

2012/13 RAPPORT ANNUEL

CAJO

Commission des alcools
et des jeux de l'Ontario





**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 Sheppard Avenue East
Suite 200
Toronto, ON M2N 0A4



**COMMISSION DES ALCOOLS ET DES JEUX DE L'ONTARIO
RAPPORT ANNUEL 2012-2013**

Destinataire: L'honorable John Gerretsen
Procureur général
Ministère du Procureur général

Expéditrice: Eleanor Meslin
Présidente
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 1er avril 2012 au 31 mars 2013.

Depuis que la CAJO a été mise sur pied en 1998, la portée de son mandat a été élargie considérablement. Cela s'est fait de façon graduelle. On lui a confié de nouvelles responsabilités qui visaient notamment à soutenir la croissance globale des secteurs des alcools et des jeux. Les fonctions de surveillance de base de la CAJO englobent désormais la réglementation des loteries du gouvernement, des centres de fermentation libre-service, des magasins des fabricants et des jeux sur Internet. La participation accrue du secteur privé dans le secteur des jeux de l'Ontario et la possibilité de réforme de l'industrie des alcools de la province risquent d'accroître encore davantage les responsabilités de la CAJO en matière de réglementation.

Tous ces changements nécessitent l'amélioration des cadres réglementaires et des capacités organisationnelles et, par le fait même, de l'organisme de réglementation. Le rapport annuel de cette année décrit les progrès constants réalisés par l'organisme quant à la mise en œuvre de son programme de transformation qui l'aidera à s'assurer d'avoir en place les personnes, les processus et la technologie appropriés pour pouvoir continuer à se livrer à ses activités de réglementation de façon à protéger efficacement le public tout en favorisant un climat économique concurrentiel en Ontario.

Eleanor Meslin,
Présidente

The image features two elegant snifter glasses filled with a dark amber liquid, likely cognac. The liquid is captured in motion, being poured from above into each glass, creating dynamic splashes and ripples. The background is a clean, light beige color, which makes the rich tones of the liquid and the clear glass stand out. The overall composition is balanced and visually appealing, emphasizing the quality and tradition of the beverage.

Notre vision

ÊTRE UN CHEF DE FILE DANS
LES SECTEURS DES ALCOOLS
ET DES JEUX GRÂCE À UNE
RÉGLEMENTATION ET DES SERVICES
EFFICACES, QUI SONT ÉQUITABLES,
QUI RÉPONDENT AUX BESOINS ET
QUI SERVENT L'INTÉRÊT PUBLIC
DANS SON ENSEMBLE.

Notre mandat

RÉGLEMENTER LES SECTEURS DES ALCOOLS ET DES
JEUX EN RESPECTANT LES PRINCIPES D'HONNÊTETÉ ET
D'INTÉGRITÉ TOUT EN VEILLANT À L'INTÉRÊT PUBLIC.



Notre mission

LA CAJO S'ENGAGE À MENER SES ACTIVITÉS DE FAÇON À RÉPONDRE AUX CRITÈRES SUIVANTS :

- ÉLABORER ET METTRE EN ŒUVRE DES POLITIQUES ET DES PROCÉDURES ÉQUITABLES ET VEILLER À LEUR APPLICATION;
- ÉTABLIR UN CADRE DE MESURES DE CONTRÔLE RÉGLEMENTAIRES ESSENTIELLES POUR VEILLER À L'INTÉRÊT PUBLIC QUI SONT SENSIBLES À LA VIABILITÉ ÉCONOMIQUE DES INDUSTRIES DES ALCOOLS ET DES JEUX;
- CRÉER UN MILIEU DE TRAVAIL QUI RESPECTE ET VALORISE LES CONTRIBUTIONS DES EMPLOYÉS DE LA CAJO ET QUI LEUR DONNE LA CHANCE DE SE RÉALISER SUR LE PLAN PROFESSIONNEL;
- RÉPONDRE AUX BESOINS DES CLIENTS ET DES INTERVENANTS;
- SENSIBILISER LES CLIENTS ET LES INTERVENANTS ET ÉTABLIR DES PARTENARIATS.

Table des matières

- 6 MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE
- 7 MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

VUE D'ENSEMBLE ET PRINCIPALES ACTIVITÉS

- | | |
|----------------------------------|---|
| 10 VUE D'ENSEMBLE | 19 INITIATIVES ET PRIORITÉS DU GOUVERNEMENT |
| 11 PRINCIPALES ACTIVITÉS | 20 SURVEILLANCE DU GOUVERNEMENT ET RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISME |
| 13 VUE D'ENSEMBLE DE L'ORGANISME | 20 MESURES DE RENDEMENT |
| 14 CONSEIL D'ADMINISTRATION | 23 OPÉRATIONS INTERNES ET SITUATION FINANCIÈRE |
| 16 ORIENTATION STRATÉGIQUE | 24 BUDGET DE FONCTIONNEMENT - REVENUS ET DÉPENSES POUR L'EXERCICE 2012-2013 |

ACTIVITÉS ET PROGRAMMES INTERNES DE LA CAJO

- | | |
|---|---------------------------|
| 26 PLAN RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION | 29 RESSOURCES HUMAINES |
| 26 COMMUNICATIONS | 30 DIVERSITÉ ET INCLUSION |
| 28 INITIATIVES LIÉES À L'ENVIRONNEMENT | |

RÉGLEMENTATION DES SECTEURS DES ALCOOLS ET DES JEUX

- | | |
|--|---|
| 32 RÉGLEMENTATION DU SECTEUR DES ALCOOLS | 35 JEUX MIS SUR PIED ET ADMINISTRÉS PAR L'OLG |
| 33 RÉGLEMENTATION DU SECTEUR DES JEUX | 38 JEUX DE BIENFAISANCE |

PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

- 40 INSCRIPTION ET DÉLIVRANCE DES PERMIS ET LICENCES
- 44 APPROBATIONS DU MATÉRIEL ET DES SYSTÈMES DE JEU ÉLECTRONIQUES
- 46 ENQUÊTES, APPLICATION DES LOIS ET CONFORMITÉ

ANNEXE I

- 54 CADRE LÉGISLATIF - ALCOOL

ANNEXE II

- 58 CADRE LÉGISLATIF - JEUX

Graphiques et tableaux

VUE D'ENSEMBLE ET PRINCIPALES ACTIVITÉS

- 12 GRAPHIQUE 1 – CLIENTÈLE DE LA CAJO (TITULAIRES DE PERMIS OU LICENCE ET PERSONNES INSCRITES)
- 13 GRAPHIQUE 2 – STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA CAJO

VUE D'ENSEMBLE DE L'ORGANISME

- 15 TABLEAU 1 – RÈGLEMENTS LIÉS AUX ALCOOLS SANS AUDIENCE
- 15 TABLEAU 2 – RÉUNIONS PUBLIQUES SUR LES ALCOOLS TENUES PAR TÉLÉCONFÉRENCE
- 15 TABLEAU 3 – RÈGLEMENTS LIÉS AUX JEUX SANS AUDIENCE
- 20 TABLEAU 4 – MESURES DE RENDEMENT DE LA CAJO – 2012-2013
- 24 TABLEAU 5 – REVENUS ET DÉPENSES POUR L'EXERCICE 2012-2013

RÉGLEMENTATION DES SECTEURS DES ALCOOLS ET DES JEUX

- 40 TABLEAU 6 – NOMBRE DE PERMIS D'ALCOOL ET DE CIRCONSTANCE DÉLIVRÉS
- 41 TABLEAU 7 – NOMBRE D'INSCRIPTIONS LIÉES AUX JEUX
- 42 TABLEAU 8 – LICENCES DE LOTERIE DÉLIVRÉES
- 43 TABLEAU 9 – REVENUS ESTIMATIFS PROVENANT DES JEUX DE BIENFAISANCE À L'ÉCHELLE DE LA PROVINCE
- 45 TABLEAU 10 – NOMBRE DE MACHINES À SOUS ET DE TABLES DE JEU DANS DES ÉTABLISSEMENTS DE JEUX COMMERCIAUX
- 47 TABLEAU 11 – AVIS DE PROPOSITION ET ORDRES DE PAYER UNE AMENDE ÉMIS
- 47 TABLEAU 12 – PLAINTES AU SUJET DE PUBLICITÉ RELATIVE AUX ALCOOLS EXAMINÉES
- 50 TABLEAU 13 – ORDRES DE PAYER UNE AMENDE ET AVIS D'ORDRE ENVISAGÉ ÉMIS AUX PERSONNES INSCRITES DE CASINOS ET DE SALLES DE MACHINES À SOUS
- 52 TABLEAU 14 – ORDRES DE PAYER UNE AMENDE ET AVIS D'ORDRE ENVISAGÉ ÉMIS À DES VENDEURS DE PRODUITS DE LOTERIE DE L'OLG
- 52 TABLEAU 15 – ORDRES DE PAYER UNE AMENDE ET AVIS D'ORDRE ENVISAGÉ ÉMIS À DES PERSONNES INSCRITES POUR DES JEUX DE BIENFAISANCE

ANNEXE II

- 60 GRAPHIQUE 3 – LIENS ENTRE LES PARTENAIRES DANS LE SECTEUR DES JEUX DE L'ONTARIO



ELEANOR MESLIN
Présidente

Message de la présidente

Après deux années de transition et de grands changements, le conseil d'administration de la CAJO a recentré ses activités en 2012-2013. Le transfert des fonctions décisionnelles du conseil au Tribunal d'appel en matière de permis étant complété, le conseil se consacre à remplir son mandat consistant à assurer la gouvernance et la surveillance de la CAJO. Du point de vue du conseil, cela ne pourrait pas se produire à un moment plus intéressant de l'histoire de l'organisme. Je suis heureuse de signaler que la CAJO continue d'élaborer et de mettre en œuvre de nouveaux programmes visant à accroître notre efficacité en matière de réglementation tout en faisant des efforts pour rationaliser les processus et réduire les formalités administratives pour ceux que nous réglementons.

En 2012, la CAJO a entrepris un programme de transformation avec deux objectifs principaux : devenir un organisme de réglementation et un employeur de premier ordre. Le conseil, dans le cadre de ses activités de gouvernance et de surveillance, est heureux d'appuyer le travail lié à cette importante initiative, et je désire souligner certaines des tâches auxquelles nous participons :

- Superviser la transformation de la CAJO pour en faire un organisme de réglementation fondé sur des normes et axé sur la conformité, une des priorités stratégiques clés de l'organisme;
- Superviser le travail de la CAJO visant à mettre en place un cadre réglementaire approprié pour appuyer l'initiative de modernisation des jeux de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario;

- Appuyer la direction et le personnel de la CAJO dans le cadre du processus de transformation en vue de devenir un employeur de premier ordre qui favorise un milieu de travail diversifié et axé sur la collaboration et qui continue d'attirer les personnes les plus talentueuses.

Des solides relations de travail avec les intervenants font partie des priorités clés de la CAJO, et le conseil appuie sans réserve cette priorité. Un grand nombre de programmes et d'initiatives ont été mis en œuvre en vue d'améliorer l'efficacité de la réglementation tout en soutenant les activités commerciales. Un de ceux-ci est le programme international d'accréditation Best Bar None s'adressant aux titulaires de permis de vente d'alcool qui respectent des normes élevées pour le service d'alcool et leurs opérations. Ce programme a fait l'objet d'un projet pilote cette année pour la première fois en Ontario. Les phases de conception et de mise en œuvre de ce projet pilote ont été couronnées de succès grâce à une étroite collaboration entre l'industrie de l'accueil, des groupes de défense d'intérêts sociaux, les fabricants d'alcool, les services policiers locaux, les organismes gouvernementaux à l'échelle municipale, les associations de résidents, les titulaires de permis et la CAJO.

L'éducatrice avant-gardiste, Helen Keller, a affirmé que seuls nous pouvons faire très peu, mais ensemble, nous pouvons accomplir tant de choses. En pensant à cette déclaration, je suis encouragée non seulement par le degré de collaboration que la direction et le personnel de la CAJO accordent au conseil, mais aussi par les relations axées sur la collaboration établies avec les intervenants. Ce sont toutes des relations que nous désirons développer encore davantage.

Les membres du conseil et moi-même sommes prêts à relever les défis que nous réserve 2013-2014 et je suis confiante que, grâce à la solidité des relations établies avec les employés et les intervenants, la CAJO continuera d'exceller dans la réglementation des secteurs des alcools et des jeux en respectant les principes de l'honnêteté et de l'intégrité et en veillant à l'intérêt public.

Eleanor Meslin,
Présidente

Message du directeur général

Theodore Roosevelt a dit un jour que l'ingrédient le plus important de la recette du succès est de s'entendre avec les autres. Dans le même ordre d'idée, je ne crois pas qu'une organisation qui désire améliorer continuellement son rendement puisse établir trop de partenariats ou trop favoriser la coopération.

À ce sujet, vous remarquerez que deux thèmes liés à un engagement stratégique sont mentionnés à plusieurs reprises dans le rapport annuel de la CAJO de 2012-2013 :

- 1) l'accent mis sur le renforcement des relations avec les intervenants des secteurs des alcools et des jeux en vue d'appuyer la modernisation de ces deux secteurs importants;
- 2) la collaboration avec les intervenants, les partenaires et les membres du personnel pour appuyer le programme de transformation de la CAJO et repérer des possibilités d'améliorer le service ainsi que l'efficacité et l'efficience en matière de réglementation.

La CAJO continue de moderniser ses approches en matière de réglementation, et nous sommes déterminés à renforcer les partenariats, les alliances et les relations à l'échelle locale, provinciale, nationale et internationale. Ces liens nous permettent de tirer parti de l'expérience d'autres entités, tout spécialement dans les domaines de réglementation qui sont nouveaux pour nous, tels que les jeux sur internet (jeu électronique), d'adopter des pratiques internationales exemplaires, et d'améliorer nos activités d'assurance réglementaire et nos programmes éducatifs.

Dans le secteur des alcools, le succès d'un certain nombre d'importants projets qui ont été lancés ou dont la portée a été élargie l'année dernière repose sur de solides relations et partenariats, dont les suivants :

- Le programme communautaire axé sur la sécurité et l'application des lois en ce qui a trait à l'alcool intitulé Community Alcohol Safety and Enforcement Program (C.A.S.E.), qui a été élaboré et qui fait l'objet d'une promotion en partenariat avec l'Association des chefs de police de l'Ontario. Dans le cadre de ce programme, les inspecteurs de la CAJO font équipe avec les services policiers locaux de la province pour mener deux campagnes annuelles d'inspection d'établissements pourvus d'un permis, qui retiennent l'attention du public, en vue de favoriser la consommation responsable d'alcool.



JEAN MAJOR
Directeur général

- Le projet pilote « Dernier verre », dans le cadre duquel des services policiers locaux avisent la CAJO lorsqu'il y a des infractions liées à la conduite en état d'ivresse et que les conducteurs nomment un établissement pourvu d'un permis d'alcool comme dernier endroit où ils ont consommé de l'alcool. Ces renseignements permettent à la CAJO de déceler les possibilités de rencontrer les titulaires de permis qui peuvent présenter un risque pour le public et de parfaire leur formation.

La collaboration étroite avec les intervenants a aussi favorisé la réussite dans le secteur des jeux. En voici des exemples :

- En vue d'adopter l'approche fondée sur des normes pour la réglementation des jeux, les normes du registrateur pour les jeux sont en voie d'être établies à la lumière des renseignements obtenus grâce à des groupes de concertation et à la suite de vastes consultations menées auprès d'exploitants et d'autres intervenants des secteurs des casinos, des salles de machines à sous, des jeux de bienfaisance, des loteries et des jeux responsables. Grâce à cette collaboration, les normes du registrateur pour les jeux devraient être rendues publiques en 2013.
- La CAJO joue un rôle accru dans le domaine du jeu responsable et a établi une table ronde provinciale sur les politiques relatives au jeu responsable, qui met à contribution la Société des loteries et des jeux de l'Ontario et de multiples intervenants du secteur des jeux responsables. Cette table ronde sert de tribune pour évaluer et améliorer collectivement les normes du registrateur pour les jeux, et pour discuter de questions d'intérêt commun et des récents progrès réalisés en matière de jeu responsable.

Comme vous pouvez le constater, la CAJO est déterminée à adopter une approche valable et globale à l'endroit de l'engagement stratégique qui nous aidera à rester un organisme de réglementation moderne et efficace avec le

regard tourné vers l'avenir. Je désire remercier nos partenaires et les intervenants d'avoir collaboré avec nous au cours de l'année, ce qui nous a permis d'être productifs et de faire des progrès. C'est avec plaisir que je poursuivrai notre important travail en 2013-2014.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jean Major'.

Jean Major
Directeur général



VUE D'ENSEMBLE ET PRINCIPALES ACTIVITÉS

- | | | | |
|----|--|----|--|
| 10 | Vue d'ensemble | 20 | Surveillance du gouvernement et responsabilité de l'organisme |
| 11 | Principales activités | 20 | Mesures de rendement |
| 13 | Vue d'ensemble de l'organisme | 23 | Opérations internes et situation financière |
| 14 | Conseil d'administration | 24 | Budget de fonctionnement - revenus et dépenses pour l'exercice 2012-2013 |
| 16 | Orientation stratégique | | |
| 19 | Initiatives et priorités du gouvernement | | |

Vue d'ensemble

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) est un organisme de réglementation indépendant du gouvernement provincial 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*. Depuis août 2010, la CAJO relève du ministère du Procureur général. Les liens qui existent en matière de responsabilité entre la présidente et le directeur général de la CAJO, 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.

La CAJO est responsable de l'administration et de l'application des règles établies par le gouvernement de l'Ontario en vue de réglementer ce qui suit :

- La vente et le service d'alcool;
- Les loteries exploitées par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) pour le compte du gouvernement de l'Ontario;
- Les jeux mis sur pied et administrés par l'OLG, dont ceux des casinos et des salles de machines à sous, ainsi que les jeux sur Internet;
- Les salles de bingo de bienfaisance mises sur pied et administrées par l'OLG;
- Les loteries mises sur pied par des organismes religieux, de bienfaisance et sans but lucratif.

Les principaux objectifs de la CAJO en ce qui a trait à la réglementation de la vente et du service d'alcool sont les suivants :

- Faire en sorte que l'alcool soit vendu et servi de façon responsable dans l'intérêt public;
- Veiller à ce qu'on tienne compte des intérêts du public dans le processus de délivrance de permis;
- Permettre aux Ontariennes et aux Ontariens et aux visiteurs de consommer de l'alcool au sein d'un secteur de l'accueil et du tourisme viable financièrement;
- Favoriser la justice et l'équité, ainsi que des règles du jeu uniformes au sein de l'industrie grâce à une application cohérente des règlements;
- Se concentrer sur les activités d'application et de conformité pour promouvoir l'observation des mesures législatives et le maintien de la sécurité du public.

Les principaux objectifs de la CAJO en ce qui a trait à la réglementation des activités de jeu dans la province sont les suivants :

- Faire en sorte que les jeux soient exploités avec honnêteté et intégrité;
- Favoriser un milieu opérationnel souple et concurrentiel pour les établissements de jeu de l'Ontario sans réduire ni abaisser les normes s'appliquant aux opérations et à la réglementation tout en maintenant les normes la réglementation;
- S'assurer que tous les jeux sont justes et semblent justes;
- Maintenir la confiance du public quant à l'intégrité des jeux;
- Établir un milieu sûr dans tous les établissements de jeu;
- Protéger les actifs de la Couronne.

Les principes qui guident les activités de la CAJO sont prescrits dans les mesures législatives régissant l'organisme et exigent que la CAJO exerce ses pouvoirs et ses fonctions dans l'intérêt public et conformément aux principes d'honnêteté et d'intégrité et de responsabilité sociale. En remplissant son mandat de réglementation, la CAJO vise à assurer la transparence de ses activités et à atteindre un juste équilibre entre les intérêts et les perspectives de ses intervenants pour faire en sorte que ses activités de réglementation appuient la viabilité économique des industries des alcools et des jeux tout en assurant la sécurité publique et la confiance dans ces industries.

Notre vision

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

Notre mandat

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

Notre mission

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

- Élaborer et mettre en œuvre des politiques et des procédures équitables et veiller à leur application;
- Établir un cadre de mesures de contrôle réglementaires essentielles pour veiller à l'intérêt public qui sont sensibles à la viabilité économique des industries des alcools et des jeux;

- Créer un milieu de travail qui respecte et valorise les contributions des employés de la CAJO et qui leur donne la chance de se réaliser sur le plan professionnel;
- Répondre aux besoins des clients et des intervenants;
- Sensibiliser les clients et les intervenants et établir des partenariats.

Principales activités

La CAJO est chargée de veiller à l'application de ce qui suit :

- *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 (tel que modifié);
- Partie 1 de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public.*

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

Réglementation des secteurs des alcools et des jeux

- 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 et à leurs représentants, ainsi qu'aux représentants de fabricants étrangers, et aux centres de fermentation libre-service, et les réglementer;
- Administrer le programme des permis de circonstance, qui sont 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 sur les lieux de fabrication, d'une brasserie et de magasins Brewers Retail Inc. (The Beer Store);
- Inscrire les fournisseurs commerciaux et les employés des activités de jeu de bienfaisance, des casinos, des salles de machines à sous et des jeux sur Internet (jeu électronique);
- Inscrire les fournisseurs et les détaillants de produits de loterie de l'OLG;
- Administrer, en collaboration avec les municipalités, 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 mis sur pied et administrés par l'OLG;
- 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.

