

Rapport 08 annuel 09

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario
Rapport annuel 2008–2009

CAJO |

Commission des alcools
et des jeux de l'Ontario

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



**Commission des alcools et des jeux de l'Ontario
Rapport annuel 2008–2009**

DESTINATAIRE : L'honorable Ted McMeekin
Ministre des Services aux consommateurs

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

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 2008 au 31 mars 2009.

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

David C. Gavsie

Le président

MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT/4

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL/7

VUE D'ENSEMBLE ET PRINCIPALES ACTIVITÉS DE LA CAJO/11

Vision, Mandat, Mission/12

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE/15

CONSEIL D'ADMINISTRATION/16

Gouvernance/18 Tenue d'audiences/18

VUE D'ENSEMBLE DES OPÉRATIONS/20

Efficacité des opérations et autres points saillants/21 Principales réalisations sur le plan des opérations/22

PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE/29

Inscription et délivrance des permis et licences/30 Enquêtes, application et observation des lois/32

MESURES DE RENDEMENT/34

RÉSULTATS FINANCIERS /36

ANNEXES

ANNEXE I : JEUX/38

Code criminel du Canada/39 Loi de 1992 sur la réglementation des jeux, 1992/39

Décret 1413/08/39 Pouvoir de délivrer des licences de loterie/40

Délivrance de licences de loterie par les Premières nations/40

Liens entre les partenaires dans le secteur des jeux de l'Ontario/41

Réglementation de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario/42

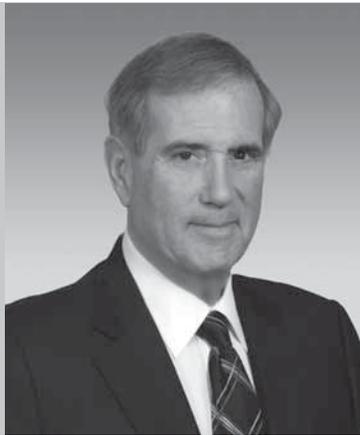
ANNEXE II : ALCOOLS/44

Loi sur les permis d'alcool/45 Loi sur les alcools [alinéas 3 (1) b, e, f, g et 3 (2) a]/45

Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin/45

MESSAGE DU PRÉSIDENT

“...la CAJO s’efforce,
comme toujours, de mener
ses activités de façon
transparente et responsable,
et dans l’intérêt public.”



DAVID C. GAVSIE

Au cours de l'exercice 2008–2009, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) a pris des mesures supplémentaires dans le cadre de son approche intégrée en vue de fonder la prise de décisions sur l'évaluation des risques et d'augmenter la quantité de renseignements servant à prendre les décisions, ainsi que d'adopter un modèle de réglementation axé sur la conformité plutôt que sur l'application.

DÉLIVRANCE DES PERMIS EN FONCTION DU RISQUE

Le système de délivrance des permis en fonction du risque a été instauré en juillet 2008 en vue de renforcer la conformité à la loi pendant la durée d'un permis d'alcool et d'alléger le fardeau administratif des titulaires de permis qui présentent un faible risque. Contrairement à l'ancien système, le système de délivrance des permis en fonction du risque permet d'évaluer de façon précise et globale les risques posés par un titulaire de permis et d'imposer des conditions pour aider les titulaires de permis à se conformer à la loi.

La capacité du registraire des alcools et des jeux (registraire) d'assortir les permis de vente d'alcool des conditions pertinentes constitue un élément clé du nouveau système. Le conseil de la CAJO a préapprouvé un certain nombre de conditions que le registraire peut utiliser à sa discrétion. Les conditions sont de nature générale, souple et détaillée, et sont spécifiques. Elles

serviront, au besoin, à atténuer les risques individuels présentés par différents titulaires de permis. Ces risques changent avec le temps. Il faut donc que le système de délivrance des permis en fonction du risque puisse être adapté et que les conditions conviennent aux circonstances. Par exemple, une boîte de nuit gérée par des personnes inexpérimentées ne présentera pas les mêmes risques qu'une autre dont les gestionnaires possèdent une vaste expérience. Dans le premier cas, il se peut que le permis soit assorti de plusieurs conditions visant à aider l'établissement à se conformer à la loi. Avec le temps, les gestionnaires prendront de l'expérience. S'il n'y a aucune infraction à la loi et que les circonstances changent, il se peut que le profil de risque de la boîte de nuit change et que les conditions se rattachant au permis soient modifiées en conséquence.

AMENDES

Les amendes constituent un outil de contrôle supplémentaire utile pour la CAJO, tout particulièrement pour veiller à la conformité à la *Loi sur les permis d'alcool* et à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*. Les amendes, qui se grefferont aux autres outils dont dispose la CAJO pour assurer la conformité, constituent un élément important du système de délivrance des permis en fonction du risque. Une structure juste, efficace et graduelle, englobant les amendes, permettra d'établir un meilleur équilibre entre les mesures disciplinaires prises et les risques posés par un titulaire de permis ou une personne ou entreprise inscrite.

Le conseil a établi des lignes directrices que le registraire doit suivre lorsqu'il envisage d'imposer une pénalité. Un barème des amendes a été préparé par le conseil et approuvé par le ministre des Services gouvernementaux. Ce barème renferme la liste des infractions admissibles et le montant maximum d'amende pouvant être imposé pour chaque infraction. Des infractions graves à la *Loi sur les permis d'alcool* et aux règlements y afférents ne peuvent faire l'objet d'une amende. Parmi ces infractions, mentionnons les suivantes : servir de l'alcool à des personnes en état d'ivresse ou à des mineurs et autoriser la présence de stupéfiants.

L'objectif global étant d'augmenter la conformité, le conseil de la CAJO a voulu adopter un barème d'amendes qui indiqueraient aux titulaires de permis ou aux personnes ou entreprises inscrites, dans les cas appropriés, qu'ils doivent se conformer à la loi avant qu'une suspension ou une révocation ne s'impose. De plus, les amendes approuvées par le conseil pour les deux lois dépendent de la gravité des infractions et de leur gravité potentielle les unes par rapport aux autres, ainsi que des risques précis se rattachant à chacune d'elles.

AUGMENTATION DES PROGRAMMES DE FORMATION POUR LES TITULAIRES DE PERMIS ET LES PERSONNES OU ENTREPRISES INSCRITES

Les fonds découlant des amendes seront utilisés dans l'intérêt public car ils fourniront les ressources nécessaires pour la sensibilisation des intervenants et du public en général aux questions entourant les jeux de hasard et le service d'alcool responsables. Cette mesure proactive favorisera une meilleure compréhension des exigences réglementaires par les intervenants de l'industrie, ainsi que des responsabilités incombant au grand public, et aidera à établir un milieu généralement plus propice à la conformité aux règlements.

RÉFORME DES RÈGLEMENTS

Le gouvernement de l'Ontario s'est engagé à actualiser les cadres législatifs liés aux secteurs des alcools et des jeux en vue de moderniser ces secteurs en fonction de l'évolution des valeurs de la société. Cependant, toute réforme doit tenir compte de trois éléments importants : sécurité publique, choix des consommateurs et prestation améliorée des services aux intervenants et au public en général.

