

CAJO

Commission des alcools
et des jeux de l'Ontario



2014/15

RAPPORT ANNUEL



ISSN 1911-902X (Imprimé)
ISSN 1911-9038 (En Ligne)

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2015

**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**

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



Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Rapport annuel 2014-2015

Destinataire : L'honorable Madeleine Meilleur
Procureure générale
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 2014 au 31 mars 2015.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. Meslin'.

Eleanor Meslin,
présidente

VISION

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

MANDAT

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

MISSION

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

- Élaborer et mettre en œuvre des politiques et des procédures équitables, et veiller à leur application;
- Établir un cadre de mesures de contrôle réglementaires essentielles pour veiller à l'intérêt public qui sont sensibles à la viabilité économique des industries des alcools et des jeux;
- Créer un milieu de travail qui respecte et valorise les contributions des employés de la CAJO et qui leur donne la chance de se réaliser sur le plan professionnel;
- Répondre aux besoins des clients et des intervenants;
- Sensibiliser les clients et les intervenants, et établir des partenariats.



Table des matières

- 7 Message de la présidente
- 8 Message du directeur général

VUE D'ENSEMBLE ET PRINCIPALES ACTIVITÉS

- 11 Vue d'ensemble
- 12 Principales activités
- 15 Conseil d'administration
- 16 Organisation globale
- 17 Objectifs stratégiques et sujets de planification
- 17 Orientation stratégique
- 21 Initiatives et priorités du gouvernement
- 23 Surveillance du gouvernement et responsabilité de l'organisme
- 24 Mesures de rendement
- 25 Opérations internes et situation financière
- 26 Budget de fonctionnement – revenus et dépenses pour l'exercice 2014 2015

ACTIVITÉS ET PROGRAMMES INTERNES

- 28 Technologie de l'information
- 28 Communications de l'organisme
- 32 Ressources humaines

PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

- 41 Inscription et délivrance des permis et licences
- 44 Approbations du matériel et des systèmes de jeu électroniques
- 48 Modification de la stratégie de réglementation de la CAJO
- 48 Alcools
- 52 Jeux
- 54 Loteries de l'OLG
- 55 Jeux de bienfaisance
- 56 Jeux sur internet
- 56 Tirages électroniques
- 56 Audiences, appels, règlement des différends et règlements

ANNEXE I

- 59 Cadre législatif – alcools

ANNEXE II

- 63 Cadre législatif – jeux

Graphiques et tableaux

VUE D'ENSEMBLE ET PRINCIPALES ACTIVITÉS

- 14 **GRAPHIQUE 1** PERSONNES INSCRITES ET TITULAIRES D'UNE LICENCE OU D'UN PERMIS
- 16 **GRAPHIQUE 2** STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA CAJO
- 17 **GRAPHIQUE 3** OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET SUJETS DE PLANIFICATION
- 24 **TABLEAU 1** MESURES DE RENDEMENT DE LA CAJO 2014-2015
- 26 **TABLEAU 2** REVENUS ET DÉPENSES POUR L'EXERCICE 2014-2015

PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

- 41 **TABLEAU 3** NOMBRE TOTAL DE PERMIS D'ALCOOL ET DE CIRCONSTANCE DÉLIVRÉS
- 42 **TABLEAU 4** NOMBRE D'INSCRIPTIONS POUR LES JEUX
- 43 **TABLEAU 5** LICENCES DE LOTERIE DÉLIVRÉES
- 46 **TABLEAU 6** NOMBRE DE MACHINES À SOUS ET DE TABLES DE JEU DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE JEU
- 47 **TABLEAU 7** SITES DE BINGO ÉLECTRONIQUE MIS SUR PIED ET ADMINISTRÉS PAR L'OLG
- 49 **TABLEAU 8** AVIS DE PROPOSITION ET ORDRES DE PAYER UNE AMENDE ÉMIS (ALCOOL)
- 49 **TABLEAU 9** PLAINTES AU SUJET DE PUBLICITÉ RELATIVE AUX ALCOOLS EXAMINÉES
- 52 **TABLEAU 10** ORDRES DE PAYER UNE AMENDE ET AVIS D'ORDRE ENVISAGÉ ÉMIS AUX PERSONNES INSCRITES DE CASINOS ET DE SALLES DE MACHINES À SOUS
- 54 **TABLEAU 11** ORDRES DE PAYER UNE AMENDE ET AVIS D'ORDRE ENVISAGÉ ÉMIS À DES VENDEURS DE PRODUITS DE LOTERIE DE L'OLG
- 55 **TABLEAU 12** ORDRES DE PAYER UNE AMENDE ET AVIS D'ORDRE ENVISAGÉ ÉMIS À DES PERSONNES INSCRITES POUR DES JEUX DE BIENFAISANCE
- 57 **TABLEAU 13** RÈGLEMENTS LIÉS AUX ALCOOLS SANS AUDIENCE
- 57 **TABLEAU 14** TÉLÉCONFÉRENCES CONSTITUANT DES RÉUNIONS PUBLIQUES LIÉES AUX ALCOOLS
- 57 **TABLEAU 15** RÈGLEMENTS LIÉS AUX JEUX SANS AUDIENCE

ANNEXE II

- 66 **GRAPHIQUE 4** LIENS ENTRE LES PARTENAIRES DANS LE SECTEUR DES JEUX DE L'ONTARIO



Message de la présidente

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel 2014 2015 de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO).

Je suis heureuse de vous annoncer que nous avons réalisé d'importants progrès au cours de la dernière année, notamment avec la mise en œuvre de notre plan stratégique quinquennal,

tout en continuant de soutenir de nombreuses initiatives et priorités gouvernementales importantes, comme l'élargissement de notre mandat pour y inclure la réglementation des courses de chevaux et de la vente de bière et de vin en épicerie. Notre programme de transformation, y compris notre objectif de devenir l'un des plus grands organismes de réglementation et un employeur de choix, est un élément essentiel de ce plan stratégique global. Les membres du conseil et le personnel de la CAJO demeurent déterminés à s'assurer que l'organisme respectera ces engagements, et nous sommes satisfaits du progrès réalisé dans l'atteinte de ces objectifs.

Il demeure essentiel d'harmoniser nos objectifs stratégiques avec ceux de nos partenaires gouvernementaux. La CAJO s'efforce d'offrir des services de manière responsable et efficace et d'assurer un bon rapport qualité-prix. L'élaboration de politiques et la prise de décisions sont fondées sur des preuves, et nous continuons d'évoluer en tant qu'organisme qui établit des réglementations fondées sur les risques et les résultats et axées sur la conformité.

En outre, j'ai le plaisir de vous annoncer que la CAJO a fait des progrès importants non seulement à titre d'organisme de réglementation, mais aussi d'employeur. Grâce à la participation continue du personnel, notre organisme a atteint un niveau élevé de satisfaction des employés. Il s'agit d'un élément clé dans l'atteinte de notre objectif consistant à être reconnu comme un employeur de choix du secteur public. L'une de nos priorités est d'offrir de la formation et du perfectionnement professionnel à nos employés pour les aider à exceller et à relever les défis associés au travail dans le secteur public actuel. Notre personnel relève ces défis régulièrement, et les membres du conseil et moi-même sommes fiers de travailler avec des personnes si dévouées.

Albert Einstein, grand physicien théoricien et penseur, a dit un jour : « Soulever de nouvelles questions, de nouvelles possibilités, regarder d'anciens problèmes sous un nouvel angle nécessite une imagination créative et marque de réels progrès en science ». Je crois qu'on peut dire la même chose du travail réalisé par la CAJO et ses employés. Leur capacité de relever des défis et d'accueillir le changement de façon novatrice est ce qui permettra à la CAJO de devenir l'un des plus grands organismes de réglementation et un employeur de choix. Je tiens à féliciter la direction et le personnel de la CAJO pour une nouvelle année couronnée de succès. Au nom des membres du conseil d'administration, je peux vous assurer que nous avons hâte de découvrir les nouveaux sommets que nous pourrions atteindre tous ensemble dans l'offre de services équitables et adaptés relativement à la réglementation des industries de l'alcool et du jeu, tout en respectant les principes d'honnêteté et d'intégrité et dans l'intérêt du public.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. Meslin', written in a cursive style.

Eleanor Meslin
Présidente



Message du directeur général

« L'apprentissage et l'innovation vont de paire. L'arrogance du succès est de penser que ce que vous avez fait hier sera suffisant pour demain. » – WILLIAM POLLARD

William Pollard, écrivain anglais du 19^e siècle et membre du clergé, a compris que pour innover, il est important d'apprendre de façon continue et de changer ses façons de faire. Cette théorie résume bon nombre des activités menées par la CAJO au cours de la dernière année.

