'assurer qu'ils sont conformes à toutes les exigences réglementaires.
- Mettre à l'essai les machines à sous et les systèmes de jeux, les approuver et les inspecter.
- Inspecter et surveiller les détaillants qui vendent des billets de loterie au nom de l'OLG.
- Mener une enquête pour des cas de gagnants liés à l'OLG mettant en cause des détaillants de produits de loterie, des gérants de détaillants de produits de loterie ou des fournisseurs de matériel de loterie.
- Lorsqu'il y a des gagnants suspects à la loterie, enquête menée par les agents de la Police provinciale de l'Ontario en détachement à la CAJO.

Tenue d'audiences

- Tenir des audiences à l'égard d'ordonnances proposées en vertu de la *Loi* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*.
- Tenir des audiences concernant le refus du registrateur de procéder à une inscription ou de délivrer un permis ou une licence en vertu de la *Loi* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*.
- Tenir des audiences à l'égard d'ordres de se conformer et pour des cas où l'office des vins refuse d'accorder ou de renouveler une approbation pour utiliser des termes, descriptions et désignations, ou en suspend ou révoque une, en vertu de la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance*.
- Tenir des audiences publiques pour déterminer s'il y a lieu de délivrer ou de révoquer un permis d'alcool ou d'ajouter des lieux à un permis existant lorsqu'un avis public concernant une demande de permis ou de modification d'un permis existant a suscité des objections de la part du public.
- Procéder à l'arbitrage de différends entre deux ou plusieurs personnes réclamant le prix d'un billet de loterie.

Structure organisationnelle

La structure organisationnelle de la CAJO est axée sur les responsabilités fonctionnelles et comporte des mécanismes internes pour vérifier l'exercice des pouvoirs et de l'autorité de l'organisme.



Conseil d'administration*

La CAJO est constituée en société sans capital-actions en vertu de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public*. Cette loi prévoit que la CAJO doit avoir un conseil d'administration d'au moins cinq (5) membres, nommés par décret par le lieutenant gouverneur en conseil.

NOM	POSTE	MANDAT
David C. Gavsie	PRÉSIDENT À TEMPS PLEIN	Novembre 2005 – Octobre 2008
Kirsti Hunt	VICE-PRÉSIDENTE À TEMPS PARTIEL	Avril 1997 – Avril 2011
Patricia McQuaid	VICE-PRÉSIDENTE À TEMPS PLEIN	Avril 2003 – Novembre 2008
Dianne M. Axmith	MEMBRE À TEMPS PARTIEL	Avril 2003 – Avril 2009
Beryl Ford	MEMBRE À TEMPS PARTIEL	Septembre 2004 – Septembre 2009
Brian Ford	MEMBRE À TEMPS PARTIEL	Septembre 2004 – Septembre 2009
Allan Higdon	MEMBRE À TEMPS PLEIN	Mars 2005 – Mars 2013
S. Grace Kerr	MEMBRE À TEMPS PLEIN	Juillet 2007 – Juillet 2009
Guy Maurice	MEMBRE À TEMPS PLEIN	Septembre 2006 – Septembre 2008
Alex McCauley	MEMBRE À TEMPS PLEIN	Octobre 2005 – Octobre 2008
Eleanor Meslin	MEMBRE À TEMPS PLEIN	Novembre 2000 – Février 2010
Bruce R.H. Monteith**	MEMBRE À TEMPS PLEIN	Avril 2003 – Avril 2009

* La liste des membres du conseil d'administration ci-dessus porte sur la période allant du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008, y compris leur date de nomination initiale.

** M. Monteith a cessé d'être membre du conseil le 29 mars 2008.

ACTIVITÉS DU CONSEIL DE LA CAJO |

Gouvernance

Le conseil est chargé de la gouvernance générale de la Commission et les membres se rencontrent tous les mois. Dans l'exercice de ses fonctions relatives à la gouvernance, le conseil fixe des objectifs, élabore des politiques et établit des orientations stratégiques pour permettre à la Commission de remplir son mandat. Il travaille avec le directeur général et les cadres supérieurs par l'entremise des comités du conseil chargés des finances et des vérifications, des politiques et des procédures, ainsi que de la sensibilisation et des relations publiques. La CAJO exerce ses pouvoirs et s'acquitte de ses obligations dans l'intérêt public et en respectant les principes de l'honnêteté, de l'intégrité et de la responsabilité sociale.

La CAJO est un organisme sans lien de dépendance avec le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Les liens qui existent en matière de responsabilité entre le président et le ministre sont énoncés officiellement dans un protocole d'entente. Ce protocole exige aussi que les activités de la CAJO respectent certaines directives du Conseil de gestion qui régissent les organismes, y compris l'Agency Establishment and Accountability Directive.

Tenue d'audiences

La *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public* confie aux membres du conseil de la CAJO la responsabilité de tenir des audiences et de rendre des décisions relativement à des questions relevant de la *Loi*, la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, la *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin* et la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance*. Au 31 mars 2008, le conseil de la CAJO comptait un président à temps plein, une vice-présidente à temps plein et une à temps partiel, trois membres à temps plein et cinq membres à temps partiel. Pour s'acquitter de ses fonctions décisionnelles, le conseil est appuyé par le chef des audiences et les membres du personnel du Service des audiences.

Le conseil tient les audiences et rend les décisions qui s'imposent en vertu de la *Loi* et la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*. Le conseil tient aussi des audiences publiques visant à revoir des demandes de permis d'alcool ou d'ajout à des locaux pourvus d'un permis lorsque des objections ont été déposées par écrit à cet égard. Il tient aussi des audiences à l'égard d'ordres de se conformer et pour des cas où l'office des vins refuse d'accorder ou de renouveler une approbation pour utiliser des termes, descriptions et désignations, ou en suspend ou révoque une, en vertu de la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance*.

En 2007/08, le conseil a tenu 372 audiences liées aux alcools, 31 audiences publiques, 14 audiences liées aux jeux et 144 conférences préparatoires à l'audience. Ces chiffres indiquent que le conseil a tenu moins d'audiences qu'auparavant mais celles-ci étaient plus complexes et d'une plus longue durée. On prévoit que cette tendance se poursuivra en ce qui a trait aux audiences liées aux alcools et aux jeux traditionnels. On a remarqué une hausse du nombre d'ordonnances de suspension provisoire. En outre, dans le cadre de ses efforts permanents pour améliorer la prestation des services et réduire le temps d'attente entre le moment où une demande d'audience est présentée et la tenue de cette audience, le conseil a apporté un certain nombre d'améliorations sur le plan administratif au processus de prise de décisions. Ces améliorations ont permis d'éliminer un arriéré de cas et de réduire considérablement la période entre le moment où la formule de demande d'audience est reçue par le Service des audiences et le début de l'audience devant le conseil.

Les procédures administratives ont été rationalisées. Le délai pour la tenue d'une audience en 2007/08 était de trois à quatre mois en moyenne, tout comme en 2006/07. Il s'agit là d'une grande amélioration car ce délai était de 12 mois en moyenne en 2004/05. En outre, les décisions du conseil sont publiées, en moyenne, environ six mois après que la demande initiale d'audience a été présentée au conseil.

Sous la direction du président, le conseil a aussi élaboré et mis en place un processus volontaire de règlement des différends qui permet aux participants à des loteries d'obtenir des services d'arbitrage en cas de différends concernant des prix ou des portions de prix. Le président a rendu publiques des règles applicables à l'arbitrage des différends concernant les loteries le 1^{er} janvier 2008.

AUDIENCES RELATIVES AUX ALCOOLS PENDANT L'EXERCICE *

EXERCICE	2006/07	2007/08
Objet de l'audience en fonction du genre d'avis de proposition émis par le registrateur des alcools et des jeux		
Révocation de permis	27	15
Refus de céder/renouveler un permis	10	4
Révision de demande de permis	38	45
Suspension de permis	349	177
Ajout d'une condition	6	0
Refus d'éliminer une condition	1	2
Nombre total d'audiences (Englobe toutes les audiences pour lesquelles une décision a été rendue entre le 1 ^{er} avril 2007 et le 31 mars 2008.)	519	372
Nombre total de comités du conseil	486	421

* Un certain nombre de nouveaux processus ont été mis en place pour aider la CAJO à faire la transition entre un modèle de réglementation axé sur l'application des lois et un modèle misant sur l'observation. Grâce aux processus de règlement hâtif des différends, un moins grand nombre de questions font l'objet d'une audience, mais ces questions sont plus complexes et nécessitent plus de temps.

CONFÉRENCES PRÉPARATOIRES À L'AUDIENCE

EXERCICE	2006/07	2007/08
Nombre de conférences préparatoires liées aux alcools	146	144

RÈGLEMENTS LIÉS AUX ALCOOLS SANS AUDIENCE

EXERCICE	2006/07	2007/08
Nombre de règlements sans audience*	94	40

* Nouveau processus mis en place permettant de s'occuper plus efficacement de questions d'importance mineure sans la tenue d'une audience.

APPELS CONFÉRENCES CONSTITUANT DES RÉUNIONS PUBLIQUES LIÉES AUX ALCOOLS

EXERCICE	2006/07	2007/08
Nombre d'appels conférences constituant des réunions publiques*	67	31

* Nouveau mode de règlement extrajudiciaire des différends.