Parmi les grands projets touchant les règlements entrepris en 2008–2009, mentionnons la réforme du programme de permis de circonstance, qui n'a pas été mis à jour ni révisé considérablement depuis 1990. Un permis de circonstance permet à son titulaire d'acheter légalement de l'alcool à un magasin du gouvernement autorisé (p. ex., LCBO, The Beer Store, boutique d'un établissement vinicole) à des fins de vente, de service et de consommation lors d'une activité tenue en vertu de ce permis. Le titulaire de ce genre de permis peut ainsi organiser une réception ou un autre genre d'activité à l'extérieur de son domicile sans avoir à le faire dans un établissement pourvu d'un permis, ce qui réduit ses coûts. Les permis de circonstance étaient prévus initialement pour des événements importants dans la vie des gens, tels qu'un mariage. Le programme a été modifié au fil des ans pour inclure des activités qui n'avaient pas été envisagées lors de sa mise en œuvre, telles que des activités de financement à grande échelle organisées par des organismes communautaires ou de bienfaisance. Il est donc temps qu'on passe ce programme en revue afin qu'il réponde mieux aux besoins de la population de l'Ontario.

RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISME

La CAJO s'efforce, comme toujours, de mener ses activités de façon transparente et responsable, et dans l'intérêt public. La surveillance interne des activités de la CAJO est assurée en partie par trois comités permanents du conseil de la CAJO chargés des questions suivantes : politiques et procédures, finances et vérifications, et formation et relations publiques. Ces comités, qui se réunissent tous les mois, contrôlent notamment la gérance financière et l'utilisation des fonds provenant des amendes, et donnent une orientation stratégique globale quant à de plus vastes questions stratégiques touchant l'organisme. Les activités de la CAJO sont également soumises à l'examen et à la vérification du gouvernement provincial.



David C. Gavsie
Le président

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

“...la CAJO a continué
d’apporter des changements
au cadre de fonctionnement
de l’organisme afin d’appuyer
davantage les secteurs
des alcools et des jeux. ”



JEAN MAJOR

Au cours de 2008–2009, la CAJO a continué d’apporter des changements au cadre de fonctionnement de l’organisme afin d’appuyer une réglementation plus efficace et plus efficiente des secteurs des alcools et des jeux.

Pour le secteur des alcools, les activités de la CAJO ont permis de poursuivre la transition de l’organisme entre un cadre de fonctionnement axé sur l’application des lois et un cadre misant sur l’observation. De nouveaux programmes ont permis à la CAJO de travailler plus étroitement avec les titulaires de permis d’alcool afin de les aider à observer les lois provinciales régissant le service et la vente d’alcool, renforçant ainsi la sécurité publique en Ontario.

Quant au secteur des jeux, au cours de la dernière année, la CAJO a continué de mettre l’accent sur les bingos. Elle a également complété la première année de réglementation des détaillants de produits de loterie. Nous avons en outre mis sur pied un Centre d’excellence en matière de jeux en vue de mieux relever les défis qui se présenteront à l’avenir et d’atteindre nos objectifs en matière de réglementation.

ALCOOLS

En ce qui a trait à la réglementation des titulaires de permis de vente d’alcool, la CAJO a mis sur pied

trois nouveaux programmes en 2008–2009 en vue d’améliorer la sécurité publique liée à la vente et au service d’alcool tout en collaborant avec les titulaires de permis en matière de conformité.

Délivrance de permis en fonction du risque

La vaste majorité des titulaires de permis de vente d’alcool exploitent leur entreprise de façon responsable. Cependant, le nouveau système de délivrance de permis en fonction du risque permet à la CAJO de favoriser de bonnes pratiques commerciales et d’utiliser stratégiquement les ressources de l’organisme de la façon la plus efficace possible. Ce système tient compte du fait que même s’il y a des risques inhérents à la vente et au service d’alcool, il peut y avoir certains établissements qui risquent plus que d’autres de ne pas se conformer à la loi, en raison notamment de leur genre d’entreprise, de leurs antécédents, ou des antécédents et de l’expérience du ou des propriétaires.

Dans le cadre du système de délivrance de permis en fonction du risque, la CAJO examine chaque établissement et titulaire de permis à l’aide d’un vaste ensemble bien défini de critères en vue de déterminer les risques précis pouvant exister, et aide ensuite les titulaires de permis à continuer à se conformer à la loi en leur imposant des conditions,

en exigeant qu'ils soumettent des plans de réduction des risques repérés ou en augmentant le nombre de visites des inspecteurs des alcools.

La première phase de la mise en oeuvre du système de délivrance de permis en fonction du risque a débuté en juillet 2008 (pour les demandes de nouveau permis de vente d'alcool seulement) et englobait tous les établissements pourvus d'un permis de 11 municipalités de l'Ontario. En janvier 2009, le système a commencé à s'appliquer aux demandes de cession de permis et de modifications (p. ex., ajout d'une terrasse ou modification de la capacité). Plus tard en 2009–2010, le programme englobera les renouvellements des permis dans les municipalités faisant partie de la première phase et s'étendra ensuite à tous les genres de demandes de permis de vente d'alcool en Ontario.

Amendes

Depuis le 1^{er} janvier 2009, des amendes peuvent être imposées à tous les titulaires de permis d'alcool, ainsi qu'aux. Cet outil supplémentaire visant à renforcer la conformité, qui a été très bien accueilli par un grand éventail de groupes d'intervenants, donne plus de souplesse à la CAJO en lui permettant d'imposer une amende lorsqu'une infraction ne justifie pas la suspension du permis ou de la licence ou encore de l'inscription. Il permet aussi à la CAJO de travailler avec les titulaires de permis ou licence et les personnes ou entreprises inscrites avant qu'une suspension ou révocation ne s'impose.

Les amendes sont établies en fonction d'une fourchette définie pour chaque genre d'infraction. Elles n'éliminent cependant pas le pouvoir de la CAJO d'avoir recours à une suspension ou une révocation lorsque la situation l'exige. Certaines infractions graves ne donneront toujours lieu qu'à une suspension ou une révocation.

Les revenus découlant des amendes ne peuvent servir qu'à la formation des intervenants et du public. Les fonds perçus permettront à la CAJO de renforcer ses programmes de formation à l'intention des titulaires de permis de vente d'alcool dans

le cadre d'un nouveau programme de relations publiques.

Mise sur pied d'un programme de relations publiques

La CAJO augmente constamment la portée de ses programmes de sensibilisation et de formation à l'intention des intervenants des secteurs des alcools et des jeux afin de les aider à comprendre les lois et les règlements pertinents pour leur entreprise. Cela est rendu possible en grande partie grâce à l'imposition d'amendes car les fonds ainsi perçus doivent être affectés à ce genre de programmes bénéficiant aux titulaires de permis et licence et aux personnes ou entreprises inscrites.

La première phase du programme de relations publiques met l'accent sur la sensibilisation des titulaires de permis de vente d'alcool. Jusqu'à présent, dans le cadre de ce programme, on a préparé et distribué deux nouvelles publications à l'intention des titulaires de permis de vente d'alcool et de leurs employés, et on a mis au point une série de séminaires régionaux sur les lois régissant les alcools et les obligations des établissements pourvus d'un permis, ainsi qu'une trousse d'information pour les titulaires de permis, qui renferme divers documents de formation sur des questions intéressant les établissements pourvus d'un permis.