Bien que notre mandat continue de s'élargir, notamment avec de nouveaux domaines à réglementer comme la course de chevaux et la vente de bière et de vin dans les épicerie, nous constatons que nous devons nous adapter et croître pour continuer à connaître du succès et pour atteindre notre objectif ambitieux de devenir l'un des plus grands organismes de réglementation.

Au cours de la dernière année, nous avons continué de mettre l'accent sur de nombreux changements importants visant à transformer la CAJO en organisme de réglementation plus moderne et plus efficace. Par exemple, les travaux se sont poursuivis dans le cadre du Projet de modernisation de l'alcool, et de nombreuses réformes politiques initiales ont été mises en œuvre pour créer un cadre réglementaire plus adapté, plus réactif et plus ciblé, dans le but d'alléger le fardeau de nos intervenants dans la province. D'autres réformes seront annoncées à la suite d'un vaste processus de consultation entrepris par la Commission comme élément clé de ce projet.

La CAJO continue aussi de collaborer avec l'OLG dans ses efforts de moderniser et de transformer la loterie et le jeu en Ontario. Une étape importante a été franchie avec le lancement de la plateforme de jeu sur Internet de l'OLG en décembre 2014. Ce lancement a introduit un nouveau domaine d'intérêt et de réglementation pour la CAJO et ainsi créé de nouvelles occasions pour elle de s'affirmer comme leader en la matière, en mettant l'accent sur la sécurité du système et sur le jeu responsable.

Cette année aussi, l'OLG a lancé son programme de tirages électroniques moitié-moitié dans les événements sportifs professionnels à Toronto et à Ottawa. Nous avons joué un rôle important dans le soutien à cette initiative en élaborant et en mettant en œuvre un nouveau cadre réglementaire visant à garantir l'intégrité des tirages qui, au final, soutiennent les organismes de bienfaisance.

Bon nombre de nos employés ont passé une grande partie de l'année à élaborer une nouvelle solution d'assurance en matière de réglementation pour la CAJO. Cette solution est la pierre angulaire de notre programme de transformation. Elle vise à permettre la prestation électronique de services afin de faciliter l'échange d'information entre les intervenants et la CAJO. J'ai le plaisir de vous annoncer que le processus global d'approvisionnement est terminé et qu'un vendeur s'est joint à nous pour nous aider à achever nos plans et exigences fonctionnelles et ainsi passer à l'étape de la mise en œuvre de cette importante entreprise.

Il est essentiel pour tout organisme qui souhaite grandir et s'épanouir de chercher à connaître les opinions et les sentiments de ses employés. C'est pourquoi la CAJO a réalisé un sondage sur la participation des employés, et la réponse du personnel a été très positive. Les résultats du sondage ont été largement diffusés au sein de l'organisme, et j'ai le plaisir de vous annoncer que, dans l'ensemble, nos employés sont engagés et passionnés par leur travail. Nous n'avons pas pour autant l'intention de dormir sur nos lauriers, mais les résultats montrent que nous nous appuyons manifestement sur des bases solides.

Il reste beaucoup de travail à faire, mais je crois que le personnel de gestion et les employés peuvent être fiers de leurs réalisations et de la direction prise par l'organisme. Au plaisir de poursuivre notre chemin sur la route du succès.

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

Jean Major
Directeur général

Vue d'ensemble et principales activités

- 11 Vue d'ensemble
- 12 Principales activités
- 15 Conseil d'administration
- 16 Organisation globale
- 17 Orientation stratégique
- 21 Initiatives et priorités du gouvernement
- 23 Surveillance du gouvernement et responsabilité de l'organisme
- 24 Mesures de rendement
- 25 Opérations internes et situation financière
- 26 Budget de fonctionnement – revenus et dépenses pour l'exercice 2014 2015



VUE D'ENSEMBLE

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 et administrées 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 et dans l'intérêt du 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 approche uniforme en matière de conformité aux règlements;
- Mener ses activités de conformité en respectant la loi et en veillant à la sécurité publique.

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, et dans l'intérêt public;
- Favoriser un milieu opérationnel compétitif et souple pour les établissements de jeu de l'Ontario tout en maintenant les normes de fonctionnement et de réglementation les plus strictes;
- S'assurer que tous les jeux sont et semblent être équitables;
- 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. Dans le cadre de son mandat de réglementation, la CAJO s'efforce d'avoir des opérations transparentes et d'établir un juste équilibre entre les intérêts et les perspectives de ses intervenants afin de s'assurer que ses activités de réglementation appuient la viabilité économique des industries des alcools et des jeux tout en maintenant la sécurité du public et la confiance qu'il a dans ces industries.

Vision

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

Mandat

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

Mission

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

- Élaborer et mettre en œuvre des politiques et des procédures équitables, et veiller à leur application;
- Établir un cadre de mesures de contrôle réglementaires essentielles pour veiller à l'intérêt public qui sont sensibles à la viabilité économique des industries des alcools et des jeux;
- Créer un milieu de travail qui respecte et valorise les contributions des employés de la CAJO et qui leur donne la chance de se réaliser sur le plan professionnel;
- Répondre aux besoins des clients et des intervenants;
- Sensibiliser les clients et les intervenants, et établir des partenariats.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

La CAJO est chargée de veiller à l'application 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 I 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 qui vendent ou servent de l'alcool, aux services de livraison d'alcool, aux fabricants d'alcool ainsi qu'à leurs représentants et aux représentants de fabricants étrangers, ainsi qu'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;
- Autoriser l'établissement de magasins de détail de fabricants, notamment les magasins d'un établissement vinicole, sur les lieux de fabrication ou à un autre emplacement, d'une distillerie ou d'une brasserie, sur les lieux de fabrication, et de magasins Brewers Retail Inc. (The Beer Store);
- Inscrire les fournisseurs commerciaux et les employés des activités de jeu de bienfaisance, des casinos, des salles de machines à sous et des jeux sur Internet;
- 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 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 de vente 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 établissements 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;
- Effectuer des évaluations de 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*;
- S'assurer que les services policiers sont présents dans les casinos et les salles de machines à sous;
- Élaborer et instaurer les normes du registrateur pour les jeux en vue de la mise sur pied, l'administration et l'exploitation de sites de jeu, de loteries ou d'entreprises et de 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 opérationnel des casinos et des salles de machines à sous afin de s'assurer qu'ils sont conformes à toutes les exigences réglementaires;
- 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 de jeux sur Internet;
- Mener une enquête pour des cas de gagnants mettant en cause des détaillants de produits de loterie, des gérants de systèmes ou des fournisseurs de matériel de loterie.

Fonctions décisionnelles

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

Responsabilité sociale : Attitudes sociales en évolution

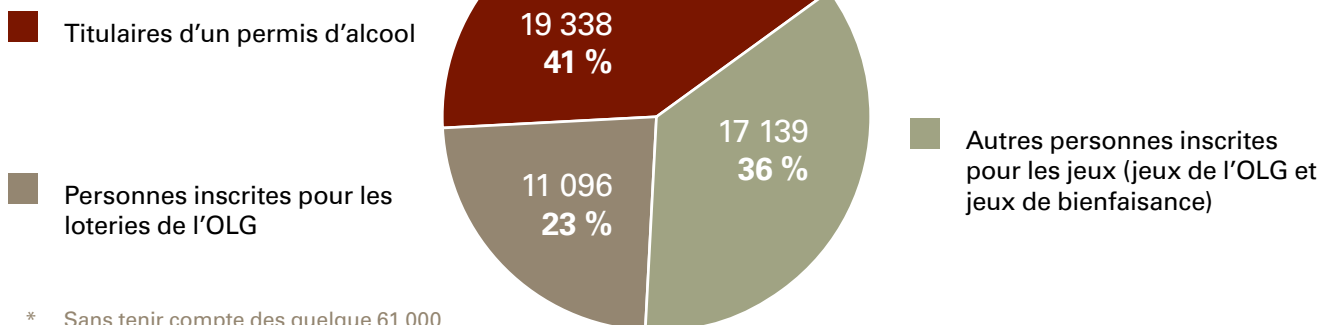
Désirant continuer à se moderniser en tant qu'organisme de réglementation et à mieux tenir compte de la maturité des industries et des attitudes qui changent au sein de la société, la CAJO continue de préciser son rôle en matière de promotion de la responsabilité sociale tant dans le secteur des alcools que dans celui des jeux. La confiance accrue du public à l'égard de l'industrie des jeux en général a fait en sorte qu'on a mis davantage l'accent sur le jeu responsable. De même, le changement d'attitude au sein de la société envers l'industrie des alcools fait en sorte qu'on met de plus en plus l'accent sur la consommation et le plaisir responsables.