AUDIENCES LIÉES AUX JEUX

EXERCICE	2006/07	2007/08
Nombre total d'audiences	16	14

Vue d'ensemble des opérations 2007/08

EFFICACITÉ DES OPÉRATIONS ET AUTRES POINTS SAILLANTS

En tant qu'organisme de réglementation des industries des alcools et des jeux, la CAJO s'efforce d'être équitable, de s'adapter aux besoins et d'axer ses activités sur le service à la clientèle. Il faut miser principalement sur l'éducation et la sensibilisation pour favoriser la conformité au sein des industries des alcools et des jeux à l'échelle de la province. La CAJO continue de travailler de façon proactive avec les titulaires de permis d'alcool et les personnes inscrites du secteur des jeux pour établir des normes élevées pour le marché et les inciter à se conformer de façon volontaire. Nous visons aussi à remplir notre mandat consistant à exercer nos pouvoirs et à nous acquitter de nos obligations dans l'intérêt public et selon les principes de l'honnêteté, l'intégrité et la responsabilité sociale. La CAJO considère la responsabilité sociale comme un principe important pour l'élaboration de stratégies de réglementation et l'atteinte de ses objectifs.

Au cours de 2007/08, la CAJO a continué d'axer ses activités sur cinq priorités clés indiquées dans son plan d'activités :

1. **Établir des communications plus efficaces**
2. **Renforcer les processus administratifs**
3. **Moderniser le cadre réglementaire des alcools et des jeux**
4. **Maximiser le potentiel des employés**
5. **Renforcer la responsabilité de l'organisme**

Voici certaines des activités clés qui ont appuyé ces priorités :

1. **Élaboration d'une stratégie relative à l'observation des lois à l'échelle de l'organisme qui intègre les projets suivants :**
 - L'application des lois en fonction du risque
 - La délivrance de permis en fonction du risque
 - La réforme concernant la diligence raisonnable
2. **Modernisation des cadres réglementaires**
 - *Loi sur les permis d'alcool (la Loi)*
 - Cadre pour les jeux de bienfaisance
 - *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* (en vue d'inclure la réglementation des loteries exploitées par le gouvernement)
3. **Élaboration d'un plan pour les ressources humaines de l'organisme et d'un plan pour la technologie de l'information**
4. **Examen des communications à l'échelle de l'organisme**
5. **Nouvelles normes techniques concernant les dispositifs de jeu électroniques**

Se sont ajoutés à cet ambitieux programme, les résultats inattendus de l'enquête menée par l'Ombudsman de l'Ontario sur les loteries exploitées par le gouvernement. Le 26 mars 2007, l'Ombudsman a rendu public un rapport intitulé *Enquête sur la protection contre la fraude et le vol assurée au public par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario : Le grand*

jeu de la confiance. L'enquête portait sur le fonctionnement et le régime réglementaire de surveillance des loteries commerciales en Ontario. Le rapport a conclu qu'il fallait faire plus pour protéger le public contre la fraude et le vol dans le cadre du système de loteries de la province et pour donner suite aux plaintes du public à l'égard de ce système.

Le rapport de l'Ombudsman renfermait 23 recommandations au total, mais les trois premières s'adressaient directement au gouvernement de l'Ontario et renfermaient les éléments clés d'un nouveau cadre réglementaire devant être administré par une entité distincte de l'OLG. Ces recommandations mettaient l'accent sur un processus d'enquêtes, d'inscriptions et d'inspections continues des détaillants de produits de loterie, et l'Ombudsman a indiqué que la CAJO pourrait s'acquitter des fonctions de surveillance envisagées.

Le gouvernement a convenu que la CAJO était l'organisme approprié pour la réglementation des loteries commerciales en Ontario et a demandé à la Commission d'assumer la responsabilité de ce tout nouveau champ d'activités. Un nouveau régime réglementaire a été établi pour les loteries et des dispositions ont été ajoutées à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et à la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario* afin de rectifier les problèmes soulevés par l'Ombudsman dans des délais très serrés.

Se fondant sur l'expérience de la CAJO touchant la réglementation d'autres secteurs liés aux jeux, le gouvernement a déterminé que la Commission devait avoir des pouvoirs accrus quant à la surveillance pour assurer l'intégrité de tout le système de loteries. Par conséquent, le nouveau règlement portant sur les loteries (Règlement de l'Ontario 281/07), qui a été déposé en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* le 28 juin 2007, exige non seulement l'inscription des détaillants de produits de loterie et des gérants de détaillants de produits de loterie mais aussi celle des fournisseurs de matériel de loterie pour qu'ils soient autorisés à dispenser des services relatifs au jeu. Cette obligation imposée aux fournisseurs de matériel de jeu, tels que les fabricants de billets à gratter, fait en sorte que le nouveau cadre réglementaire a une portée plus large que ce que recommandait l'Ombudsman.

La CAJO a commencé à accepter les demandes d'inscription liées aux loteries en juillet 2007. Les entreprises en question devaient être inscrites et se conformer aux normes et modalités d'inscription au plus tard le 1^{er} janvier 2008 pour pouvoir continuer à offrir des services relatifs au jeu à l'OLG.

Pour que la CAJO soit en mesure de remplir son mandat élargi et mettre en œuvre efficacement ce nouveau cadre réglementaire pour les loteries, il a fallu augmenter considérablement les ressources financières, physiques et humaines de la Commission, l'OLG s'occupant elle-même d'un grand nombre des aspects financiers. Fait remarquable : grâce à ces ressources supplémentaires et aux efforts énormes déployés par les gestionnaires et le personnel de tous les services de la CAJO, presque tous les 10 000 détaillants de produits de loterie ont été inscrits avant la date limite du 1^{er} janvier 2008 et le nouveau régime réglementaire était en place à la fin de 2007. Il est aussi important de souligner que la CAJO a réussi à assumer cette nouvelle responsabilité imprévue tout en respectant les échéanciers établis et les engagements pris à l'égard des activités qui étaient prévues pour la Commission.

Principales réalisations sur le plan des opérations

STRATÉGIE RELATIVE À L'OBSERVATION DES LOIS ET À L'APPLICATION DES LOIS EN FONCTION DU RISQUE DE LA CAJO

Conformément à son objectif global de devenir un organisme de réglementation davantage axé sur l'observation des lois, la CAJO a élaboré une stratégie relative à l'observation des lois. Cette stratégie à plusieurs facettes englobe des activités touchant la prévention, la communication, la coopération, l'application des lois, la technologie et la consultation. On vise ainsi à ce que les titulaires de permis et les personnes inscrites s'acquittent de leurs fonctions dans l'intérêt public, en respectant la loi et les principes de l'honnêteté et de l'intégrité. On désire en bout de ligne élaborer une stratégie qui fera en sorte que les participants au sein de l'industrie des jeux et le grand public aient confiance en l'honnêteté et l'intégrité des personnes qui contribuent à mettre les produits à la disposition du public et, par le fait même, que les produits offerts leur inspirent confiance.

Un des éléments clés du programme d'observation des lois est la mise en œuvre d'une stratégie relative à l'application des lois en fonction du risque, selon laquelle les activités visant l'application des lois se concentrent sur les situations présentant plus de risque et sur les titulaires de permis et les personnes inscrites dans chaque secteur qui risquent le plus de ne pas se conformer aux lois. L'objectif principal de la stratégie consiste à faire en sorte qu'il y ait un taux élevé de conformité aux exigences réglementaires, et ce, de façon efficace et efficiente pour deux industries importantes en Ontario.

Sur le plan des opérations, la stratégie relative à l'application des lois en fonction du risque englobe les activités suivantes :

- Enquêtes portant sur la diligence raisonnable
- Évaluation des risques
- Inspections et vérifications
- Application des lois et amendes

La CAJO continue à élaborer et améliorer son modèle axé sur les risques pour l'application des lois, qui fonctionne bien dans le secteur des alcools depuis novembre 2006. Ce modèle sert d'outil pour sensibiliser les titulaires de permis et les personnes inscrites régis par l'organisme et pour renforcer leur conformité. Dans le cadre de la stratégie relative à l'observation des lois, on mise toujours aussi sur les relations qui favorisent une approche intégrée axée sur la collaboration à l'échelle municipale dans diverses municipalités et qui mettent à contribution les services policiers et des incendies, les bureaux de santé, ainsi que les autorités chargées de la réglementation et de la délivrance des permis au sein des localités.

Une analyse de données sur cette nouvelle approche a révélé une hausse des taux de conformité à l'échelle de la province (données statistiques d'Opérations policières conjuguées — échelle provinciale). En outre, le modèle axé sur les risques pour l'application des lois est lié à de nouvelles initiatives internes telles que la *délivrance de permis en fonction du risque* et le recours proposé à des amendes pour favoriser la conformité afin que la Commission puisse mettre davantage l'accent sur une stratégie d'observation des lois qui est proactive, valable et éducative. On déploie des efforts pour adopter cette même approche à l'égard du nouveau régime réglementaire des loteries. D'importantes initiatives de formation ont été entreprises au sein de l'organisme relativement à l'observation des lois régissant les loteries (cette approche à l'égard du secteur des loteries est novatrice à l'échelle du pays).

MODERNISATION | DES CADRES RÉGLEMENTAIRES

Application des lois régissant les alcools

La CAJO continue aussi de renforcer la coordination avec d'autres organismes provinciaux et locaux en ce qui a trait à l'application des lois régissant les alcools. Dans le cadre des efforts déployés par la CAJO pour éliminer les activités illégales dans les établissements pourvus d'un permis et pour favoriser une meilleure coordination avec d'autres organismes provinciaux et locaux, les membres du personnel chargés de l'application des lois ont été formés en vue d'acquérir les connaissances et l'expertise nécessaires en raison de l'évolution du milieu, et des programmes éducatifs sur l'application des lois régissant les alcools ont été élaborés à l'intention des organismes locaux d'application des lois.