JEUX

La CAJO a comme priorité de veiller à la santé et la viabilité du secteur des jeux de bienfaisance qui génère des fonds pour les innombrables organismes de bienfaisance à l'échelle de la province. Au cours de 2008–2009, l'organisme a mis l'accent sur une initiative clé pour renforcer ce secteur.

Examen du modèle de recettes de bingo

En mai 2008, le nouveau modèle de recettes de bingo s'appliquant aux salles de bingo avec mises en commun avait été en place depuis un an. Ce modèle a été adopté en vue de stabiliser le secteur des jeux de bienfaisance et de créer des possibilités de croissance. Une analyse financière détaillée des résultats affichés par les salles de bingo, qui a été effectuée

par un consultant indépendant, a révélé que le modèle permet d'atteindre les objectifs visés.

La CAJO continuera de travailler régulièrement avec les représentants des salles de bingo et des associations de bienfaisance respectives afin d'établir les outils permettant de soutenir l'industrie. Pensons notamment au fonds pour l'amélioration du secteur des bingos, qui mettra l'accent sur les éléments de base pour le marketing et la publicité à l'échelle de la province. Ce fonds a permis d'effectuer une étude de marché pour mieux comprendre le potentiel du marché et ce que désirent les joueurs et les joueurs potentiels et leurs attentes à l'égard des salles de bingo. On s'est aussi servi du fonds pour organiser la soirée du bingo en Ontario en novembre 2008, à laquelle ont participé la plupart des salles de bingo de la province dans le but d'attirer des joueurs et de susciter un intérêt envers le bingo.

Réglementation des loteries du gouvernement

Au 1^{er} janvier 2009, la CAJO régissait les loteries du gouvernement de l'Ontario depuis une année complète. Grâce en grande partie aux efforts énormes déployés par les membres du personnel de la CAJO pour intégrer ces nouvelles fonctions à la charge de travail de l'organisme, cette première année s'est bien déroulée. En plus de s'acquitter de nombreuses tâches allant de la nouvelle inscription de quelque 11 000 détaillants de produits de loterie à l'établissement d'un cadre d'inspection des loteries, la CAJO a réussi à travailler avec les détaillants de produits de loterie et la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) en vue

d'accroître la confiance des consommateurs dans ce domaine. De plus, au cours de l'automne 2008, la CAJO a organisé 31 séminaires gratuits sur la conformité à l'intention des détaillants de produits de loterie et des clients clés (principales chaînes d'épicerie et de pharmacie, etc.) dans 22 collectivités. Au total, plus de 1 000 personnes ont participé à ces séminaires.

Centre d'excellence en matière de jeux

Le marché des jeux a subi des changements considérables au cours des dernières années et il continue d'évoluer à un rythme rapide. Le nouveau Centre d'excellence en matière de jeux de la CAJO a été mis sur pied en novembre 2008 avec le mandat d'établir des pratiques exemplaires pour la réglementation et d'apporter une expertise en matière de jeux à tous les aspects du secteur (jeux de hasard commerciaux, jeux de bienfaisance et loteries) afin que la CAJO puisse réglementer et gérer les jeux de bienfaisance de la façon la plus efficace qui soit.

La CAJO continuera à déployer des efforts pour moderniser le cadre de réglementation des alcools et des jeux en Ontario.

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

Jean Major

Le directeur général

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. La CAJO assume aussi des fonctions décisionnelles. Son conseil d'administration tient des audiences en vertu des lois pertinentes, y compris des audiences publiques.

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.

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.

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 des lois et du décret qui suivent :

- *Loi sur les permis d'alcool;*
- *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin;*
- *Loi sur les alcools [alinéas 3 (1) b, e, f, g et 3 (2) a];*
- *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux;*
- *Décret 1413/08 sur la délivrance de licences de loterie;*
- *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 :

Réglementation des secteurs des alcools et des jeux de l'Ontario

- 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 succursales désignées de la Régie des alcools de l'Ontario (« LCBO »).
- 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 (« OLG ») 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 OLG 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 sur les permis d'alcool* 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 sur les permis d'alcool*.
- 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 sur les permis d'alcool*.
- 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 la OLG.
- Mener une enquête pour des cas de gagnants liés à la 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 (« OPP ») en détachement à la CAJO.

Tenue d'audiences

- Tenir des audiences à l'égard d'ordres proposés en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* ou de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*.
- Tenir des audiences concernant le refus du registraire des alcools et des jeux (registraire) de procéder à une inscription ou de délivrer un permis ou une licence en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* ou 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.

- Entendre des appels à l'égard d'ordres de payer une amende imposée à des titulaires de permis, des personnes ou entreprises inscrites ou des exploitants.

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
1. David C. Gavsie	Président à temps plein	Première nomination : Novembre 2005 Expiration du mandat : Octobre 2013
2. Kirsti Hunt	Vice-présidente à temps partiel	Première nomination : Avril 1997 Expiration du mandat : Avril 2011
3. Patricia McQuaid	Vice-présidente à temps plein	Première nomination : Avril 2003 Expiration du mandat : Novembre 2013
4. Dianne M. Axmith	Membre à temps partiel	Première nomination : Avril 2003 Expiration du mandat : Avril 2009
5. Jacqueline Castel	Membre à temps partiel	Première nomination : Avril 2008 Expiration du mandat : Avril 2010
6. Beryl Ford	Membre à temps partiel	Première nomination : Septembre 2004 Expiration du mandat : Septembre 2009
7. Brian Ford	Membre à temps partiel	Première nomination : Septembre 2004 Expiration du mandat : Septembre 2009

9

11

13



8

10

12

14

NOM	POSTE	MANDAT
8. Allan Higdon	Membre à temps plein	Première nomination : Avril 2005 Expiration du mandat : Mars 2013
9. S. Grace Kerr	Membre à temps plein	Première nomination : Juillet 2007 Expiration du mandat : Juillet 2009
10. Joan Loughheed	Membre à temps plein	Première nomination : Avril 2008 Expiration du mandat : Avril 2010
11. Bruce Miller	Membre à temps partiel	Première nomination : Décembre 2008 Expiration du mandat : Décembre 2010
12. Guy Maurice	Membre à temps plein	Première nomination : Septembre 2006 Expiration du mandat : Septembre 2009
13. Alex McCauley	Membre à temps partiel	Première nomination : Octobre 2005 Expiration du mandat : Octobre 2013
14. Eleanor Meslin	Membre à temps partiel	Première nomination : Novembre 2000 Expiration du mandat : Février 2010

* La liste des membres du conseil d'administration ci-dessus porte sur la période allant du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, y compris leur date de nomination initiale.

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 formation 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. Les liens qui existent en matière de responsabilité entre le président, le directeur général, le ministre et le sous-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 la Directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes.

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 sur les permis d'alcool*, 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 2009, le conseil de la CAJO comptait un président à temps plein, une vice-présidente à temps plein et une à temps partiel, quatre membres à temps plein et sept 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 sur les permis d'alcool* 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 2008–2009, le conseil a tenu 207 audiences liées aux alcools, 37 audiences publiques, 17 audiences liées aux jeux et 153 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. Les 207 audiences ont été entendues pendant 331 jours d'audiences. On a remarqué une hausse du nombre d'ordres 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 et on a continué à réduire le délai pour la tenue d'une audience à partir de la présentation de la demande initiale. En 2008–2009, ce délai était de trois à quatre mois, comparativement à 12 mois en 2004–2005. 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.