Enquêtes, inspections et surveillance

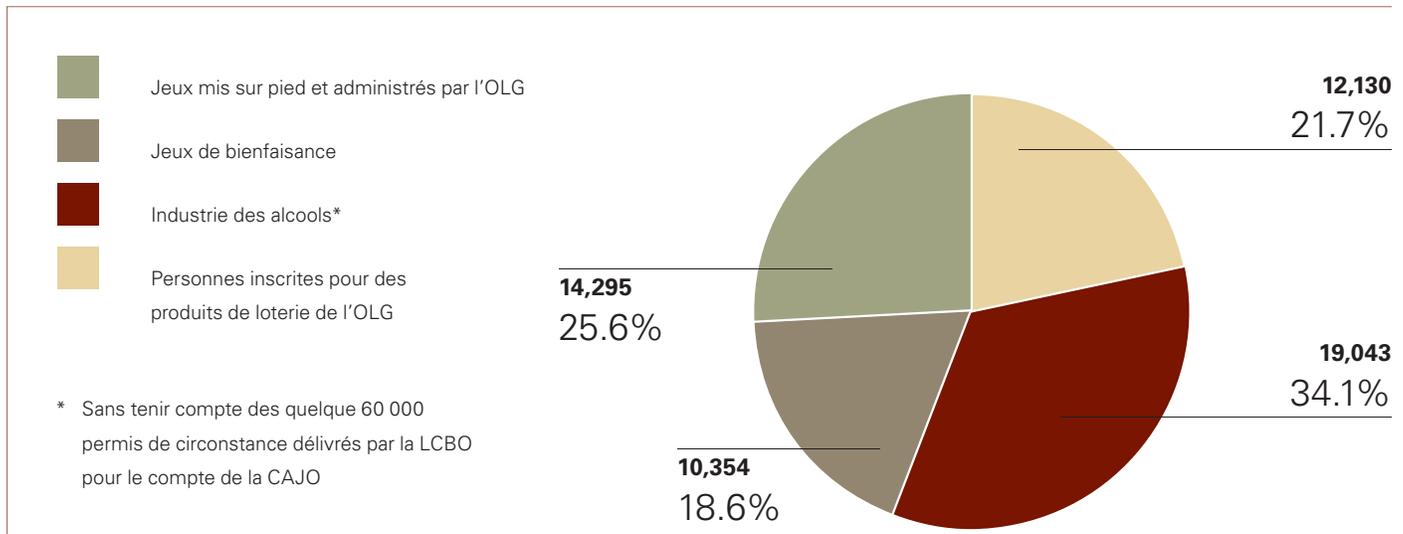
- Inspecter et surveiller les établissements pourvus d'un permis d'alcool afin de s'assurer qu'ils respectent la *Loi sur les permis d'alcool* et les règlements y afférents;
- Inspecter et surveiller les casinos, les salles de machines à sous, les activités ou les installations de jeu de bienfaisance et les emplacements de vente au détail pour veiller à ce que les produits de loterie de l'OLG soient vendus conformément à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, à ses règlements et aux exigences liées à la délivrance des licences et aux inscriptions;
- Évaluer l'admissibilité 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 dans les casinos et les salles de machines à sous;
- Élaborer et instaurer les normes du registrateur pour la mise sur pied, l'administration et l'exploitation des sites de jeu, des loteries et des entreprises et des services connexes;
- Effectuer la vérification d'entreprises inscrites et titulaires d'une licence ou d'un permis en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et de la *Loi sur les permis d'alcool*;
- Surveiller les systèmes de contrôle internes, les systèmes de surveillance et de sécurité et tout autre système servant au fonctionnement des casinos et des salles de
- Mettre à l'essai, approuver et surveiller le matériel de jeu, tel que les machines à sous, les systèmes de gestion des jeux et les plateformes pour les jeux électroniques;
- Mener une enquête pour des cas de gagnants mettant en cause des détaillants de produits de loterie, des

gestionnaires de systèmes ou des fournisseurs de matériel de loterie.

Fonctions décisionnelles

- Procéder à l'arbitrage de différends entre deux ou plusieurs personnes réclamant le prix d'un billet de loterie.

GRAPHIQUE 1 – CLIENTÈLE DE LA CAJO (TITULAIRES DE PERMIS OU LICENCE ET PERSONNES INSCRITES)



Responsabilité sociale

La CAJO continue de définir et de préciser son rôle à l'égard de la promotion de la responsabilité sociale dans les secteurs des alcools et des jeux. En tant qu'organisme de réglementation, 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. À cette fin, les lois et les règlements dont elle veille à l'application renferment un certain nombre de dispositions portant précisément sur la promotion de la responsabilité sociale, p.ex., s'assurer que les mineurs n'aient pas accès aux sites de jeu ou qu'on ne leur serve pas de l'alcool.

La responsabilité de mettre au point une stratégie provinciale pour des jeux responsables incombe au ministère de la Santé et des Soins de longue durée, mais la CAJO continue de collaborer de façon proactive avec de multiples partenaires gouvernementaux, de l'industrie et du public en vue de renforcer sa contribution dans cet important domaine. Par exemple, des modifications apportées à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* en juin 2012 ont permis à la CAJO d'établir des normes et d'assurer une vaste surveillance

dans de multiples domaines, tels que le jeu responsable. Au cours de la dernière année, la CAJO, les intervenants liés au jeu responsable et l'OLG ont discuté ensemble d'un rôle et d'une approche réglementaire uniforme et renforcée pour le jeu responsable dans tous les secteurs de jeu. L'ébauche des normes qui en a découlé touche divers domaines, dont la publicité et la commercialisation, l'information des joueurs, l'autoexclusion et la conception des jeux.

La CAJO, en collaboration avec l'OLG, établi une table ronde sur les politiques relatives au jeu responsable, qui sert de tribune pour discuter des normes du registrateur relatives au jeu responsable, et les évaluer. Elle sert également de tribune pour discuter de questions d'intérêt commun et des récents progrès en matière de pratiques liées au jeu responsable. La table ronde appuie aussi le vaste cadre de transformation de la CAJO en adoptant des éléments clés tels que l'établissement de solides partenariats avec les principaux intervenants et l'accent mis sur des politiques fondées sur des éléments probants et les pratiques exemplaires.

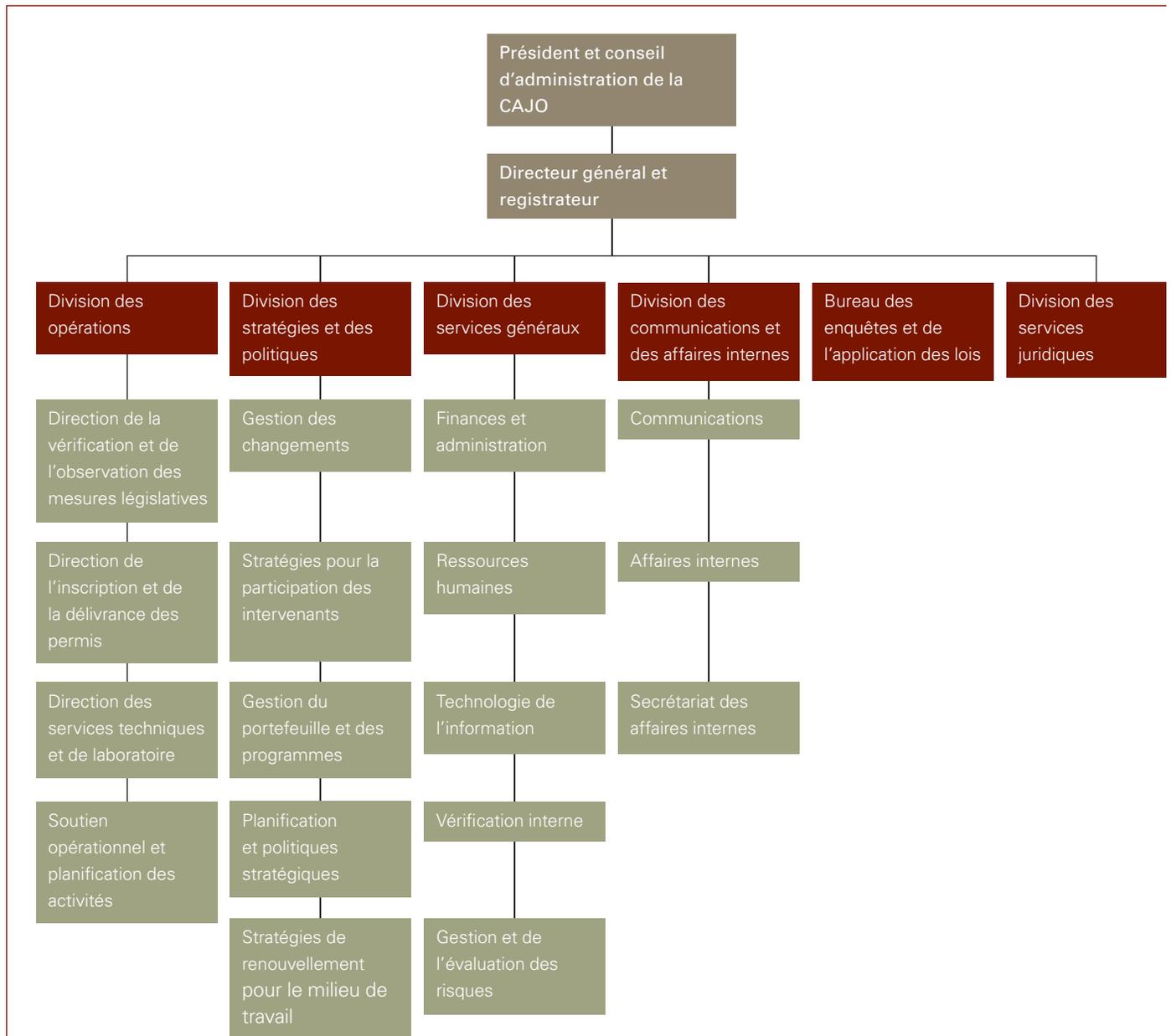
Vue d'ensemble de l'organisme

Structure organisationnelle

La structure organisationnelle de la CAJO est axée sur des responsabilités fonctionnelles et consiste en six divisions,

chacune d'entre elles étant dirigée par un membre du comité de direction qui relève directement du directeur général.

GRAPHIQUE 2 – STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA CAJO



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.

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 à la réalisation des activités relatives à la gouvernance de la réglementation et à la gouvernance interne.

La liste ci-dessous renferme le nom des membres constituant le conseil d'administration au 31 mars 2013, y compris leur date de nomination initiale.



ELEANOR MESLIN
PRÉSIDENTE (À TEMPS PARTIEL)

Première nomination : Novembre 2000
Nommée présidente par intérim : Février 2011
Nommée présidente : Février 2013
Expiration du mandat : Février 2014



KIRSTI HUNT
VICE-PRÉSIDENTE (À TEMPS PARTIEL)

Première nomination : Avril 1997
Expiration du mandat : Avril 2013



BERYL FORD
MEMBRE (À TEMPS PARTIEL)

Première nomination : Septembre 2004
Expiration du mandat : Septembre 2014



BRIAN FORD
MEMBRE (À TEMPS PARTIEL)

Première nomination : Septembre 2004
Expiration du mandat : Septembre 2014



S. GRACE KERR
MEMBRE (À TEMPS PARTIEL)

Première nomination : Juillet 2007
Expiration du mandat : Juillet 2013



BRUCE MILLER
MEMBRE (À TEMPS PARTIEL)

Première nomination : Décembre 2008
Expiration du mandat : Décembre 2014

Transfert des fonctions décisionnelles au Tribunal d'appel en matière de permis (1er juillet 2011)

Le 7 mars 2011, l'Assemblée législative de l'Ontario a adopté la *Loi de 2011 sur la saine gestion publique*. Une des dispositions de la Loi prévoyait que le 1er juillet 2011, la responsabilité de rendre des décisions pour des questions touchant les alcools et les jeux en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool*, de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, de la *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin* et de la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance* qui incombait au conseil de la CAJO, serait confiée au Tribunal d'appel en matière de permis (Tribunal). Ce changement a été apporté en vue d'accroître l'efficacité, de donner la possibilité à la CAJO de se concentrer sur son rôle premier, soit la réglementation des secteurs des

alcools et des jeux, et de permettre au conseil de la CAJO de mettre l'accent sur la gouvernance de la Commission et la surveillance des politiques internes.

À compter du 1er juillet 2011, les audiences portant sur des avis de proposition, des avis d'ordre envisagé et des appels liés à des ordres de payer une amende ont cessé de se tenir devant le conseil de la CAJO, sauf pour les audiences et les appels qu'il avait commencés avant le 1er juillet 2011.

En 2012-2013, le conseil de la CAJO a entendu la seule affaire en attente, qui avait trait à un avis de proposition de suspendre un permis de vente d'alcool. En 2011-2012, le conseil a entendu 42 affaires liées aux alcools et cinq liées aux jeux.

TABLEAU 1 – RÈGLEMENTS LIÉS AUX ALCOOLS SANS AUDIENCE *

	2011 / 12	2012 / 13
Nombre de règlements sans audience (Avis de proposition et ordres de payer une amende)	283	253

* La Direction des services juridiques de la CAJO est chargée de négocier ces règlements en fonction des instructions du registraire des alcools et des jeux.

TABLEAU 2 – RÉUNIONS PUBLIQUES SUR LES ALCOOLS TENUES PAR TÉLÉCONFÉRENCE **

	2011 / 12	2012 / 13
Nombre de réunions publiques tenues par téléconférence	27	28

** Autre mode de règlement des différends.

TABLEAU 3 – RÈGLEMENTS LIÉS AUX JEUX SANS AUDIENCE ***

	2011 / 12	2012 / 13
Nombre de règlements sans audience (Avis d'ordre envisagé et ordres de payer une amende)	10	7

*** La Direction des services juridiques de la CAJO est chargée de négocier ces règlements en fonction des instructions du registraire des alcools et des jeux.

Orientation stratégique

Au cours des dernières années, la CAJO a adopté une approche à l'égard de la réglementation qui est fondée sur le risque et la conformité afin d'assurer la conformité en ciblant les ressources efficacement et en travaillant de façon proactive avec des titulaires de permis et des personnes inscrites.

Jusqu'à présent, notre stratégie a été d'adopter une approche de fonctionnement qui appuie cinq priorités clés :

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

Plusieurs initiatives et projets ont été mis en œuvre depuis 2006 en vertu de ce cadre stratégique visant à maintenir la viabilité à long terme de l'organisme et à appuyer la transformation en cours de la CAJO. Par exemple, des programmes, tels que ceux portant sur la délivrance de permis en fonction du risque et la conformité dans le secteur des alcools et sur l'inscription en fonction du risque et l'élaboration des normes du registrateur dans le secteur des jeux, ont commencé à transformer la façon dont la CAJO mène ses activités.

Cependant, il avait été décidé que ces initiatives auraient une portée limitée, qu'elles seraient distinctes et ciblées et qu'elles ne s'appliqueraient qu'à des secteurs d'activités en particulier. Au cours des prochaines années, la CAJO misera sur les réussites antérieures pour mettre en œuvre une stratégie de convergence afin de réunir les initiatives de changement mises en œuvre ou en voie de l'être. Cette initiative de transformation permettra d'atteindre un nouveau degré d'intégration et d'aligner les objectifs et les priorités à l'échelle de l'organisme. On a défini une vision finale, qui décrit les résultats stratégiques visés par l'organisme dans le cadre de l'initiative de transformation et sur lesquels seront alignées toutes les activités. Cette vision englobe ce qui suit :

- Dispenser des services intégrés à nos clients en ayant recours à de la technologie et des outils à la fine pointe;

- Être un organisme qui a recours à des pratiques exemplaires et qui utilise les méthodes et les systèmes les plus efficaces qui soient;
- Avoir recours à une approche de réglementation axée sur la conformité et à des pratiques fondées sur le risque et des normes en vue d'augmenter la sécurité publique et de maintenir la confiance du public;
- Être en mesure de démontrer, avec des preuves à l'appui, que nous sommes efficaces et considérés comme un des meilleurs organismes de réglementation;
- Avoir la réputation d'être un employeur de premier choix, reconnu pour la façon dont nous traitons nos employés;
- Fonctionner de façon à recouvrer les coûts et à être viable sur le plan financier;
- Se servir de critères clairement définis pour la prestation des services à nos clients et au sein de l'organisme;
- Établir de solides partenariats à l'interne et l'externe avec nos principaux intervenants;
- Maintenir et renforcer le précieux partenariat qui existe entre la CAJO et la Police provinciale de l'Ontario;
- Avoir une solide structure de gouvernance alignée sur les pratiques exemplaires fondées sur des éléments probants.

Puisque la CAJO est en train de devenir une organisation mettant davantage l'accent sur des stratégies, les prochaines initiatives mises en œuvre seront caractérisées par des processus de planification stratégique solides et de plus grande portée, une priorisation stratégique claire des ressources de la CAJO et un accent mis sur les principales initiatives en cours, notamment la transformation de la CAJO, la modernisation de l'OLG, l'approche fondée sur des normes, la réforme de la réglementation des jeux et la modernisation du secteur des alcools.

Faisant suite à la demande de déclaration d'intérêt présentée par la CAJO aux employés en 2012, la CAJO continuera d'envisager des possibilités de faire participer les membres du personnel qui se sont montrés intéressés à appuyer l'initiative de transformation de la CAJO en développant ou en appliquant leurs aptitudes, leurs compétences, leurs connaissances et leur expérience.

Avec cette vision globale à l'esprit, les priorités stratégiques suivantes continuent d'orienter la planification de la CAJO :

1. Poursuivre la transition vers une réglementation fondée sur le risque, des normes et la conformité

Réglementation fondée sur le risque

La CAJO a continué sa transition vers une approche fondée sur le risque et des normes à l'égard de la réglementation de ses secteurs d'activités actuels et à venir et met en œuvre un cadre de fonctionnement fondé sur la conformité et axé sur les clients. Fort de son expérience à l'égard de programmes de base, tels que la délivrance de permis et licences et les inscriptions en fonction du risque, et conformément à sa stratégie d'intégration et de convergence, la CAJO a établi un cadre pour orienter l'utilisation uniforme de méthodologies et d'approches fondées sur le risque dans tous ses secteurs d'activités.

Le cadre global axé sur l'assurance réglementaire a pour but de fournir à la CAJO la bonne combinaison d'outils pour aider les titulaires de permis ou licence et les personnes inscrites à comprendre leurs obligations et à se conformer aux règlements, plutôt que de mettre uniquement l'accent sur une approche fondée sur l'application.

Une structure de gouvernance a aussi été établie au sein de la CAJO pour la planification et la coordination des activités clés nécessaires pour appliquer avec succès les normes du registrateur aux segments du secteur des jeux ciblés, dont la surveillance de l'établissement de l'environnement de contrôle des exploitants et les activités d'assurance réglementaire de la CAJO.

Gestion des risques

En 2011, le gouvernement provincial a apporté des modifications à la Directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes, ainsi qu'à ses exigences relatives à la planification de ses activités et a exigé que les organismes aient recours à des méthodologies de gestion du risque pour la gestion de leurs opérations. La CAJO a atténué le risque d'échec de la réglementation grâce à un système de freins et de contrepoids intégré dans la structure de surveillance et de gouvernance, dont des vérifications internes, des examens externes effectués par le vérificateur général de l'Ontario, ainsi qu'à des exigences en matière de responsabilité à l'égard du conseil de la CAJO.

La CAJO a aussi élaboré un cadre ou une stratégie de gestion des risques de l'entreprise qui constitue le fondement d'une approche systématique, rigoureuse et intégrée à l'égard d'un vaste contrôle et de la gestion des risques. On renforce la responsabilité et la gouvernance au sein de l'organisation en adoptant des approches durables pour repérer, atténuer et surveiller les risques. La stratégie et les méthodologies de gestion des risques de l'entreprise orientent les processus de prise de décisions liées à la gestion lors de l'établissement des plans stratégiques et des priorités de la Commission. Ce faisant, on s'assure que la CAJO comprend bien les risques opérationnels et liés à ses activités, et les gère en fonction d'un niveau d'exposition acceptable compte tenu de ses priorités et de ses objectifs.

Vérification interne

La CAJO considère que l'évaluation, le changement et le renforcement de son environnement de contrôle constituent des éléments essentiels à l'efficacité de ses fonctions de réglementation. Le renforcement ou la modification des activités de contrôle visent à accroître la gouvernance interne en prenant des mesures qui renforcent les contrôles internes, qui préviennent les activités inappropriées, telles que la fraude, et qui, en fin de compte, renforcent la responsabilité et la transparence de l'organisme.

Conformément aux recommandations faites par un cabinet de vérificateurs indépendant en 2007, la CAJO a effectué des vérifications éclair et annuelles portant sur l'efficacité des mesures de contrôle interne et des processus mis en place pour appuyer les secteurs clés de l'organisation.

La fonction de vérification interne contribue à assurer une meilleure gouvernance en respectant un cadre stratégique établi par le conseil et le comité de direction, et en s'occupant des questions liées aux risques et au contrôle à l'échelle de l'entreprise. Par conséquent, la stratégie de gestion des risques de l'entreprise constitue un élément clé pour l'établissement des secteurs prioritaires pour une vérification interne. Un plan quinquennal de vérification stratégique a été élaboré et est passé en revue semestriellement. Les vérifications peuvent porter sur des secteurs de programme précis ou sur des activités touchant tout l'organisme.

2. Procéder à l'intégration fonctionnelle de l'exécution des opérations

La phase suivante de l'initiative de transformation de la CAJO met l'accent sur l'intégration et la rationalisation des opérations. Grâce à l'adoption d'une approche structurée pour l'évaluation, l'examen, la modification et l'intégration des processus administratifs de base on a établi le fondement pour la réalisation de la vision finale et, en fin de compte, l'amélioration de l'efficacité de la CAJO en tant qu'organisme de réglementation. Cela sert aussi à préparer la voie pour la mise en place d'un nouveau système de technologie de l'information à l'échelle de l'entreprise pour favoriser une prestation plus efficace et plus efficiente des activités d'assurance réglementaire de la CAJO, du traitement des demandes en passant par l'assurance de la conformité. En outre, des modèles, des outils et des méthodologies mis au point à des fins internes permettront d'adopter une approche uniforme pour la gestion et la divulgation des activités de la CAJO et d'appuyer la transition vers une prestation intégrée des services, de façon éclairée.