La création d'un comité constitué de représentants de la CAJO, de la ville de Toronto et d'organismes d'application des lois constitue un exemple important de coordination avec les autorités municipales au cours du dernier exercice. Au sein de ce comité, on discute de questions touchant précisément le quartier des spectacles de Toronto afin d'améliorer la conformité aux lois et la sécurité de ce quartier.

Modifications des lois et règlements

La CAJO travaille continuellement avec des membres du personnel du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs en vue d'apporter des modifications législatives et réglementaires à la *Loi*, la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public* et la *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin*, ainsi qu'à d'autres mesures législatives pertinentes. Depuis 2006-2007, les modifications suivantes ont été approuvées par le gouvernement :

ALCOOLS

Le 12 décembre 2006, des modifications ont été apportées à la *Loi*, aux règlements y afférents et à la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public*. Une fois que ces modifications ont été promulguées à diverses dates au cours de 2007 (principalement le 1^{er} juillet 2007), elles ont eu les effets suivants :

- Autoriser l'adoption d'une démarche axée sur les risques pour la délivrance des permis de vente d'alcool;
- Élargir la portée des enquêtes menées par la CAJO relativement à la délivrance de permis, dont un pouvoir accru en ce qui a trait aux « personnes intéressées »;
- Autoriser le recouvrement des coûts auprès des auteurs de demande pour les enquêtes complexes en vue de la délivrance de permis;
- Ajouter des motifs pour le refus, la suspension ou la révocation d'un permis de vente d'alcool si le titulaire de permis n'est pas le véritable exploitant de l'établissement;
- Autoriser l'établissement d'amendes pour un nombre limité d'infractions à un permis d'alcool et l'utilisation des revenus ainsi générés à des fins de sensibilisation du public et des titulaires de permis;
- Céder au registrateur le pouvoir qu'avait le conseil de la CAJO de clarifier des pouvoirs délégués auparavant et de rationaliser les processus de la CAJO;
- Donner la possibilité au registrateur de regrouper des permis de vente d'alcool en un seul permis s'appliquant aux mêmes locaux exploités par le même titulaire de permis;
- Préciser une période d'exclusion minimale de deux ans lorsqu'on interdit à des locaux de tenir des activités en vertu d'un permis de circonstance;
- Éviter la cession d'un permis après qu'un avis de proposition a été délivré;

- Imposer une période d'attente de deux ans après le refus ou la révocation d'un permis de vente d'alcool pour des motifs autres que l'intérêt public avant qu'une autre demande ne puisse être présentée;
- Autoriser les exploitants de salles de bingo à présenter une demande de permis de vente d'alcool dans le cadre d'un projet pilote visant à aider l'industrie des bingos à faire concurrence à d'autres activités de divertissement.

Un certain nombre d'autres petits changements et de modifications de forme ont aussi apportés et été promulgués conjointement avec les éléments mentionnés précédemment :

- En mai 2007, une modification a été apportée au Règlement 719 en vue d'autoriser l'instauration d'un *permis restreint de vente d'alcool par un fabricant*, grâce auquel les établissements vinicoles et les brasseries de l'Ontario peuvent vendre et servir des verres de leur vin et leur bière à des fins de consommation sur les lieux de fabrication et augmenter ainsi les possibilités touristiques de ce secteur.
- Le 13 juillet 2007, des modifications importantes ont été apportées à plusieurs règlements pris en application de la *Loi*, qui se greffaient aux modifications législatives énumérées précédemment. Elles visaient ce qui suit :

Règlement 719 – Permis de vente d'alcool

- Autoriser les clients à apporter dans les établissements pourvus d'un permis, dans des contenants scellés et intacts, de l'alcool qu'ils ont acheté auprès d'un magasin du gouvernement s'il est destiné à leur usage personnel ailleurs que dans les établissements;
- Exiger que tous les titulaires de permis fassent en sorte que les membres de leur personnel appropriés terminent avec succès un cours de formation des serveurs d'ici le 1^{er} janvier 2008;
- Exiger que les titulaires de permis de vente d'alcool prennent des mesures raisonnables pour décourager ou minimiser les dégâts que cause une inconduite à proximité de leur établissement;
- Préciser que les titulaires de permis/la direction ont le devoir d'assurer le contrôle des entrées dans leur établissement et des activités qui s'y déroulent;
- Permettre l'obtention d'un permis pour un hall d'hôtel ou un vestibule de motel;
- Interdire les appareils de type vaporisateur d'alcool sans liquide (AWOL) dans les établissements pourvus d'un permis;
- Instaurer un prix minimum pour les boissons alcoolisées et permettre aux titulaires de permis de vente d'alcool d'appliquer de façon responsable des prix souples;
- Permettre le service d'alcool à toutes les personnes ayant l'âge légal de boire se trouvant sur un terrain de golf.

Règlement 718 – Représentants de fabricants et services de livraison d'alcool

- Exiger que tous les exploitants de services de livraison d'alcool veillent à ce que les membres de leur personnel appropriés terminent avec succès un cours de formation des serveurs d'ici le 1^{er} janvier 2008;
- Exiger que les exploitants de services de livraison d'alcool avisent immédiatement la CAJO de tout changement d'adresse de leur entreprise;
- Autoriser les représentants de fabricants à conserver des produits existants, non seulement des « nouveaux » produits, en vue de fournir des échantillons de boissons alcoolisées.

Règlement 720 – Fabricants

- Clarifier le fait que les dossiers des fabricants d'alcool doivent être conservés pendant au moins six ans à des fins d'inspection.

Règlement 58/00 – Centres de fermentation libre-service

- Remplacer le nom « centres de brassage libre-service » par « centres de fermentation libre-service »;
- Éliminer la « période de grâce » de trois mois pour le renouvellement des permis en vue d'assurer une certaine cohérence avec les autres genres de permis délivrés.

Règlements pris en application de la Loi sur les permis d'alcool – Généralités

- Modifier et rationaliser les articles de règlements portant sur la propriété qui s'appliquent lors de la cession de permis pour préciser notamment que toutes les cessions d'actions résultant en la possession de 10 % de n'importe quelle catégorie d'actions constituent un changement prescrit;
- Éliminer les cartes avec photo de la LLBO comme pièces d'identité prescrites.

En plus des modifications législatives indiquées précédemment, un certain nombre d'autres petits changements et de modifications de forme ont aussi apportés.

Reconnaissant le fait que l'attitude du public à l'égard des lois régissant les alcools de la province évolue, le gouvernement s'est engagé à examiner les règles en place afin de s'assurer qu'elles correspondent aux réalités actuelles du marché, qu'elles sont conformes au style de vie et à la mentalité de la société actuelle et que l'industrie fonctionne de façon responsable sur le plan social.

JEUX

En ce qui a trait à la Loi de 1992 sur la réglementation des jeux, on a augmenté considérablement la réglementation du cadre s'appliquant au secteur des jeux de l'Ontario grâce au Règlement de l'Ontario 281/07 (Loteries), qui a été déposé le 28 juin 2007 et qui est entré principalement en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Ce nouveau règlement fait partie des mesures prises par le gouvernement pour donner suite au rapport du 26 mars 2007 de l'Ombudsman sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, « Le grand jeu de la confiance ». Il habilite la CAJO à réglementer la vente de billets de loterie commerciaux, dont l'inscription des détaillants de produits de loterie. Ce règlement prévoit précisément l'inscription des détaillants de produits de loterie, des gérants de détaillants de produits de loterie ou des fournisseurs de matériel de loterie qui désirent dispenser des services relatifs au jeu (billets de loterie) à la Société des loteries et des jeux de l'Ontario.

L'obligation imposée à certaines personnes de s'inscrire en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* signifie que ces personnes sont assujetties à toutes les exigences de la *Loi*, telles que des enquêtes menées par le registrateur des alcools et des jeux au sujet de la moralité, de l'intégrité et des compétences sur le plan financier des personnes inscrites ou des auteurs de demande et des personnes intéressés, le pouvoir du registrateur des alcools et des jeux de proposer des suspensions et des révocations d'inscriptions, ainsi que des inspections et des enquêtes menées par la CAJO afin de s'assurer de la conformité aux règlements. En outre, le nouveau règlement exige que les personnes inscrites respectent les normes établies par le registrateur et qu'elles aient des mécanismes de contrôle interne si le registrateur l'exige. La CAJO a commencé à accepter les demandes d'inscription liées aux loteries le 1^{er} juillet 2007, l'obligation d'être inscrits et l'application du nouveau système d'inscription entrant en vigueur le 1^{er} janvier 2008.

De plus, le Règlement de l'Ontario 282/07 pris en application de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public* a été déposé le 28 juin 2007 en vue de permettre l'imposition d'amendes en vertu de la *Loi* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*. Les modifications apportées à la *Loi* sont entrées en vigueur le 17 juillet 2007, tandis que les modifications à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* l'ont été le 1^{er} janvier 2008. Conformément à la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public*, tous les fonds découlant des amendes serviront à la sensibilisation du public, ainsi qu'à des programmes d'éducation et de formation pour le grand public, les personnes inscrites et les titulaires de permis et de permis de circonstance, dans les secteurs des alcools et des jeux.