* 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.

AUDIENCES RELATIVES AUX ALCOOLS PENDANT L'EXERCICE

EXERCICE	2007-2008	2008-2009
Objet de l'audience en fonction du genre d'avis de proposition émis par le registrateur des alcools et des jeux		
Révocation de permis	15	8
Refus de céder/renouveler un permis.....	4	8
Révision de demande de permis.....	45	37
Suspension de permis	177	144
Ajout d'une condition.....	0	0
Refus d'éliminer une condition.....	2	10
Nombre total d'audiences* (Englobe toutes les audiences pour lesquelles une décision a été rendue entre le 1 ^{er} avril 2008 et le 31 mars 2009.)	372	331

CONFÉRENCES PRÉPARATOIRES À L'AUDIENCE

EXERCICE	2007-2008	2008-2009
Nombre de conférences préparatoires liées aux alcools...	144	153

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

** Conformément aux instructions du registrateur, la Direction des services juridiques de la CAJO est désormais chargée de ces règlements.

RÈGLEMENTS LIÉS AUX ALCOOLS SANS AUDIENCE*

EXERCICE	2007-2008	2008-2009
Nombre de règlements sans audience	40	287**

* Nouveau mode de règlement extrajudiciaire des différends.

APPELS CONFÉRENCES CONSTITUANT DES RÉUNIONS PUBLIQUES LIÉES AUX ALCOOLS*

EXERCICE	2007-2008	2008-2009
Nombre d'appels conférences constituant des réunions publiques	67	31

GAMING-RELATED HEARINGS

EXERCICE	2007-2008	2008-2009
Nombre total d'audiences.....	16	14

VUE D'ENSEMBLE DES OPÉRATIONS

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 la formation 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 ou entreprises inscrites du secteur des jeux pour établir des normes élevées pour le marché et les inciter à se conformer. 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 2008–2009, la CAJO a continué d'axer ses activités sur cinq priorités clés indiquées dans son plan d'activités :

- Établir des communications plus efficace
- Renforcer les processus administratifs
- Moderniser le cadre réglementaire des alcools et des jeux

- Maximiser le potentiel des employés
- 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 :

- Application des lois en fonction du risque
- Délivrance de permis en fonction du risque
- Programme d'amendes
- Processus relatif à une lettre d'incident
- Programme de relations publiques

2. Modernisation des cadres réglementaires

- *Loi sur les permis d'alcool*
- *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

Ces plans aideront la CAJO à respecter ses exigences futures en matière de main d'œuvre et, grâce à la technologie de l'information, d'augmenter les communications et les capacités de traitement de l'organisme.

PRINCIPALES RÉALISATIONS SUR LE PLAN DES OPÉRATIONS

1. 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 sensibilisation, la technologie et la consultation. On vise ainsi à ce que les titulaires de permis et licence et les personnes ou entreprises inscrites s'acquittent de leurs fonctions dans l'intérêt public et 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 de licence et les personnes ou entreprises 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 sanctions

La CAJO continue à élaborer et améliorer son modèle axé sur le risque 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 ou entreprises 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 le risque 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 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 considérée être novatrice à l'échelle du pays).

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.

2. MODERNISATION DES CADRES RÉGLEMENTAIRES

A. Modifications des lois et règlements

Au cours de 2008–2009, la CAJO a travaillé avec des membres du personnel du ministère des Services gouvernementaux en vue d'apporter des modifications législatives et réglementaires à la *Loi sur les permis d'alcool*, 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 2007–2008, les modifications suivantes ont été approuvées par le gouvernement :

Alcools

Le 13 août 2008, un certain nombre de modifications d'ordre administratif et d'autres modifications mineures ont été apportées au Règlement 719 pris en application de la *Loi sur les permis d'alcool*. Voici en quoi consistent les principales modifications :

La vente et le service d'alcool en vertu d'un permis restreint de vente d'alcool par un fabricant (soit un permis « au verre » autorisant les établissements vinicoles et les brasseries de l'Ontario à vendre et servir leur vin et leur bière au verre à des clients à des fins de consommation sur les lieux de fabrication) sont désormais autorisés jusqu'à 21 h; l'heure limite était de 18 h auparavant.

On a autorisé la vente et le service d'alcool dans les gradins de Scotiabank Place et du Centre municipal d'Ottawa lors du Championnat mondial de hockey junior qui a eu lieu en décembre 2008 et en janvier 2009.

On a clarifié le fait que les clients qui entrent dans un établissement pourvu d'un permis avec un contenant d'alcool scellé qu'ils consommeront ailleurs plus tard sont autorisés à l'emporter avec eux lorsqu'ils quittent l'établissement. Cette modification d'ordre administratif visait à préciser l'intention d'une modification qui faisait partie de la dernière série de modifications apportées aux règlements pris en application de la *Loi sur les permis d'alcool* en 2007. Cette modification visait à autoriser les clients à apporter dans des établissements pourvus d'un permis des contenants d'alcool scellés qu'ils désirent consommer ailleurs plus tard afin de répondre aux besoins des Ontariens et des Ontariennes qui font leurs emplettes et des établissements situés près de succursales de la LCBO et de The Beer Store.

Règlement 719

Le 24 octobre 2008, le Règlement 719 a été modifié afin de permettre la vente et le service d'alcool dans des salles de cinéma à accès restreint en fonction de l'âge. Auparavant, les cinémas pouvaient demander un permis de vente d'alcool pour une salle au niveau de la promenade ou dans le bar-salon du cinéma, mais les clients n'étaient pas autorisés à apporter leur consommation dans les salles de cinéma. Cette initiative fait l'objet d'un projet pilote jusqu'au 30 novembre 2009.

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.

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

Lorsqu'il envisage d'apporter des modifications à des mesures législatives régissant les alcools de la province, le gouvernement tient compte de l'attitude du public envers celles-ci. Reconnaisant 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 actuels de la société et que l'industrie fonctionne de façon responsable sur le plan social.

Jeux

Le 12 août 2008, le Conseil des ministres de l'Ontario a adopté le Décret 1413/08 (« Décret ») qui établit un nouveau cadre pour la délivrance de licences autorisant les organismes religieux et de bienfaisance admissibles à organiser des activités de loterie à des fins de bienfaisance dans la province. Le nouveau Décret remplace le décret précédent portant sur les jeux de bienfaisance (2688/93, tel que modifié).

Le nouveau Décret vise à clarifier les rôles et les responsabilités respectifs de la CAJO et des municipalités quant à la délivrance des licences de loterie à des fins de bienfaisance. Les modifications apportées ont pour but de conserver le rôle important que jouent les municipalités dans le processus de délivrance des licences tout en clarifiant les mesures réglementaires qui les appuient dans leur rôle.

L'orientation globale du nouveau Décret a été établie après un examen exhaustif par la CAJO et le ministère des Services gouvernementaux, ainsi que de vastes consultations auprès des municipalités et des intervenants du secteur des jeux de bienfaisance.