Un élément clé du soutien de la responsabilité sociale est le rôle accru de la CAJO dans le domaine du jeu responsable, qui est défini dans les normes du registrateur pour les jeux. La CAJO fait toujours preuve de diligence quand il s'agit de veiller à l'honnêteté et l'intégrité des jeux, mais elle a adapté sa réglementation à la maturité de l'industrie des jeux de l'Ontario. Les normes du registrateur remplacent l'ensemble de règles et de règlements prescriptifs par des normes plus générales fondées sur les résultats auxquelles les entités réglementées doivent se conformer. Les normes sur le jeu responsable comportent des dispositions concernant la réclame et le marketing, le choix éclairé, le soutien des joueurs, l'autoexclusion volontaire et la conception des jeux.

La CAJO donne suite à son engagement de favoriser la participation stratégique en travaillant de façon proactive avec de multiples groupes gouvernementaux, de l'industrie et de défense des intérêts publics en vue de rehausser le rôle et les programmes de la CAJO en matière de responsabilité sociale. Par exemple, la CAJO, en collaboration avec l'OLG, a établi une table ronde permanente sur la politique relative au jeu responsable, à laquelle participent le Conseil Canadien Pour Le Jeu Responsable, le Centre de toxicomanie et de santé mentale et le Centre ontarien de recherche sur le jeu problématique. La table ronde sert de tribune pour discuter des normes du registrateur pour les jeux responsables, et les évaluer. Elle sert également de tribune pour discuter de questions d'intérêt commun et des progrès récents en matière de jeu responsable.

Dans le secteur des alcools, la CAJO continue de moderniser la réglementation de l'industrie des alcools de l'Ontario, qui est un volet clé de l'objectif de la Commission d'être un organisme de réglementation moderne. Jusqu'ici, le projet de modernisation du secteur des alcools de la CAJO a exigé une participation importante des intervenants, notamment dans le cadre de neuf tables rondes de l'industrie, une de ces séances ayant été entièrement consacrée aux groupes de santé publique et de responsabilité sociale. La CAJO poursuivra la modernisation de la réglementation de l'industrie des alcools de façon à favoriser les nouveaux investissements et l'innovation tout en respectant les normes les plus strictes quant à la responsabilité sociale.

GRAPHIQUE 1 PERSONNES INSCRITES ET TITULAIRES D'UNE LICENCE OU D'UN PERMIS



* Sans tenir compte des quelque 61 000 permis de circonstance délivrés par la LCBO pour le compte 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 réglementation, la gouvernance et la gouvernance interne.

La liste ci-dessous renferme le nom des membres constituant le conseil d'administration au 31 mars 2015, 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 2016



KIRSTI HUNT
Vice-présidente
(à temps partiel)
Première nomination
Avril 1997
Expiration du mandat
Avril 2014



S. GRACE KERR
Vice-présidente
(à temps partiel)
Première nomination
Juillet 2007
Nommée vice-présidente par intérim
Juin 2013
Nommée vice-présidente
Décembre 2013
Expiration du mandat
Juillet 2015



BRIAN FORD
Membre (à temps partiel)
Première nomination
Septembre 2004
Expiration du mandat
Septembre 2015



BERYL FORD
Membre (à temps partiel)
Première nomination
Septembre 2004
Expiration du mandat
Septembre 2015



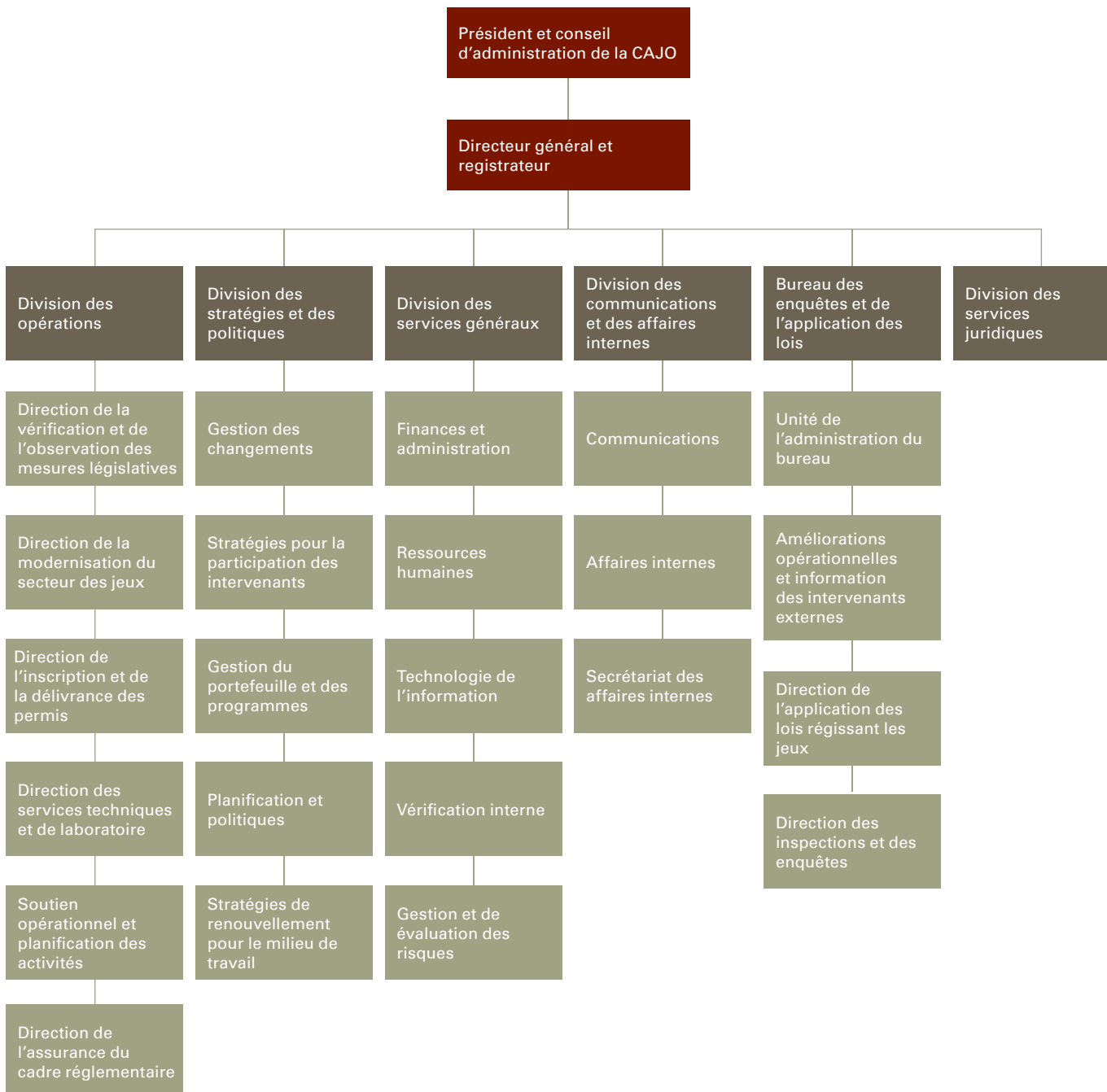
BRUCE MILLER
Membre (à temps partiel)
Première nomination
Décembre 2008
Expiration du mandat
Décembre 2016

ORGANISATION GLOBALE

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 et registrateur.