En vertu d'une autre modification réglementaire apportée en 2007, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario est tenue de se conformer à plusieurs mécanismes de contrôle de la gestion qui ont été approuvés par le registrateur des alcools et des jeux et qui ont pris effet le 1^{er} janvier 2008. Cette exigence fait partie des modifications apportées au Règlement de l'Ontario 198/00 pris en

application de la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario*. Ces modifications prévoient également un processus d'arbitrage pour le règlement de différends entre deux personnes ou plus au sujet d'un prix. Ce processus est géré par le président du conseil de la CAJO.

Le gouvernement et la CAJO reconnaissent le fait que l'industrie des jeux est en constante évolution et qu'elle fait toujours face à de nouveaux défis. Par conséquent, le cadre réglementaire des jeux, tout comme celui qui s'applique à la délivrance des permis d'alcool, doit être passé en revue constamment afin qu'il demeure efficace. On pourrait, par exemple, procéder à une réforme des jeux des casinos, un secteur dont la réglementation n'a pas été modifiée depuis une dizaine d'années.

Mise à jour sur les jeux de bienfaisance

La CAJO a continué de collaborer avec les groupes d'intervenants des secteurs des jeux de bienfaisance, y compris les bingos, les billets à fenêtres et les tombolas, afin d'aider le secteur des jeux de bienfaisance à rester viable dans un milieu complexe et concurrentiel. Ces groupes, qui sont constitués de représentants des jeux de bienfaisance et d'associations de l'industrie, ont contribué à la réalisation du programme de modernisation de la CAJO. Les groupes ont proposé des initiatives visant à assouplir le cadre de réglementation des jeux de bienfaisance et ont participé à l'établissement de nouvelles options pour l'industrie des jeux de bienfaisance au fil des ans. Au cours de 2007, la CAJO a continué à mettre en œuvre les orientations et les priorités définies en vue de *moderniser les jeux de bienfaisance*. Voici les principales réalisations à cet égard :

NOUVEAU MODÈLE DE RECETTES POUR LES SALLES DE BINGO DE BIENFAISANCE

La CAJO a mis en œuvre le nouveau modèle de recettes pour les salles de bingo avec mises en commun en mai 2007. Ce nouveau modèle a été élaboré en fonction des recommandations formulées par une société d'experts-conseils (HLT Advisory) après avoir consulté les participants du secteur des bingos et effectué une analyse exhaustive. Le nouveau modèle de recettes vise à favoriser la stabilité des jeux de bienfaisance et à offrir de nouvelles possibilités de croissance pour le secteur. On s'attend à ce que cela se produise si les conditions suivantes sont en place : les clients peuvent de se divertir de façon agréable, on tient compte des intérêts des clients lors des prises de décisions, on donne plus de souplesse pour le choix des jeux offerts, on met l'accent sur la commercialisation du bingo et on fournit des incitatifs pour la croissance du secteur. Ce nouveau modèle de recettes tient aussi compte de la nécessité de faire de la publicité et de la promotion. Cela comporte l'établissement d'un mécanisme permettant la mise sur pied et l'administration d'un fonds pour l'amélioration du secteur des bingos, au profit de toutes les salles de bingo avec mises en commun de la province. L'instauration du nouveau modèle de recettes pour les salles de bingo avec mises en commun est fondée sur les principes énoncés pour la modernisation des jeux de bienfaisance et, tout particulièrement, sur l'accroissement de la souplesse ainsi que de la responsabilité et de la possibilité de faire un suivi.

VENTES DE BILLETS À FENÊTRES

Le comité de gestion du fonds pour l'amélioration des billets à fenêtres a présenté au registraire des recommandations au sujet des billets à fenêtres vendus ailleurs que dans des salles de bingo. On est en voie d'examiner et d'analyser ces recommandations. On a donné suite à une recommandation importante en septembre 2007 lorsque le conseil de la CAJO et le ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs ont annoncé la suspension des droits d'inscription des détaillants afin d'aider les organismes de bienfaisance à recueillir plus de fonds. L'industrie tire aussi des avantages d'une initiative de modernisation prise précédemment, soit l'instauration dans les salles de bingos et les clubs philanthropiques des cartes scellées pour

les billets à fenêtres et des billets pour bingos. Ces produits ont été très bien accueillis par les joueurs et ont permis d'accroître les recettes des organismes de bienfaisance.

SOUPLESSE ET RESPONSABILITÉ ACCRUES

Comme cela a été mentionné précédemment, le registrateur est toujours désireux de continuer à donner plus de souplesse au secteur des jeux de bienfaisance en autant qu'elle soit contrebalancée par une responsabilité claire. Par exemple, la CAJO continue de rencontrer des représentants clés du secteur des méga-tombolas en vue de trouver des possibilités de renforcer le secteur et d'en assurer la viabilité.

MODALITÉS RÉVISÉES

Le registrateur a entrepris l'examen approfondi de toutes les modalités relatives aux jeux de bienfaisance et conçu un nouveau cadre selon lequel les exigences communes à toutes les loteries ont été regroupées dans un seul ensemble de modalités de base qui mettent l'accent sur l'honnêteté, l'intégrité et la responsabilité. Les exigences s'appliquant à un genre de loterie en particulier continuent toutefois de faire partie des modalités et des normes établies pour chacun.

Les nouvelles modalités de base régissant les licences de loterie, les modalités régissant les bingos et les billets à fenêtres mis sur pied et administrés dans des salles de bingo de catégories A et B et de catégorie C (avec mises en commun), ainsi que les normes du registrateur pour la gestion financière et l'administration des salles de bingo avec mises en commun ont été rendues publiques en mai 2007. L'examen et la mise à jour des autres modalités régissant les jeux de bienfaisance se poursuivent.

PLANS RELATIFS À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION ET AUX RESSOURCES HUMAINES

En avril 2007, un plan stratégique relatif à la technologie de l'information s'étalant sur une période de cinq ans a été élaboré et approuvé par le comité de direction. Ce plan vise à aligner les projets liés à la technologie sur les priorités générales de la CAJO et à faire en sorte que la technologie de l'information réponde aux exigences de l'entreprise de façon continue. Les objectifs du plan consistent à fournir un système d'information intégré pour l'entreprise qui améliorera la transmission d'information, automatisera les processus manuels et fera en sorte que l'information soit davantage accessible au sein de l'organisation. Grâce à la prestation de services par voie électronique, les clients externes et les intervenants pourront obtenir et fournir des renseignements de façon plus économique. Plusieurs grands projets ont déjà été réalisés : le *modèle de recettes pour les bingos*, l'*examen du registrateur adjoint* et l'*application des lois en fonction du risque*. Plusieurs autres sont en voie de réalisation, tels que le nouveau système de délivrance de licences de loterie.

Le service des ressources humaines de la CAJO a, quant à lui, élaboré un vaste plan visant à répondre aux besoins de l'organisme et des employés (dont un plan de formation, un plan de relève et un plan de gestion des postes vacants). En outre, la Commission a pris des mesures pour la mise en œuvre du plan, dont un sondage auprès des membres du personnel pour connaître leurs besoins en matière de formation. Ce sondage a donné lieu à la mise sur pied de programmes de formation, dont les suivants :

- **Efficacité sur le plan professionnel**
- **Aptitudes en rédaction commerciale**
- **Séminaires sur le bien-être et séance sur la pensée critique et analytique**

De plus, on a instauré un *projet pilote de développement du leadership*, on a créé des possibilités de détachement et de perfectionnement tout au long de 2007/08 dans le cadre de la stratégie de recrutement et de maintien en poste, on a établi des profils à des fins de recrutement pour chaque poste, et on a mis sur pied un prix pour dix ans de services et un programme de reconnaissance des employés à l'occasion du 10^e anniversaire de la CAJO le 23 février 2008. On

envisage d'avoir recours au concept de formation polyvalente globale au sein de la Direction de l'inscription et de la délivrance des permis.

EXAMEN DES COMMUNICATIONS

La CAJO a retenu les services de la société Hill & Knowlton en novembre 2007 pour un examen exhaustif des communications à l'échelle de l'organisme. Cet examen visait à :

- Obtenir des commentaires d'un large éventail d'intervenants internes et externes au sujet de l'efficacité des documents, des outils et des méthodes utilisés par la CAJO pour ses communications (rapport annuel, bulletins d'information, avis à l'industrie, documents de consultation, etc.), et se servir des renseignements obtenus pour améliorer l'uniformité, la clarté et le professionnalisme de ces instruments de communication au profit des intervenants;
- Effectuer un examen indépendant exhaustif des moyens d'identification visuelle et de communication de la CAJO, dont les sites Internet et intranet, les publications et d'autres produits, dans le but d'améliorer l'efficacité générale de la stratégie de communications de l'organisme

Cet examen est terminé; on analyse actuellement les recommandations qui en ont découlé.

APPROBATIONS DU MATÉRIEL ET DES SYSTÈMES DE JEU ÉLECTRONIQUES

Le marché des jeux continue à subir des changements car les demandes des consommateurs et la concurrence dans les collectivités frontalières ne cessent de s'accroître. Les exploitants des casinos commerciaux, des casinos de bienfaisance et des salles de machines à sous dans des hippodromes font face à de plus en plus de défis car on se livre une concurrence féroce pour obtenir les dollars consacrés aux loisirs, notamment dans les localités frontalières. La CAJO, en tant qu'organisme de réglementation, doit continuer de s'adapter à la demande croissante de mises à l'essai et d'approbations de nouveau matériel de jeu et de systèmes de gestion des jeux.