3. Jeter les assises en vue d'être reconnu comme un employeur du secteur public de premier choix

Cette priorité consiste à étoffer la stratégie pluriannuelle relative aux ressources humaines déjà en place, qui (1) met l'accent sur l'investissement dans le personnel pour accroître les niveaux d'expérience et de compétences, et (2) cherche à établir un milieu de travail positif, qui attache de l'importance au mieux être des employés et à un bon équilibre travail-vie.

En fin de compte, on vise à faire de la CAJO un employeur de premier choix pour ses employés et parmi les meilleurs employeurs du secteur public.

En mars 2013, le poste de directeur des stratégies de renouvellement pour le milieu de travail a été créé dans le cadre de cette initiative. La personne titulaire de ce poste jouera un rôle clé dans l'élaboration des stratégies visant à faire de la CAJO un employeur de premier choix et à faire en sorte qu'elle puisse attirer des employés, les garder en poste et leur permettre de s'épanouir de façon à pouvoir compter sur les aptitudes et les ressources nécessaires pour relever les défis actuels et futurs. On a aussi établi un comité directeur, composé de représentants des services des ressources humaines et des communications et de la section locale 565 du SEFPO. Il a comme mandat de fournir des renseignements pour l'initiative relative à l'employeur de premier choix (voir aussi la section Perfectionnement et mieux-être des employés, page 29).

Initiatives et priorités du gouvernement

L'orientation stratégique globale de la CAJO consiste en partie à s'adapter aux priorités quant aux politiques publiques et aux objectifs financiers du gouvernement. La CAJO a continué de s'assurer que ses priorités sont conformes à l'orientation du gouvernement et aux ressources disponibles pour fournir des services efficaces. On donne ci-après des exemples d'initiatives gouvernementales qui ont eu une incidence sur les opérations internes de la CAJO, tant d'un point de vue stratégique que structurel et financier.

Examen de la prestation des services dans le secteur public

Le 14 février 2012, la Commission de réforme des services publics de l'Ontario, présidée par Don Drummond, ancien sous-ministre associé et économiste en chef à la Banque TD, a publié son rapport dans lequel il recommandait que des changements fondamentaux soient apportés à long terme à la façon dont le gouvernement fournit les services. Dans le cadre de cette initiative, la Commission devait déterminer : les programmes qui n'atteignaient plus les buts visés et qui pourraient être éliminés ou repensés; les secteurs où il y avait chevauchement et double emploi qui pourraient être éliminés pour économiser les deniers publics; les domaines ayant de la valeur dans le secteur public, mais qui pourraient permettre aux contribuables d'obtenir un meilleur rendement de leurs investissements. Ce rapport a fait suite à l'annonce faite par le gouvernement qu'il réduirait de 5 % le nombre d'organismes dans la province et a servi à la préparation du budget de 2012-2013, qui a été présenté le 27 mars 2012.

L'Ontario propice aux affaires

L'initiative « L'Ontario propice aux affaires », qui touche l'ensemble du gouvernement, vise à alléger le fardeau de la réglementation pour les entreprises ontariennes, à favoriser la concurrence et à attirer de nouvelles entreprises dans la province.

À l'interne, la CAJO a continué de travailler à un certain nombre de projets qui correspondent aux objectifs globaux de l'initiative du gouvernement en allégeant le fardeau administratif et en adoptant une approche pour la réglementation qui vise à soutenir les entreprises. L'initiative de modernisation des jeux et l'adoption d'un cadre fondé sur des normes dans le secteur des jeux, par exemple, visent à donner aux exploitants et aux entreprises une plus grande marge de manœuvre pour qu'ils puissent s'adapter à l'évolution du marché et, en fin de compte, accroître leur compétitivité. Les efforts soutenus de la CAJO pour établir des partenariats stratégiques et échanger des renseignements avec des ministères et des organismes gouvernementaux, dont le ministère des Finances, le ministère du Revenu, l'OLG et la LCBO, aident l'organisme à atteindre ces objectifs.

Parmi les projets entrepris en 2012-2013 en vue d'appuyer l'initiative « L'Ontario propice aux affaires », mentionnons la participation à l'élaboration du projet pilote relatif à l'Initiative de promotion de la conformité et des affaires en Ontario, qui a été mis sur pied en avril 2013. Cette initiative a mis à contribution un certain nombre d'organismes de réglementation de l'Ontario. Elle vise à démontrer de quelle façon les organismes municipaux et provinciaux peuvent obtenir une meilleure coordination et collaboration, comment les activités de conformité fondées sur le risque peuvent être utilisées efficacement et comment le coût du processus d'inspection pourrait être réduit pour les entreprises. En ayant recours à un processus d'inspection qui met l'accent sur les établissements présentant des risques élevés et à la sensibilisation pour favoriser la conformité, on vise à obtenir un meilleur taux de conformité pour les entreprises (voir la section Initiative de promotion de la conformité et des affaires en Ontario, page 48).

Surveillance du gouvernement et responsabilité de l'organisme

La responsabilité et la transparence au sein du secteur des organismes font partie des priorités clés du gouvernement depuis plusieurs années, celui-ci prenant des mesures pour renforcer la surveillance des organismes sans lien de dépendance. Des mécanismes de responsabilisation nouveaux ou améliorés continuent d'être mis en œuvre, dont de nouvelles directives pour les approvisionnements et les exigences relatives à la divulgation des dépenses engagées par les membres du conseil d'administration et de la haute direction d'un organisme.

Comme d'autres organismes, la CAJO est assujettie à des examens et des vérifications par le gouvernement qui veut s'assurer que les fonds sont dépensés judicieusement et que les contribuables en ont pour leur argent. La CAJO a fait l'objet de plusieurs vérifications et examens du genre au cours des dernières années, dont une vérification axée sur l'optimisation des ressources par le vérificateur général portant sur la réglementation des jeux de casinos en 2010. En 2012, le vérificateur général a effectué une vérification de suivi, et les résultats sont inclus dans le rapport annuel 2012 du vérificateur général.

La vérification de 2010 visait à déterminer si les politiques, les procédures et les systèmes mis en place par la CAJO étaient adéquats pour assurer que les jeux des casinos se déroulent conformément aux politiques et aux mesures législatives établies. Le vérificateur général a conclu entre autres que la CAJO a mis en place un cadre de réglementation exhaustif et que sa surveillance réglementaire de l'industrie des jeux des casinos est une des plus rigoureuses et des plus efficaces en Amérique du Nord. Il a aussi fait cinq recommandations ayant trait à divers domaines où la CAJO prend déjà des mesures proactives dans le cadre des initiatives d'inscription et d'application des lois en fonction du risque.

La vérification de suivi, dont les résultats ont été rendus publics en décembre 2012, a révélé que la CAJO avait pris des mesures à l'égard de plusieurs des recommandations faites à la suite de la vérification de 2010, et que l'approche fondée sur des normes de la CAJO à l'égard de la réglementation des jeux, une fois mise en œuvre, réglerait les autres points soulevés.

Mesures de rendement Les objectifs de rendement fixés pour la CAJO pour 2012-2013 ont tous été atteints.

TABLEAU 4 – MESURES DE RENDEMENT DE LA CAJO – 2012-2013

Satisfaction des clients				
But	Mesure de résultats	Mesure d'impact	Objectifs pour 2012-2013	Résultats
Fournir un service à la clientèle approprié, équitable et courtois à tous les titulaires de permis ou licence, aux personnes inscrites et au grand public.	Mise en œuvre du nouveau processus pour les commentaires et les plaintes.	Augmentation du nombre de moyens que les titulaires de permis ou licence, les personnes inscrites et le public peuvent prendre pour formuler des commentaires ou des plaintes et facilité d'utilisation accrue.	Faire en sorte que 100 % des plaintes fassent l'objet d'une enquête, soient réglées et que le dossier soit fermé.	Objectif atteint. Toutes les plaintes reçues ont été confiées à un préposé et fait l'objet d'une enquête.

TABLEAU 4 – MESURES DE RENDEMENT DE LA CAJO – 2012-2013

But	Mesure de résultats	Mesure d'impact	Objectifs pour 2012–2013	Résultats
Gestion efficace et efficiente des ressources				
But	Mesure de résultats	Mesure d'impact	Objectifs pour 2012–2013	Résultats
Faire en sorte que les processus administratifs soient les plus efficaces et efficients possible.	Réduction du temps requis pour l'examen des demandes dans les cas où le risque est faible.	Plus de ressources consacrées à l'évaluation de l'incidence, sur la sécurité et l'intérêt publics, des demandes dans les cas où le risque est élevé.	Utiliser de façon uniforme des critères convenant au niveau de risque déterminé, de façon à favoriser la conformité des titulaires de permis ou licence et à réduire les risques.	<p>Objectif atteint. 100 % des formulaires de commentaires ont été utilisés pour améliorer le service à la clientèle et les initiatives de formation.</p> <p>L'utilisation de façon uniforme de critères en fonction du risque a permis d'accélérer le traitement des demandes à faible risque, les enquêtes plus poussées étant réservées aux auteurs de demande présentant des risques plus élevés.</p> <p>Objectif atteint. Grâce à l'application continue du système de délivrance de permis en fonction du risque, le temps moyen de traitement des demandes de permis d'alcool a diminué de 10 % en 2012-2013, pour passer de 31 jours en 2011-2012 à 28 jours.</p>
	Utilisation accrue d'outils récemment mis en place pour assurer la conformité des titulaires de permis ou licence et des personnes inscrites.	Réaffectation des ressources de la CAJO consacrées à l'application des lois à des questions plus importantes concernant la sécurité publique et l'intégrité.	Augmenter considérablement la résolution de questions touchant la conformité à l'aide des nouveaux outils.	<p>Le nombre de lettres d'incidents envoyées et l'utilisation subséquente d'outils pour assurer la conformité ont augmenté de 2011-2012 à 2012-2013.</p> <p>Objectif atteint. La résolution des questions touchant la conformité grâce au processus de lettres d'incidents a augmenté en 2012-2013, 9 % des 667 cas liés à des lettres d'incidents ayant entraîné une demande d'audience comparativement à 13 % des 564 cas en 2011-2012.</p> <p>Objectif atteint. Le nombre d'amendes imposées pour les alcools est passé de 164 en 2011-2012 à 186 en 2012-2013. Un nouveau barème d'amendes pour les jeux a été approuvé en janvier 2013.</p>

TABLEAU 4 – MESURES DE RENDEMENT DE LA CAJO – 2012-2013

Perfectionnement et satisfaction des membres du personnel interne				
But	Mesure de résultats	Mesure d'impact	Objectifs pour 2012–2013	Résultats
Assurer un milieu favorisant une communication ouverte avec les employés.	Analyse des renseignements découlant de la vérification des communications.	Mise en œuvre des recommandations importantes découlant de la vérification des communications.	Augmenter considérablement la satisfaction des employés déterminée à l'aide d'un sondage sur la participation des employés.	Remarque : On n'a pas encore fait le suivi du sondage sur la participation des employés.
Assurer un milieu favorisant des possibilités clés d'apprentissage et de perfectionnement pour les employés.	Sérieux engagement envers des possibilités ciblées d'apprentissage et de perfectionnement.	Mise en œuvre d'un plan de perfectionnement permettant aux cadres intermédiaires d'améliorer leurs aptitudes en leadership stratégique.	Augmenter les possibilités de développement des aptitudes en gestion pour les cadres intermédiaires.	<p>Objectif atteint. Au cours de 2012-2013, il y a eu environ 600 jours de formation et de perfectionnement au total pour le personnel de gestion dans le cadre de séances de formation internes et externes ainsi que de conférences et de programmes de formation continue.</p> <p>Objectif atteint. Les possibilités de perfectionnement pour les employés ont augmenté en 2012-2013 pour passer à 12,2 % par rapport à 9,5 % en 2011-2012.</p>
Excellence sur le plan administratif et des opérations				
But	Mesure de résultats	Mesure d'impact	Objectifs pour 2012–2013	Résultats
Avoir recours à des stratégies de gestion des risques à l'échelle de la CAJO.	Mise en œuvre d'une stratégie de gestion des risques de l'entreprise (stratégies à l'échelle de l'organisme, de directions et liées à une initiative en particulier).	Des stratégies liées aux risques sont utilisées pour tous les secteurs afin de réduire l'exposition de l'organisation aux risques et d'améliorer la prise de décisions (uniformité/processus).	Passer en revue toutes les initiatives importantes à l'échelle de l'organisation et vérifier l'efficacité de la mise en œuvre et de la réduction des risques.	Objectif atteint. L'organisme a recours à une approche progressive pour mettre en œuvre le cadre de gestion des risques de l'entreprise. Les activités auxquelles nous nous sommes livrés au cours de l'exercice englobent une évaluation des risques et la préparation d'un profil de risques de l'organisme. Des plans d'action et des stratégies ont aussi été élaborés pour remédier à des problèmes décelés et réduire les expositions aux principaux risques. L'inscription en fonction du risque, une importante initiative à l'échelle de l'organisme, a fait l'objet d'une vérification au cours de l'année. On a aussi planifié la vérification du programme des permis de circonstance. De plus, on a effectué une évaluation organisationnelle qui a permis de faire des recommandations visant à améliorer l'efficacité de l'organisation et de découvrir des possibilités de réaligner la structure de l'organisme sur ses fonctions opérationnelles.

TABEAU 4 – MESURES DE RENDEMENT DE LA CAJO – 2012-2013

But	Mesure de résultats	Mesure d'impact	Objectifs pour 2012–2013	Résultats
Mettre en oeuvre des stratégies de contrôle interne à l'échelle de l'organisation.	Élaboration de stratégies de contrôle interne.	Activités et stratégies de contrôle interne utilisées à l'échelle de l'organisation afin d'augmenter la responsabilité.	<p>Mettre en oeuvre les recommandations découlant de la vérification des systèmes de contrôle interne.</p> <p>Passer en revue et vérifier tous les systèmes de contrôle importants en faisant une rotation tous les quatre ans.</p>	<p>Objectif atteint. Les recommandations qui ont découlé des vérifications ont été mises en oeuvre, dont les modifications apportées aux processus, les mises à jour des manuels portant sur les politiques et les procédures, et les améliorations des programmes. D'autres recommandations seront mises en oeuvre dans le cadre du processus de transformation de l'organisme ou dans le cadre d'examens exhaustifs des programmes.</p> <p>Objectif atteint. On a procédé à un examen exhaustif et à la réorganisation des fonctions de vérification interne et de gestion des risques en vue de mieux aider l'organisme à atteindre ses objectifs stratégiques et opérationnels, tout en renforçant la reddition de comptes au ministère. On a entrepris des activités de planification en vue de définir les vérifications et les évaluations qui seront effectuées dans le cadre de ces fonctions au cours des cinq prochaines années. On a établi un ordre de priorité en fonction du profil de risques global et en consultation avec le conseil de la CAJO et le comité de direction.</p>

Opérations internes et situation financière

Au cours des dernières années, la CAJO a mis en oeuvre un plan stratégique ambitieux pour transformer le cadre de fonctionnement de l'organisme afin qu'il soit davantage fondé sur le risque et la conformité et axé sur la clientèle. Ce remaniement stratégique s'est déroulé en même temps que la CAJO s'est vu confier des responsabilités accrues dans les secteurs des alcools et des jeux. Ce processus de transformation englobe un remaniement interne des responsabilités en vue d'augmenter l'efficacité, la réduction des coûts liés aux bureaux de la direction et des mesures prises pour nous assurer que notre structure et nos processus internes permettent le plus de souplesse possible pour la gestion de tout changement et de toute croissance futurs dans les secteurs des alcools et des jeux. Cette restructuration est un processus qui se poursuivra au cours des prochaines années et qui tirera parti d'autres initiatives de modernisation et les appuiera, telles que l'initiative de transition vers l'adoption d'un mode de réglementation fondé sur des normes.

Parallèlement, dans le secteur des jeux, des événements qui se sont produits au sein du secteur (p. ex., croissance et évolution du marché) ainsi que des initiatives gouvernementales et des réformes des lois et des

règlements (p. ex., modernisation des jeux) ont continué à élargir le mandat de la CAJO en matière de réglementation. En 2008, la CAJO a assumé la responsabilité de la réglementation des produits de loterie gérés par l'OLG, ce qui a ajouté plus de 12 000 nouvelles personnes inscrites à la clientèle de la CAJO. Le mandat de la CAJO a aussi été élargi pour englober la réglementation du jeu électronique.

Cet accroissement des responsabilités en matière de réglementation et les pressions s'y rapportant ont été progressifs et absorbés par la CAJO. Pour faciliter les choses, la CAJO a apporté des changements de façon proactive en vue d'améliorer l'efficacité de ses opérations. Parmi les initiatives prises au cours des dernières années, mentionnons une évaluation des risques à l'échelle de l'organisation, plus d'une douzaine d'évaluations de programmes et la mise en oeuvre d'une stratégie relative à la technologie de l'information à long terme, qui englobe des plans visant à adopter un mode de prestation électronique de services. Le 1er juillet 2011, les fonctions décisionnelles de la CAJO ont été transférées au Tribunal d'appel en matière de permis, permettant ainsi au conseil de la CAJO de concentrer son temps et ses ressources sur la gouvernance interne de l'organisme et la surveillance liée aux politiques.

Budget de fonctionnement - revenus et dépenses pour l'exercice 2012-2013

À l'heure actuelle, la CAJO est financée par une combinaison de fonds affectés dans le cadre du processus de planification pluriannuelle fondée sur les résultats et des recouvrements provenant principalement du Trésor et de l'OLG. La CAJO perçoit aussi des droits pour diverses activités de délivrance de licences et permis et d'inscriptions, qui sont versés au Trésor et qui aident à contrebalancer les fonds affectés à l'organisme. La CAJO assume ses frais de fonctionnement à partir d'un crédit budgétaire distinct qui fait partie de la version imprimée du budget des dépenses du gouvernement.

En 2010, un examen du coût des activités a été effectué afin d'obtenir une analyse des opérations de la CAJO, des inducteurs de coûts et des principaux problèmes. Cet examen a révélé que le mode de financement actuel de la CAJO présente un certain nombre de défis, dont le niveau de financement de base reçu et les différents secteurs qui financent les opérations de la CAJO. Bien que la CAJO ait agi de façon proactive et décisive et qu'elle ait repéré et profité des possibilités de modernisation et de réduction des coûts, il a été indiqué dans le rapport que le financement actuel

était insuffisant pour permettre à l'organisme de remplir son mandat de réglementation.

En octobre 2010, le Conseil du Trésor a approuvé une augmentation des crédits accordés à la CAJO pour ses budgets de 2010-2011 et 2011-2012 afin de combler les besoins financiers pressants de l'organisme indiqués dans le rapport d'examen du coût des activités. Dans le cadre du processus d'approbation de la hausse des dépenses, on a demandé au ministère du Procureur général de se prononcer, par l'entremise du processus de planification fondée sur les résultats de 2012-2013, sur plusieurs questions, dont les possibilités de recouvrer tous les coûts et des options de révision de la structure des droits. En fin de compte, l'objectif est d'avoir un budget viable permettant à l'organisme d'exercer ses activités quotidiennes et de maintenir les normes élevées de réglementation, ce à quoi le gouvernement et la population de l'Ontario s'attendent, ainsi que de mettre sur pied adéquatement les importantes initiatives de modernisation tant dans le secteur des alcools que dans celui des jeux.

TABLEAU 5 – REVENUS ET DÉPENSES POUR L'EXERCICE 2012-2013

Revenues	2011 / 12	2012 / 13
Droits	29 508 781 \$	27 693 089 \$
Total	29 508 781 \$	27 693 089 \$
Dépenses	2011 / 12	2012 / 13
Salaires et avantages sociaux	51 470 017 \$	52 064 143 \$
Autres charges directes de fonctionnement *	13 676 257 \$	10 206 728 \$
Total des dépenses de programmes	65 146 274 \$	62 270 871 \$
Moins les recouvrements**	(30 733 987 \$)	(31 577 167 \$)
Total	34 412 287 \$	30 693 704 \$

* Les coûts de location des immeubles de la CAJO de 3 312 600 \$ ont été transférés au ministère du Procureur général le 1er avril 2012.

** Les recouvrements pour 2012-2013 englobent des montants provenant d'annonces pour les demandes de permis d'alcool, d'enquêtes liées à l'examen de l'admissibilité, notamment pour le jeu électronique (droits facturés directement ou indirectement aux auteurs de demande), ainsi que de l'inscription et de la réglementation des casinos et des salles de machines à sous, des loteries de l'OLG et du jeu électronique (payés par l'OLG).



ACTIVITÉS ET PROGRAMMES INTERNES DE LA CAJO

- 26 Plan relatif à la technologie de l'information
- 26 Communications
- 28 Initiatives liées à l'environnement
- 29 Ressources humaines
- 30 Diversité et inclusion

Plan relatif à la technologie de l'information

Le plan stratégique relatif à la technologie de l'information (TI) appuie l'orientation stratégique globale de la CAJO consistant à améliorer le service à la clientèle, à renforcer les processus administratifs et à accroître les capacités quant à la TI. Le plan vise à fournir un système d'information intégré pour l'entreprise, qui améliorera le service à la clientèle et la transmission d'information, automatisera les processus manuels et fera en sorte que l'information soit davantage accessible au sein de l'organisation et pour les clients et les intervenants externes. Ce plan a été instauré à la suite d'un examen de l'architecture de l'information visant à évaluer l'infrastructure en place et à déterminer l'approche à adopter par la CAJO pour la planification et l'investissement liés à la TI.