En outre, le nouveau Décret tient compte des changements récents au sein de l'industrie des jeux de bienfaisance, tels que la mise en œuvre du nouveau modèle de recettes de bingo, et permet de modifier plus facilement les genres de loteries pour lesquels les municipalités peuvent délivrer une licence. En vertu du nouveau Décret, par exemple, le registrateur (sous réserve de l'approbation du ministre) peut préciser les genres de loteries et les prix maximums à décerner pouvant faire l'objet d'une licence municipale. Auparavant, les genres de licences de loterie pouvant être délivrées par les municipalités étaient précisés dans le Décret. Toute modification exigeait donc l'approbation du Conseil des ministres. Bien que le registrateur soit désormais habilité à modifier les genres de loteries pouvant faire l'objet d'une licence municipale, on ne prévoit pas modifier le cadre de délivrance des licences de loterie pour l'instant.

Délivrance de permis en fonction du risque

Grâce à l'ajout de l'article 8.1 à la *Loi sur les permis d'alcool* en 2007, la CAJO a été en mesure de prendre une nouvelle approche à l'égard de la délivrance et de la réglementation des permis de vente d'alcool, soit la délivrance de permis en fonction du risque. Cela lui permet d'encourager de bonnes pratiques commerciales au sein de l'industrie et d'utiliser stratégiquement les ressources de façon à faire la plus grande différence possible. En juillet 2008, la première phase du système de délivrance de permis en fonction du risque a été mise en œuvre dans 11 municipalités ontariennes. Ce système ne s'appliquait initialement qu'aux demandes de nouveaux permis de vente d'alcool. En janvier 2009, on a commencé à utiliser ce système pour les demandes de cession et de modifications d'un permis de vente d'alcool dans les municipalités faisant partie de la première phase.

La délivrance de permis en fonction du risque est fondée sur le principe que bien que la vente et le service d'alcool comportent toujours un certain risque, la CAJO reconnaît qu'en raison notamment de leur genre d'entreprise, de leur emplacement, de leurs antécédents et de leur expérience, certains établissements présentent un plus grand risque à l'égard de la sécurité publique, de l'intérêt public ou de la non-conformité à la loi. La délivrance de permis en fonction du risque est l'une des initiatives mises en œuvre par la CAJO pour faire en sorte que la prise de décisions soit fondée sur l'évaluation des risques et que la réglementation soit axée sur la conformité plutôt que sur l'application. Dans l'ensemble, la délivrance de permis en fonction du risque sera utile pour les titulaires de permis de vente d'alcool car ce nouveau processus les aidera à exploiter leur établissement de façon sécuritaire et responsable et en conformité avec la *Loi sur les permis d'alcool* et ses règlements d'application.

La délivrance de permis en fonction du risque repose sur quatre principes clés : 1) identifier les personnes ou les lieux qui présentent des risques précis pour la sécurité ou l'intérêt publics; 2) minimiser tout risque et assurer la conformité à la *Loi sur les permis d'alcool* pendant toute la durée du permis d'alcool; 3) alléger le fardeau administratif de ceux qui présentent un faible risque, si possible; 4) consacrer plus de ressources

de la CAJO aux établissements qui présentent des risques plus élevés.

On peut procéder à la délivrance de permis en fonction du risque n'importe quand pendant la durée du permis d'alcool. Il s'agit d'un processus en trois étapes. Au cours du processus d'examen initial de la demande, le registrateur se sert des critères approuvés par le conseil de la CAJO pour évaluer le ou les risques à l'égard de la sécurité publique, de l'intérêt public et de la non-conformité à la loi. Les titulaires de permis ou les auteurs de demande sont évalués en fonction des critères relatifs aux antécédents, aux infractions liées aux alcools, à l'honnêteté et l'intégrité, à la responsabilité financière, et à la formation et l'expérience. Les locaux sont évalués en fonction des critères relatifs au genre, à l'emplacement, à la capacité, aux activités et aux heures d'ouverture.

Après avoir passé en revue tous les renseignements disponibles sur le titulaire de permis ou l'auteur de demande et l'établissement, le registrateur évalue les risques et détermine s'il y a lieu ou non de désigner le permis comme présentant un risque de niveau I, II ou III. Si le registrateur croit qu'un permis n'a pas à être assorti de conditions ou si un titulaire de permis a pris des mesures pour déterminer s'il y avait des risques et pour gérer tout risque existant, il est fort probable que le registrateur décidera que le permis n'a pas à être désigné comme présentant un risque. Ces établissements (environ 75 % de tous les permis en Ontario) ne verront pas de changement dans la façon dont leur permis est administré.

Si le registrateur est d'avis qu'un titulaire de permis peut avoir besoin d'aide et de soutien supplémentaires pour continuer à se conformer à la *Loi sur les permis d'alcool* (par exemple, en assortissant le permis de conditions ou en consacrant plus de ressources de la CAJO au titulaire de permis et à l'établissement), l'établissement sera désigné comme présentant un risque de niveau I, II ou III. On s'attend à ce que seulement 25 % environ de tous les permis d'alcool en Ontario soient désignés comme présentant un risque, et que la majorité de ceux-ci se voient attribuer le niveau de risque I.

Si le registrateur attribue le niveau I, II ou III à un établissement, il se peut qu'il assortisse le permis de certaines conditions (à partir de celles qui ont été approuvées par le conseil de la CAJO à cette fin) afin d'aider à éliminer les risques repérés. Le registrateur peut aussi exiger que le titulaire de permis soumette un ou des plans de réduction des risques repérés en ce qui a trait à l'établissement. Par exemple, une boîte de nuit peut avoir à fournir un plan de contrôle des clients.

Amendes

Le 1^{er} janvier 2009, la CAJO a mis en place un outil supplémentaire pour assurer la conformité. Elle peut en effet imposer des amendes aux titulaires de permis ou licence et aux personnes ou entreprises inscrites qui enfreignent la *Loi sur les permis d'alcool* et la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, ainsi que les règlements y afférents. L'adoption d'un système d'amendes constitue une autre initiative visant à favoriser l'observation des lois et à aligner le système de l'Ontario sur celui de la majorité des autres provinces et territoires du pays, qui ont un certain système en place pour l'imposition d'amendes.

L'objet principal des amendes est de constituer un pont entre un simple avertissement et la suspension d'un permis, d'une licence ou d'une inscription, et de fournir à la CAJO un outil supplémentaire pour favoriser la conformité en travaillant avec les titulaires de permis et licence et les personnes ou entreprises inscrites avant qu'une suspension ou révocation ne s'impose. Les amendes n'éliminent cependant pas la capacité de la CAJO d'avoir recours à une suspension ou une révocation lorsque la situation l'exige. Elles se greffent plutôt aux autres outils dont dispose la CAJO pour assurer la conformité.

Certaines infractions graves à la *Loi sur les permis d'alcool*, telles que servir de l'alcool à des personnes en état d'ivresse ou à des mineurs et autoriser la présence de stupéfiants, ne donneront toujours lieu qu'à une suspension ou une révocation. Il est également peu probable qu'on ait recours à des amendes dans des cas de violations répétées ou très graves à la *Loi sur les permis d'alcool*, et les amendes seront imposées conformément aux lignes directrices établies par le conseil.