Une réalisation clé en 2007/08 : l'élaboration et l'établissement de nouvelles normes techniques strictes s'appliquant aux dispositifs de jeu électroniques utilisés dans les casinos commerciaux, les casinos de bienfaisance et les salles de machines à sous dans des hippodromes de la province pour faire en sorte que le régime réglementaire de l'Ontario demeure efficace à l'avenir. Ces nouvelles normes ont été rendues publiques le 13 décembre 2007. Un expert-conseil indépendant a conclu, à la suite d'un examen exhaustif, que ces nouvelles normes de la CAJO sont les plus complètes en Amérique du Nord en ce qui a trait aux exigences visant la protection des joueurs et l'équité des jeux.

Ces nouvelles normes s'appliquant aux dispositifs de jeu électroniques ont été élaborées après un examen approfondi des politiques en place ailleurs dans le monde, mais elles ont été conçues en Ontario pour l'Ontario. Elles ont en fait été élaborées à l'interne par la Direction des jeux électroniques de la CAJO, qui possède l'expertise et l'autonomie nécessaires pour examiner adéquatement les diverses questions et préoccupations touchant la surveillance efficace des jeux électroniques. Cependant, la CAJO a aussi mené de vastes consultations auprès des intervenants afin de faire en sorte que les nouvelles normes assurent l'uniformité au sein du marché et soient conformes aux innovations technologiques récentes.

Les nouvelles normes visent à continuer de favoriser l'intégrité technique des dispositifs, à renforcer la protection des consommateurs et à améliorer l'information mise à la disposition des joueurs qui désirent s'informer de la façon dont les dispositifs fonctionnent. Mentionnons, par exemple, que les nouvelles normes exigent que les fabricants attestent qu'ils n'ont pas programmé intentionnellement des messages subliminaux utilisés par les dispositifs. L'expert-conseil indépendant a confirmé que l'Ontario est le seul endroit au monde à avoir intégré précisément les messages subliminaux dans ses normes et effectué des tests au hasard en ce qui a trait à ces messages.

Performance opérationnelle 2007/08

**INSCRIPTION ET |
DÉLIVRANCE DES
PERMIS ET LICENCES**

NOMBRE DE TITULAIRES DE PERMIS D'ALCOOL ET DE PERMIS DE CIRCONSTANCE DÉLIVRÉS		
EXERCICE	2006/07	2007/08
Établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool	16 827	16 652
Centres de fermentation libre-service	619	619
Services de livraison d'alcool	264	270
Fabricants	203	211
Total	18 683	18 531
Examens de publicités de boissons alcoolisées	139	97
Avis de propositions*	1 017	763
Permis de circonstance délivrés	63 681	59 426

* Diminution attribuable à l'instauration de nouveaux processus axés sur la conformité et le règlement hâtif de différends.

Licences de loterie délivrées par la CAJO

DÉLIVRANCE DE LICENCES DE LOTERIE

Le processus de délivrance de licences de loterie est toujours à deux paliers, les municipalités locales délivrant la plupart de ces licences.

La CAJO a affiché une hausse considérable des licences délivrées en 2007/08 par rapport à 2006-2007. Cela est attribuable à la mise en œuvre du modèle de recettes pour les bingos en mai 2007, qui a entraîné l'adoption par la CAJO d'une méthode différente pour la délivrance de licences à des organismes de bienfaisance mettant leurs recettes en commun dans des salles de bingo commerciales. Par le passé, la CAJO délivrait des licences à l'association d'organismes de bienfaisance, qui agissait au nom de tous les organismes de bienfaisance menant leurs activités dans leur salle de bingo respective et la municipalité locale délivrait une licence à chaque organisme faisant partie de l'association. Dans le cadre du modèle de recettes de bingo, la CAJO a adopté une pratique similaire à celle qui est utilisée par les municipalités. Par conséquent, la CAJO délivre à chaque organisme une licence de jeux de bienfaisance (conjointement avec la licence délivrée par leur municipalité). Les licences n'étant plus délivrées à l'association d'organismes de bienfaisance, il y a eu une hausse considérable du nombre de licences délivrées. Cependant, le processus a été rationalisé grâce au renforcement des mécanismes de contrôle interne et des exigences relatives à la présentation de rapports, ce qui en bout de ligne favorise l'intégrité des activités.

LICENCES DE LOTERIE DÉLIVRÉES

EXERCICE	2006/07	2007/08
Bingo	1 531*	165*
Jeux de bienfaisance (salle de bingo)	n/a	13 181**
Billets à fenêtres	548	278
Tombolas	176	183
Activités de jeu à caractère social	60	53
Autre	5	5
Total	2 320	13 865

* Ce chiffre inclut les licences délivrées aux :

- associations d'organismes de bienfaisance, au nom des organismes, pour la mise sur pied et l'administration de loteries dans des salles de bingo avec mises en commun avant la mise en œuvre du nouveau modèle de recettes de bingo;
 - organismes religieux ou de bienfaisance pour la mise sur pied et l'administration de loteries dans des salles sans mises en commun et des endroits exemptés.
- Remarque : Des licences distinctes sont délivrées pour chaque genre de loterie pourvue d'une licence provinciale.

** Ce chiffre inclut les licences délivrées aux :

- organismes membres d'associations d'organismes de bienfaisance pour la mise sur pied et l'administration de jeux de bienfaisance dans des salles de bingo avec mises en commun en vertu du nouveau modèle de recettes de bingo.

Remarque :

- Le nouveau modèle de recettes de bingo a été mis en œuvre en mai 2007.
- On a instauré une nouvelle licence de loterie pour les jeux de bienfaisance (salle de bingo), qui n'a pas trait à un jeu en particulier.
- Il y avait environ 3 600 organismes membres titulaires d'une licence pour la mise sur pied et l'administration de loteries dans des salles de bingo avec mises en commun en 2007/08. Les organismes membres peuvent se procurer plusieurs licences de loterie pour les jeux de bienfaisance (salle de bingo) au cours d'une année. La période au cours de laquelle les licences de loterie pour les jeux de bienfaisance (salle de bingo) sont valables correspond à celle des autorisations municipales.

Inscription des détaillants de produits de loterie, gérants de détaillants de produits de loterie et fournisseurs de matériel de loterie

Le 1^{er} janvier 2008, la CAJO a commencé à réglementer les loteries exploitées par l'OLG dans la province. Cela a signifié que tous les détaillants de produits de loterie, les gérants de détaillants de produits de loterie et les fournisseurs de matériel de loterie à l'OLG devaient être inscrits auprès de la CAJO à compter du 1^{er} janvier 2008 (ou avoir présenté une demande d'inscription à cette date), et respecter des modalités précises pour pouvoir vendre des produits de loterie en Ontario. La CAJO a commencé à inscrire les détaillants en juillet 2007, sans imposer de droits pour l'inscription initiale.

**NOMBRE D'INSCRIPTIONS DE DÉTAILLANTS DE PRODUITS DE LOTERIE
ET GÉRANTS DE DÉTAILLANTS DE PRODUITS DE LOTERIE**

EXERCICE	2006/07	2007/08
Détaillants de produits de loterie	n.d	10 609
Lottery Retail Managers	n.d	2 296
Lottery Suppliers	n.d	23
Total	n.d	12 928

Personnes inscrites relativement au jeu

Les industries des jeux de bienfaisance et des jeux dans les casinos continuent de faire face à divers défis, dont la baisse du nombre de personnes fréquentant les salles de bingo, les casinos commerciaux, les casinos de bienfaisance et les salles de machines à sous dans des hippodromes pour différentes raisons, notamment les règlements interdisant l'usage du tabac, les nouvelles procédures à la frontière, l'appréciation du dollar canadien et une augmentation de la concurrence exercée par les casinos situés dans les villes frontalières américaines.

PERSONNES INSCRITES RELATIVEMENT AU JEU

EXERCICE	2006/07	2007/08
JEUX DE BIENFAISANCE		
Exploitants de salles de bingo	93	80
Fournisseurs ou fabricants de matériel de jeu et fournisseurs de services relatifs au jeu	106	94
Vendeurs de billets à fenêtres	4 635	4 868*
Préposés au jeu	3 147	3 228
Total partiel	7 981	8 270
CASINOS ET SALLES DE MACHINES À SOUS		
Fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu	2 641	2 526
Employés relatifs au jeu	17 201	16 601
Total partiel	19 842	19 127
Total	27 823	27 397

* Cela représente la première augmentation du nombre d'emplacements vendant des billets à fenêtres depuis plusieurs années.

ENQUÊTES, APPLICATION ET OBSERVATION DES LOIS

4 847 cas | L'Unité de l'application des lois dans les casinos de la CAJO a fait enquête sur quelque 4 847 cas relatifs à des casinos commerciaux, des casinos de bienfaisance et des salles de machines à sous dans des hippodromes pendant l'exercice, en plus d'aider les services policiers locaux dans des enquêtes sans rapport avec le jeu. Seuls les événements donnant lieu au dépôt d'un rapport sont considérés par le Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la CAJO comme des cas qui doivent être déclarés. Le nombre de cas a diminué car il était d'environ 5 358 l'année dernière.

52 847 inspections des dispositifs de jeu électroniques | Plus de 52 847 dispositifs de jeu électroniques, y compris des machines à sous, ont été inspectés au cours de l'exercice sans interrompre les activités quotidiennes des installations de jeu. Tout le matériel de jeu électronique et les systèmes de gestion des jeux doivent être mis à l'essai, approuvés et inspectés avant d'être mis en activité pour veiller à ce qu'ils ne permettent pas la fraude et qu'ils se conforment aux normes acceptables liées au hasard, ainsi qu'aux exigences relatives à l'intégrité et à la sécurité du matériel et des logiciels.