GRAPHIQUE 2 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA CAJO



ORIENTATION STRATÉGIQUE

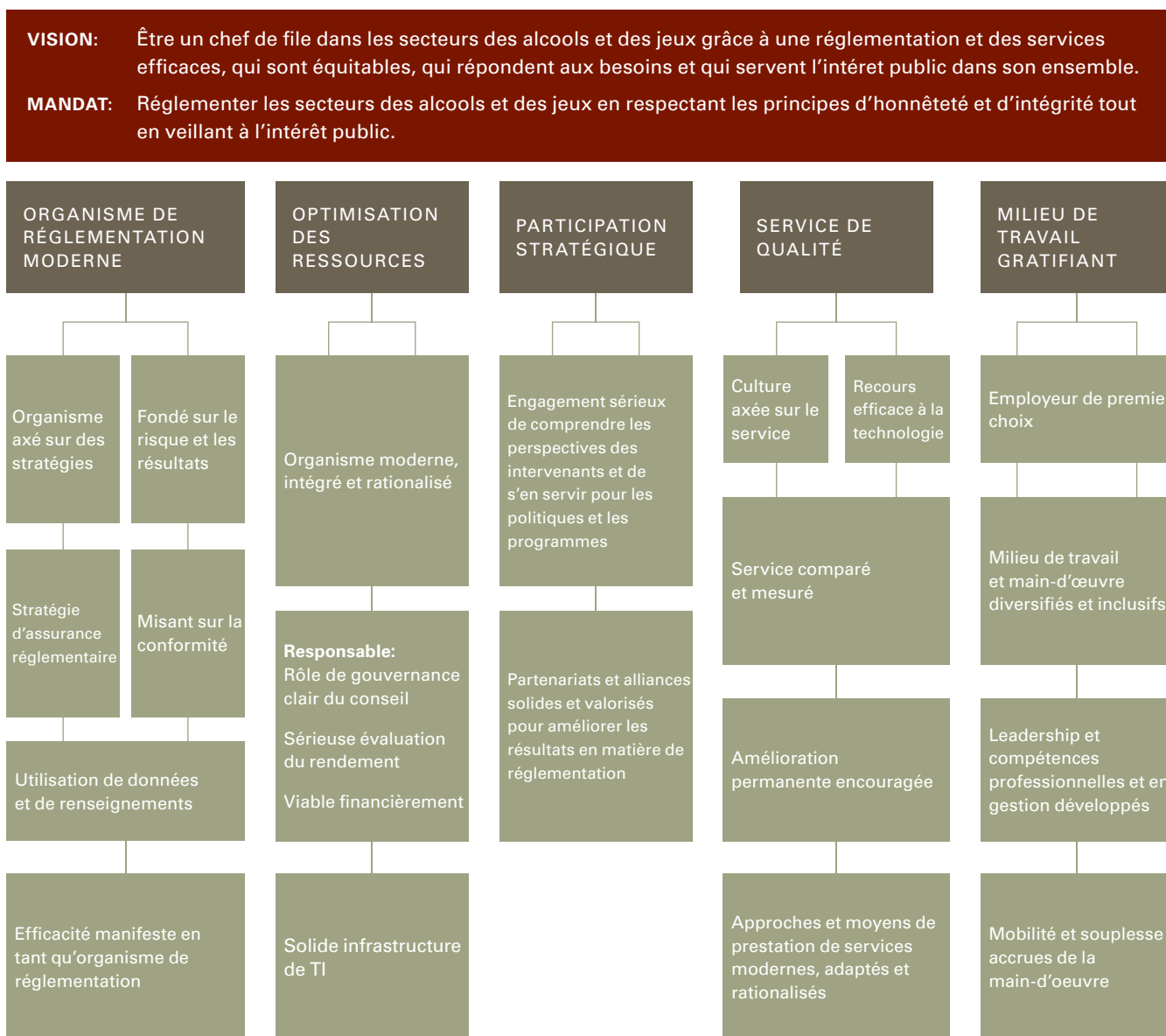
En vue de continuer à se livrer à ses activités de réglementation et à fonctionner de façon efficace dans un milieu de plus en plus complexe, la CAJO a élaboré un plan stratégique (2013-2014 à 2017-2018) pour l'aider à relever les défis et à profiter des occasions qui se présenteront au cours d'une période où les responsabilités seront accrues tant dans les secteurs des alcools que des jeux.

Le plan de la CAJO renferme les cinq objectifs stratégiques suivants :

1. Organisme de réglementation moderne
2. Optimisation des ressources
3. Participation stratégique
4. Qualité du service
5. Milieu de travail gratifiant

GRAPHIQUE 3 OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET SUJETS DE PLANIFICATION

OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET SUJETS DE PLANIFICATION



Les objectifs stratégiques s'alignent sur les objectifs clés du gouvernement : renforcement de la responsabilité et de l'efficacité, et optimisation des ressources dans le cadre de la prestation des services publics, prise de décisions et élaboration de politiques axées sur des éléments probants, et minimisation du fardeau administratif, si possible, pour les personnes régies par la CAJO.

Au cours de la dernière année, la CAJO a fait d'importants progrès quant à la réalisation des ambitieux objectifs établis dans le plan stratégique :

1. Organisme de réglementation moderne

La CAJO continue de moderniser son approche pour la réglementation des secteurs des alcools et des jeux en misant sur le leadership, l'innovation et l'efficacité. Elle poursuit donc sa transition vers la réglementation fondée sur le risque, sur les résultats et sur la conformité. Forte de son expérience à l'égard de programmes de base, tels que la délivrance de permis et licences, les inscriptions et l'application en fonction du risque, et conformément à sa stratégie d'intégration et de convergence, la CAJO établira un cadre pour orienter l'utilisation uniforme de méthodologies et d'approches fondées sur le risque dans tous ses secteurs d'activité.

Dans le cadre de l'approche fondée sur des normes, une initiative clé pour un organisme de réglementation moderne, on établit des normes que les personnes inscrites pour les jeux doivent respecter, s'éloignant ainsi de l'approche prescriptive 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.

La CAJO continue de planifier et de coordonner les principales activités nécessaires pour assurer la mise en œuvre réussie des normes du registrateur pour les jeux dans les divers secteurs de jeu, dont la surveillance de l'établissement des activités d'assurance réglementaire de la CAJO et de l'établissement des environnements de contrôle des exploitants. Les normes du registrateur pour les jeux ont été publiées en avril 2013 et mises à jour en décembre 2014 afin d'y intégrer l'interprétation des normes et d'y apporter un certain nombre de modifications avant la mise en œuvre de la plateforme de jeux sur Internet de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG).

Au cours des dernières années, le gouvernement et la CAJO ont pris une série de mesures importantes pour moderniser la réglementation de l'industrie des alcools de l'Ontario. Ces mesures englobent un projet pilote de deux ans pour autoriser la vente de vins de la VQA dans des marchés de producteurs de l'Ontario. En tant qu'organisme responsable de la réglementation de ce projet pilote, la CAJO a collaboré avec les intervenants de l'industrie et d'autres partenaires gouvernementaux pour mettre sur pied le programme et continue de surveiller ce projet.

Pendant que le gouvernement prend en considération le travail et les recommandations du Conseil consultatif de la première ministre pour la gestion des biens provinciaux pour la distribution et la vente au détail de bière et de vin en Ontario, la CAJO pourra continuer la modernisation de la réglementation de l'industrie des alcools de façon à favoriser les nouveaux investissements et l'innovation tout en veillant à l'intérêt public.

2. Optimisation des ressources

La CAJO est déterminée à faire en sorte que ses opérations restent efficaces et efficientes, grâce à de solides structures de gouvernance et de responsabilisation. La CAJO a recours à une approche axée sur le risque pour ses activités de délivrance de permis et licences, d'inscription et d'application. En déterminant quels sont les auteurs de demande, les titulaires de permis ou licence et les personnes inscrites qui présentent des risques accrus en matière de conformité, la CAJO est mieux à même de cibler ses ressources en fonction des secteurs présentant les plus grands risques, ce qui permet d'améliorer l'efficacité et la prestation des services. Parmi les autres initiatives visant à renforcer la gouvernance et la responsabilité, mentionnons la formation des membres du conseil et un cadre de responsabilisation qui décrit les exigences que doit respecter la CAJO en ce qui a trait à la surveillance par le gouvernement. Pour appuyer l'engagement qu'elle a pris à l'égard de l'optimisation des ressources et du renforcement de la responsabilité, la CAJO est en voie de mettre en œuvre le deuxième volet d'un processus uniforme et intégré pour repérer, analyser, évaluer, traiter et surveiller les risques clés au sein de l'organisme. La responsabilité et la gouvernance sont renforcées en repérant, atténuant et surveillant 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. 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. La CAJO a terminé récemment son plan de vérification et d'évaluation interne de 2014-2015 en fonction des risques clés repérés dans le cadre du processus de planification axé sur la gestion des risques de l'entreprise.

Plus récemment, la CAJO a aussi entrepris l'élaboration et la mise en œuvre d'une approche stratégique et intégrée à l'égard de l'évaluation du rendement afin de surveiller et d'évaluer dans quelle mesure l'organisme atteint les résultats escomptés, et de cibler ces résultats. L'approche améliorée adoptée par l'organisme pour l'évaluation du rendement lui permettra d'accroître l'efficacité des programmes en mettant l'accent sur les résultats, la qualité des services et l'optimisation des ressources. Ce cadre d'évaluation du rendement aidera à jeter les assises pour une application efficace des capacités d'analyse des données en vue de l'évaluation des politiques, des programmes et du rendement de la CAJO.

3. Participation stratégique

Le Bureau des stratégies pour la participation des intervenants continue d'établir des partenariats et des alliances stratégiques pour améliorer les résultats en matière de réglementation et accroître l'efficacité de la CAJO en tant qu'organisme de réglementation. Pour donner suite à son engagement à l'endroit de la participation stratégique, la CAJO continue d'envisager des partenariats officiels avec d'autres organismes de réglementation, surveille et évalue les tendances au pays et à l'échelle internationale dans les secteurs des alcools et des jeux, et coordonne les contacts stratégiques avec des partenaires et des intervenants clés.

Au cours de l'année dernière, la CAJO a défini une deuxième étape pour l'Initiative de promotion de la conformité et des affaires en Ontario, une initiative axée sur la collaboration et la coordination parmi les organisations provinciales et municipales pour que soient menées des activités de conformité fondées sur le risque en vue de protéger le public de la façon la plus efficace et la plus efficiente possible.