Les projets liés à la TI de grande envergure complétés en 2012–2013 englobent les suivants :

- Mise en oeuvre d'un système de surveillance (SCOM) pour la santé et le rendement de tous les systèmes
- Mise à niveau du serveur Blackberry Enterprise
- Mise à niveau des ordinateurs de bureau et des portables pour y intégrer Windows 7, un système de sécurité BitLocker et Office 2010
- Changements apportés à divers systèmes de bases de données en fonction des modifications réglementaires
- Établissement d'un système de collaboration SharePoint
- Optimisation du portail intranet
- Mise à niveau du serveur

Communications

La CAJO considère qu'il est essentiel, pour la réalisation de son mandat, qu'elle communique efficacement et en temps opportun avec les intervenants, les membres du public et le personnel.

À la fin de 2011-2012, la CAJO avait mis en oeuvre toutes les recommandations qui ont découlé de l'examen effectué en 2008 par Hill & Knowlton des communications de l'organisme et la stratégie triennale de l'organisme visant à améliorer les communications internes et externes. Cette stratégie mettait l'accent sur :

- Le réaménagement des sites Internet et intranet en vue de la prestation de services électroniques;
- Des programmes de relations publiques et de sensibilisation visant à appuyer la stratégie relative à la conformité de la CAJO;

- La formation et le perfectionnement des employés, et les séances d'information;
- L'amélioration du service à la clientèle.

Améliorations apportées au service à la clientèle

Dans le cadre de son programme de prestation des services, la CAJO fournit aux clients et aux membres du public un service personnel à guichet unique par l'entremise de son Service à la clientèle. Au cours de 2012-2013, les employés de ce service ont aidé 113 149 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. Ils ont aussi répondu à 14 084 personnes au comptoir du Service à la clientèle du bureau central de la CAJO. En outre, 26 642 clients ont eu recours à notre système intégré de messages téléphoniques enregistrés. Les membres du personnel du Service à la clientèle ont également répondu à 7 158 demandes de renseignements par courriel. Au total, il y a eu plus de 161 000 prises de contact.

Gestion des questions d'intérêt

Dans le cadre de sa stratégie de communication et de son processus de gestion des questions d'intérêt, la CAJO vise à repérer les questions potentiellement litigieuses le plus rapidement possible et à se pencher sur ces questions de façon proactive en temps utile. L'organisme peut ainsi fournir au moment voulu des renseignements concrets exacts au conseil, au ministre, aux intervenants et aux membres du public, selon le cas. Ces questions peuvent avoir trait aux réactions prévues à des modifications à des lois, des règlements ou des politiques ou encore à des mesures de conformité prises ou proposées par des membres du personnel de l'organisme.

Relations avec les médias

La stratégie à l'égard des relations avec les médias de la CAJO vise à communiquer avec les médias (médias imprimés, radio, télévision, publications en ligne) de façon claire au moment opportun de façon à renseigner et sensibiliser le public, les titulaires de permis ou licence, les personnes inscrites et les autres intervenants sur les responsabilités et les activités de la CAJO à l'égard de la réglementation des industries des alcools et des jeux de la province. Les principales activités de la Commission dans ce domaine englobent les entrevues accordées à des médias en ce qui a trait à des modifications à des lois, des règlements ou des politiques portant sur les alcools et les jeux, ainsi que des communications régulières

avec les médias locaux lorsque le registrateur des alcools et des jeux émet des ordres de suspendre ou de révoquer des permis d'alcool et se livre à d'autres activités de réglementation.

En 2012-2013, la CAJO a répondu à 170 demandes de renseignements de la part de divers médias.

Site Web de la CAJO

La CAJO s'est engagée à fournir au moment voulu des renseignements exacts aux intervenants 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 intervenants 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 tous les formulaires 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. Le site Web constitue aussi un élément fondamental de la stratégie relative à la TI de la CAJO, qui prévoit la prestation de services électroniques aux intervenants.

En 2012-2013, on a accédé au site Web de la CAJO 384 988 fois.

Publications à l'intention des intervenants

La CAJO publie régulièrement des documents pour fournir des renseignements sur la délivrance de permis ou licences, les inscriptions, la sensibilisation et la conformité aux intervenants et aux membres du public. En voici des exemples :

- **Info Permis** est un bulletin publié au moins quatre fois par année, en français et en anglais, à l'intention des titulaires de permis de vente d'alcool. Ce bulletin vise surtout à fournir des renseignements sur les modifications récentes aux lois et règlements régissant les alcools. Il renferme aussi des articles ayant pour but d'aider les titulaires de permis à se conformer à la loi et portant sur des sujets d'actualité ou liés à la saison.
- **Info Loterie** est un bulletin publié au moins trois fois par année, en français, en anglais et en coréen, à l'intention des détaillants de produits de loterie de l'OLG et de leurs gérants. Ce bulletin fournit des renseignements et des conseils qui ont pour but de faire connaître aux détaillants de produits de loterie les lois et les règlements régissant la vente de produits de loterie de l'OLG et de billets à fenêtres.

- La CAJO prépare des **Bulletins d'information** et des **Avis importants**, au besoin, pour fournir de l'information aux intervenants des secteurs des alcools et des jeux qui sont touchés par des décisions du registrateur et du conseil ou par des modifications apportées aux cadres de réglementation régissant ces secteurs. Ces bulletins et avis sont notamment affichés sur le site Web de la CAJO et distribués aux associations et aux municipalités intéressées.
- On a continué de produire et de distribuer les **trousses pour les titulaires de permis de vente d'alcool**. Ces trousses englobent les guides *Les lois sur l'alcool et vous* à l'intention des employés et des propriétaires, les feuillets de renseignements *Service responsable*, l'affiche *Loi Sandy*, le mini CD-ROM sur les mesures législatives de l'Ontario régissant les alcools et d'autres documents visant à informer les titulaires de permis et leurs employés. Ces trousses complètent les séances « *Les lois sur l'alcool et vous* » (voir ci-dessous) et sont aussi distribuées par les inspecteurs de la CAJO lors de leurs inspections des établissements pourvus d'un permis. Plus de 2700 trousses ont été distribuées en 2012-2013.
- La CAJO a aussi une publication intitulée « **Application des lois régissant les alcools en Ontario : Guide pour les agents de police** », qui est distribuée aux agents de police de première ligne partout en Ontario pour les aider à comprendre leur rôle dans l'application des mesures législatives régissant les alcools et à savoir comment ils peuvent travailler de concert avec la CAJO pour réduire les méfaits liés à l'alcool dans leur communauté.

On peut se procurer gratuitement tous les documents de formation de la CAJO sur le site Web de la Commission, lors de salons professionnels et de séminaires, directement auprès des inspecteurs de la CAJO et, sur demande, auprès du Service à la clientèle.

Programme de relations publiques de première ligne pour les titulaires de permis et les personnes inscrites

Dans le cadre de la transition vers un modèle réglementaire fondé sur la conformité et le risque, la CAJO a étoffé son programme de relations publiques de première ligne à l'intention des titulaires de permis de vente d'alcool pour les aider à remplir leurs obligations aux termes de la loi.

Les séances de formation gratuites « *Les lois sur l'alcool et vous* » se sont poursuivies pour la troisième année en

2012-2013. Ces séances, qui durent deux heures et demie, permettent aux titulaires de permis de vente d'alcool, au personnel de gestion et aux autres employés d'obtenir des renseignements qui leur font mieux comprendre leurs responsabilités en ce qui a trait à la vente et au service d'alcool. Les participants aux séances obtiennent aussi des renseignements sur les modifications apportées aux règlements pris en application de la *Loi sur les permis d'alcool* et ont la chance de poser des questions et demander des clarifications. Afin que les séances soient accessibles au plus large éventail de titulaires possible, un certain nombre de petites collectivités ont été choisies pour la tenue des séances cette année. Voici des statistiques au sujet des séances organisées en 2012-2013 :

- 52 séances organisées
- 34 communautés visitées
- 2 013 personnes y ont assisté (71 % de propriétaires et de gérants, 69 % comptant plus de cinq ans d'expérience dans l'industrie)
- 834 établissements représentés
- Commentaires positifs de la part des participants : 91 % ont trouvé que la séance était utile; 88 % ont appris quelque chose; 85 % recommanderaient la séance
- 17 786 documents d'information ont été distribués lors des séances

Encore une fois en 2013, la CAJO a eu un kiosque au salon de l'Association canadienne des restaurateurs et des services alimentaires. Des représentants bien informés de la CAJO étaient sur place pour répondre aux questions et distribuer des documents d'information. De nombreux titulaires de permis et leurs employés en ont profité pour obtenir des réponses à leurs questions d'ordre général ou particulier.

Partenariats avec des organismes d'application des lois

La CAJO a à cœur d'établir des partenariats avec les organismes d'application des lois et de renforcer les partenariats qui existent déjà partout en Ontario et au-delà de la province afin de maximiser son efficacité en tant qu'organisme de réglementation. Que ce soit grâce à des contacts réguliers entre les membres du Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la CAJO et les services policiers locaux de l'Ontario, à des séances et des documents d'information sur l'application des lois sur les alcools à l'intention des agents de police de première ligne, à l'échange de renseignements au sujet des enquêtes touchant les secteurs des alcools et des jeux ou à des opérations policières conjuguées, la CAJO attache de

l'importance à ses relations avec les organismes d'application des lois en tant que moyen important d'obtenir des résultats plus efficaces et plus efficaces dans les secteurs qu'elle régit (voir aussi Renforcement de la conformité – Partenariats avec des municipalités et des organismes d'application des lois, page 48).

Communications internes

La CAJO compte plus de 550 employés ayant une expertise et des antécédents variés qui travaillent dans plus de 30 bureaux locaux et sites de jeu aux quatre coins de la province. C'est pour cette raison que l'organisme continue d'améliorer les communications internes en ayant recours à divers moyens, dont un site intranet amélioré, des assemblées publiques régionales, des outils sur le Web, des forums pour les gestionnaires, des séances d'information, des rencontres de divisions et de directions, des nouvelles éclair et des bulletins internes.

Initiatives liées à l'environnement

La CAJO continue d'établir un milieu de travail plus écologique, de réduire les coûts et de contribuer à la protection de l'environnement dans son ensemble grâce aux activités de son ÉCO comité.

Au cours du dernier exercice, l'ÉCO comité a élaboré et mis en œuvre des initiatives et des programmes visant à inciter les employés à réutiliser, réduire et recycler. Il a notamment publié régulièrement un envoi bulletin interne par voie électronique, organisé des conférences le midi et participé à l'initiative de nettoyage pendant 20 minutes de Toronto.

En outre, la CAJO a rationalisé ses processus opérationnels dans le but de réduire l'utilisation de papier sans compromettre l'intégrité des services offerts. Voici certains des changements qui en ont découlé : impression recto verso des documents, réduction des listes de distribution de copies papier, balayage et envoi par courriel de documents au lieu de les copier, réduction des approbations de copies papier télécopiées et remplacement par des approbations par courriel, préparation de manuels électroniques au lieu de manuels imprimés, etc. On estime que ces efforts ont permis de réduire notre utilisation de plus de 100 000 feuilles par année depuis que ces changements ont été apportés.

Ressources humaines

La CAJO fait en sorte qu'il y ait suffisamment de ressources pour répondre aux besoins opérationnels de ses divisions. Elle reconnaît qu'il est crucial de pouvoir compter sur des employés compétents et motivés pour atteindre ses objectifs et pour accroître sa capacité de mieux dispenser ses services, assurant un milieu où :

- Les employés savent qu'on attache de l'importance à leurs contributions;
- Les employés, appuyés par leur chef de service, reconnaissent et acceptent le fait qu'ils sont responsables de leur propre carrière et de leur perfectionnement;
- On encourage la créativité et la formulation de commentaires.

Perfectionnement et mieux-être des employés

La CAJO continue d'investir dans les programmes de leadership pour les dirigeants, de gestion et de formation afin de s'assurer que les membres du personnel gardent leurs compétences à jour et les améliorent. On offre aussi aux employés et aux gestionnaires des possibilités de détachement et de perfectionnement dans le cadre de la stratégie de recrutement, de maintien en poste et de perfectionnement du personnel de la CAJO.

Dans le cadre de son engagement à l'égard du développement du leadership, la CAJO a déterminé les compétences en leadership qui l'aideront à aller de l'avant. Chaque leader de la CAJO prend part à une évaluation 360 degrés, qui est fondée sur les compétences qui ont été déterminées comme étant les plus importantes pour réussir à certains niveaux ou postes au sein de l'organisation. Les résultats de cette évaluation aideront les directeurs, les chefs de service et les superviseurs à comprendre leurs forces et les aspects à développer, et à mettre l'accent sur des plans d'apprentissage et de perfectionnement des aspects qui auront le plus d'impact.

De plus, tous les membres du personnel de la CAJO subissent chaque année un examen du rendement et du perfectionnement (ERP).

Comme étape initiale de l'examen du programme des ERP (qui se poursuivra en 2013-2014), plusieurs groupes de concertation d'employés se sont réunis et un examen des pratiques exemplaires dans ce domaine a été entrepris.

En avril 2012, la CAJO a mis sur pied le projet pilote d'observation au poste de travail EVOLVE, qui a été élaboré par le comité de mieux-être et de participation des employés afin de donner aux membres du personnel la chance d'observer des personnes occupant divers postes au sein de la CAJO pour découvrir les caractéristiques, les responsabilités et les tâches de ces postes. EVOLVE vise à faciliter le cheminement de carrière et à fournir des renseignements sur les tâches des postes existants. On a choisi 14 postes différents pour ce projet, et 25 employés y ont participé. Le programme a été très bien accueilli. Les résultats du projet pilote sont en train d'être examinés et les commentaires reçus sont en voie d'être intégrés dans le programme permanent.

La CAJO continue aussi à envisager des programmes qui reconnaissent l'importance du mieux être des employés en établissant un milieu de travail positif. On a souligné le Mois national de la santé au travail dans le cadre de diverses activités, dont la tenue de la deuxième foire annuelle sur le mieux-être de la CAJO. On a établi un comité permanent de mieux être et de participation des employés, chargé de se pencher sur la santé et le mieux-être du personnel. Ce comité met actuellement la priorité sur des initiatives de cheminement de carrière et d'horaires de travail flexibles.

Main-d'œuvre et relations de travail

Le conseil de la CAJO est chargé d'établir les conditions de travail pour les employés des unités de négociation et le personnel de gestion en tenant compte de la recommandation du directeur général. L'objectif de la CAJO en ce qui a trait à la rémunération globale des employés est d'établir des politiques relatives salaires et les aux avantages sociaux qui soient concurrentielles.

En 2011, la CAJO a négocié une nouvelle convention collective avec le Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO) pour la période allant de janvier 2011 à décembre 2014. La CAJO a réussi à négocier une augmentation nulle en 2011 et en 2012, suivant ainsi l'orientation du gouvernement et respectant l'intention de la *Loi de 2010 sur les mesures de restriction de la rémunération dans le secteur public visant à protéger les services publics*. Tous les trimestres, la CAJO continue de consulter les représentants de la section locale 565 du SEFPO, par l'entremise du Comité de consultation paritaire, au sujet des questions d'intérêt commun.

La CAJO se prépare aussi à faire face à des défis prévus en matière de recrutement, en particulier en ce qui a trait aux ressources et aux aptitudes et à l'expertise spéciales nécessaires pour la modernisation de l'OLG, la mise en œuvre à venir du jeu électronique et la réglementation de nouveaux secteurs d'activités potentiels.

Diversité et inclusion

Le Bureau de la diversité de la fonction publique de l'Ontario, qui a été créé en 2008, est chargé de diriger la stratégie du gouvernement visant à faire en sorte que la fonction publique de l'Ontario (FPO) soit plus diversifiée, accessible et inclusive. Cette stratégie a pour but d'intégrer la diversité dans toutes les politiques, tous les programmes et tous les services de la FPO afin de créer un milieu de travail sain, exempt de harcèlement et de discrimination, de tenir compte du public servi à tous les niveaux de la main d'œuvre de la FPO et de répondre aux besoins de la population diversifiée de l'Ontario. La CAJO est en voie d'élaborer un vaste plan sur la diversité et l'inclusion et continue d'envisager des façons d'intégrer la diversité et l'inclusion dans ses opérations et ses activités au cours des années à venir.

La CAJO mis l'accent sur quatre éléments clés pour l'élaboration de son plan sur la diversité et l'inclusion : les gens, les processus, les services et les résultats, chaque élément faisant partie intégrante du programme global. Par « gens », on entend l'investissement fait dans l'apprentissage continu du personnel et des gestionnaires pour qu'ils acquièrent des compétences en matière de culture et agissent comme il se doit. La notion de « processus » met l'accent sur l'examen des processus, politiques et pratiques organisationnels de façon à déceler les obstacles qui empêchent la pleine participation à tous les aspects de la vie en société, dont des obstacles physiques, économiques, technologiques, à la communication et en matière d'attitudes. Par « services », on entend l'amélioration de la prestation des services actuels pour mieux assurer l'inclusion, l'équité et la réceptivité. En dernier lieu, « résultats » fait référence à ce qui sera mesuré et signalé quant aux progrès réalisés d'une année à l'autre.

Le plan sur la diversité et l'inclusion de la CAJO a déterminé des possibilités dans tous ces secteurs. Par conséquent, la CAJO a pris de sérieux engagements à l'égard de chacun,

notamment en nommant un responsable, en évaluant toutes les politiques et les pratiques de la Commission, en s'assurant que tous les employés ont reçu une formation portant sur les normes de prestation des services de la CAJO et en établissant des mesures de rendement valables. De plus, la CAJO offrira régulièrement des possibilités d'apprentissage dans les domaines de la diversité, de l'accessibilité et de l'inclusion. Des progrès ont déjà été réalisés pour certaines initiatives, telles que l'information et la formation au sujet de la politique de prévention de la discrimination et du harcèlement au travail de la CAJO, et l'évaluation et l'affichage des langues parlées par les employés de la CAJO pour mieux servir les clients (31 langues repérées).

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* a été adoptée dans le but de créer des normes pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées dans toute la province. Jusqu'à présent, des normes d'accessibilité ont été élaborées pour le service à la clientèle, l'emploi, l'information et les communications, ainsi que le transport. Une norme pour le milieu bâti est en voie d'élaboration. La norme pour le service à la clientèle est entrée en vigueur le 1er janvier 2008 et toutes les entités publiques étaient tenues de s'y conformer au plus tard le 1er janvier 2010.

Le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées est le deuxième règlement adopté en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Ce règlement, qui est entré en vigueur le 1er juillet 2011, établit les exigences pour trois nouvelles normes d'accessibilité, soit pour le transport, l'emploi, et l'information et les communications. Toutes les entités publiques étaient tenues de se conformer à certaines dispositions du règlement au plus tard le 1er janvier 2012 et le 1er janvier 2013. Des exigences supplémentaires entreront graduellement en vigueur jusqu'en 2021.

La CAJO respecte toutes les exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées jusqu'à présent et continuera de mettre en œuvre des politiques et des plans pour respecter les prochaines normes d'accessibilité et répondre aux besoins à cet égard.

RÉGLEMENTATION DES SECTEURS DES ALCOOLS ET DES JEUX

- 32 Réglementation du secteur des alcools
- 33 Réglementation du secteur des jeux
- 35 Jeux mis sur pied et administrés par l'OLG
- 38 Jeux de bienfaisance



Réglementation du secteur des alcools

Réforme du cadre de réglementation des alcools

Au cours des dernières années, le gouvernement a fait la promotion d'un programme de réforme de la *Loi sur les permis d'alcool* et de ses règlements pour favoriser une démarche davantage axée sur le risque à l'égard de la réglementation ainsi que des modifications qui augmentent la sécurité publique, améliorent la prestation des services et rehaussent le choix des consommateurs. Des programmes clés tels que la délivrance de permis en fonction du risque, l'application des lois en fonction du risque et l'imposition d'amendes, ont été mis sur pied au cours des dernières années dans le cadre de la transformation et de la modernisation des mesures législatives régissant les alcools de l'Ontario en vue d'appuyer l'initiative « L'Ontario propice aux affaires » du gouvernement.

Tout au long de 2012-2013, la CAJO a poursuivi la modernisation du cadre de réglementation des alcools en effectuant un autre examen de ses politiques ayant trait aux fabricants d'alcool, aux services de livraison d'alcool et aux représentants de fabricants. Cet examen vise à repérer des possibilités de rationaliser les politiques et, par ricochet, accroître les possibilités économiques pour les opérations commerciales des fabricants d'alcool et des intervenants pertinents en Ontario et leur donner une plus grande marge de manœuvre, tout en continuant à protéger la sécurité publique.

Réforme du programme des permis de circonstance

Le 1er juillet 2012, la CAJO a mis en œuvre des modifications au Règlement 389/91 (Permis de circonstance) pris en application de la *Loi sur les permis d'alcool*. Ces changements ont fait suite à ceux qui ont été apportés en 2011 et découlé de vastes consultations menées auprès d'un large éventail d'intervenants de l'industrie des alcools, d'organismes d'application des lois, d'organisations du secteur de la santé publique et d'autres parties intéressées. Ils ont pour but :

- D'éliminer des obstacles et des restrictions touchant les titulaires de permis de circonstance, les événements spéciaux et les festivals;
- De donner une plus grande marge de manœuvre aux entreprises;
- De stimuler le tourisme et les économies locales;

- De stimuler l'économie de l'Ontario et de créer de nouvelles possibilités d'emplois;
- De trouver de nouveaux outils de conformité lorsqu'il y a des infractions aux mesures législatives régissant les alcools de l'Ontario.