La CAJO a des préposés aux jeux électroniques dans les casinos, qui sont chargés d'inspecter le nouveau matériel de jeu électronique, d'effectuer des vérifications aléatoires du matériel de jeu électronique approuvé et de procéder à des inspections des nouvelles installations et des modifications aux machines à sous.

La rénovation de l'étage réservé aux jeux du casino de Windsor selon le thème César en prévision de l'adoption du nouveau nom de Caesars Windsor a nécessité l'inspection de 2 612 dispositifs de jeu après leur installation.

Le temps nécessaire pour l'approbation d'un dispositif de jeu électronique au cours de la période 2007/08 a été de 32 jours, ce qui est parmi les meilleurs en Amérique du Nord.

24 000 inspections liées aux alcools | La Direction de l'application des lois régissant les alcools de la CAJO travaille toujours avec les organismes locaux d'application des lois à des projets conjoints ciblant les installations présentant les plus hauts risques et les établissements posant des problèmes, qui sont repérés en collaboration avec les autorités locales. De plus, au cours de l'exercice, on a effectué près de 24 000 inspections d'établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool.

1 068 inspections liées aux jeux bienfaisance | Les inspecteurs des alcools de la CAJO sont formés pour effectuer des inspections liées aux points de vente de billets à fenêtres partout en Ontario; ils ont aussi été formés pour inspecter des salles de bingo afin d'en assurer la conformité avec la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*. Au cours de l'exercice 2007/08, 1 068 inspections ont été effectuées.

69 enquêtes liées aux loteries | Le 1^{er} janvier 2008, les agents de la Police provinciale de l'Ontario en détachement à la CAJO ont commencé à mener des enquêtes sur les gagnants liés à la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) (détaillants ou personnes ayant un lien de parenté) et les gagnants suspects de prix de loteries exploitées par l'OLG. L'OLG fait l'examen initial de tous les prix de plus de 10 000 \$ qui sont réclamés et soumet les réclamations de personnes liées à l'OLG à la Police provinciale de l'Ontario ou à une entreprise spécialisée dans les enquêtes pour qu'une enquête soit effectuée. Dans la catégorie des « parties liées à l'OLG » (ou « initiés »), la Police provinciale mène une enquête lorsque les personnes suivantes gagnent : 1) des personnes inscrites (détaillants, fabricants, etc.); 2) des membres du personnel clé de l'OLG possédant un important pouvoir décisionnel; 3) des employés de détaillants participant à la vente et à l'échange des billets. Les autres personnes définies comme étant des « initiés » (le reste des employés de l'OLG) font l'objet d'une enquête par une autre entreprise indépendante conformément aux procédures approuvées par la CAJO. Au cours de la période allant du 1^{er} janvier 2008 au 31 mars 2008, la Police provinciale de l'Ontario a mené au total 69 enquêtes, dont 22 pour des gagnants liés à l'OLG d'un prix supérieur à 10 000 \$, 23 gagnants suspects et 24 plaintes différentes au sujet de vols possibles, de fraudes, etc.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Dans le cadre de notre programme de prestation des services, les membres du personnel de la CAJO continuent de dispenser des services personnels aux clients par l'entremise de notre unité du service à la clientèle. Au cours de l'exercice 2007/08, les employés de cette unité ont aidé plus de 129 950 personnes à se procurer un permis ou une licence ou à s'inscrire, soit environ 20 412 de plus qu'au cours de l'exercice précédent. Ils ont aussi répondu à plus de 14 758 personnes au comptoir du service à la clientèle du bureau central de la CAJO. En outre, plus de 32 047 clients ont eu recours à notre système intégré de messages téléphoniques enregistrés. L'augmentation du nombre de demandes de renseignements par rapport à l'exercice précédent est attribuable aux diverses modifications apportées à la *Loi sur les permis d'alcool* et aux règlements y afférents, telles que celles ayant trait à la délivrance d'un permis limité pour les toilettes, les couloirs, les puits d'escaliers et autres endroits similaires, au permis de vente d'alcool restreint pour les fabricants, à la certification obligatoire Smart Serve, aux changements apportés aux prix et à la promotion des alcools, à la mise en œuvre du nouveau modèle de recettes de bingo, ainsi qu'aux nouvelles exigences s'appliquant aux détaillants de produits de loterie, aux gérants de détaillants de produits de loterie ou aux fournisseurs de matériel de loterie.

RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

La CAJO a adopté une stratégie proactive à l'égard des relations avec les médias en communiquant des renseignements au moment opportun de façon à renseigner le public, les titulaires de permis et de licences et les personnes inscrites sur les responsabilités et les activités de la CAJO à l'égard de la délivrance de permis et de licences et de l'application des lois relativement aux industries des alcools et des jeux de la province. La CAJO publie des communiqués ciblés au moment opportun et tient des conférences de presse lorsqu'on apporte des modifications aux lois, aux règlements et aux politiques portant sur les alcools et les jeux, ainsi que lorsque des décisions sont rendues par le conseil.

SITE WEB DE LA CAJO

La CAJO s'est engagée à fournir des renseignements exacts et à jour à ses clients en ayant recours à un certain nombre de moyens de communication, dont Internet. Le site Web de la CAJO (www.agco.on.ca) permet aux clients et au grand public d'accéder facilement et au moment voulu à des renseignements sur les politiques relatives aux alcools et aux jeux administrées par la CAJO. Il renferme toutes les formules de demande d'inscription et de permis et licence, les guides d'instructions, ainsi que les publications, les rapports annuels et les bulletins de la CAJO. En 2007/08, on a accédé au site Web de la CAJO plus de 500 000 fois.

Depuis le lancement du site Web, on y a apporté quelque 100 modifications en moyenne chaque année.

Mesures de rendement

MESURES DE RENDEMENT DE LA CAJO – 2007/08 *				
BUT	MESURE DE RÉSULTATS	MESURE D'IMPACT	OBJECTIF 2007/08	RÉSULTATS
<p>Satisfaction des clients Fournir un service à la clientèle approprié et courtois à tous les titulaires de permis et de licences et au grand public</p> <p>Établir un protocole et s'assurer que les communications sont efficaces et significatives entre la CAJO et les municipalités</p>	<p>Nombre de commentaires quant au service à la clientèle soumis et analysés</p> <p>Effectuer un sondage au sujet de la satisfaction des clients en vue d'améliorer les services de soutien et l'échange de renseignements avec nos partenaires municipaux</p>	<p>Augmentation du % de commentaires quant au service à la clientèle soumis et analysés</p> <p>% des municipalités qui ont reçu le sondage et y ont participé (sondage rempli et retourné)</p>	<p>Augmentation de 25 % des formulaires pour les commentaires remplis</p> <p>100 % des plaintes devant faire l'objet d'une enquête</p> <p>60% overall satisfactory rating from participating municipalities</p>	<p>Taux de satisfaction de 91 % obtenu</p> <p>100 % des plaintes ont fait l'objet d'une enquête</p> <p>87 % des répondants ont accordé un taux satisfaisant ou supérieur</p>
<p>Gestion efficace et efficiente des ressources Faire en sorte que les processus administratifs soient les plus efficaces et efficients possibles</p>	<p>Délai pour les avis de proposition et le processus d'audiences</p> <p>Délai pour l'émission d'avis de proposition</p>	<p>Réduction du délai moyen entre l'émission d'un avis de proposition et la date d'audience</p> <p>Délai raccourci entre le moment où une infraction est commise par le titulaire d'un permis d'alcool et celui où le cas est soumis au registraire adjoint à des fins d'examen</p> <p>Délai raccourci entre le moment où un cas est soumis au registraire adjoint à des fins d'examen et l'émission de l'avis de proposition</p>	<p>Délai moyen devant passer de 6 ou 7 mois à 4 mois d'ici 2007/08</p> <p>Réduction à 45 jours de ce délai pour les infractions mettant en cause des inspecteurs de la CAJO</p> <p>Réduction graduelle du délai au cours de l'exercice</p>	<p>Le délai moyen est passé à 3 ou 4 mois.</p> <p>Réduction graduelle du délai pendant l'exercice : 66 jours au premier trimestre à 51 jours au dernier trimestre</p> <p>Réduction graduelle du délai au cours de l'exercice. En moyenne, le délai était de moins de 75 jours.</p>
<p>Excellence sur le plan des affaires et des opérations Avoir recours à des stratégies de gestion des risques à l'échelle de la CAJO</p>	<p>Élaboration d'une stratégie de gestion des risques de l'entreprise</p>	<p>Maîtrise/réduction des risques à l'égard de l'efficacité de l'organisation et des opérations</p>	<p>Établissement d'un cadre de gestion des risques précisant les risques prioritaires, les stratégies d'atténuation et les dates limites pour le suivi</p>	<p>Toutes les initiatives importantes touchant plusieurs directions comportent des stratégies de gestion des risques et des plans de mise en œuvre précisant les activités ou les mécanismes de contrôle pour l'atténuation</p>

Les objectifs de rendement fixés pour l'organisme pour 2007/08 ont tous été atteints.

* Priorité du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs : Créer un cadre réglementaire moderne pour protéger le consommateur et stimuler la croissance économique

Résultats financiers

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) dépose au Trésor du gouvernement tous les revenus qu'elle perçoit et assume ses frais de fonctionnement à partir d'une enveloppe budgétaire séparée qui fait partie du budget des dépenses du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. Au cours de l'exercice prenant fin le 31 mars 2008, la CAJO a assumé tous ses frais de fonctionnement dans les limites de son enveloppe budgétaire.