De plus, 28 services policiers municipaux des quatre coins de la province participent désormais au programme « Dernier verre ». Dans le cadre de ce programme, les services policiers de l'Ontario avisent 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 permettent 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 obligations qui leur incombent en vertu des règlements.

La CAJO continue aussi à travailler de façon proactive avec de nombreux gouvernements, partenaires de l'industrie et du public en ce qui a trait à la dernière série de réformes réglementaires à l'intention de l'industrie des alcools. Jusqu'ici, le projet de modernisation du secteur des alcools de la CAJO a exigé une participation importante des intervenants, notamment dans le cadre de neuf tables rondes de l'industrie. Cette approche axée sur la participation a donné lieu à la publication du Rapport sur les constatations en mars 2014 et à une série de réformes en septembre 2014.

La CAJO accroît ses partenariats à l'échelle nationale et internationale en participant, sur invitation, à la conférence de l'International Association of Gaming Regulators, reconnue à l'échelle mondiale. En outre, la CAJO déploie toujours des efforts pour collaborer et, dans certains cas, travailler conjointement avec des organismes de réglementation dans d'autres provinces et d'autres pays en vue de mener des enquêtes, d'établir et de faire respecter des normes communes, et de définir des règlements uniformes pour les nouveaux produits de jeu et les nouveaux risques qui surgissent. La collaboration entre les organismes de réglementation de différents territoires est facilitée par la négociation d'un protocole d'entente bilatéral conclu entre les organismes de réglementation et les organismes d'application des lois. À l'heure actuelle, la CAJO a conclu des protocoles d'entente avec 30 organismes de réglementation et d'application des lois partout au monde, dont l'organisme de réglementation des casinos de Singapour.

4. Qualité du service

La CAJO s'est engagée à établir une culture axée sur le service pour tous les aspects de ses opérations. Elle continuera à s'assurer que toutes les interactions avec la CAJO et au sein de l'organisme sont fondées sur la qualité du service, qui est comparée et mesurée à l'aide de normes de service, et que les services sont dispensés de façon équitable, inclusive et adaptée aux besoins.

L'initiative relative à une solution technologique pour l'assurance du cadre réglementaire de la CAJO est un élément crucial de l'engagement qu'elle a pris dans le cadre de son plan stratégique d'assurer une prestation des services moderne et rationalisée tout en appuyant les priorités plus globales du gouvernement quant à l'efficacité et à la responsabilité. Cette solution technologique remplacera les systèmes de technologie de l'information qui soutiennent actuellement les activités d'assurance réglementaire de la CAJO tout en intégrant et en rationalisant les processus administratifs de la CAJO pour qu'ils s'alignent sur cette nouvelle solution de technologie de l'information.

5. Milieu de travail gratifiant

Devenir un employeur de premier choix constitue un élément clé de l'objectif stratégique de la CAJO d'établir un milieu de travail gratifiant. Un milieu de travail gratifiant incite les employés à performer et les habilite, reconnaît leur valeur et les appuie grâce à une gestion des talents efficace. Un des objectifs à long terme de la transformation du milieu de travail est de faire en sorte que la CAJO soit reconnue comme un employeur de premier choix en faisant progresser la culture de l'organisme avec le temps afin que tous les dirigeants et les employés en viennent à prendre en considération et à intégrer tout naturellement les principes fondamentaux qui caractérisent un employeur de premier choix.

INITIATIVES ET PRIORITÉS DU GOUVERNEMENT

La CAJO, un organisme du gouvernement provincial, appuie les priorités quant aux politiques publiques et aux objectifs financiers du gouvernement. Au cours de la dernière année, la CAJO a poursuivi l'examen de ses priorités pour s'assurer qu'elles sont toujours conformes à l'orientation du gouvernement ainsi que de ses opérations pour veiller à ce que les services continuent d'être offerts de façon efficiente. 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 :

Conseil consultatif de la première ministre pour la gestion des biens provinciaux

En avril 2014, le gouvernement a nommé les membres du Conseil consultatif de la première ministre pour la gestion des biens provinciaux et les a chargés de faire des recommandations pour maximiser la valeur des principaux biens provinciaux. Le travail du Conseil a été guidé par les principes suivants : l'intérêt public demeure le but ultime et doit être protégé; les décisions doivent viser à optimiser la valeur pour la population ontarienne; le processus décisionnel doit demeurer transparent et professionnel, et il doit être attesté par un tiers impartial.

Dans le cadre de son examen, le Conseil s'est penché sur les trois quasi-monopoles au sein du système de distribution des alcools de l'Ontario : la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO), la société Brewers Retail Inc., qui appartient à des intérêts privés, et les boutiques d'établissements vinicoles hors site.

Le Conseil a publié son rapport initial en novembre 2014 et fait plusieurs recommandations quant aux alcools. Par exemple, il a recommandé d'améliorer la transparence de The Beer Store et de mettre sur pied un système plus équitable pour tous les producteurs, notamment les brasseries artisanales. Pour les boutiques d'établissements vinicoles hors site, il a fait des recommandations pour que la population de l'Ontario reçoive sa juste part des profits et a aussi proposé d'envisager la possibilité d'ouvrir de nouveaux magasins privés offrant des vins canadiens et des vins internationaux.

Suite aux conclusions initiales du Conseil et à son rapport, le gouvernement a demandé au Conseil de passer à la deuxième phase de son examen, qui comportera des consultations auprès de multiples intervenants.

Quant aux ventes d'alcool, on a demandé au Conseil de s'adresser à des experts du gouvernement et externes pour obtenir une orientation et des avis, et de travailler avec le ministère des Finances et le ministère du Développement économique, de l'Emploi et de l'Infrastructure pour s'assurer que toutes les recommandations sont conformes aux obligations de l'Ontario en vertu de divers accords commerciaux et d'autres lois. Le Conseil veillera aussi à ce que les recommandations appuient l'engagement permanent de la province à l'endroit de la responsabilité sociale.

L'Ontario propice aux affaires

Cette initiative, 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 cette initiative en allégeant le fardeau administratif et en adoptant une approche pour la réglementation qui vise à soutenir le développement économique responsable. 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 du Procureur général, le ministère des Finances, l'OLG et la LCBO, aident l'organisme à atteindre ces objectifs.

Parmi les projets entrepris en 2014-2015 en vue d'appuyer l'initiative « L'Ontario propice aux affaires », mentionnons la mise sur pied du projet pilote de six mois relatif à l'Initiative de promotion de la conformité et des affaires en Ontario. Ce projet pilote mettait à contribution un certain nombre d'organismes de réglementation de l'Ontario et visait 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. Suite au projet pilote, la CAJO continue d'envisager des possibilités d'établir des relations stratégiques avec les organismes de réglementation de la province et d'accroître les communications officielles avec d'autres participants au projet pilote (voir Initiative de promotion de la conformité et des affaires en Ontario, page 50).

En 2014-2015, la CAJO a poursuivi ses efforts dans le cadre de l'initiative de modernisation de la réglementation de l'industrie des alcools de l'Ontario, qui a été mise en œuvre en août 2013. Le projet visait à procéder à un examen de l'approche de la CAJO pour la réglementation des fabricants de vin, de bière et de spiritueux ainsi que de leurs représentants, des exploitants de centres de fermentation libre-service et des services de livraison d'alcool, et à envisager des possibilités de moderniser cette approche. Grâce à cette initiative, on a procédé à la réforme de plusieurs politiques visant à appuyer de nouveaux investissements et l'innovation, à veiller à l'intérêt public et à s'adapter aux réalités économiques et sociales en évolution au moment où l'industrie des alcools de l'Ontario poursuit son expansion et sa diversification. La CAJO continuera à travailler avec les intervenants à un certain nombre de projets en 2015-2016 dans le cadre de l'initiative de modernisation de la réglementation de l'industrie des alcools de l'Ontario (voir Réforme du cadre de réglementation des alcools, page 36).

Stratégie de développement de l'industrie ontarienne du vin et du raisin

En 2013, dans le cadre de son plan économique, le gouvernement de l'Ontario a annoncé le renouvellement de la Stratégie de développement de l'industrie du vin et du raisin de la province. Cela englobait un projet pilote de deux ans pour autoriser la vente de vins de la VQA dans des marchés de producteurs de l'Ontario. En tant qu'organisme responsable de l'administration de ce projet pilote, la CAJO a collaboré avec les intervenants de l'industrie et d'autres partenaires gouvernementaux pour préparer la mise en œuvre du programme en mai 2014 et faire en sorte que les ventes de vins se fassent de façon responsable sur le plan social (voir Vente de vins de la VQA dans les marchés de producteurs, page 36).