Les barèmes des amendes ont été établis par le conseil de la CAJO et approuvés par le ministre des Services gouvernementaux. Les fourchettes des amendes visent à tenir compte des risques précis que constituent chaque infraction et les diverses industries régies par la CAJO.

Les montants provenant des amendes ne peuvent être affectés par la CAJO qu'à des programmes d'information et de formation des titulaires de permis et licence et des personnes ou entreprises inscrites, ainsi qu'à des programmes de sensibilisation du public, qui favoriseront la conformité à la loi.

B. Mise à jour sur les jeux de bienfaisance

La CAJO a continué de collaborer avec les groupes d'intervenants du secteur des jeux de bienfaisance, y compris les bingos, les billets à fenêtres et les tombolas, afin d'aider ce secteur 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 2008–2009, la CAJO a continué à mettre en oeuvre les orientations et les priorités définies en 2007–2008 en vue de moderniser les jeux de bienfaisance. Voici les principales réalisations à cet égard :

Examen du modèle de recettes pour les salles de bingo de bienfaisance au bout d'un an

La CAJO a examiné les résultats obtenus par les salles de bingo avec mises en commun au cours de la première année d'application du nouveau modèle de recettes de bingo (mis en oeuvre en mai 2007). Cet examen a comporté une analyse financière détaillée effectuée par HLT Advisory. L'analyse a porté sur les revenus et les dépenses des salles de bingo participantes en ce qui a trait aux opérations et aux organismes de bienfaisance. 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 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. Le nouveau modèle de recettes tient aussi compte de la nécessité de faire de la publicité et de la promotion. 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. À la suite de l'examen, étoffé par les commentaires des intervenants, il a été déterminé que le cadre pour le modèle des recettes de bingo était approprié pour l'instant. On continuera à déployer des efforts pour assurer la conformité à tous les éléments du modèle. Cela est essentiel pour préserver cet important outil de financement pour les organismes de bienfaisance.

Le nouveau modèle de recettes de bingo prévoyait un mécanisme pour l'établissement d'un fonds pour l'amélioration du secteur des bingos administré par l'industrie et misant sur des activités efficaces de commercialisation et de publicité pour les salles de bingo avec mises en commun de toute la province. Le Ontario Bingo Development Fund a été établi et constitué, et des projets ont été lancés dans le cadre de celui-ci. Mentionnons notamment la mise sur pied de la soirée du bingo en Ontario en novembre 2008, consistant en une énorme partie de bingo à laquelle ont participé simultanément la plupart des salles de bingo de la province en vue de susciter l'intérêt du public à l'égard de toutes les salles. On continue à déployer des efforts pour effectuer des recherches qui permettront à tous les membres de l'industrie d'obtenir des outils leur permettant de mieux comprendre les clients et le marché, et de prendre des décisions éclairées quant à la publicité et à la commercialisation.

Ventes de billets à fenêtres

Le comité de gestion du fonds pour l'amélioration des billets à fenêtres continue de déployer des efforts en vue de stabiliser le marché des billets à fenêtres de l'Ontario et de lui permettre de prendre de l'expansion. La CAJO a appuyé la modification réglementaire selon laquelle tous les détaillants inscrits de produits de loterie de la OLG ont été réputés inscrits en tant que vendeurs de billets à fenêtres. Cela donne à l'industrie

des billets à fenêtres la possibilité d'avoir un plus grand accès au marché. L'industrie continue de tirer des avantages d'une initiative de modernisation prise précédemment, soit l'instauration dans les salles de bingo 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. Le registrateur a aussi autorisé des jeux progressifs pour les cartes scellées pour les billets à fenêtres et pour les billets pour bingos, offrant ainsi plus de souplesse et de variété à l'égard de ce produit populaire dans les salles de bingo et les clubs philanthropiques.

Souplesse et responsabilité accrues

Le registrateur tient toujours au respect des principes « de base » énoncés dans les modalités, soit l'honnêteté, l'intégrité et la responsabilité. En outre, les exigences uniques à différentes loteries sont précisées dans des modalités et des normes. Le registrateur est aussi désireux de donner plus de souplesse au secteur des jeux de bienfaisance en autant qu'elle soit contrebalancée par une responsabilité claire. Cela englobe une surveillance continue pour assurer la conformité et la prise de mesures appropriées pour favoriser la viabilité de l'industrie tout en faisant en sorte que les règles soient équitables pour tous.

C. Centre d'excellence en matière de jeux

Compte tenu de la croissance et de l'évolution de son portefeuille des jeux au fil des ans, y compris l'ajout des produits de loterie de la OLG à son mandat de réglementation, la CAJO a mis sur pied le Centre d'excellence en matière de jeux en novembre 2008. Le Centre a comme mandat général d'établir des pratiques exemplaires pour la réglementation et de fournir une expertise en matière de jeux pour tous les aspects du secteur des jeux (jeux commerciaux, jeux de bienfaisance et loteries) afin que la CAJO soit mieux en mesure de relever les défis à venir et d'atteindre ses objectifs en matière de réglementation.

Le Centre est en train de passer en revue toutes les « normes » relatives aux jeux, ainsi qu'à l'élaboration et à la gestion des politiques de la CAJO en ce qui a trait à la « responsabilité sociale » dans le contexte du mandat prescrit par la loi. Il vise à faire en sorte que la CAJO soit mieux placée pour adopter de nouvelles

formes de jeux en alignant plus étroitement les besoins et les risques liés à la réglementation des jeux sur les facteurs commerciaux et opérationnels.

En raison de la concurrence et de la demande des consommateurs, le marché des jeux continue d'évoluer et est de plus en plus complexe, spécialement d'un point de vue technologique. Notre rôle en tant qu'organisme de réglementation évolue aussi et est en train d'être redéfini. Par conséquent, les règlements, les politiques et les procédures de la CAJO concernant les jeux font constamment l'objet d'un examen. Le Centre jouera un rôle clé car il veillera à ce que la structure réglementaire de la CAJO reste à jour et pertinente en regard des tendances de l'industrie.

3. PLAN RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

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 de bingo, l'examen du registrateur adjoint et l'application des lois en fonction du risque) et plusieurs autres sont en cours de réalisation (p. ex., le nouveau système de délivrance de licences de loterie).

4. PLAN RELATIF AUX RESSOURCES HUMAINES

Le service des ressources humaines de la CAJO a élaboré un vaste plan visant à répondre aux besoins de l'organisme et des employés. Ce plan englobe un programme de formation des employés, un programme de perfectionnement et de relève des employés, ainsi que des programmes de reconnaissance des employés. La Commission a pris des mesures pour la mise en

oeuvre du plan, dont un sondage auprès des membres du personnel pour connaître leurs besoins en matière de formation, qui a donné lieu à la mise sur pied de programmes de formation en 2007–2008, qui se sont prolongés jusqu'en 2008–2009. Ils portaient notamment sur les sujets suivants :

- Efficacité sur le plan professionnel
- Gestion du rendement
- Rédaction commerciale
- Pensée critique et analytique et bien-être

La Commission continue d'offrir des possibilités d'apprentissage aux employés et appuie des initiatives qui visent à créer un milieu de travail qui apprécie les membres du personnel à leur juste valeur et qui encourage leur perfectionnement. D'autres initiatives d'apprentissage et de perfectionnement sont à l'étape de la planification.