REVENUS ET DÉPENSES POUR L'EXERCICE 2007/08		
EXERCICE	1 ^{er} avril 2006 au 31 mars 2007	1 ^{er} avril 2007 au 31 mars 2008
REVENUS		
Droits	499 373 068 \$	505 981 798 \$
Total	499 373 068 \$	505 981 798 \$
DÉPENSES		
Salaires et avantages sociaux	36 469 593 \$	41 634 086 \$
Autres charges directes de fonctionnement	10 800 917 \$	12 880 355 \$
Moins les recouvrements	(7 103 283 \$)*	(15 915 001 \$)*
Total	40 167 227 \$	38 599 440 \$

- Les recouvrements pour 2007/08 englobent des montants provenant d'annonces pour les permis d'alcool, d'enquêtes liées à l'examen de l'admissibilité et à l'inscription, ainsi que de la réglementation des loteries de l'OLG.
- Total des dépenses de programmes pour 2007/08 : 62 514 441 \$
- Total des dépenses de programmes pour 2006-2007 : 47 270 510 \$

VÉRIFICATION | La CAJO est assujettie à l'examen et à la vérification du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs. En outre, la Commission est assujettie à des vérifications par le vérificateur général et à toute autre vérification jugée nécessaire par le ministre.

Annexes

Jeux : Cadre législatif

CODE CRIMINEL DU CANADA

Le *Code criminel du Canada* (le *Code*) définit les types de jeu qui sont légaux et confie aux provinces la responsabilité de l'exploitation et de la réglementation des formes légales de jeu ainsi que de la délivrance de licences à leur égard.

La partie VII du *Code* interdit le jeu en général, mais le paragraphe 207 (1) prévoit un certain nombre d'exceptions. Il autorise en particulier les loteries à condition qu'elles soient :

- « mises sur pied et exploitées » par la province, en conformité avec la législation de la province;
- « mises sur pied et exploitées » par un organisme de charité ou un organisme religieux en vertu d'une licence, pourvu que le produit de la loterie soit utilisé à des fins charitables ou religieuses;
- « mises sur pied et exploitées » par le conseil d'une foire ou d'une exposition titulaire d'une licence ou par l'exploitant d'une concession louée auprès du conseil.

Selon la définition du *Code*, le terme « loterie » s'entend des jeux autres que les jeux de bonneteau, les planchettes à poinçonner ou les tables à monnaie; le bookmaking, la vente d'une mise collective ou l'inscription ou la prise de paris; et les jeux exploités par un ordinateur, un dispositif électronique de visualisation ou un appareil à sous, à moins que la loterie ne soit mise sur pied et exploitée par la province (paragraphe 207 (4)).

Seul le gouvernement d'une province peut mettre sur pied et exploiter une loterie faisant appel à des jeux de dés, à des machines à sous ou à d'autres dispositifs informatisés.

LOI DE 1992 SUR LA RÉGLEMENTATION DES JEUX

La *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* (anciennement *Loi sur les services relatifs au jeu*), promulguée en février 1993, prévoit la réglementation des activités de jeu, des fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu et des préposés et employés au jeu dans les casinos commerciaux, les casinos de bienfaisance, les salles de machines à sous, et lors d'activités de jeu de bienfaisance, ainsi que l'inscription des détaillants de produits de loterie, les gérants de détaillants de produits de loterie et les fournisseurs de produits de loterie de l'OLG.

DÉCRET 2688/93 (tel que modifié)

Le Décret 2688/93 (le Décret) prévoit que les organismes de bienfaisance qui veulent mettre sur pied et administrer des activités de jeu peuvent obtenir une licence auprès du registraire en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* ou, selon le type d'activité de bienfaisance et le montant des prix décernés, auprès d'un conseil municipal. Le Décret précise les conditions qui s'appliquent aux licences de loterie. Il prévoit en outre que le registraire peut assortir de conditions supplémentaires les licences qu'il délivre. Il en est de même pour le conseil municipal en autant que ses conditions ne contreviennent pas à celles du registraire.

Pour être admissible à une licence de loterie, l'organisme doit avoir été créé à des fins de bienfaisance. D'après le Décret et les principes de la common law, cela signifie que l'organisme doit viser l'un des objectifs suivants :

- Soulager la pauvreté;
- Promouvoir l'éducation;
- Promouvoir la religion
- Appuyer toute autre fin pouvant bénéficier à la collectivité.

Selon les estimations de la CAJO, les dépenses engagées par le grand public dans les jeux de bienfaisance s'élevaient à environ 1,4 milliard de dollars par année dans la province. Les jeux de bienfaisance faisant l'objet de licences en Ontario profitent à des milliers

d'organismes communautaires de bienfaisance locaux. La CAJO estime que la tenue de loteries pourvues d'une licence a permis aux organismes de bienfaisance de l'Ontario de recueillir environ 213 millions de dollars.

REVENUS ESTIMATIFS PROVENANT DES JEUX DE BIENFAISANCE À L'ÉCHELLE DE LA PROVINCE EN 2007/08

	Mises brutes	Revenus nets	Profits – bienf.
Bingos	602 000 000 \$	149 000 000 \$	65 000 000 \$
Billets à fenêtres	310 000 000 \$	101 000 000 \$	39 000 000 \$
Tombolas	317 000 000 \$	186 000 000 \$	71 000 000 \$
Total	1 229 000 000 \$	436 000 000 \$	175 000 000 \$

Remarque : Les chiffres correspondent à l'année civile

POUVOIR DE DÉLIVRER DES LICENCES DE LOTERIE

Les municipalités et la CAJO assument la responsabilité de la délivrance des licences de loterie. Le Décret accorde aux municipalités le pouvoir de délivrer des licences pour :

- les bingos, y compris les bingos à l'aide d'un dispositif mécanique, dont les prix ne totalisent pas plus de 5 500 \$;
- les bingos-média dont les prix ne totalisent pas plus de 5 500 \$;
- les billets à fenêtres vendus pour les organismes locaux;
- les tombolas ayant des prix allant jusqu'à 50 000 \$;
- les loteries de vente de charité comprenant des roues de fortune autorisant des paris de 2 \$ au maximum, des tombolas ne dépassant pas 500 \$ et des bingos jusqu'à concurrence de 500 \$.

Le registrateur des alcools et des jeux délivre des licences pour :

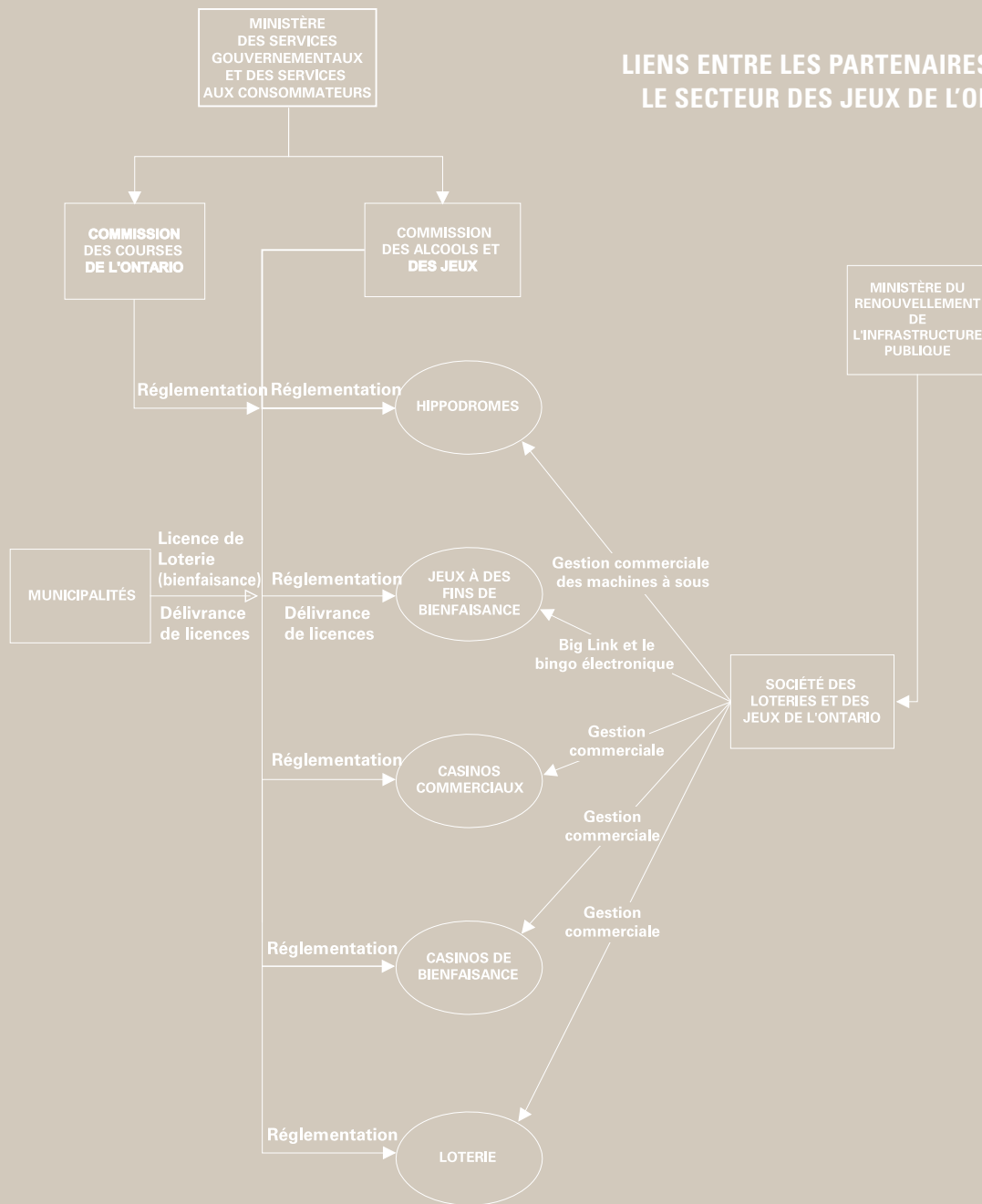
- les bingos dont les prix dépassent 5 500 \$; les bingos à super gros lot; les activités de bingo « progressif »;
- les activités de jeu à caractère social (p. ex., des jeux de table dans le cadre d'un événement social);
- les tombolas de plus de 50 000 \$;
- les billets à fenêtres vendus conjointement avec d'autres activités de jeu;
- les billets à fenêtres vendus par des organismes ayant un mandat provincial;
- les foires et les expositions; les loteries organisées dans des territoires non érigés en municipalités.