Les modifications ont consisté en ce qui suit :

- Le nombre de genres d'événements pour lesquels un permis de circonstance peut être délivré est passé de neuf à trois : événements privés, événements publics et événements promotionnels de l'industrie.
- Les clients peuvent présenter une demande de permis de circonstance à n'importe quelle succursale de la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO) offrant ce service. Il n'est plus nécessaire de présenter la demande à la succursale de la LCBO la plus près du lieu où se tiendra l'événement.
- Les permis de circonstance peuvent désormais être délivrés pour des événements de plusieurs jours dans les cas suivants :
 - Chaque événement fait partie d'une série d'événements;
 - La demande de permis de circonstance est présentée pour tous les événements (dates);
 - Chacun des événements (dates) est de même nature, a le même objectif, se déroule au même endroit et cible le même public;
 - Le titulaire du permis de circonstance ne se sert pas du permis pour exploiter une entreprise permanente ou ne donne pas l'impression de le faire.
- On peut demander un permis de circonstance pour un événement pour des lieux avec des gradins (p. ex, sièges d'un stade).
- Selon les résultats de l'analyse des risques liés à l'événement et à l'auteur de la demande, le permis de circonstance peut être assorti de conditions visant notamment à restreindre les heures de vente et de service d'alcool. La CAJO peut avoir recours à d'autres outils pour assurer la conformité, dont l'imposition d'amendes, à l'endroit des titulaires de permis de circonstance qui enfreignent la *Loi sur les permis d'alcool* ou les règlements afférents.

Services de livraison d'alcool

Les modifications apportées au Règlement de l'Ontario 718 pris en application de la *Loi sur les permis d'alcool*, qui sont entrées en vigueur le 1er janvier 2013, autorisent les services de livraison d'alcool à des fins de bienfaisance à conclure une entente avec des fabricants pour livrer leurs produits. Les changements apportés visaient à rationaliser la politique, et, par ricochet, accroître les possibilités économiques pour les opérations commerciales des fabricants d'alcool, des services de livraison d'alcool et des autres intervenants intéressés en Ontario, et leur donner une plus grande marge de manœuvre, tout en continuant à protéger l'intérêt public.

Réglementation du secteur des jeux

Vue d'ensemble

À l'heure actuelle, la CAJO réglemente les activités de jeu suivantes en Ontario :

- Jeux mis sur pied et administrés par l'OLG, englobant 10 casinos, 14 salles de machines à sous et 11 salles de bingo;
- Loteries provinciales de l'OLG, qui englobent des produits tels que des billets à gratter et des jeux qui permettent aux personnes de choisir des numéros et d'obtenir leurs billets d'un terminal (Pick 4, Pro Line, etc.);
- Jeux de bienfaisance.

En 2012-2013, la CAJO a amorcé le processus d'élaboration du cadre réglementaire pour la mise en œuvre prévue des jeux sur Internet (jeu électronique).

L'approche à multiples facettes adoptée par la CAJO à l'égard de la réglementation, qui englobe les activités d'inscription des participants, de délivrance de licences, d'inspection et d'assurance de la conformité, la mise à l'essai du matériel (soit les machines à sous), les vérifications et les enquêtes, est une approche axée sur la collaboration et les partenariats avec les principaux intervenants pour faire en sorte que les activités de jeu exploitées en Ontario le sont dans l'intérêt public en respectant les principes de l'honnêteté, de l'intégrité et de la responsabilité sociale.

Au cours des dernières années, la CAJO a concentré ses activités sur la modification du cadre réglementaire et de ses opérations ayant trait au secteur des jeux afin de (1) réduire la paperasserie ou le double emploi et donner une marge de manœuvre aux exploitants de jeux sans que cela ait une incidence négative sur l'intégrité, l'équité et la transparence des jeux, et (2) mettre en œuvre le programme de modernisation de l'OLG, dont la mise en place du jeu électronique et des produits de jeu électronique élaborés pour le secteur des jeux de bienfaisance.

En 2012-2013, la CAJO a atteint de nombreux jalons dans la réglementation des jeux en Ontario, comme cela est indiqué ci-après.

Modifications à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux et à ses règlements*

Les changements se produisant sur le marché, les demandes des consommateurs et les attentes du public continuent de façonner le milieu des jeux de l'Ontario. Une plus forte concurrence, des contrôles accrus à la frontière et a lente reprise économique ont tous contribué à une réduction du nombre de visiteurs dans les installations de jeu de la province, ce qui a amené le gouvernement à décider de fermer trois des installations de jeu de l'OLG (Fort Erie Racetrack, Hiawatha Horse Park et Windsor Raceway) le 30 avril 2012. Pour le secteur des jeux de bienfaisance, en particulier, le nombre limité de produits offerts, l'évolution démographique et la concurrence exercée par de nouveaux produits ont aussi contribué aux baisses affichées dans ce secteur.

En juin 2012, par conséquent, des modifications aux règlements pris en application de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* sont entrées en vigueur dans le cadre de l'initiative du gouvernement visant à moderniser le secteur des jeux et à donner plus de souplesse aux activités de jeu dans la province. Un élément important de ces modifications a été le remplacement de plusieurs règlements portant sur chaque secteur séparément par un seul règlement exhaustif, soit le Règlement de l'Ontario 78/12, qui traite de tous les secteurs des jeux. Ce nouveau cadre réglementaire appuie l'initiative « L'Ontario propice aux affaires » du gouvernement en rationalisant les règlements et fournissant un système de réglementation plus simple et

plus souple qui peut mieux s'adapter aux changements qui surviennent dans l'industrie tout en préservant l'intégrité des jeux et des normes de responsabilité sociale.

Voici certains des points saillants du nouveau règlement :

- Assure plus d'uniformité et d'efficacité entre les secteurs de jeu;
- Rationalise le nombre de catégories de personnes inscrites pour les faire passer de 24 à sept et permet aux particuliers et aux entreprises de fournir des biens et des services dans tous les secteurs de jeu sans avoir à s'inscrire à plusieurs reprises;
- Hausse le seuil monétaire des exemptions pour les fournisseurs de biens ou de services non relatifs au jeu, donnant ainsi à l'OLG et à d'autres exploitants du secteur des jeux plus de souplesse et de latitude pour faire affaire avec des fournisseurs présentant de faibles risques, ce qui permettra de faire des économies et d'accroître la compétitivité des entreprises et les possibilités dans la province;
- Fournit un cadre réglementaire pour de nouveaux secteurs d'activité qui n'avaient pas été envisagés dans les règlements précédents, tels que le jeu électronique et des produits électroniques à des fins de bienfaisance;
- Établit une approche axée sur des normes pour la réglementation des jeux et permet une approche davantage fondée sur le risque pour la réglementation des jeux en Ontario en habilitant le registrateur à établir des normes pour les principaux enjeux, dont la surveillance, la sécurité, l'accès aux sites de jeu, la protection des joueurs et le jeu responsable.

Transition vers une approche fondée sur des normes

Les modifications apportées à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et à ses règlements en juin 2012 habilite précisément le registrateur à mettre en place des normes fondées sur le risque pour divers aspects clés de la réglementation qui sont une source de préoccupations, tels que la surveillance, la sécurité, l'accès aux sites de jeu, la protection des joueurs et le jeu responsable.

Dans le cadre du mode de réglementation fondé sur des normes de la CAJO, on établit des normes ou des résultats (dans certains cas, des exigences) qu'un exploitant doit respecter ou atteindre, s'éloignant ainsi de l'approche

normative fondée sur des règles et des règlements, qui constitue un modèle contraignant. Il s'agit là d'un changement fondamental misant sur une approche plus moderne à l'égard de la réglementation des jeux qui permet à la CAJO de concentrer ses ressources sur les principaux risques et à l'égard du maintien de l'intégrité des jeux, tout en donnant un certain degré de souplesse à l'industrie et en lui permettant de faire des économies.

L'élaboration des normes du registrateur pour les jeux s'est poursuivie au cours de 2012-2013 à la suite d'une évaluation exhaustive des risques menée en consultation avec des intervenants clés, dont l'OLG, des groupes de défense de l'intérêt public, des exploitants de casinos et de sites de jeux de bienfaisance, ainsi que d'autres partenaires gouvernementaux. On se sert des commentaires formulés pour définir le contenu des normes, dont la version sera définitive en 2013-2014.

Les normes élaborées pour chaque segment de l'industrie seront rationalisées, lorsque cela est possible, dans le but d'élaborer un ensemble exhaustif de normes pour les casinos, les salles de machines à sous, les jeux électroniques et les sites de jeux de bienfaisance, et des normes s'appliquant à une industrie en particulier si on a décelé des risques uniques à ce secteur. Une structure de gouvernance a aussi été établie au sein de la CAJO pour la planification et la coordination des activités clés nécessaires pour appliquer avec succès ces normes aux segments du secteur des jeux ciblés au cours de l'année à venir, dont la surveillance de l'établissement d'un environnement de contrôle des exploitants et les activités d'assurance réglementaire de la CAJO.

Modernisation de l'OLG

La CAJO continue de travailler de concert avec l'OLG dans le cadre des efforts que cette société déploie pour moderniser et transformer les loteries et les jeux de l'Ontario, conformément au document du 12 mars 2012 qu'elle a présenté au ministre des Finances intitulé « Modernisation de la loterie et du jeu en Ontario ». Ce rapport renfermait trois recommandations clés : (1) être davantage axée sur la clientèle; (2) élargir la part du secteur des loteries et des jeux du secteur privé qui est réglementée; (3) renouveler le rôle de l'OLG quant à la surveillance des loteries et des

jeux. La modernisation de l'OLG englobera l'adoption de nouveaux canaux pour les jeux, les ventes multicaisses de produits de loterie, de nouveaux sites de jeu, l'établissement de zones de jeu, la fin du programme de machines à sous dans les hippodromes, la rationalisation des opérations de jeu en général et plus d'accent mis sur la protection des consommateurs et le jeu responsable. La première étape de ce plan, qui a été annoncée le 14 mars 2012, comportait la fermeture permanente des machines à sous de l'OLG à Windsor Raceway, Fort Erie Racetrack et Hiawatha Raceway à Sarnia, à compter du 30 avril 2012.

Le plan de modernisation de l'OLG a une incidence considérable pour la CAJO. Elle a par conséquent adopté une approche plus sophistiquée pour la réglementation, qui nécessite une plus grande expertise à l'interne, ainsi que les capacités et les aptitudes nécessaires pour s'adapter au milieu en évolution rapide. La CAJO prévoit que si le secteur privé joue un plus grand rôle, comme l'entrevoit l'OLG, il y aura un nombre accru d'évaluations de l'admissibilité des entités du secteur privé qui désirent prendre part à l'industrie des jeux en Ontario et ces évaluations deviendront plus complexes. Face à cette réalité, en 2012-2013, la CAJO s'est procuré des ressources supplémentaires pour fournir l'expertise et l'aide nécessaires pour effectuer les évaluations de l'admissibilité au moment voulu en vue de respecter l'échéancier de mise en œuvre de l'OLG. Ces ressources supplémentaires adopteront la nouvelle approche fondée sur le travail d'équipe de la CAJO pour les évaluations de l'admissibilité.

La CAJO travaille aussi à l'établissement d'un cadre réglementaire modernisé, soit un cadre axé sur les risques liés à la réglementation et suffisamment souple pour appuyer les efforts de modernisation de l'OLG tout en veillant à ce que l'intérêt public soit protégé en tout temps. Tout au long de ce processus, la CAJO vise à s'assurer que l'industrie des jeux de la province continue d'être réglementée en respectant les normes strictes sur lesquelles le gouvernement et le public comptent, que toute nouvelle installation de jeu exploitée par le secteur privé respecte les principes de l'honnêteté et de l'intégrité et que les biens de la Couronne sont protégés.

L'OLG estime que son processus de modernisation sera terminé d'ici 2018.

Jeux mis sur pied et administrés par l'OLG

Casinos et salles de machines

Les casinos et les salles de machines à sous génèrent des revenus considérables pour la province et procurent des milliers d'emplois directs et indirects au sein de l'économie provinciale. Les casinos et les salles de machines à sous constituent traditionnellement de bons moyens de promotion pour les secteurs du tourisme et de l'accueil, et stimulent le développement économique local et régional.

La CAJO inscrit les employés, approuve le matériel de jeu électronique et les règles du jeu, effectue des inspections à des fins de conformité, mène des enquêtes et effectue des vérifications, tant prévues qu'aléatoires, dans les 24 casinos et salles de machines à sous de l'Ontario afin d'aider à assurer la conformité aux règlements et la confiance du public à l'égard des jeux de la province. Dans ces établissements, les activités de jeu sont mises sur pied et administrées par l'OLG.

Rapport du vérificateur général sur la réglementation des casinos

En 2010-2011, le vérificateur général a effectué une vérification de l'optimisation des ressources à l'égard de la réglementation des jeux des casinos en vue d'évaluer l'efficacité et l'efficacités des activités de réglementation de la CAJO dans ce domaine.

Dans son rapport, le vérificateur général a reconnu que la CAJO a mis en place un cadre de réglementation exhaustif et que sa surveillance réglementaire de l'industrie des jeux des casinos est une des plus rigoureuses et des plus efficaces en Amérique du Nord.

La vérification visait à déterminer si les politiques, les procédures et les systèmes mis en place par la CAJO étaient adéquats pour assurer que les jeux des casinos se déroulent conformément aux politiques et aux mesures législatives établies. Cette vérification a aussi servi à examiner la capacité organisationnelle de la CAJO d'évaluer l'efficacité de toutes les activités de réglementation établies pour faire en sorte que les principes de l'honnêteté et de l'intégrité soient

respectés et que les activités se déroulent dans l'intérêt public, et de présenter des rapports à ce sujet. La vérification a révélé que les systèmes, les politiques et les procédures en place à la CAJO étaient adéquats pour veiller à ce que les casinos et les salles de machines à sous soient exploités de façon équitable et honnête, que les employés sont honnêtes et supervisés efficacement, et que les jeux se déroulent de façon juste. Le rapport de vérification intégral se trouve à www.auditor.on.ca.

Le vérificateur général a fait cinq recommandations portant directement sur la réglementation des jeux des casinos. Ces recommandations ont trait à des domaines où la CAJO prend déjà des mesures proactives dans le cadre des initiatives d'inscription et d'application des lois fondées sur le risque, que le vérificateur général appuie entièrement, selon ce qui est indiqué dans son rapport.

Réglementation fondée sur des normes des casinos et des salles de machines à sous

Comme cela est indiqué précédemment, la CAJO a déployé des efforts pour moderniser son approche à l'égard de la réglementation en vue d'établir un meilleur équilibre quant aux risques actuels et de donner une plus grande marge de manœuvre aux exploitants de casinos et de salles de machines à sous grâce à une approche fondée sur des normes. Ce genre d'approche donne aux exploitants de jeux plus de souplesse pour l'exploitation de leur entreprise, leur permettant ainsi d'être plus concurrentiels et de s'adapter à l'évolution du marché. Il permet aussi à la CAJO de consacrer de façon plus efficiente ses ressources aux secteurs présentant les plus grands risques.

En novembre 2012, deux casinos ont adopté l'approche fondée sur des normes dans le cadre d'un programme pilote dans le domaine de la sécurité et de la surveillance. Ce modèle fondé sur des normes est aussi mis à l'essai dans le domaine de la commercialisation et de la publicité (mis en œuvre en février 2011). Ces deux projets pilotes continueront d'être surveillés, peaufinés et évalués en 2013-2014.

Les commentaires reçus à la suite du projet pilote sur la commercialisation et la publicité ont confirmé que les exploitants ont une plus grande marge de manœuvre pour gérer leurs marchés tout en s'assurant que les risques

décélés par l'organisme de réglementation sont atténués comme il se doit. Cela a augmenté les possibilités pour les exploitants quant à la commercialisation et la publicité tout en réduisant leurs frais d'administration. La CAJO en a aussi profité sur le plan opérationnel en consacrant les ressources aux secteurs présentant le plus de risques en matière de conformité.

Fermeture de salles de machines à sous

Les salles de machines à sous de l'OLG à Windsor Raceway, Fort Erie Racetrack et Hiawatha Raceway à Sarnia ont fermé leurs portes de façon permanente le 30 avril 2012. Les employés chargés de l'application des lois et des jeux électroniques de la CAJO ont veillé à ce que la fermeture de ces salles se fasse conformément aux directives établies pour la fin des opérations aux sites de jeu de l'OLG. Les activités menées par la CAJO en ce qui a trait à la fermeture d'installations de jeux englobent les suivantes :

- Passer en revue et approuver les plans détaillés de clôture d'un site pour tous les services afin de s'assurer qu'ils sont appropriés pour les trois aspects suivants : le maintien de l'intégrité des jeux, la sauvegarde des biens et la sécurité de toutes les parties en cause avant et après la fermeture du site;
- Élaborer un vaste programme de conformité afin de favoriser le respect des objectifs susmentionnés du point de vue de la réglementation, qui comporte trois phases : avant, pendant et après la fermeture;
- Continuer de protéger les biens de l'OLG grâce à de brèves inspections fondées sur le risque et à la présence de multiples inspecteurs à chaque site de jeu;
- Veiller à la mise en œuvre de plans de remboursement de billets non utilisés après la fermeture;
- Faire le rapprochement financier de tous les jeux progressifs et l'inspection des jeux aux emplacements recevant les fonds pour s'assurer de l'exactitude des fonds des jeux progressifs transférés;
- Faire une vérification financière de tous les jeux pour s'assurer qu'ils respectent l'exigence de rentabilité minimale de l'Ontario avant la fermeture.

Jeux sur Internet (jeu électronique)

La décision prise par le gouvernement de l'Ontario d'autoriser le jeu électronique dans la province aura pour effet d'ajouter un autre secteur d'activités au mandat de la CAJO. La CAJO continue d'élaborer et de mettre en œuvre un cadre de réglementation solide qui sera considéré comme la norme par excellence à l'échelle internationale pour ce qui est du jeu responsable, de l'intégrité des jeux et de la sécurité du système. On a examiné de près l'expérience d'autres territoires en vue de déterminer les pratiques exemplaires pour la réglementation des jeux électroniques, dont des sources d'information au sujet de fournisseurs potentiels qui peuvent donner des renseignements pour l'établissement du processus d'évaluation de l'admissibilité.

La nouvelle structure de réglementation englobe les diverses améliorations apportées aux règlements et les divers éléments qui sont mis en œuvre au sein de l'organisme, dont l'adoption d'une approche fondée sur le risque pour le processus d'évaluation de l'admissibilité et d'inscription, la mise à l'essai des jeux électroniques et l'adoption d'une approche fondée sur des normes pour le cadre de réglementation. Le développement des capacités d'analyse des données de la CAJO lui permettra de tirer profit de vastes sources de données disparates en les analysant, ce qui lui permettra de tirer des conclusions, de déceler des tendances et des liens, et de prédire les résultats futurs de façon à cibler efficacement les ressources pour assurer la surveillance réglementaire dans le milieu riche en données du jeu électronique.

Afin de rationaliser les activités et d'assurer un examen sérieux et efficace des fournisseurs potentiels, la CAJO a établi une nouvelle structure de gouvernance pour une approche fondée sur le travail d'équipe pour les évaluations de l'admissibilité, dont on s'est servi pour l'évaluation du fournisseur de services primaires du jeu électronique de l'OLG. Cette approche s'est avérée efficace pour le jeu électronique et sera intégrée au processus de modernisation de l'OLG.

Les normes du registrateur pour le jeu électronique ont été élaborées conjointement avec les plus vastes normes du registrateur pour les jeux et elles seront mises en application

lorsque ce nouveau produit de jeu sera mis en place par l'OLG.

En respectant une approche et une stratégie fondées sur le risque, la mise à l'essai des produits de jeu de l'OLG se poursuivra, tout comme le processus d'inscription des fournisseurs secondaires. La CAJO continuera d'élaborer son plan d'assurance réglementaire et, en collaboration avec l'OLG et ses fournisseurs, établira des activités de contrôle et veillera à la conformité aux normes s'appliquant au jeu électronique.

Loteries de l'OLG

Comme cela a été indiqué dans la section intitulée « Modernisation de l'OLG », à la page 34 du présent rapport, la CAJO travaille de concert avec l'OLG pour se préparer aux changements prévus dans le secteur des loteries, en particulier en ce qui a trait au rôle accru du secteur privé et au rôle de l'OLG dans la surveillance des loteries. La CAJO a amélioré le cadre de réglementation des loteries, conjointement avec l'initiative de modernisation de l'OLG, qui englobera l'adoption de l'approche fondée sur des normes en 2013-2014. On continuera à apporter des modifications au cadre réglementaire au besoin pour s'assurer que ce segment des activités continue d'être exploité avec honnêteté et intégrité et de façon à protéger les biens de la Couronne.

Produits de jeux de bienfaisance de l'OLG et partenariats (jeux de bienfaisance)

Étant donné que les possibilités d'expansion sont limitées par le cadre de réglementation actuel (le *Code criminel* (Canada)), l'industrie continue de concentrer ses efforts sur le renforcement de ses partenariats avec l'OLG. En 2005, le gouvernement de l'Ontario a approuvé le lancement d'un projet pilote visant à mettre à l'essai des versions électroniques des feuilles de bingo et des jeux ayant le bingo comme thème aux centres de bingo de bienfaisance à Sudbury, Barrie, Kingston, Peterborough et Windsor. Fort du succès remporté par ce projet, le gouvernement de l'Ontario a demandé à l'OLG de mettre sur pied un programme à l'échelle provinciale, connu sous le nom d'initiative de revitalisation du secteur des bingos et des jeux de bienfaisance, en vue de moderniser l'industrie.

Suivant les directives du gouvernement provincial, en 2010, l'OLG, en collaboration avec l'Ontario Charitable Gaming Association et la Commercial Gaming Association of Ontario, a mis sur pied une initiative pluriannuelle visant à revitaliser le secteur des bingos dans la province en faisant en sorte que des produits électroniques soient disponibles dans des installations existantes et futures. De nouveaux produits de jeu, tels que les dispensateurs électroniques de billets à fenêtres, ainsi que les bingos électroniques et ceux à tirage rapide, ont été mis au point par le secteur des jeux de bienfaisance et l'OLG.