Un projet pilote de développement du leadership se poursuit. Dans le cadre de ce projet, des plans d'apprentissage et de perfectionnement sont élaborés pour les participants qui en ont besoin. La Commission continue de créer des possibilités de détachement et de perfectionnement dans le cadre de la stratégie de recrutement et de maintien en poste. On envisage en outre d'avoir recours au concept de formation polyvalente globale au sein de la Direction de l'inscription et de la délivrance des permis.

À l'occasion du 10^e anniversaire de la CAJO le 23 février 2008, on a mis sur pied un programme de reconnaissance pour dix ans de services en plus de celui pour cinq ans. À la fin de 2008, la CAJO a instauré un programme de reconnaissance de ses employés, soit le programme du prix d'excellence de la CAJO. Ce programme vise à reconnaître les réalisations exceptionnelles des employés de la Commission. Un prix a été remis pour la première fois à une personne et un autre à une équipe en février 2009.

5. 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 ce qui suit :

- 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

Les résultats de cet examen ont fait l'objet de discussions avec les membres du personnel lors d'assemblées publiques tenues à l'échelle de la province. Les commentaires des employés ont révélé que les communications tant internes qu'externes pourraient être plus efficaces. Un plan de mise en oeuvre sur trois ans a été préparé à l'aide des recommandations qui ont découlé de l'examen et des commentaires des employés.

Au cours de la première année, on a mis l'accent sur un certain nombre d'initiatives, dont l'établissement d'une norme d'identité visuelle de la CAJO. Certains éléments de communication graphique ont été présentés pour des publications telles qu'Info Permis, des brochures et les feuillets de renseignements Service responsable. Dans le cadre de l'examen, on a aussi recommandé le réaménagement complet des sites Internet et intranet de la CAJO. Ce projet, qui devait initialement se dérouler au cours de la première année, est en attente. Sa réalisation dépendra de la décision qui sera prise quant au financement d'une stratégie plus vaste de prestation électronique des services de la CAJO.

Un sondage mené en septembre 2008 au bureau central et dans les bureaux régionaux de la CAJO auprès des employés a indiqué que près de la moitié d'entre eux croyaient que la CAJO avait réalisé des progrès « considérables » quant à l'efficacité des communications au cours de la dernière année, ce qui est supérieur à notre objectif initial.

PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

**NOMBRE DE TITULAIRES DE PERMIS
D'ALCOOL ET DE PERMIS DÉLIVRÉS**

EXERCICE	2007–2008	2008–2009
Établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool ...	16 652	16 663
Centres de fermentation libre-service	619	599
Services de livraison d'alcool	270	273
Fabricants	211	229
Représentants de fabricants	779	759
Total	18 531	18 523
Examens de publicités de boissons alcoolisées.....	97	59
Avis de propositions	763	988
Permis de circonstance délivrés.....	59 426	56 143

Remarque : Des licences distinctes sont délivrées pour chaque genre de loterie pourvue d'une licence provinciale.

* Il n'y a pas eu de changement important au sein de l'industrie des jeux de bienfaisance entre 2007–2008 et 2008–2009. La variation du nombre de licences délivrées par la CAJO à des salles de bingo pour des jeux de bienfaisance en 2008–2009 par rapport à 2007–2008 est attribuable aux changements apportés aux périodes de délivrance des licences municipales. Les périodes couvertes par les licences de jeux de bienfaisance (salles de bingo) sont les mêmes que celles des licences municipales. En 2008–2009, les licences municipales ont été délivrées pour des périodes plus longues en raison de la stabilisation du modèle de recettes de bingo. On a donc délivré un nombre moins élevé de licences pour l'année.

DÉLIVRANCE DE LICENCES DE LOTERIE

EXERCICE	2007–2008	2008–2009
Bingo	165	171
Jeux de bienfaisance (salle de bingo)*	13 181	8 935*
Billets à fenêtres	278	279
Tombolas.....	183	185
Activités de jeu à caractère social	53	55
Autre	5	7
Total	13 865	9 632*

L'administration du programme de délivrance des licences de loterie de bienfaisance est toujours à deux paliers, les municipalités locales délivrant certaines de ces licences.

INSCRIPTION DES DÉTAILLANTS DE PRODUITS DE LOTERIE, GÉRANTS DE DÉTAILLANTS DE PRODUITS DE LOTERIE ET FOURNISSEURS DE MATÉRIEL DE LOTERIE :

EXERCICE	2007-2008	2008-2009
Détaillants de produits de loterie	10 609	10 173
Gérants de détaillants de produits de loterie	2 296	1 875
Fournisseurs de matériel de loterie	23	25
Total.....	12 928	12 073

Le 1^{er} janvier 2008, la CAJO a commencé à réglementer les loteries exploitées par la 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 la 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.

PERSONNES INSCRITES RELATIVEMENT AU JEU

EXERCICE	2007-2008	2008-2009
Exploitants de salles de bingo	80	75
Fournisseurs ou fabricants de matériel de jeu et fournisseurs de services relatifs au jeu.....	94	96
Vendeurs de billets à fenêtres	4 868	555*
Préposés au jeu.....	3 228	3 112
Total partiel	8 270	3 838
CASINOS ET SALLES DE MACHINES À SOUS		
Fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu.....	2 526	2 557
Employés relatifs au jeu	16 601	16 179
Total partiel	19 127	18 736
Total.....	27 397	22 574

* Ce chiffre représente le nombre de vendeurs de billets à fenêtre inscrits qui vendent uniquement des billets à fenêtres (pas de produits de loterie); il n'indique pas le nombre total de points de vente de billets à fenêtres dans la province. Depuis le 24 janvier 2008, tous les détaillants de produits de loterie sont réputés être des vendeurs de billets à fenêtres. Ce changement, conjugué à la suspension des droits d'inscription pour les billets à fenêtres, a eu une grande incidence pour les jeux de bienfaisance. Le nombre d'emplacements pouvant potentiellement vendre des billets à fenêtres à l'heure actuelle a augmenté considérablement, ce qui donne aux organismes de bienfaisance plus de possibilités d'obtenir des fonds grâce à la vente de billets à fenêtres.

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.

ENQUÊTES, APPLICATION ET OBSERVATION DES LOIS

5 589 cas

L'Unité de l'application des lois dans les casinos de la CAJO a fait enquête sur quelque 5 589 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 augmenté car il était d'environ 4 847 l'année dernière. Cette augmentation est attribuable principalement à l'ajout de cas dont on n'avait pas fait le suivi auparavant.

46 555 inspections de dispositifs de jeu électroniques

Plus de 46 555 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. 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.

Approbation de nouveaux dispositifs de jeu électroniques

Le temps nécessaire pour l'approbation d'un dispositif de jeu électronique au cours de la période 2008–2009 a été de 26 jours, ce qui est parmi les meilleurs en Amérique du Nord.

30 783 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 27 924 inspections d'établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool et on a participé à 2 859 projets conjoints.