Modernisation de l'OLG

En juillet 2010, on a demandé à l'OLG d'effectuer un examen stratégique de ses opérations, en vue de moderniser les jeux commerciaux et de bienfaisance. Dans le rapport qu'elle a remis au ministre des Finances en mars 2012, l'OLG a décrit sa proposition visant à moderniser les loteries et les jeux en Ontario. Celle-ci renfermait trois priorités clés : devenir un organisme davantage axé sur la clientèle; faire affaire avec des fournisseurs qualifiés pour l'exploitation courante des loteries et des jeux; renouveler son rôle quant à la mise sur pied, l'administration et la surveillance des loteries et des jeux.

Le plan de l'OLG ayant une grande incidence sur la CAJO, tout particulièrement sur ses opérations, la CAJO et l'OLG continuent à collaborer pour la mise en œuvre de la stratégie de modernisation.

Gouvernement ouvert

En octobre 2013, le gouvernement de l'Ontario a annoncé la mise sur pied de l'Initiative pour un gouvernement ouvert mettant l'accent sur trois éléments : un dialogue ouvert, des données ouvertes et de l'information ouverte, dans le but d'accroître la transparence et la responsabilité. On vise ainsi à ce qu'il y ait plus de données et de renseignements accessibles et à ce que la population de l'Ontario dispose de nouveaux moyens de participer aux prises de décisions et à l'élaboration des politiques.

Au cours des dernières années, la CAJO a entrepris un examen continu de ses politiques et ses pratiques en vue de repérer et d'éliminer les obstacles pour les entreprises, d'accroître la transparence de ses activités et d'inciter le public à prendre part, lorsque cela est approprié, aux décisions concernant la délivrance des permis d'alcool. Par exemple, en affichant des avis publics des demandes de permis de vente d'alcool sur son site Web, la CAJO permet aux résidents locaux d'accéder plus facilement à l'information et de faire connaître leur point de vue lors de la prise de décisions concernant la délivrance de permis d'alcool. Cette approche permet aussi d'alléger le fardeau administratif et de réduire les coûts pour les entreprises de l'industrie de l'accueil.

En outre, la CAJO continuera à moderniser le cadre de réglementation des alcools de l'Ontario en ayant recours à une approche axée sur un gouvernement ouvert qui comporte de vastes consultations auprès de représentants d'intervenants. La CAJO continuera aussi à revoir ses politiques et ses pratiques en vue de trouver des façons d'améliorer l'ouverture, la transparence et la responsabilité.

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, des directives renforcées pour la responsabilisation des organismes 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.

Dans le budget de 2014, le gouvernement a donné suite à son engagement d'améliorer la responsabilité et la transparence des organismes lorsqu'il a annoncé que le mandat de tous les organismes réglementés serait examiné régulièrement. De plus, à partir de 2014, les ministères seront tenus d'effectuer des évaluations continues des risques de leurs organismes. En outre, afin de s'assurer que les organismes répondent toujours aux besoins et aux attentes de la population et du gouvernement de la province, les présidents des conseils d'administration ou les directeurs généraux de tous les organismes devront attester chaque année que leur organisme se conforme absolument à toutes les directives gouvernementales.

La CAJO est aussi 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. Par exemple, la CAJO a fait l'objet d'une vérification axée sur l'optimisation des ressources par le vérificateur général portant sur la réglementation des jeux de casinos en 2010 et une vérification de suivi en 2012, dont les résultats sont compris dans le rapport annuel du vérificateur général de 2012. Plus récemment, la CAJO a fait l'objet d'une vérification par le ministère du Procureur général, dont elle relève. L'examen a mis l'accent sur la gouvernance du conseil d'administration de la CAJO, la gestion de projets et les activités de vérification interne de la CAJO. Les vérificateurs du ministère du Procureur général ont commencé leur travail à la fin d'octobre 2014; le rapport final devrait être prêt au printemps 2015.

MESURES DE RENDEMENT

TABLEAU 1 MESURES DE RENDEMENT DE LA CAJO 2014-2015

OBJECTIF STRATÉGIQUE APPUYÉ	MESURE DE RENDEMENT	CIBLE POUR LE CYCLE DE PLANIFICATION QUINQUENNAL	RÉSULTATS DE 2014-2015
Organisme de réglementation moderne	Pourcentage des questions de conformité réglées grâce à des lettres d'incident sans la tenue d'une audience	Maintien à 90 % en moyenne des questions de conformité réglées grâce à des lettres d'incident sans la tenue d'une audience	90 %
	Taux de conformité des titulaires de permis participant aux projets pilotes axés sur la conformité	Diminution du taux d'infractions par rapport au nombre d'inspections	Diminution de 36 %
	Pourcentage d'infractions à risques élevés à la suite de la transition vers un modèle d'exploitation axé sur la conformité	Maintien à 30 % en moyenne de la diminution des infractions comparativement aux données de référence	Diminution de 45 %
Optimisation des ressources	Délai moyen pour les demandes relatives aux alcools et aux jeux	Délai moyen conforme ou inférieur à la norme de la CAJO (30 jours)	Alcools : 29 jours Jeux : 13 jours
	Délai moyen pour la mise à l'essai en laboratoire du matériel pour les jeux électroniques	Délai moyen conforme ou inférieur à la moyenne de territoires comparables (New Jersey = 53 jours, Michigan = 52 jours, Nevada = 35 jours)	48 jours
Participation stratégique	Nombre de protocoles d'entente conclus avec des organismes d'application des lois et de réglementation externes en faveur des intérêts réglementaires de la CAJO	Augmentation de 4 % du nombre de protocoles d'entente courants	Augmentation de 11 % du nombre de protocoles d'entente courants
	Pourcentage d'intervenants indiquant un niveau de satisfaction élevé à la suite des séances de participation de la CAJO	Pourcentage moyen de 80 % d'intervenants indiquant un niveau de satisfaction élevé à la suite des séances de participation sur la vente de vins de la VQA dans les marchés de producteurs	89 %
Service de qualité	Pourcentage des exploitants/fournisseurs relatifs au jeu indiquant que le niveau de satisfaction quant au service fourni par la CAJO pour la mise à l'essai et les services de laboratoire est très bon/excellent	Augmentation du pourcentage des exploitants de jeux indiquant que le niveau de service est très bon/excellent pour le faire passer à 75 %	100 %
	Pourcentage des intervenants indiquant que la séance de formation et de sensibilisation de la CAJO leur a permis de mieux connaître les lois régissant les alcools de l'Ontario	Pourcentage des intervenants indiquant que leur niveau de connaissances avait augmenté en moyenne 90 %	92 %
Milieu de travail gratifiant	Taux de maintien en poste des employés permanents à temps plein de la CAJO	Augmentation du taux de maintien de l'effectif pour le faire passer à 95 %	94 %
	Temps nécessaire pour doter un poste	Temps nécessaire pour doter un poste en moyenne conforme ou inférieur à la cible interne de la CAJO (9 semaines)	8 semaines
	Pourcentage du personnel de la CAJO indiquant un bon/très bon niveau de compréhension de la vision du plan stratégique de la CAJO	Pourcentage du personnel de la CAJO indiquant un bon/très bon niveau de compréhension de la vision du plan stratégique de la CAJO : 80 %	95 %

OPÉRATIONS INTERNES ET SITUATION FINANCIÈRE

L'environnement opérationnel interne de la CAJO a continué à évoluer en raison de divers facteurs, notamment les changements démographiques touchant le personnel de l'organisme, des modes de prestation des services nouveaux et rationalisés et la mise en œuvre de son plan stratégique, sans oublier l'élargissement du mandat de réglementation de l'organisme. Pour faire face efficacement aux défis et aux occasions qui surviendront, la CAJO continue de surveiller de façon proactive et de prévoir les changements qui se produiront dans son environnement opérationnel interne et externe.

L'évolution du marché dans les secteurs des alcools et des jeux, ainsi que des initiatives gouvernementales et des réformes des lois et des règlements ont continué à renforcer l'autorité de la CAJO en matière de réglementation. Le gouvernement de l'Ontario a annoncé qu'il proposera d'apporter des modifications à certaines lois au cours de l'année qui vient. S'ils sont adoptés, ces changements intégreront le soutien de l'industrie provinciale des courses de chevaux au mandat de l'OLG et transféreront les responsabilités réglementaires de la province pour les courses de chevaux à la CAJO.

Afin d'alléger les pressions que l'élargissement du mandat exerce sur les opérations et les finances, la CAJO poursuit la mise en œuvre de son orientation à long terme par l'entremise de son plan stratégique. Au plan stratégique de la CAJO se greffent un processus de planification des activités renforcé et une approche intégrée à l'égard de l'évaluation du rendement pour s'assurer que les initiatives actuelles et futures appuient la réalisation des cinq objectifs stratégiques de l'organisme et permettent à la Commission d'être mieux à même de s'acquitter des responsabilités accrues qui lui incombent dans les secteurs des alcools et des jeux.