En vertu de ce modèle, l'OLG est responsable de la mise sur pied et de l'administration des jeux, les organismes de bienfaisance recevant une partie des recettes. Ce changement avantagera les organismes de bienfaisance qui n'auront plus à assumer la responsabilité directe de la manipulation de l'argent pendant les jeux, et leurs frais d'administration et leurs tâches diminueront. Les membres des organismes de bienfaisance continuent à jouer un rôle important pour la promotion de leurs bonnes causes tout en donnant de leur temps pour recueillir des fonds à leurs centres de bingo de bienfaisance respectifs.

En tant qu'organisme de réglementation des jeux de bienfaisance, la CAJO joue un rôle clé quant à ces efforts de revitalisation. Au cours de 2012-2013, elle a travaillé avec l'industrie et l'OLG en vue d'élaborer des processus, des politiques et une structure d'assurance réglementaire qui s'alignent sur l'approche fondée sur le risque, les normes et la conformité de la CAJO. La CAJO a aussi établi les normes pour les produits et le matériel de jeu électronique, elle a examiné ces produits et ce matériel et les a mis à l'essai. Elle continuera à remplir ce rôle tandis que l'OLG met au point de nouveaux produits électroniques et étend ses activités à de futurs sites.

Au 31 mars 2013, 11 salles de bingo de bienfaisance avaient été converties en fonction du modèle de jeux de bienfaisance de l'OLG. Les sites convertis fonctionnent selon les normes provisoires du registrateur pour les jeux mais adopteront les normes communes plus exhaustives qui sont en voie d'élaboration dans le cadre de la plus vaste initiative de la CAJO visant à ce qu'une approche fondée sur des normes soit suivie dans le secteur des jeux.

Jeux de bienfaisance

Les revenus tirés des jeux de bienfaisance constituent une source essentielle de financement pour un grand nombre de bonnes œuvres. La CAJO continue d'appuyer l'industrie des jeux de bienfaisance et de lui offrir des possibilités d'accroître ses activités grâce à ses initiatives de modernisation, telles que le modèle de recettes de bingo et les modifications apportées au cadre de réglementation des billets à fenêtres, et à sa participation aux travaux du groupe de travail stratégique sur les jeux de bienfaisance et du groupe de travail sur les méga-tombolas.

PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

- 40 Inscription et délivrance des permis et licences
- 44 Approbations du matériel et des systèmes de jeu électroniques
- 46 Enquêtes, application des lois et conformité



Inscription et délivrance des permis et licences

Délivrance des permis d'alcool

La *Loi sur les permis d'alcool* et ses règlements d'application habilite le registrateur à délivrer les permis qui suivent et à en assurer la réglementation : permis de vente d'alcool, permis de centre de fermentation libre-service, permis de service de livraison d'alcool, permis de fabricant et permis de représenter un fabricant.

La CAJO est chargée de veiller à l'application des permis de circonstance. La LCBO, qui est responsable de la vente au détail de l'alcool aux magasins du gouvernement de l'Ontario, délivre les permis de circonstance pour le compte de la CAJO. Des permis de circonstance sont requis pour des événements privés occasionnels, tels que des mariages et des réceptions ou des événements publics, dans le cadre desquels de l'alcool sera servi ou vendu.

TABLEAU 6 – NOMBRE TOTAL DE PERMIS D'ALCOOL ET DE CIRCONSTANCE

	2011 / 12	2012 / 13
Établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool	16 828	17 016
Centres de fermentation libre-service	584	576
Services de livraison d'alcool	296	292
Fabricants	281	308
Représentants de fabricants	810	851
Total	18 799	19 043
Permis de circonstance délivrés	59 628	61 918

Inscriptions pour les jeux

Toute personne ou entreprise désirant se livrer à l'une ou l'autre des activités suivantes doit s'inscrire pour les jeux :

- fournir des biens ou des services à des organismes religieux ou de bienfaisance pour les aider à mettre sur pied et à administrer une loterie pourvue d'une licence ou toute entreprise qui fabrique des feuilles de bingo ou des billets à fenêtres;
- vendre des produits de loterie pour le compte de l'OLG ou fournir des biens ou des services à l'OLG en ce qui a trait à des produits de loterie;
- fournir des biens ou des services à un casino, une salle de machines à sous ou un site de jeux de bienfaisance, ou travailler pour eux.

Dans le cadre de l'examen des demandes d'inscription, le registrateur mène une enquête sur la moralité, l'intégrité et la responsabilité et les compétences sur le plan financier de ces personnes ou entreprises en vue de déterminer si elles sont aptes à être inscrites.

En juin 2012, des modifications aux règlements pris en application de *la Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* sont entrées en vigueur (voir la section intitulée Modifications à *la Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et à ses règlements, page 33). Cela a compris la rationalisation du nombre de catégories pour les inscriptions, qui sont passées de 24 à sept pour que les particuliers et les entreprises puissent ainsi fournir des biens et des services dans tous les secteurs de jeu sans avoir à s'inscrire à plusieurs reprises. Le tableau sept indique le nombre d'inscriptions effectuées par la CAJO par catégorie en 2011-2012, et le nombre d'inscriptions effectuées jusqu'au 31 mars 2013 selon les nouvelles catégories correspondantes.

TABLEAU 7 – NOMBRE D'INSCRIPTIONS LIÉES AUX JEUX

Catégories de personnes inscrites jusqu'au 1er juin 2012	2011/12	Catégories de personnes inscrites à compter du 1er juin 2012	Secteur d'activités	2012/13
Casinos et salles de machines à sous – fournisseurs du secteur des jeux (exploitants)	29	Exploitants	Secteur commercial	29
Jeux de bienfaisance – Exploitants de salle de bingo	71		Secteur de bienfaisance	76
Jeux de bienfaisance – Vendeurs de billets à fenêtres*	399	Vendeurs	Secteur de bienfaisance	355
Loteries de l'OLG – Détaillants de produits de loterie	9 939		Secteur des loteries de l'OLG	9 877
Casinos et salles de machines à sous – Fournisseurs de jeu (Fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu)	38	Fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu	Secteur commercial	41
Jeux de bienfaisance – Fournisseurs ou fabricants de matériel de jeu et fournisseurs de services relatifs au jeu	90		Secteur de bienfaisance	87
Loteries de l'OLG – Fournisseurs de produits de loterie	34		Secteur des loteries de l'OLG	37
Casinos et salles de machines à sous – Fournisseurs de jeu (Fournisseurs de biens ou de services non relatifs au jeu)	488	Fournisseurs de biens ou de services non relatifs au jeu	Secteur commercial	367
Casinos et salles de machines à sous – Fournisseurs de jeu (Syndicats)	15	Syndicats	Secteur commercial	14
Casinos et salles de machines à sous – Fournisseurs de jeu (Fournisseurs exemptés) **	1 803	s.o.	s.o.	N/A
Casinos et salles de machines à sous – Employés associés au jeu (Employés clés associés au jeu)	2 855	Préposés au jeu de catégorie 1	Secteur commercial	2 621
Jeux de bienfaisance – Préposés au jeu (Directeurs de lieu réservé au jeu)	433		Secteur de bienfaisance	502
Loteries de l'OLG – Gérants d'un détaillant de produits de loterie	2 171		Secteur des loteries de l'OLG	2 216
Casinos et salles de machines à sous – Employés associés au jeu (Employés associés au jeu)	12 154	Préposés au jeu de catégorie 2	Secteur commercial	11 223
Jeux de bienfaisance – Préposés au jeu (Employés de services relatifs au jeu; meneurs de jeu; croupiers)	2 434		Secteur de bienfaisance	2 424
Total	32 953			29 869

* Ce chiffre représente le nombre de sites qui vendent uniquement des billets à fenêtres à des fins de bienfaisance (pas de produits de loterie de l'OLG); il n'indique pas le nombre total de points de vente de billets à fenêtres dans la province. Tous les détaillants de produits de loterie inscrits peuvent vendre des billets à fenêtres en plus des produits de loterie de l'OLG.

** À compter du 1er juin 2012, la diligence raisonnable à l'égard des fournisseurs exemptés est exercée par l'OLG ou des exploitants.

Licences délivrées pour des jeux de bienfaisance

La CAJO surveille la délivrance de licences de loteries, dont les bingos, les tombolas et la vente de billets à fenêtres, délivre des licences et procède à l'inscription de personnes ou d'entreprises désireuses de fournir des biens ou des services au secteur des jeux de bienfaisance. De plus, elle effectue des inspections et se livre à des activités d'assurance de la conformité pour veiller à ce que les titulaires de licence de jeux de bienfaisance et les personnes et entreprises inscrites se conforment à la loi et qu'ils agissent dans l'intérêt public.

Le processus de délivrance de licences de loterie de bienfaisance est toujours à deux paliers, la CAJO et les municipalités locales ayant toutes les deux un rôle à jouer.

La CAJO délivre des licences pour :

- des jeux de bienfaisance dans des salles de bingo avec mises en commun;
- des bingos (soit des bingos de circonstance et des bingos monstres) avec des prix à décerner de plus de 5 500 \$;
- des bingos à super gros lot;
- des bingos « progressifs » et « progressifs – Dollhuard »;
- des activités de jeu à caractère social (p. ex., des jeux de table dans le cadre d'un événement social);
- des tombolas dont les prix totaux sont supérieurs à 50 000 \$;
- des billets à fenêtres vendus par des organismes ayant un mandat provincial;
- des loteries se déroulant conjointement avec une autre activité de jeu, y compris les ventes de billets à fenêtres lors de bingos;
- toutes les loteries mises sur pied dans des territoires non érigés en municipalité;
- les loteries se déroulant lors de foires ou d'expositions désignées.

Les municipalités délivrent des licences pour :

- les bingos 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 pour les organismes locaux;
- des tombolas dont les prix totaux sont de 50 000 \$ ou moins;
- 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 \$.

Une municipalité peut assortir une licence de conditions, en plus de celles qui sont établies par la province, pourvu qu'elles ne contreviennent pas aux conditions ni aux politiques provinciales.

Dans l'ensemble, le secteur des jeux de bienfaisance est resté stable en 2012-2013 par rapport à 2011-2012. Les divergences entre les chiffres indiqués dans le tableau ci-après découlent des modifications apportées aux initiatives liées aux jeux de bienfaisance et des mesures d'allégement du fardeau administratif mises en place en vue de rationaliser les processus, de réaliser des économies et de fournir de meilleurs services à la clientèle au profit des titulaires de licence.

TABLEAU 8 – LICENCES DE LOTERIE DÉLIVRÉES

	2011 / 12	2012 / 13
Bingo	148	155
Jeux de bienfaisance (salle de bingo)*	6 961	6 425
Billets à fenêtres**	103	86
Tombolas	179	210
Activités de jeu à caractère social	26	24
Autre	4	5
Total	7 421	6 905

* Dans le cadre de l'initiative de modernisation des jeux de bienfaisance, cinq autres salles de bingo (en plus des six salles faisant l'objet du projet pilote) se sont converties au modèle des jeux de bienfaisance en 2012-2013. Elles ne sont donc plus titulaires d'une licence de la CAJO puisque la mise sur pied et l'administration de ces salles relèvent de l'OLG. Les chiffres des « jeux de bienfaisance (salle de bingo) » continueront de diminuer au fur et à mesure qu'un plus grand nombre de salles adopteront le modèle des jeux de bienfaisance.

** En vertu de l'initiative de modernisation des billets à fenêtres mise en œuvre le 1er juillet 2010, les périodes couvertes par les licences ont été prolongées, ce qui a entraîné la réduction du nombre de licences délivrées au cours de l'année.

Méga-tombolas

Les méga-tombolas sont des loteries mises sur pied par des organismes de bienfaisance et dont les prix sont de un million de dollars (1 000 000 \$) ou plus. La CAJO continue de travailler avec les intervenants de ce segment de l'industrie afin de trouver des façons d'accroître les possibilités de lever des fonds à des fins de bienfaisance.

En 2009-2010, un projet pilote a été mis en œuvre en vue de donner aux titulaires de licence plus de souplesse quant aux moyens de communication utilisés pour leurs tombolas. Ils peuvent ainsi se servir des technologies d'Internet pour

promouvoir la vente de billets, prendre des commandes de billets et accepter des renseignements pour ces commandes. Par exemple, les commandes en ligne sont autorisées, mais il ne doit pas s'agir du seul moyen possible de passer des commandes. De plus, les renseignements pour les paiements peuvent être fournis en ligne, mais l'exécution du paiement des commandes de billets ne peut se faire par voie électronique. Les titulaires de licence sont tenus de traiter le paiement des commandes de la même façon que pour les autres méthodes de vente (lots de commandes traités toutes les 24 à 48 heures). La CAJO a continué de surveiller le projet pilote et en examinera les résultats en 2013-2014.

TABLEAU 9 – REVENUS ESTIMATIFS PROVENANT DES JEUX DE BIENFAISANCE À L'ÉCHELLE DE LA PROVINCE

	Mises brutes	Revenus nets	Profits – bienfaisance
Salles de bingo inscrites utilisant le modèle de recettes de bingo (57 salles)	497 220 380 \$	100 473 666 \$	31 841 312 \$
Salles de bingo électronique exploitées par l'OLG (11 salles)	134 029 524 \$	24 701 199 \$	7 075 936 \$
Billets à fenêtres	288 308 872 \$	94 498 384 \$	37 828 072 \$
Tombolas (licences délivrées par la CAJO)	244 439 599 \$	160 603 500 \$	71 312 067 \$
Tombolas (licences délivrées par les municipalités)	41 188 072 \$	24 543 972 \$	19 321 325 \$
Total	1 205 186 447 \$	404 820 721 \$	167 378 712 \$

Approbations du matériel et des systèmes de jeu électroniques

Mise à l'essai du matériel et des systèmes de jeu électroniques

La CAJO s'assure que tout le matériel de jeu électronique de la province respecte des normes rigoureuses visant à protéger l'intégrité technique de ce matériel. Ainsi, tout le matériel électronique (machines à sous, tables de jeu électronique, systèmes de bingo électronique, jeux sur demande, batteurs de cartes, dispensateurs de billets à fenêtres, etc.) et les systèmes de gestion des jeux (surveillance des machines à sous, billets électroniques, jeux progressifs, etc.) sont mis à l'essai pour en vérifier l'intégrité technique, la sécurité et la capacité de faire l'objet de vérifications selon les normes techniques minimales de l'Ontario établies par le registrateur. La mise à l'essai est effectuée par le Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques interne de la CAJO à l'aide du matériel et des systèmes qui sont utilisés ou doivent être utilisés dans les établissements de jeu. Voici certaines des mises à l'essai effectuées par ce laboratoire :

- Simulation mathématique et vérification de la rentabilité des jeux et des chances de gagner;
- Mise à l'essai du système qui génère des numéros au hasard pour s'assurer que les résultats des jeux sont le fruit du hasard;
- Émulation par ordinateur du matériel de jeu pour s'assurer du paiement des prix;
- Vérification de l'interopérabilité des systèmes pour l'émission des billets, la surveillance des machines à sous et les systèmes de jeux progressifs et le matériel de jeu.

À la lumière des résultats des mises à l'essai, le registrateur détermine si l'installation du matériel ou des systèmes dans des établissements de jeu de l'Ontario peut être approuvée. Seuls le matériel et les systèmes approuvés par le registrateur peuvent être installés et utilisés dans les sites de jeu. Il faut toujours à la CAJO 30 jours en moyenne pour approuver du nouveau matériel de jeu ou de nouveaux systèmes.

La CAJO a des préposés aux jeux électroniques dans les casinos et les salles de machines à sous, 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.

En 2012-2013, les membres du personnel de la Direction des services techniques et de laboratoire de la CAJO ont inspecté 45 790 dispositifs de jeu électroniques, dont des machines à sous, en interrompant au minimum les activités de jeu. Lors de ces inspections, 3 642 problèmes ont été décelés :

- On a repéré 1 924 problèmes cruciaux relatifs à des dispositifs de jeu lors de leur inspection avant que leur utilisation par le public ne soit approuvée (mauvais logiciel installé, tables de jeu non approuvées activées, etc.). Ces dispositifs n'ont pas été approuvés jusqu'à ce qu'une mesure corrective ne soit prise par le site et qu'ils soient acceptés lors de l'inspection.
- 1 718 autres problèmes de non-conformité ont été décelés lors des inspections des dispositifs et ils ont été rapidement rectifiés par le site (p. ex., panneau des boutons ne fonctionnant pas, serrures lâches, etc.) afin que les dispositifs soient mis à la disposition des clients une fois le problème réglé.

TABEAU 10 – NOMBRE DE MACHINES À SOUS ET DE TABLES DE JEU DANS DES ÉTABLISSEMENTS DE JEU

Casinos	N ^{bre} de machines à sous	N ^{bre} de tables de jeu	Endroit	Ouverture au public
OLG Casino Brantford	543	57	Brantford	19 novembre 1999
Great Blue Heron	537	60	Port Perry	5 mai 2000
OLG Casino Point Edward	452	27	Point Edward	20 avril 2000
OLG Casino Sault Ste. Marie	435	13	Sault Ste. Marie	23 mai 1999
OLG Casino Thousand Island	480	22	Gananoque	22 juin 2002
OLG Casino Thunder Bay	450	11	Thunder Bay	30 août 2000
Casino Niagara	1 526	39	Niagara Falls	9 décembre 1996
Niagara Fallsview Casino Resort	3 139	135	Niagara Falls	8 juin 2004
Casino Rama	2 503	121	Orillia	31 juillet 1996
Caesars Windsor	2 292	83	Windsor	Provis. : mai 1994 Perm. : 29 juillet 1998

Salles de machines à sous	N ^{bre} de machines à sous	Endroit	Ouverture au public
Ajax Downs	800	Ajax	2 mars 2006
Machines à sous de l'OLG à Clinton Raceway	123	Clinton	26 août 2000
Machines à sous de l'OLG à Dresden Raceway	116	Dresden	20 avril 2001
Flamboro Downs	804	Dundas	13 octobre 2000
Georgian Downs	1 015	Barrie	29 novembre 2001
Grand River Raceway	238	Elora	6 décembre 2003
Machines à sous de l'OLG à Hanover Raceway	131	Hanover	21 février 2001
Kawartha Downs Raceway	450	Peterborough	24 novembre 1999
Mohawk Raceway	860	Milton	12 août 1999
Rideau Carleton Raceway	1 279	Ottawa	18 février 2000
Sudbury Downs Raceway	430	Sudbury	28 novembre 1999
Machines à sous de l'OLG à Western Fair	756	London	30 septembre 1999
Woodbine Raceway	2 999	Toronto	29 mars 2000
Woodstock Raceway	184	Woodstock	22 juin 2001

Programme d'assurance de la qualité pour le Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques

Une des initiatives clés de la CAJO a été l'élaboration d'un programme officiel d'assurance de la qualité pour le Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques et de certification ISO. Le Laboratoire a obtenu cette certification en août 2011. La CAJO est le seul organisme de réglementation connu qui a un laboratoire interne certifié pour les jeux. Un laboratoire d'essai en matière de jeux interne indépendant fait partie intégrante du processus d'élaboration des politiques et aide le public à avoir confiance en l'intégrité technique et la sécurité des appareils de jeu électronique.

Dans le cadre du programme d'assurance de la qualité, on a établi un système officiel pour la qualité qui contribuera à améliorer continuellement la qualité des résultats des mises à l'essai, ainsi que l'efficacité et l'efficacéité du Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques de la CAJO. La certification de ce laboratoire en fonction d'une norme internationale constitue une preuve, fournie par une tierce partie, qu'il a les capacités nécessaires pour effectuer les essais qui s'imposent afin de s'assurer que le matériel de jeu et les systèmes de gestion des jeux satisfont aux exigences d'utilisation en Ontario.

La norme de certification reconnue à l'échelle internationale pour l'assurance de la qualité des laboratoires de mise à l'essai est la norme ISO/IEC 17025:2005, qui porte sur des questions de gestion de la qualité telles que : les systèmes de gestion, le contrôle des documents, la prestation des services, le contrôle de la mise à l'essai non conforme, dont des mesures préventives et correctives, les contrôles des dossiers, les vérifications internes et les examens de gestion. Elle porte aussi sur des questions touchant les exigences techniques telles que les compétences techniques du personnel, l'équipement d'essai et l'environnement du Laboratoire, les procédures d'essai et la validation des procédures, la participation à des programmes de vérification de la compétence avec d'autres laboratoires, et des directives pour le contenu des rapports d'essai générés.

Pour obtenir la certification ISO/IEC 17025:2005, une vérification de certification a dû être effectuée par un évaluateur externe possédant une expertise technique dans les procédures et l'équipement de mise à l'essai qui font l'objet de l'inspection. Cette vérification, qui est aussi

effectuée tous les deux ans une fois que la certification a été accordée, permet d'assurer qu'il y a toujours conformité à la norme. En 2012, la vérification bisannuelle a donné de bons résultats. En plus de la vérification biennale effectuée par un vérificateur externe nommé par le registrateur du laboratoire de certification, une vérification interne officielle du système de qualité du Laboratoire sera effectuée tous les ans pour s'assurer que les opérations sont conformes aux exigences de la norme.

Enquêtes, application des lois et conformité

Alcools

Vue d'ensemble

Depuis 2007, la CAJO adopte progressivement une stratégie pour la réglementation des titulaires de permis de vente d'alcool qui est fondée sur la conformité et le risque plutôt qu'uniquement sur l'application des lois lorsqu'une infraction a été commise. Les programmes suivants constituent une approche à plusieurs facettes permettant d'appuyer cette stratégie :

- Le programme d'application des lois en fonction du risque, selon lequel la CAJO consacre plus de ressources aux établissements pourvus d'un permis qui présentent des risques plus élevés ou qui ont déjà eu des problèmes de conformité;
- Le programme de délivrance de permis en fonction du risque, selon lequel les demandes de permis de vente d'alcool sont examinées et évaluées en vue de repérer et de limiter les risques, en assortissant le permis de conditions s'il y a lieu;
- Le programme des amendes, qui constituent une sanction administrative selon laquelle le titulaire d'un permis doit payer un certain montant parce qu'il a contrevenu à la *Loi sur les permis d'alcool* et qu'il n'est pas justifié d'imposer une sanction plus sévère dans les circonstances;
- Un programme éducatif de relations publiques pour aider les titulaires de permis et les personnes inscrites à se conformer aux exigences des lois.