8 878 inspections liées aux loteries

Le 1^{er} janvier 2008, on a confié à la Direction de l'application des lois régissant les alcools de la CAJO le soin d'effectuer des inspections pour vérifier la conformité des loteries. Au cours de ce premier exercice complet, 8 878 inspections ont été effectuées auprès de points de vente inscrits.

1 824 inspections liées aux jeux de bienfaisance

Les inspecteurs des alcools de la CAJO sont formés pour inspecter des points de vente de billets à fenêtres partout en Ontario; ils sont aussi formés pour inspecter des salles de bingo afin d'en assurer la conformité avec la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*.

473 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 OLG (détaillants ou personnes ayant un lien de parenté) et les gagnants suspects de prix de loteries exploitées par la OLG. La 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 la 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 la 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 la 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 la OLG) font l'objet d'une enquête par une autre entreprise indépendante conformément aux procédures approuvées par la CAJO. Au cours de son premier exercice complet, la Police provinciale de l'Ontario a mené au total 473 enquêtes, dont 174 pour des gagnants liés à la OLG d'un prix supérieur à 10 000 \$, 122 gagnants suspects et 177 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 2008–2009, les employés de cette unité ont aidé plus de 133 462 personnes qui désiraient se procurer un permis ou une licence ou s'inscrire, ou encore qui voulaient obtenir des renseignements ou formuler une plainte au sujet des activités de la CAJO. Cela représente une augmentation de 3 512 par rapport à l'exercice précédent. Ils ont aussi répondu à plus de 14 769 personnes au comptoir du service à la clientèle du bureau central de la CAJO. En outre, plus de 42 442 clients ont eu recours à notre système intégré de messages téléphoniques enregistrés.

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 licence et les personnes ou entreprises 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. En 2008–2009, la CAJO a répondu à 283 demandes de renseignements de la part des médias.

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 2008–2009, on a accédé au site Web de la CAJO plus de 548 000 fois.

Depuis le lancement du site Web, on y a apporté quelque 110 modifications en moyenne chaque année.

RÉSULTATS FINANCIERS

REVENUS ET DÉPENSES POUR L'EXERCICE 2008–2009

La 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. Au cours de l'exercice prenant fin le 31 mars 2009, la CAJO a assumé tous ses frais de fonctionnement dans les limites de son enveloppe budgétaire.

REVENUS ET DÉPENSES POUR L'EXERCICE 2008–2009

EXERCICE	1 ^{er} AVRIL 2007 au 31 MARS 2008	1 ^{er} AVRIL 2008 au 31 MARS 2009
REVENUS		
Droits.....	505 981 798\$	500 157 105\$
Total	505 981 798\$	\$500 157,105
DÉPENSES		
Salaires et avantages sociaux.....	41 634 086\$	46 017 665\$
Autres charges directes de fonctionnement	12 880 355\$	16 692 014\$
Moins les recouvrements.....	(15 915 001\$)	(22 787 551\$)
Total	38 599 440\$	39 922 128\$

Les recouvrements pour 2008–2009 englobent des montants provenant d'annonces pour les permis d'alcool, d'enquêtes liées à l'examen de l'admissibilité (droits facturés directement aux auteurs de demande) et à l'inscription, ainsi que de la réglementation des loteries de la OLG (payés par la OLG).

* 2008–2009 représente le premier exercice complet de réglementation des produits de loterie de la OLG (y compris 12 000 personnes ou entreprises inscrites), ce qui a eu pour effet d'augmenter les responsabilités liées à l'inspection des détaillants de produits de loterie inscrits et à des enquêtes portant sur des gagnants qui ont un lien avec la OLG ou des gagnants suspects.

Total des dépenses de programmes pour 2008–2009 : 62 709 679 \$*
Total des dépenses de programmes pour 2007–2008 : 54 514 441 \$

VÉRIFICATION

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

ANNEXE JEUX I

JEUX : CADRE LÉGISLATIF

CODE CRIMINEL DU CANADA

Le Code criminel du Canada (« 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 la OLG.

DÉCRET 1413/08

Le Décret 1413/08 (« Décret ») a remplacé le Décret 2688/93. Le nouveau Décret clarifie les règles et les responsabilités de la CAJO et des municipalités en ce qui a trait à la délivrance des licences de loterie. D'autres modifications ont été apportées pour tenir compte du nouveau modèle de recettes de bingo. 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 registrateur 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 registrateur 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 registrateur. Le Décret accorde à un certain nombre de Premières nations le pouvoir de délivrer des licences de loterie à des organismes de bienfaisance.

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 1,34 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 167 millions de dollars.

REVENUS ESTIMATIFS PROVENANT DES JEUX DE BIENFAISANCE À L'ÉCHELLE DE LA PROVINCE EN 2008-2009

	MISES BRUTES	REVENUS NETS	PROFITS – BIENF.
Bingos.....	651 000 000\$	158 000 000\$	54 000 000\$
Billets à fenêtres.....	330 000 000\$	106 000 000\$	41 000 000\$
Tombolas.....	292 000 000\$	175 000 000\$	72 000 000\$
Total.....	1 273 000 000\$	439 000 000\$	167 000 000\$

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 registraire 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.

RÉGLEMENTATION DE LA SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET 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 la OLG.

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (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. La 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 essentiellement à des organismes religieux ou de bienfaisance pour des bingos et des billets à fenêtres.

ÉTABLISSEMENTS DE JEUX DE L'ONTARIO

CASINOS OLG	N ^{bre} DE MACHINES À SOUS	N ^{bre} DE TABLES	ENDROIT	OUVERTURE AU PUBLIC
OLG Casino Brantford	513	54	Brantford	19 nov. 1999
Great Blue Heron Casino	545	60	Port Perry	5 mai 2000
OLG Casino Point Edward.....	492	30	Point Edward	20 avril 2000
OLG Casino Sault Ste. Marie	446	13	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	1,664	62	Niagara Falls	9 déc. 1996
Niagara Fallsview Casino Resort.....	3,031	124	Niagara Falls	8 juin 2004
Casino Rama.....	2,493	117	Orillia	31 juill. 1996
Caesars Windsor.....	2,593	92	Windsor	Prov. : mai 1994 Permanent : 29 juill. 1998

MACHINES À SOUS DANS DES HIPPODROMES	N^{bre} DEMACHINES À SOUS	ENDROIT	OUVERTURE AU PUBLIC
Ajax Downs.....	256	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.....	805	Dundas	13 oct. 2000
Fort Erie Racetrack.....	1 089	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	129	Hanover	21 févr. 2001
OLG Slots at Hiawatha Raceway	452	Sarnia	10 mai 1999
Kawartha Downs Raceway.....	450	Peterborough	24 nov. 1999
Mohawk Raceway.....	863	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.....	750	Windsor	18 déc. 1998
Woodbine Raceway	2 029	Toronto	29 mars 2000
Woodstock Raceway	178	Woodstock	22 juin 2001

ANNEXE ALCOOLS

III

ALCOOLS : CADRE LÉGISLATIF

LOI SUR LES PERMIS D'ALCOOL

La *Loi sur les permis d'alcool* 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 sur les permis d'alcool* 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 sur les permis d'alcool* 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 :

- Contrôler la livraison de boissons alcoolisées au public;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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 % de raisins ou de produits du raisin de l'Ontario.