La CAJO a aussi apporté des changements de façon proactive en vue d'améliorer l'efficacité de ses opérations, démontrant ainsi son engagement à l'endroit de l'optimisation des ressources. Des initiatives ont été entreprises récemment, dont l'établissement d'un cadre de gestion des risques de l'entreprise, de nombreuses vérifications des programmes pour les rendre plus efficaces et la mise en œuvre d'une stratégie à long terme relative à la technologie de l'information. En outre, grâce à des approches axées sur le risque pour la réglementation, la CAJO a ciblé ses ressources en mettant davantage l'accent sur une plus grande efficacité et efficacité.

Les attentes en matière de services ont aussi changé au cours des dernières années et continueront à présenter des défis pour la CAJO quant à sa capacité de réagir en temps voulu et de façon efficace. La CAJO doit donc garantir un service de qualité en utilisant de façon efficace la nouvelle technologie pour améliorer et rationaliser les méthodes et les moyens de prestation des services qui sont adaptés aux besoins et aux attentes des intervenants. On investira dans la technologie dans le cadre de l'initiative relative à la solution technologique pour l'assurance du cadre réglementaire, qui permettra la prestation de services par voie électronique afin que les intervenants puissent plus facilement fournir de l'information à la CAJO et en recevoir de celle-ci.

Pour relever efficacement tous les défis à venir, la CAJO doit recruter des personnes possédant les compétences techniques et professionnelles nécessaires pour assurer la réglementation efficace des nouveaux secteurs d'activité. Pour faire face à ces défis, la CAJO continue à travailler à des initiatives qui renforceront sa position en tant qu'employeur de premier choix et à établir de solides stratégies de recrutement et de relève permettant d'attirer et de maintenir en poste du personnel hautement qualifié et possédant l'expertise dont l'organisme a besoin pour remplir efficacement son mandat.

BUDGET DE FONCTIONNEMENT – REVENUS ET DÉPENSES POUR L'EXERCICE 2014 - 2015

La CAJO étant un organisme de réglementation dont le conseil d'administration relève du ministère du Procureur général, le pouvoir d'engager des dépenses annuelles de l'organisme provient du budget des dépenses du ministère, tel qu'il est approuvé par l'Assemblée législative. La CAJO est financée à l'aide d'une combinaison de revenus versés au Trésor et de fonds recouverts.

En 2014-2015, le gouvernement a imposé à la CAJO une compression budgétaire de 642 400 \$. Malgré cela, la Commission a réussi à gérer les coûts tout en continuant à élargir son mandat en raison de la mise sur pied des jeux sur Internet de l'OLG (iGaming), des initiatives de jeux de bienfaisance de l'OLG et de la vente de vins de la VQA dans les marchés de producteurs, le coût de ces activités pouvant être intégralement ou partiellement recouvert. À la fin de 2014-2015, dans le cadre de son engagement de continuer de moderniser son approche de réglementation, la CAJO a aussi établi un barème des droits rationalisé pour l'inscription liée aux jeux, en éliminant de multiples droits au sein d'une même catégorie.

TABLEAU 2 REVENUS ET DÉPENSES POUR L'EXERCICE 2014-2015

Revenus	2013 / 14	2014 / 15
Droits et redevances ⁽¹⁾	26 598 397 \$	25 360 505 \$
Total	26 598 397 \$	25 360 505 \$

Dépenses	2013 / 14	2014 / 15
Salaires et avantages sociaux ⁽²⁾	56 075 211 \$	61 149 132 \$
Autres charges directes de fonctionnement ⁽³⁾	14 573 549 \$	11 587 114 \$
Total des dépenses de programmes	70 648 760 \$	72 736 246 \$
Moins les recouvrements ⁽⁴⁾	(42 643 870 \$)	(43 267 124 \$)

Total	28 004 890 \$	29 469 122 \$
--------------	----------------------	----------------------

(1) 28 salles de bingo qui ont été converties pour les jeux de bienfaisance électroniques de l'OLG n'ont plus besoin d'obtenir une licence pour les jeux de bienfaisance.

(2) Les salaires et avantages sociaux englobent ceux des employés supplémentaires embauchés pour les initiatives de modernisation de l'OLG, qui comprennent les jeux sur Internet.

(3) Les autres charges directes de fonctionnement englobent les coûts d'évaluation de l'admissibilité pour les jeux et les charges uniques liées aux jeux sur Internet nécessaires pour soutenir les activités de modernisation des jeux, qui peuvent être recouvrées.

(4) Les recouvrements pour 2014-2015 comportent les évaluations de l'admissibilité pour les jeux des fournisseurs externes ainsi que l'inscription et la réglementation des casinos et des salles de machines à sous, les loteries de l'OLG, les jeux sur Internet et d'autres initiatives de modernisation des jeux payées par l'OLG.

Activités et programmes internes

28 Technologie de l'information

28 Communications de l'organisme

32 Ressources humaines



TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

Le service de technologie de l'information veille à ce que chaque système, application et service aide la CAJO non seulement à fonctionner, mais aussi à améliorer la façon dont elle se livre à ses activités courantes et planifie en vue de tirer profit des occasions qui se présenteront à l'avenir. Ce service travaille étroitement avec tous les services pour leur faire profiter d'innovations et de solutions à la fine pointe qui aideront l'organisme à atteindre ses objectifs stratégiques.

Le Bureau de la sécurité de l'information judiciaire collabore avec le service de technologie de l'information pour protéger la confidentialité et l'intégrité des renseignements internes de l'organisme, ainsi que l'accès à ces renseignements en élaborant des politiques, des processus et des procédures concernant la sécurité de l'information et en repérant et en gérant les risques à cet égard.

Voici certaines des initiatives prises récemment par ce bureau :

- Skype Entreprise – permet d'organiser des réunions à distance, éliminant ainsi la distance qui sépare les bureaux régionaux des employés et renforçant les communications
- Exchange Online – faisant partie d'Office 365, il permet d'obtenir un environnement fiable, solide et sûr pour les courriels
- SharePoint Online – permet à la CAJO de collaborer avec des utilisateurs externes dans un environnement sûr, ce qui aide à établir des relations et à réduire les processus manuels compliqués
- Solutions innovatrices qui répondent aux besoins de l'organisme pour servir le grand public
- Politique sur l'utilisation acceptable – renforce la sécurité, offrant aux utilisateurs un environnement sûr et un rendement durable
- Utilisation de données existantes pour appuyer le prototype du dépôt de données fondamentales sur l'alcool, qui contribue à l'analyse des renseignements sur l'organisme et à la solution technologique pour l'assurance du cadre réglementaire (RAS).

COMMUNICATIONS DE L'ORGANISME

Des communications efficaces et au moment voulu aux intervenants, aux titulaires de permis ou licences, aux personnes inscrites, au grand public et aux employés de la CAJO sont essentielles pour que l'organisme puisse remplir son mandat en ce qui a trait à la réglementation des secteurs des alcools et des jeux.

L'élaboration du plan de communication de l'organisme en 2014-2015 permettra d'appuyer les objectifs et les activités du plan stratégique de la CAJO et les cinq priorités stratégiques. Ce plan prend en considération des activités de communication internes et externes, tenant compte de la gestion d'enjeux, des relations avec les médias et de diverses stratégies axées sur la participation. Le plan prévoit aussi un niveau élevé de consultation et de coopération avec toutes les divisions de la CAJO et les intervenants clés.

La CAJO continue d'avoir recours à différents outils de communication, tels que son site Web, son site intranet, des bulletins d'information, des avis importants, des consultations auprès des intervenants et des webémissions, selon ce qui est approprié, pour fournir des moyens de communication dans les deux sens aux employés, aux intervenants et aux membres du public au sujet d'initiatives internes et externes, telles que la solution technologique pour l'assurance du cadre réglementaire, la modernisation de la réglementation au sein de l'industrie des alcools et l'initiative de modernisation de l'OLG en cours.

Gestion d'enjeux et relations avec les médias

Dans le cadre de sa stratégie de communication et de son processus de gestion d'enjeux, 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 ministre du Procureur général, aux membres du conseil, au directeur général, aux employés, aux intervenants, aux médias et aux membres du public, selon le cas.

La stratégie à l'égard des relations avec les médias de la CAJO vise à communiquer avec les médias 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 ou les renseignements fournis en ce qui a trait à des lois, des règlements ou des politiques portant sur les alcools et les jeux, ainsi que des communications proactives avec les médias lorsque le registrateur émet des ordres de suspendre ou de révoquer des permis d'alcool et se livre à d'autres activités de réglementation. En 2014-2015, la CAJO a répondu à près de 100 demandes de renseignements de la part de bureaux de presse de toutes les tailles.