Cette approche donne des résultats positifs. Dans toutes les régions de l'Ontario, l'instauration de programmes fondés sur le risque et la conformité aident les titulaires de permis

de vente d'alcool à se conformer aux mesures législatives régissant la vente et le service d'alcool.

Le nombre d'infractions à la *Loi sur les permis d'alcool* diminue considérablement au fur et à mesure que les titulaires de permis sont davantage sensibilisés, que les ressources de la CAJO sont utilisées plus judicieusement et que les risques pour la sécurité publique sont réduits. Par exemple, en 2008-2009, 13 046 infractions ont été consignées à l'échelle de la province. Pour 2010-2011, ce nombre est passé à 8 549, soit une diminution de 34 %, même si le nombre d'inspections et d'inspecteurs de la CAJO est resté sensiblement le même.

En plus du fait que le nombre d'infractions a diminué, la nouvelle possibilité d'imposer des amendes au lieu d'avoir recours à des suspensions pour les infractions moins graves a entraîné une baisse considérable du nombre de suspensions de permis de vente d'alcool en Ontario. En 2007, l'année où la CAJO a mis sur pied son premier programme fondé sur le risque (application des lois en fonction du risque), il y a eu 456 suspensions de permis de vente d'alcool dans la province. En 2012-2013, ce nombre était passé à 121.

La CAJO continue de peaufiner ses programmes fondés sur le risque afin d'améliorer encore davantage les taux de conformité et, par ricochet, la sécurité publique.

Conformité et application des lois

En vue d'appuyer les objectifs de la Commission et du gouvernement, la CAJO a continué en 2012-2013 à peaufiner des stratégies fondées sur la conformité qui mettent l'accent sur la prévention, la communication et la sensibilisation pour atteindre un taux élevé de conformité. La CAJO collabore aussi étroitement avec les organismes locaux d'application des lois pour assurer la vente et le service responsables d'alcool dans la province.

La Direction des enquêtes et des inspections de la CAJO, qui relève du Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la Police provinciale de l'Ontario affecté à la CAJO, continue de mettre en œuvre une approche fondée sur le risque pour les inspections de locaux pourvus d'un permis en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool*, la surveillance de locaux pourvus d'un permis d'alcool aux fins de conformité avec la *Loi sur les*

permis d'alcool et les enquêtes menées à la suite de plaintes ou d'infractions à la *Loi sur les permis d'alcool*, souvent en collaboration avec les services policiers locaux.

Au cours de 2012-2013, la Direction des enquêtes et des inspections a effectué 23 871 inspections d'établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool, celles-ci s'ajoutant à 2 702 projets conjoints, pour un total de 26 943 inspections relatives aux alcools.

Lorsqu'il existe des preuves pour soutenir les allégations d'infraction à la *Loi sur les permis d'alcool* et à ses règlements par le titulaire d'un permis, le registrateur peut imposer une sanction administrative, qui peut prendre la forme d'une lettre d'avertissement, d'une amende, ou de la suspension ou la révocation du permis.

TABLEAU 11 – AVIS DE PROPOSITION ET ORDRES DE PAYER UNE AMENDE ÉMIS

	2011 / 12	2012 / 13
Avis de proposition	542	438
<ul style="list-style-type: none"> • Relatif aux demandes (nouvelle, modification, cession) • Relatif à des questions de conformité (suspension ou ajout de conditions, révocation) • Fermeture de locaux (révocation de permis) • Autre 		
Ordres de payer une amende	164	186

TABLEAU 12 – PLAINTES AU SUJET DE PUBLICITÉ RELATIVE AUX ALCOOLS EXAMINÉES

	2011 / 12	2012 / 13
Plaintes au sujet de publicité relative aux alcools examinées	4	1

Renforcement de la conformité – Partenariats avec des municipalités et des organismes d'application des lois

La CAJO continue de favoriser une meilleure coordination et de meilleures relations avec d'autres organismes provinciaux et locaux en ce qui a trait à l'application des lois régissant les alcools en fournissant de l'aide et des conseils à ses partenaires en vue d'augmenter les taux de conformité et de renforcer les activités d'application de la *Loi sur les permis d'alcool*. Cette collaboration s'étend à l'échelle de la province et s'est avérée, dans l'ensemble, bénéfique pour les collectivités.

Dans de nombreuses municipalités, la CAJO fait partie d'une équipe municipale officielle d'application des lois intégrée, regroupant les services de police, d'incendie et de santé locaux, ainsi que les organismes chargés des règlements et de la délivrance de permis; dans d'autres municipalités, la CAJO participe à des opérations conjointes avec des organismes locaux au besoin. Cette approche est particulièrement bien établie pour l'application des lois régissant les alcools dans le quartier des spectacles de Toronto, où les membres d'un comité formé de représentants de la CAJO, de la ville de Toronto et des organismes d'application des lois se rencontrent pour échanger de l'information et se pencher sur certaines questions.

Initiative de promotion de la conformité et des affaires en Ontario

Le projet pilote relatif à l'Initiative de promotion de la conformité et des affaires en Ontario, qui a été mis sur pied en avril 2013, vise à démontrer de quelle façon les organismes municipaux et provinciaux peuvent obtenir une meilleure coordination et collaboration, comment les activités de conformité fondées sur le risque peuvent être utilisées efficacement et comment le coût du processus d'inspection pourrait être réduit pour les entreprises. En ayant recours à un processus d'inspection qui met l'accent sur les établissements présentant des risques élevés et à la sensibilisation pour favoriser la conformité, on vise à obtenir un meilleur taux de conformité pour les entreprises.

Ce projet provincial-municipal conjoint avant-gardiste met à contribution plusieurs entités qui assument des responsabilités quant à la conformité des restaurants, des bars, des détaillants de produits de loterie de l'OLG ou de billets à fenêtres et les dépanneurs dans la région de London, notamment :

- Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels (Bureau du commissaire des incendies, Services privés de sécurité et d'enquête) qui dirige le projet;
- CAJO/Police provinciale de l'Ontario;
- Ministère de la Santé;
- Ministère des Finances (tabac);
- Ministère du Développement économique et de l'Innovation;
- Ministère des Services aux consommateurs;
- Ministère du Travail;
- Service Ontario, ministère des Services gouvernementaux;
- Ville de London (bâtiment, délivrance de permis et licences, police, incendie, normes foncières, liaison avec les entreprises);
- Bureau de santé de Middlesex-London.

Dans le cadre de ce projet, tous les participants ont recours à une stratégie fondée sur le risque et la conformité pour orienter les inspections – un processus déjà utilisé par la CAJO pour ses opérations. Grâce à cette approche, on s'attend à ce que, collectivement, les participants en apprennent plus sur les entreprises et les circonstances qui présentent les plus grands risques de non-conformité et que cette information serve à élaborer des stratégies pour les inspections et des activités de conformité conjointes.

Chacun des participants fournira des renseignements aux autres en préparant notamment une courte liste des infractions les plus faciles à déceler. Les entités prenant part au projet continueront à accomplir leurs tâches normales, mais transmettront aussi de l'information aux autres lorsque cela est approprié. Par exemple, si un inspecteur de la CAJO constatait qu'un établissement pourvu d'un permis était insalubre, il en informerait le bureau de santé.

À la fin du projet de six mois, les résultats obtenus seront analysés afin de déterminer les améliorations qui pourraient être apportées au système d'inspections en Ontario et le genre d'allégement administratif qui pourrait être accordé aux entreprises qui se conforment à la loi.

Programme « Dernier verre »

La CAJO s'est engagée à renforcer les partenariats déjà solides qu'elle a avec les services policiers locaux de la province, et à exercer une surveillance réglementaire axée sur la collaboration et l'intérêt public. À cette fin, la CAJO a mis en œuvre un projet pilote de six mois, « Dernier verre », axé sur

l'amélioration de la sécurité publique et la réduction de l'alcool au volant en Ontario.

Dans le cadre de ce projet pilote (du 1er juillet 2011 au 1er janvier 2012), quatre services policiers de l'Ontario (ceux de Sudbury, Durham, London et Ottawa) ont avisé la CAJO lorsqu'il y a eu des infractions liées à la conduite en état d'ivresse et que les conducteurs ont nommé un établissement pourvu d'un permis d'alcool comme dernier endroit où ils ont consommé de l'alcool. Ces renseignements ont permis à la CAJO de déceler les possibilités de parfaire la formation des titulaires de permis pour qu'ils soient mieux à même de s'acquitter des diverses obligations qui leur incombent en vertu des lois et des règlements. Dans un nombre limité de cas, la CAJO a porté une attention supplémentaire, en matière de réglementation, aux établissements dont le nom est mentionné dans plusieurs rapports.

Le projet pilote a donné des résultats encourageants à plusieurs égards. Dans l'ensemble, les titulaires de permis se sont dits contents d'avoir reçu des renseignements supplémentaires. Les services policiers participants, quant à eux, étaient d'avis que le programme « Dernier verre » complétait bien d'autres programmes visant l'alcool au volant.

La portée du programme « Dernier verre » a été élargie à l'automne 2012 grâce à quatre nouveaux partenaires : région de York, Cornwall, Sault Ste. Marie et Deep River. Quatre détachements de la Police provinciale de l'Ontario (Collingwood, Sault Ste. Marie, Wawa et comté de Wellington) se sont aussi joints au programme.

Les résultats du projet pilote relatif au programme « Dernier verre » seront annoncés au comité des transports et au groupe de travail de l'Association des chefs de police de l'Ontario en mai 2013, dans l'espoir que la portée du programme puisse être élargie encore plus pour englober toute la province. On est aussi en voie de mettre au point une séance d'information sur le programme « Dernier verre » pour les policiers de première ligne, ainsi que des lignes directrices pour le signalement obligatoire. En dernier lieu, la CAJO travaille avec le ministère des Transports en vue de déterminer si le programme « Dernier verre » pourrait être relié aux systèmes de gestion et d'information relatifs aux suspensions du ministère.

Prix pour l'application exceptionnelle des lois régissant les alcools

La CAJO, en collaboration avec l'Association des chefs de police de l'Ontario, parraine un programme de prix annuels devant être décernés aux services de police qui ont accru leurs efforts à l'égard de l'application de la *Loi sur les permis d'alcool*. Deux prix pour l'application exceptionnelle des lois régissant les alcools peuvent être présentés chaque année, le premier à un organisme comptant plus de 500 agents et le second, à un organisme en comptant moins de 500. Le 19 juin 2012, on a reconnu les services policiers de Waterloo (plus de 500 agents) pour le travail de l'unité chargée d'Oktoberfest 2011, dont les activités se concentrent sur le renforcement de la sécurité publique et une présence policière proactive lors des activités dans les salles, des événements communautaires et des cérémonies qui se déroulent au cours de ce festival et de cette célébration culturelle de 10 jours, connus mondialement.

Formation des policiers de première ligne sur l'application des lois régissant les alcools

En 2012-2013, la CAJO a continué d'organiser des séances d'information pour les policiers de première ligne sur l'application des lois régissant les alcools en Ontario et sur la façon dont ils peuvent travailler avec la CAJO pour réduire les préjudices causés à la collectivité par des établissements locaux qui enfreignent les lois régissant les alcools de l'Ontario.

La CAJO distribue aussi une brochure format de poche aux policiers de première ligne intitulée « Application des lois régissant les alcools en Ontario : Guide pour les agents de police », pour les aider à s'acquitter de leurs fonctions. La brochure renferme des détails sur les lois régissant la vente et le service responsables d'alcool pour les titulaires de permis de vente d'alcool et de permis de circonstance, ainsi que sur les pouvoirs que ces lois confèrent aux policiers.

Programme communautaire axé sur la sécurité et l'application des lois en ce qui a trait à l'alcool intitulé Community Alcohol Safety and Enforcement Program (C.A.S.E.)

En août 2012, la CAJO a lancé, en collaboration avec l'Association des chefs de police de l'Ontario, un programme communautaire axé sur la sécurité et l'application des lois en ce qui a trait à l'alcool intitulé Community Alcohol Safety and

Enforcement Program (C.A.S.E.), dans le cadre duquel des policiers de toute la province s'associent à des inspecteurs de la CAJO et des membres de la Police provinciale de l'Ontario pour mener deux importantes campagnes annuelles d'inspection des établissements pourvus d'un permis : une à l'automne au moment où les étudiants du palier postsecondaire retournent à l'école et une autre au printemps qui coïncide avec le début de la saison des terrasses et de la navigation de plaisance.

La campagne de l'automne 2012 a été couronnée de succès, les efforts conjoints déployés par la CAJO et les services policiers locaux pour réduire les risques de consommation d'alcool par les mineurs et de consommation excessive d'alcool ont fait l'objet d'une importante couverture médiatique dans toute la province.

Programme international d'accréditation Best Bar None (BBN) pour les titulaires d'un permis de vente d'alcool

Les partenariats de la CAJO dans le secteur des alcools ne se limitent pas à l'Ontario. Le partenariat qu'elle a établi récemment dans le cadre du programme britannique « Best Bar None » pour mettre sur pied un programme similaire d'accréditation et de remise de prix pour promouvoir la gestion responsable des établissements pourvus d'un permis d'alcool en Ontario est un bon exemple de l'approche proactive prise par la CAJO à cet égard.

En octobre 2012, l'industrie des alcools, en collaboration avec des intervenants, des membres de la communauté, des exploitants, des associations d'affaires et de la CAJO, a lancé le projet pilote Best Bar None de l'Ontario dans le quartier des spectacles de Toronto. Dans le cadre de ce projet pilote, les titulaires de permis de vente d'alcool de ce quartier pouvaient demander une accréditation pour indiquer aux clients, aux résidents du voisinage et aux membres du public qu'ils respectent les normes d'exploitation les plus strictes et qu'ils ont adopté les pratiques exemplaires de l'industrie visant à favoriser la sécurité publique. La liste des établissements qui ont obtenu cette accréditation et des gagnants de prix Best Bar None de l'Ontario a été publiée au printemps 2013.

Jeux

Inscriptions pour les jeux

Lorsqu'il y a des preuves qu'un casino ou une salle de machines à sous inscrit a contrevenu à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, le registrateur peut imposer une sanction administrative, s'il y a lieu. Il peut s'agir d'une amende ou encore de la suspension ou la révocation de l'inscription.

TABLEAU 13 – ORDRES DE PAYER UNE AMENDE ET AVIS D'ORDRE ENVISAGÉ ÉMIS AUX PERSONNES INSCRITES DE CASINOS ET DE SALLES DE MACHINES À SOUS

	2011 / 12	2012 / 13
Ordres de payer une amende	0	1
Avis d'ordre envisagé	8	16

Vérifications des casinos et des salles de machines à sous par la CAJO

La Direction de la vérification et de l'observation des mesures législatives en matière de jeux de la CAJO effectue des inspections et des vérifications, prévues et aléatoires, en vue de s'assurer que les casinos et les salles de machines à sous se conforment à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, à la *Loi sur les permis d'alcool*, aux règles du jeu, aux politiques approuvées, aux modalités d'inscription et aux mesures visant la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement d'activités terroristes. La Direction est aussi chargée d'approuver et de surveiller les mesures de contrôle interne pertinentes, ainsi que les politiques et les procédures de surveillance et de sécurité, pour faire en sorte que les activités des casinos en Ontario se déroulent selon les principes de l'honnêteté et de l'intégrité en inspirant confiance au public. De plus, la CAJO mène des enquêtes et donne suite aux plaintes concernant des questions de réglementation à des sites de jeu.

La CAJO a adopté et mis en œuvre une approche de vérification fondée sur le risque qui continuera à rehausser l'efficacité des missions de vérification en permettant aux installations de jeu de faire l'objet d'une vérification individuelle pour le risque. Une évaluation des risques en plusieurs étapes à l'échelle de l'industrie a été entreprise et complétée afin de déterminer les indicateurs de risque nécessaires pour définir les profils de risque des sites individuels.

En 2012-2013, la Direction de la vérification et de l'observation des mesures législatives en matière de jeux a effectué 2 948

inspections relatives aux jeux et 44 inspections relatives aux alcools. Toute constatation faite lors des inspections liées aux jeux et aux alcools (dont des questions de non-conformité qui ont été déclarées par les sites ou découvertes par les inspecteurs de la CAJO) est indiquée dans un rapport de mesures correctives. Un certain nombre de ces rapports ont trait à des erreurs de procédure liée au contrôle interne et sont rectifiés lors de l'incident. Si des risques de non-conformité sont décelés, le service travaille de façon proactive avec les sites de jeu afin de régler les préoccupations soulevées. Il arrive à l'occasion que des mesures administratives soient prises pour des infractions graves. En 2012-2013, 661 rapports de mesures correctives liés aux jeux et 21 rapports de mesures correctives liés aux alcools ont été préparés.

Vérification et protocole d'entente avec CANAFE

Dans le cadre de son approche globale consistant à collaborer avec d'autres organismes du gouvernement, la CAJO a travaillé en étroite collaboration avec le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) en ce qui a trait à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes dans des établissements de jeu. Un protocole d'entente a été signé par les deux parties en 2004. On continue d'améliorer la collaboration entre les deux organisations en vue de renforcer les voies de communication, d'échanger des renseignements lorsque cela est indiqué et d'aider tant la CAJO que le CANAFE à remplir leur mandat en matière de réglementation.

Lorsque le vérificateur de la CAJO effectue une vérification dans un casino ou une salle de machines à sous, il s'assure que l'établissement respecte les exigences de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* et de tous les règlements pertinents. En 2012-2013, 15 vérifications ont été effectuées dans des établissements de jeu de l'Ontario. La CAJO travaille de concert avec les établissements de jeu pour élaborer des plans visant à régler les questions soulevées lors de la vérification. On procède à des vérifications de suivi pour s'assurer que les plans sont mis en œuvre et qu'ils sont efficaces.

Unité de l'application des lois dans les casinos

L'Unité de l'application des lois dans les casinos de la CAJO comporte des membres de la Police provinciale de l'Ontario devant assurer une présence policière 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 dans tous les casinos et les salles de machines à sous.

Cette unité a le mandat de protéger les biens de la Couronne et de mener des enquêtes pour les cas de tricheries, assurant ainsi que les jeux se déroulent en toute honnêteté et avec intégrité et que le public est en sécurité. Elle est aussi chargée de mener des enquêtes liées à la réglementation, pour le compte du registrateur. Il peut s'agir d'enquêtes relatives à des employés de casinos qui, selon le poste qu'ils occupent, doivent être inscrits en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*.

Les policiers en détachement à l'Unité de l'application des lois dans les casinos sont les premiers à intervenir si un incident se produit dans un casino ou une salle de machines à sous. Pour les cas qui ne sont pas liés aux jeux, l'Unité de l'application des lois dans les casinos travaille en collaboration avec les services policiers de l'endroit.

Incidents liés à des casinos et des salles de machines à sous

Au cours de 2012-2013, l'Unité de l'application des lois dans les casinos s'est occupée d'environ 5 874 incidents liés à des casinos et des salles de machines à sous. Parmi ceux-ci, 2 073 étaient des infractions au *Code criminel*, dont 115 cas de tricherie au jeu présumés (53 accusations de tricherie au jeu ont été portées). D'autres incidents ayant trait au *Code criminel* englobaient des enquêtes pour des cas de fraude, de vol et de voies de fait.

Il y a aussi eu 3 801 incidents n'ayant pas trait au *Code criminel*. Ces incidents pouvaient consister en une enquête ou une infraction liée à une loi provinciale, telle que la *Loi sur les permis d'alcool*, la *Loi sur l'entrée sans autorisation* et la *Loi sur la santé mentale*. Il pouvait aussi s'agir d'une enquête sur une personne suspecte n'entrant pas nécessairement dans une catégorie d'infraction précise, d'une enquête sur une personne disparue ou d'une aide apportée à d'autres services de police. Cela peut englober de l'aide pour la collecte de renseignements ou des demandes de renseignements généraux ou de l'aide pour une enquête externe.

Les 5 874 incidents indiqués précédemment s'ajoutent aux cas où on a aidé les services policiers locaux pour 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 incidents qui doivent être déclarés. Le nombre d'incidents a augmenté quelque peu, car il était d'environ 5 442 en 2011-2012.

Loteries de l'OLG

Inspections à des fins de conformité

Au cours de 2012-2013, les inspecteurs de la CAJO ont effectué 15 141 inspections auprès de points de vente de détaillants de produits de loterie inscrits afin d'en vérifier la conformité.

Lorsqu'il y a des preuves qu'un détaillant inscrit de produits de loterie de l'OLG a contrevenu à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, le registrateur peut imposer une sanction administrative, s'il y a lieu. Il peut s'agir d'une amende ou encore d'une proposition de suspendre ou de révoquer l'inscription.

TABLEAU 14 – ORDRES DE PAYER UNE AMENDE ET AVIS D'ORDRE ENVISAGÉ ÉMIS À DES VENDEURS DE PRODUITS DE LOTERIE DE L'OLG

	2011 / 12	2012 / 13
Ordres de payer une amende	1	0
Avis d'ordre envisagé	20	25

Vérifications des loteries de l'OLG

La CAJO approuve et surveille les mesures de contrôle interne pertinentes, ainsi que les politiques et les procédures de sécurité, pour faire en sorte que les activités liées aux loteries en Ontario se déroulent selon les principes de l'honnêteté et de l'intégrité en inspirant confiance au public.

Lorsque le vérificateur de la CAJO effectue une vérification des loteries de l'OLG, il s'assure que toutes les exigences de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et des règlements y afférents sont respectées. En 2012-2013, quatre de ces vérifications ont été effectuées. La CAJO travaille de concert avec les unités chargées des loteries pour élaborer des plans visant à régler les questions soulevées lors de la vérification. On procède à des vérifications de suivi pour s'assurer que les plans sont mis en œuvre et qu'ils sont efficaces.