La CAJO aide les municipalités à exercer leur pouvoir en établissant les conditions se rattachant à chaque type de licence, en leur donnant des directives sur la manière de déterminer si les organismes ont droit à une licence et en leur fournissant un appui pour l'application et l'observation des lois. Les membres du personnel chargés de la conformité répondent à de nombreuses demandes des municipalités qui ont besoin de conseils pour interpréter les politiques de délivrance des licences et les modalités. Ils sont en outre souvent appelés à organiser des séances d'information et de formation à l'intention des municipalités, des agents de délivrance des licences, des organismes de bienfaisance et des fournisseurs.

DÉLIVRANCE DE LICENCES DE LOTERIE PAR LES PREMIÈRES NATIONS

En 1998, le gouvernement a approuvé un cadre de délivrance de licences de loterie pour les Premières nations, qui délègue à des Premières nations un pouvoir comparable à celui des municipalités. Un décret est émis pour chaque Première nation participante. Le décret donne aux Premières nations le pouvoir de délivrer des licences à des organismes religieux et de bienfaisance pour leur permettre d'organiser des loteries.

LIENS ENTRE LES PARTENAIRES DANS LE SECTEUR DES JEUX DE L'ONTARIO*



La CAJO est responsable de la réglementation des casinos commerciaux, des casinos de bienfaisance, des salles de machines à sous dans des hippodromes et des loteries menées par l'OLG.

L'OLG est chargée, aux termes du *Code criminel du Canada* et de la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario*, de la mise sur pied et de l'exploitation des activités de jeu dans les casinos commerciaux, les casinos de bienfaisance et les salles de machines à sous, ainsi que du jeu connexe Big Link Bingo joué dans les salles de bingo de bienfaisance et des projets pilotes de bingo électronique. L'OLG est aussi responsable de la gestion commerciale de tous les jeux de loterie traditionnels, dont les billets « Super 7 », « 6/49 » et les billets à gratter.

Les municipalités et la CAJO sont responsables de la délivrance des licences de loterie. La majorité des licences de loterie sont délivrées par les municipalités de la province essentiellement à des organismes religieux ou de bienfaisance pour des bingos et des billets à fenêtres.

* Au 31 mars 2008

CASINOS DE BIENFAISANCE	N^{bre} de machines à sous	N^{bre} de tables	Endroit	Ouverture au public
OLG Casino Brantford	514	55	Brantford	19 nov. 1999
Great Blue Heron Charity Casino	545	60	Port Perry	5 mai 2000
OLG Casino Point Edward	499	30	Point Edward	20 avril 2000
OLG Casino Sault Ste. Marie	441	15	Sault Ste. Marie	23 mai 1999
OLG Casino Thousand Island	516	26	Gananoque	22 juin 2002
OLG Casino Thunder Bay	452	15	Thunder Bay	30 août 2000

CASINOS COMMERCIAUX	N^{bre} de machines à sous	N^{bre} de tables	Endroit	Ouverture au public
Casino Niagara	1 786	62	Niagara Falls	9 déc. 1996
Niagara Fallsview Casino Resort	3 117	124	Niagara Falls	8 juin 2004
Casino Rama	2 528	122	Orillia	31 juill. 1996
Casino Windsor	2 614	91	Windsor	Prov. : 17 mai 1994 Permanent : 29 juillet 1998

MACHINES À SOUS DANS DES HIPPODROMES	N^{bre} de machines à sous	Endroit	Ouverture au public
Ajax Downs	250	Ajax	2 mars 2006
OLG Slots at Clinton Raceway	108	Clinton	26 août 2000
OLG Slots at Dresden Raceway	112	Dresden	20 avril 2001
Flamboro Downs	801	Dundas	13 oct. 2000
Fort Erie Racetrack	1 096	Fort Erie	11 sept. 1999
Georgian Downs	455	Barrie	29 nov. 2001
Grand River Raceway	200	Elora	6 déc. 2003
OLG Slots at Hanover Raceway	111	Hanover	21 févr. 2001
OLG Slots at Hiawatha Raceway	452	Sarnia	10 mai 1999
Kawartha Downs Raceway	450	Peterborough	24 nov. 1999
Mohawk Raceway	855	Milton	12 août 1999
Rideau Carleton Raceway	1 250	Ottawa	18 févr. 2000
Sudbury Downs Raceway	351	Sudbury	28 nov. 1999
OLG Slots at Western Fair	750	London	30 sept. 1999
OLG Slots at Windsor Raceway	747	Windsor	18 déc. 1998
Woodbine Raceway	2 029	Toronto	29 mars 2000
Woodstock Raceway	112	Woodstock	22 juin 2001

Alcools : Cadre législatif

LOI SUR LES PERMIS D'ALCOOL

La *Loi sur les permis d'alcool* (la *Loi*) établit les règles s'appliquant à la délivrance des permis pour la vente ou le service de boissons alcoolisées en Ontario ainsi que la réglementation de ces activités (à l'exception des activités de vente au détail de la Régie des alcools de l'Ontario).

La *Loi* prévoit plusieurs genres de permis, notamment :

- le permis de vente d'alcool;
- le permis de centre de fermentation libre-service;
- le permis de service de livraison d'alcool;
- le permis de fabricant;
- le permis de représenter un fabricant d'alcool;
- le permis de vente et de service de boissons alcoolisées lors d'occasions spéciales, que l'on appelle permis de circonstance (par exemple, pour les bars payants lors de campagnes de financement, de mariages et de réceptions).

La *Loi* établit aussi les règles qui régissent la vente et le service de boissons alcoolisées :

- aucune vente ni aucun service à des personnes de moins de 19 ans;
- aucune vente ni aucun service à des personnes qui semblent en état d'ébriété;
- aucune vente d'alcool avant 11 heures du matin ou après 2 heures du matin (sauf avis contraire);
- aucune vente de boissons alcoolisées illégales;
- la loi précise les lieux où la consommation de boissons alcoolisées est autorisée (résidence personnelle, établissements autorisés, lieux privés).

La *Loi* et ses règlements prévoient des inspections et l'application des mesures législatives pour vérifier si les titulaires de permis respectent les mesures législatives portant sur la vente et le service de boissons alcoolisées.

LOI SUR LES ALCOOLS [ALINÉAS 3 (1) B, E, F, G ET 3 (2) A]

Le 3 juillet 2001, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario a assumé les responsabilités suivantes, qui incombaient auparavant à la LCBO :

1. Contrôler la livraison de boissons alcoolisées au public;
2. Autoriser les fabricants de bière et de spiritueux et les établissements vinicoles qui produisent du vin de l'Ontario à vendre leurs produits dans des magasins qui leur appartiennent et qui sont exploités par ceux-ci et autoriser The Beer Store à exploiter des magasins pour la vente de bière au public;
3. Contrôler et superviser les méthodes et les procédures de marketing utilisées par les magasins qui appartiennent aux fabricants ou aux établissements vinicoles mentionnés précédemment et qui sont exploités par ceux-ci;
4. Déterminer, en vertu de la *Loi* sur les permis d'alcool, les municipalités où des magasins qui appartiennent aux fabricants ou aux établissements vinicoles mentionnés précédemment et qui sont exploités par ceux-ci seront établis ou autorisés et l'emplacement de ces magasins au sein des municipalités;
5. Établir des conditions, sous réserve de tout règlement, à l'égard des autorisations accordées pour les magasins qui appartiennent aux fabricants ou aux établissements vinicoles mentionnés précédemment et qui sont exploités par ceux-ci;
6. Établir des conditions, sous réserve de tout règlement, à l'égard des autorisations accordées relativement à la livraison de boissons alcoolisées au public

**LOI DE 2000 SUR |
LE CONTENU ET
L'ÉTIQUETAGE DU VIN**

La *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin* prévoit qu'un établissement vinicole de l'Ontario peut produire du vin en utilisant des raisins ou des produits du raisin importés et le vendre dans la province. Si un établissement vinicole de l'Ontario décide d'utiliser des raisins ou des produits du raisin importés pour fabriquer son vin, il doit s'assurer que chacune de ces bouteilles de vin contient au moins 30 p. 100 de raisins ou de produits du raisin de l'Ontario.