Le 1er janvier 2008, le Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la Police provinciale de l'Ontario en détachement à la CAJO a commencé à mener des enquêtes sur les gagnants liés à l'OLG (détaillants ou personnes ayant un lien de parenté) et les gagnants suspects de prix. L'OLG fait l'examen initial de

tous les prix de plus de 10 000 \$ qui sont réclamés et soumet les réclamations de personnes liées à l'OLG à la Police provinciale de l'Ontario ou à une entreprise spécialisée dans les enquêtes pour qu'une enquête soit effectuée. Dans la catégorie des « parties liées à l'OLG » (ou « initiés »), la Police provinciale mène une enquête lorsque les personnes suivantes gagnent : 1) des personnes inscrites (détaillants, fabricants, etc.); 2) des membres du personnel clé de l'OLG possédant un important pouvoir décisionnel; 3) des employés de détaillants participant à la vente et à l'échange des billets. Les autres personnes définies comme étant des « initiés » (le reste des employés de l'OLG) font l'objet d'une enquête par une entreprise indépendante conformément aux procédures approuvées par la CAJO.

Au cours de 2012-2013, la Police provinciale de l'Ontario a mené au total 183 enquêtes liées aux loteries, dont 38 pour des gagnants liés à l'OLG d'un prix supérieur à 10 000 \$, 36 gagnants suspects et 109 plaintes différentes au sujet de vols possibles, de fraudes, etc.

Jeux de bienfaisance

Les inspecteurs de la CAJO sont formés pour effectuer des inspections aux points de vente de billets à fenêtres partout en Ontario; ils sont aussi formés pour inspecter des salles de bingo en vue d'en assurer la conformité avec la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*. En 2012-2013, 2 306 inspections de jeux de bienfaisance ont été effectuées par les inspecteurs de la CAJO.

Lorsqu'il y a des preuves qu'une personne inscrite pour des jeux de bienfaisance a contrevenu à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, le registrateur peut imposer une sanction administrative, s'il y a lieu. Il peut s'agir d'une amende ou encore d'une proposition de suspendre ou de révoquer l'inscription.

TABLEAU 15 – ORDRES DE PAYER UNE AMENDE ET AVIS D'ORDRE ENVISAGÉ ÉMIS À DES PERSONNES INSCRITES POUR DES JEUX DE BIENFAISANCE

	2011 / 12	2012 / 13
Ordres de payer une amende	0	0
Avis d'ordre envisagé	7	4

ANNEXE I

54 Cadre législatif - alcool



Cadre législatif - alcool

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 et le service d'alcool en Ontario ainsi que la réglementation de ces activités, à l'exception des activités de vente au détail au public de la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO).

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 d'alcool 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 l'alcool :

- 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 d'alcool illicite;
- les lieux où la consommation d'alcool 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 d'alcool.

Modifications apportées au Règlement 389/91 pris en application de la Loi sur les permis d'alcool (Permis de circonstance)

Voici certaines des modifications en vigueur à compter du 1er juillet 2012 :

- **Les clients peuvent présenter une demande à n'importe quelle succursale de la LCBO offrant ce service** – Les demandes de permis de circonstance sont désormais traitées par toutes les succursales de la Régie des alcools de l'Ontario

(LCBO) chargées de ce service. Il n'est plus nécessaire de présenter la demande à la succursale de la LCBO la plus près du lieu où se tiendra l'événement.

- **Le nombre de genres d'événements pour lesquels un permis de circonstance peut être délivré a été réduit** – Les genres d'événements pour lesquels un permis de circonstance peut être délivré sont passés de neuf à trois : événements privés, événements publics et événements promotionnels de l'industrie.

- Les permis de circonstance pour un événement privé sont délivrés pour des événements à l'intention d'invités seulement (ne peuvent être ouverts au grand public), tels que des anniversaires de naissance, des funérailles et des fêtes prénuptiales. L'événement ne doit pas être annoncé aux membres du public et on ne doit pas avoir l'intention de réaliser des gains ou des profits de la vente d'alcool lors de l'événement. Les permis de circonstance pour un événement privé peuvent être soit des permis avec vente (pour récupérer le coût du service d'alcool), soit des permis sans vente (permettant le service, mais non la vente d'alcool et le titulaire du permis assumant le coût intégral de l'alcool).
- Les permis de circonstance pour un événement public sont délivrés pour des événements ouverts au grand public, tels que des collectes de fonds à des fins de bienfaisance, des festivals de rue, des festivals communautaires, etc. Le titulaire d'un permis de circonstance pour un événement public peut annoncer l'événement et amasser des fonds ou réaliser des profits grâce à la vente d'alcool.

Un permis de circonstance pour un événement public peut être délivré à :

- soit un organisme de bienfaisance enregistré en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu du Canada
- soit un organisme ou une association sans but lucratif, avec ses propres statuts constitutifs et règlements, et mis sur pied pour promouvoir des objectifs charitables, éducatifs, religieux ou communautaires.

Une personne ou une entreprise peut aussi présenter une demande de permis de circonstance pour un événement public si elle organise un événement qui est :

- soit « d'envergure provinciale, nationale ou internationale », selon ce qui a été convenu par le registrateur des alcools et des jeux;

- soit « d'envergure municipale » et qui nécessite une résolution de la municipalité ou une lettre du secrétaire municipal ou de l'autorité désignée, précisant ce fait.
- Événements promotionnels de l'industrie – La nouvelle catégorie d'événements promotionnels de l'industrie vise à faire la promotion des produits d'un fabricant. Ces événements peuvent être ouverts au grand public ou à des invités seulement. Il peut s'agir d'événements avec ou sans vente. On ne doit pas avoir comme objectif de réaliser des profits en vendant de l'alcool lors de l'événement.

On peut offrir des échantillons de produits à des fins de dégustation aux personnes présentes et prendre des commandes d'alcool. Les échantillons doivent être fournis par un fabricant ou le représentant d'un fabricant titulaire d'un permis de la CAJO ou l'organisateur d'un événement agissant pour le compte d'un fabricant ou d'un représentant. Toutes les commandes doivent être traitées par un magasin du gouvernement autorisé.

Un événement promotionnel de l'industrie peut avoir pour objet d'effectuer une étude de marché sur des produits. Dans ce cas, l'événement doit être organisé par un fabricant, le représentant d'un fabricant titulaire d'un permis de la CAJO ou une autre partie autorisée par le fabricant à agir pour son compte. Si l'organisateur de l'événement ou un représentant titulaire d'un permis de la CAJO fait l'étude de marché ou fournit des échantillons pour le compte d'un fabricant, l'organisateur de l'événement doit pouvoir présenter, sur demande, une lettre du fabricant les autorisant à faire l'étude de marché en son nom.

- **Événements de plusieurs jours** – Les permis de circonstance peuvent désormais être délivrés pour des événements de plusieurs jours dans les cas suivants :
 - Chaque événement fait partie d'une série d'événements;
 - La demande est présentée pour toutes les dates de l'événement;

- Chacun des événements (dates) est de même nature, a le même objectif, se déroule au même endroit et cible le même public;
- L'auteur de la demande ne se sert pas du permis pour exploiter une entreprise permanente ou ne donne pas l'impression de le faire.

Exemples d'événements admissibles : rencontres mensuelles d'une amicale ou d'un club de lecture.

Le titulaire d'un permis de circonstance pour un événement de plusieurs jours peut entreposer l'alcool pendant la période entre les jours où se déroulent les événements pourvu qu'il :

- entrepose l'alcool à un endroit sûr autre qu'une résidence;
- s'assure que l'alcool est entreposé séparément de l'alcool non acheté en vertu du permis de circonstance;
- ait rempli la section appropriée du formulaire de demande qui indique à la CAJO l'endroit où l'alcool sera entreposé et fourni la liste des personnes qui ont accès à cet endroit;
- veille à ce que l'alcool soit mis à la disposition de policiers ou d'inspecteurs de la CAJO, sur demande.

- **Gradins** - On peut demander un permis de circonstance pour un événement pour des lieux avec des gradins (p. ex, sièges d'un stade).

L'auteur de la demande est tenu d'aviser les autorités municipales de la tenue de l'événement. Toutes les demandes relatives à des événements doivent être passées en revue par la CAJO, qui peut assortir le permis de circonstance de conditions visant à atténuer les risques pouvant être associés à l'événement.

- **Conformité** – La CAJO a recours à une approche axée sur le risque pour la délivrance des permis de circonstance. Cette approche permet d'évaluer et d'atténuer les risques pour la sécurité et l'intérêt du public. Selon les résultats de l'analyse des risques liés à l'événement et à l'auteur de la demande, le permis de circonstance peut être assorti de conditions visant notamment à restreindre les heures de vente et de service d'alcool.

Modifications apportées au Règlement 718 pris en application de *la Loi sur les permis d'alcool*

Voici certaines des modifications en vigueur à compter du 1er janvier 2013 :

- **Les fabricants d'alcool et les services de livraison d'alcool exploités par un organisme de bienfaisance peuvent désormais établir des liens commerciaux** – Cette modification profitera aux organismes de bienfaisance locaux qui recevront du soutien grâce à de nouveaux arrangements entre les fabricants d'alcool et les services de livraison d'alcool.

La modification soustrait le titulaire d'un permis de service de livraison d'alcool qui se livre à des activités à des fins de bienfaisance de l'application du paragraphe 10 (5) de la *Loi sur les permis d'alcool* et de l'article 20 du Règlement de l'Ontario 718, qui visent à éviter l'exclusivité entre des fabricants et des services de livraison d'alcool de façon à s'assurer que divers genres d'alcool sont disponibles pour les clients des services de livraison d'alcool.

Loi sur les alcools [alinéas 3 (1) b, e, f, g et 3 (2) a]

Le 3 juillet 2001, la CAJO a assumé les responsabilités suivantes, qui incombait auparavant à la LCBO :

- Contrôler la livraison de l'alcool 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;
- 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 d'alcool 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 25 % de raisins ou de produits du raisin de l'Ontario et il doit utiliser en moyenne au moins 40 % de raisins ou de produits du raisin de l'Ontario pour la production de ces vins.

ANNEXE II

58 Cadre législatif - jeux



Cadre législatif - jeux

Code criminel (Canada)

Le *Code criminel* (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 exploiter une loterie à l'aide de machines à sous, ou d'autres dispositifs informatisés, ou faisant appel à des dés.

Loi de 1992 sur la réglementation des jeux

La *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* 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, les salles de machines à sous, et lors d'activités de jeu de bienfaisance, ainsi que l'inscription des détaillants de produits de loterie, des gérants de détaillants de produits de loterie et des fournisseurs de produits de loterie de l'OLG.

Modifications en vertu de la Loi de 1992 sur la réglementation des jeux

Le 1er juin 2012, des modifications à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et aux règlements sont entrées en vigueur, dont un nouveau règlement, Règlement de l'Ontario 78/12, qui porte sur tous les secteurs du jeu dont la responsabilité incombe à la CAJO (soit les jeux de bienfaisance, les casinos, les salles de machines à sous et les loteries mises sur pied et administrées par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario

(OLG)), ainsi que sur de nouveaux produits de jeu de bienfaisance électroniques et sur Internet que l'OLG est en train de mettre au point).

Ces modifications s'inscrivent dans le cadre de l'initiative du gouvernement de l'Ontario visant à moderniser le secteur des jeux et à donner plus de souplesse aux activités de jeu dans la province. Le nouveau règlement devrait bénéficier à l'industrie du jeu de l'Ontario et être dans l'intérêt du grand public de plusieurs façons.

- **Plus d'uniformité et d'efficacité parmi les secteurs de jeu** – Le cadre de réglementation précédent a été élaboré par étapes au cours des 20 dernières années, des règlements étant adoptés au fur et à mesure qu'un nouveau genre de jeu est entré sur le marché ontarien. Cela a donné lieu à des manques d'uniformité parmi les secteurs de jeu, à des coûts supplémentaires pour les entreprises et à des formalités administratives inutiles. Les modifications apportées élimineront ces cloisonnements entre les règlements précédents, ce qui favorisera l'uniformité et l'efficacité parmi les secteurs de jeu et réduira les coûts pour les employés associés au jeu, les entreprises et le gouvernement.
- **Rationalisation des catégories de jeu** – Les inscriptions pour les jeux ne sont plus classées séparément par secteur. Les particuliers et les entreprises peuvent ainsi fournir des biens et des services dans tous les secteurs de jeu sans avoir à s'inscrire à plusieurs reprises. Par exemple, en s'inscrivant en tant que « fournisseur de biens ou de services relatifs au jeu », une entreprise peut fournir des biens et des services à des casinos, des salles de machines à sous et des salles de bingo, ainsi qu'au secteur des loteries de l'OLG. Le cadre précédent exigeait une inscription distincte pour chaque genre d'activité de jeu.

Les 24 catégories de personnes inscrites ont été rationalisées et sont passées à sept :

- Exploitants de sites de jeu;
- Fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu;
- Fournisseurs de biens ou de services non relatifs au jeu;
- Préposés au jeu qui exercent des pouvoirs décisionnels ou ont des responsabilités de supervision (préposés au jeu de catégorie 1);
- Préposés au jeu qui ont des responsabilités liées à l'exploitation (préposés au jeu de catégorie 2);
- Vendeurs de billets de loterie et de billets à fenêtres;
- Syndicats.

Un seul cadre rationalisé pour les inscriptions simplifiera le traitement des demandes et réduira les formalités administratives pour les personnes qui désirent travailler dans l'industrie du jeu ou offrir des biens ou des services à cette industrie.

- **Hausse du seuil d'exemption pour les fournisseurs** – Les modifications apportées aux règlements ont haussé le seuil d'exemption monétaire s'appliquant aux fournisseurs de biens ou de services non relatifs au jeu. Par définition, ces fournisseurs ne participent d'aucune façon à l'exploitation d'un site de jeu. Ils peuvent par exemple fournir à un site de jeu des biens ou des services non relatifs au jeu tels que des meubles ou des fleurs.

En vertu du nouveau règlement, une entreprise peut être exemptée de l'exigence de s'inscrire à titre de « fournisseur de biens ou de services non relatifs au jeu » si la valeur des biens ou des services fournis à l'OLG ou à d'autres exploitants du secteur des jeux dans la province pendant une période de 12 mois sera inférieure à 750 000 \$ et que l'OLG a effectué un contrôle diligent de l'entreprise qui satisfait le registrateur des alcools et des jeux.

En élargissant la portée et en haussant le seuil monétaire de ces exemptions, le nouveau règlement donne à l'OLG et à d'autres exploitants du secteur des jeux plus de souplesse et de latitude pour faire affaire avec des fournisseurs présentant de faibles risques, permettant ainsi au gouvernement de faire des économies et d'accroître la compétitivité des entreprises et les possibilités dans la province. Les fournisseurs exemptés sont tout de même toujours tenus de respecter les normes et les exigences établies par le registrateur des alcools et des jeux, et le registrateur peut toujours prendre des mesures administratives à leur endroit en cas de non conformité.

- **Réglementation des nouvelles activités liées aux jeux et surveillance des jeux responsables plus efficaces** – Le nouveau cadre a été établi pour répondre aux besoins créés par de nouveaux genres de jeux ayant fait leur apparition en Ontario, mais qui n'avaient pas été envisagés dans les règlements précédents, tels que les jeux sur Internet et ceux découlant du partenariat établi entre l'OLG et le secteur des jeux de bienfaisance dans les salles de bingo.

En outre, des modifications à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* habilite le registrateur à établir des normes et à assumer une vaste responsabilité de surveillance pour assurer des jeux responsables. En tant qu'organisme

de réglementation des jeux, la CAJO vise à faire en sorte que les jeux se déroulent en Ontario de façon à minimiser les préjudices et à appuyer un milieu sécuritaire et responsable.

- **Approche fondée sur des normes pour la réglementation des jeux** – Les modifications apportées à la Loi et aux règlements permettent l'utilisation d'une approche fondée sur le risque pour la réglementation du secteur des jeux de l'Ontario. Les modifications habilite précisément le registrateur des alcools et des jeux à mettre en place des normes fondées sur le risque pour divers aspects clés de la réglementation qui sont une source de préoccupations, tels que la surveillance, la sécurité, l'accès aux sites de jeu, la protection des joueurs et le jeu responsable. Ces normes remplacent l'approche normative, fondée sur des règles, qui faisait partie des règlements précédents. On vise ainsi à mettre sur pied un système de réglementation plus souple qui répond mieux aux conditions du marché et qui peut mieux s'adapter aux changements de l'industrie des jeux, tout en assurant l'intégrité des jeux. Cela offre une marge de manœuvre opérationnelle pour l'OLG, les exploitants de casinos et plusieurs milliers d'organismes de bienfaisance recueillant des fonds grâce à des activités de jeu à des fins de bienfaisance.

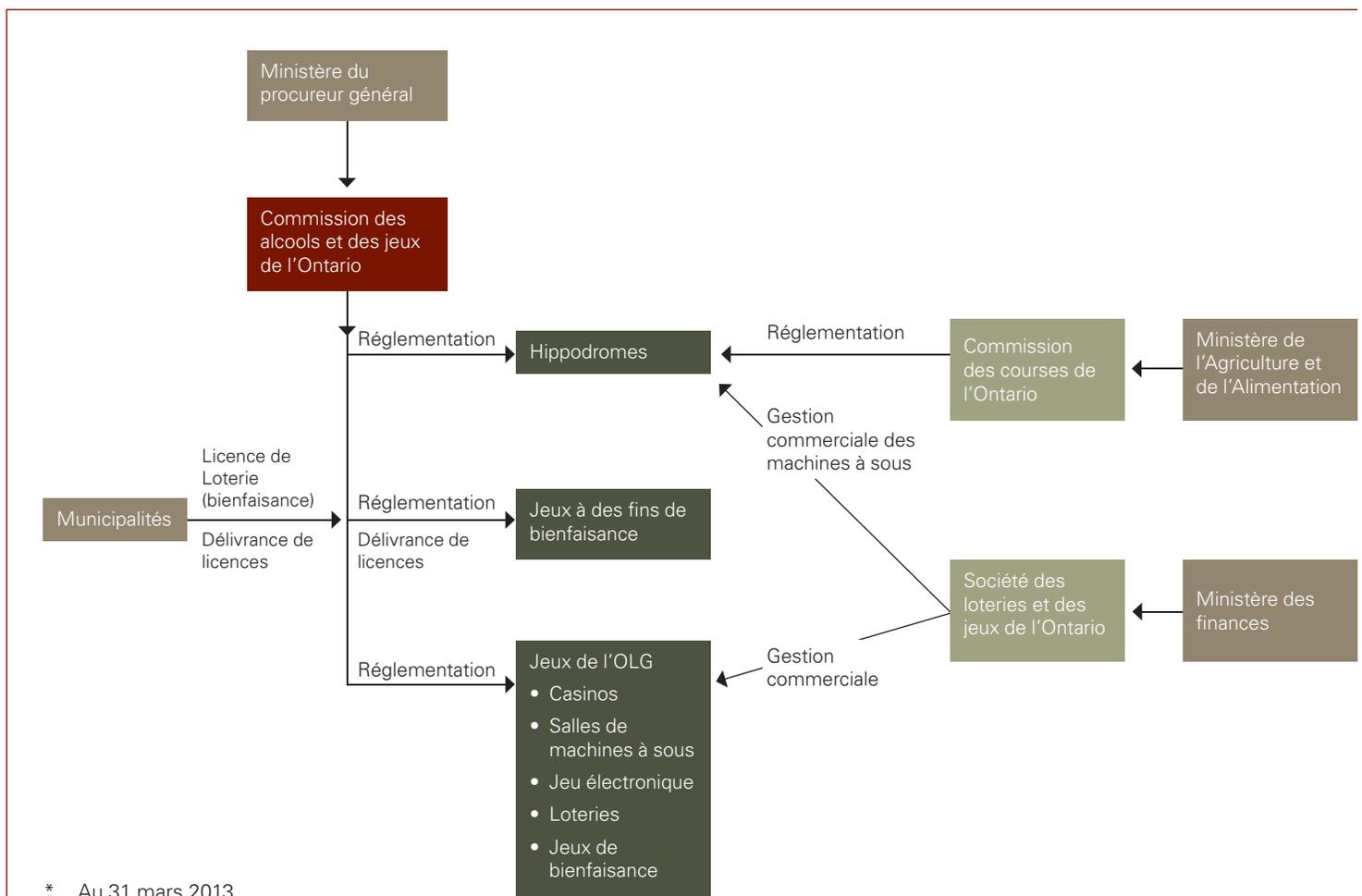
Nouveau barème des amendes (jeux)

Depuis le 16 janvier 2013, un nouveau barème d'amendes a été établi par le conseil de la CAJO et approuvé par le procureur général de l'Ontario.

Le barème s'aligne sur les modifications apportées en juin 2012 à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et à ses règlements. On a dû établir ce nouveau barème, car le précédent était fondé sur des règlements qui ont été révoqués.

Le nouveau barème prévoit des amendes pour des infractions à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et au Règlement de l'Ontario 78/12. Les fourchettes ont été établies en fonction des différentes catégories de personnes inscrites (exploitants de sites de jeu, vendeurs de produits de loterie, préposés au jeu, etc.). Les amendes maximales donnent à la CAJO suffisamment de souplesse pour faire face aux cas exceptionnels d'infractions très graves ou à répétition. Les montants indiqués dans le nouveau barème sont des maximums seulement et la plupart des amendes imposées se situeront dans la partie inférieure de la fourchette, selon le cas.

GRAPHIQUE 3 – LIENS ENTRE LES PARTENAIRES DANS LE SECTEUR DES JEUX DE L'ONTARIO*



Décret 1413/08

Le Décret 1413/08 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 nommé 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 pourvu 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.

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.