Site Web

Le site Web de la CAJO (www.agco.on.ca) est le principal outil dont se sert l'organisme pour communiquer avec les intervenants et le grand public. Il permet d'obtenir facilement et au moment voulu des renseignements sur les lois, les règlements et les politiques relatifs aux alcools et aux jeux dont la CAJO veille à l'application. Il renferme toutes les mesures législatives pertinentes et des renseignements sur les modifications apportées, les formulaires de demande d'inscription et de permis et licence, les guides, les publications éducatives, les rapports annuels et les bulletins. Le site Internet servira de plateforme pour la prestation des services par voie électronique au sein de l'organisme, ce qui renforcera les communications internes et l'efficacité opérationnelle.

En 2014-2015, le site Web a été consulté 471 157 fois, soit une augmentation de plus de 16 000 par rapport à l'année précédente.

Communications internes

La CAJO continue d'améliorer ses communications internes grâce à divers moyens pris pour partager l'information avec plus de 560 employés dans plus de 30 bureaux locaux et sites de jeu aux quatre coins de la province. Un site intranet amélioré constamment, des assemblées publiques régulières pour tous les employés, des outils de prestation sur le Web, des forums pour les gestionnaires, des séances d'information, des conférences le midi, des rencontres de divisions et de directions, des communiqués éclair internes et des bulletins internes font partie des moyens utilisés pour communiquer avec les employés durant l'année.

En 2014, le service des communications a établi un plan pour donner suite à une série de groupes de concertation d'employés sur les communications internes, ainsi qu'aux résultats d'un sondage sur la participation des employés.

Sondage sur la participation des employés

Un sondage sur la participation des employés a été mené en mars 2014 avec l'aide de IBM/Kenexa. Les résultats de ce sondage ont fourni des renseignements utiles pour comprendre l'état d'esprit des membres du personnel de l'organisme, dont les membres de la Police provinciale de l'Ontario en détachement à la CAJO, et ce qui motive les employés à contribuer à la réussite de l'organisme et à la réalisation de ses objectifs organisationnels. Cela aide

aussi à trouver des façons de régler les problèmes ou de combler les lacunes pouvant exister, et constitue un aspect clé de la stratégie actuelle visant à rehausser notre réputation en tant qu'organisme de réglementation hors pair et employeur de premier choix.

IBM/Kenexa a examiné quatre aspects particuliers : fierté, satisfaction, défense et engagement.

Dans l'ensemble, les résultats ont été positifs. Les membres du personnel de la CAJO sont engagés et participent, et considèrent la CAJO comme un bon endroit où travailler.

Voici certains points forts de la CAJO :

- Bonne compréhension de la vision de la CAJO pour l'avenir et soutien à cet égard
- Bon travail d'équipe et bonne coopération avec les directions
- Bonnes possibilités de perfectionnement et d'épanouissement
- Chefs de service qui se préoccupent de leurs employés
- Confiance à l'égard du leadership et de l'orientation de l'organisme

Du point de vue de l'organisme, la décision a été prise de mettre l'accent sur deux questions ressortant des résultats du sondage :

- Améliorer la communication de façon qu'elle soit ouverte et honnête dans les deux sens à la CAJO;
- Établir un lien clair entre le travail que les gens font et la vision de la CAJO.

Les résultats du sondage ont été communiqués aux employés et ont fait l'objet de discussions avec eux, et des plans d'action ont été établis avec eux pour les questions clés ressortant de ces résultats.

Initiatives de relations publiques pour les titulaires de permis et les personnes inscrites

La section chargée des relations publiques de la CAJO est responsable des initiatives de sensibilisation et de formation visant à aider les titulaires de permis et les personnes inscrites à se conformer aux lois et aux règlements dont la Commission veille à l'application. Depuis l'établissement de cette section il y a plus de sept ans, les coordonnateurs des relations publiques ont contribué à la sensibilisation et à la formation des titulaires de permis lors de séances d'information, de séminaires, de présentations et de salons, ainsi que dans des articles de bulletins et des documents d'information préparés par eux.

Les principales activités menées en 2014-2015 ont englobé l'organisation de séances Les lois sur l'alcool et vous et la participation au salon de Restaurants Canada.

Les séances Les lois sur l'alcool et vous, qui en sont à leur cinquième année, continuent d'être un outil de formation clé pour le plus important groupe d'intervenants externes de la CAJO. Cette séance de deux heures permet aux titulaires de permis de vente d'alcool et à leurs employés de mieux comprendre les obligations qui leur incombent en vertu de la Loi sur les permis d'alcool et des règlements y afférents. Elle comporte une longue période de questions au cours de laquelle les titulaires de permis peuvent obtenir des clarifications sur divers sujets. En 2014-2015, 988 personnes ont assisté à 44 séances organisées dans 36 collectivités des quatre coins de la province. Parmi ces personnes :

- 63 % étaient propriétaires et gestionnaires d'établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool;
- 64 % comptaient plus de 5 ans d'expérience dans l'industrie;
- 96 % ont trouvé que la séance était utile;
- 92 % ont appris quelque chose;
- 89 % recommanderaient à d'autres d'assister à la séance.

Bulletins et avis

La CAJO publie régulièrement des documents pour fournir divers renseignements aux intervenants et aux membres du public, notamment sur la délivrance de permis ou licences, les inscriptions et la conformité.

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. Portant sur diverses questions importantes pour les titulaires de permis, ce bulletin met l'accent sur les modifications apportées récemment à des mesures législatives régissant les alcools et est une importante source de nouvelles au sujet de l'industrie et de conseils pour les intervenants.

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 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 la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) et de billets à fenêtres.

La CAJO prépare des Bulletins d'information et des Avis importants pour fournir de l'information aux intervenants des secteurs des alcools et des jeux qui sont touchés par des décisions du registrateur ou du conseil, ou par des modifications apportées aux cadres de réglementation régissant ces deux industries. Ces bulletins et avis importants sont distribués de diverses façons; ils sont notamment affichés sur le site Web de la CAJO.

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 première ligne 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 collectivité.

Service à la clientèle

Le Service à la clientèle de la CAJO s'efforce de fournir au public un service à guichet unique. Au cours de 2014-2015, les employés de ce service ont aidé 161 089 personnes qui désiraient se procurer un permis ou une licence ou s'inscrire, ou encore qui voulaient obtenir des renseignements ou formuler une plainte au sujet des activités de la CAJO. Cela s'est produit de la façon suivante :

- 109 291 contacts avec des clients au téléphone;
- 16 780 personnes au comptoir du Service à la clientèle du bureau central;
- 26 625 clients ayant eu recours au système intégré de messages téléphoniques enregistrés de l'organisme pour obtenir des renseignements;
- 8 393 demandes de renseignements par courriel.

Initiatives liées à l'environnement

La CAJO appuie une culture axée sur la responsabilité environnementale grâce au travail de l'Éco comité dirigé par des employés. Ce comité s'inspire de la Stratégie d'écologisation de la fonction publique de l'Ontario pour établir ses activités et son approche vise à réduire l'impact environnemental de la CAJO en intégrant une philosophie et des mesures responsables sur le plan écologique dans la culture et les activités courantes de l'organisme.

En 2014-2015, ce comité s'est fondé sur des initiatives qui ont connu du succès et a notamment coordonné la participation des employés à des événements communautaires tels que la Semaine de la terre, distribué un bulletin électronique régulier sur des questions environnementales et fait la promotion de programmes en cours mettant l'accent sur la sensibilisation et la réduction des déchets, de l'utilisation de papier et de l'empreinte carbone.

RESSOURCES HUMAINES

La CAJO continue la mise en œuvre de programmes visant à appuyer son objectif stratégique relatif au milieu de travail gratifiant tout en consacrant les ressources nécessaires pour satisfaire efficacement les exigences administratives des activités 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 comprennent et croient que leurs contributions sont appréciées à leur juste valeur;
- Il y a des possibilités de perfectionnement professionnel et d'épanouissement;
- On s'est engagé à continuer de former les employés et les dirigeants, et de leur offrir du perfectionnement.

Possibilités de perfectionnement à la CAJO

On offre 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. Durant l'exercice 2014-2015, la CAJO a offert 34 possibilités de détachement à des employés en plus d'avoir accordé 36 promotions. En outre, 50 % des postes dotés au cours de l'exercice l'ont été par des candidats internes, ce qui démontre l'engagement de la Commission d'offrir des possibilités de perfectionnement aux employés en place.

Tous les membres du personnel de la CAJO sont tenus de subir chaque année un examen du rendement et du perfectionnement qui vise à faire le point sur les réalisations de l'année précédente, à établir un plan pour l'année à venir et à déterminer les besoins en matière d'apprentissage et de perfectionnement, ainsi que les objectifs de carrière et les aspirations. La CAJO a aussi créé une page de planification de carrière sur le site intranet qui permet aux employés d'accéder à un guide de planification de carrière, ainsi qu'à des outils et des ressources permettant d'aider les membres du personnel à préparer un plan d'action pour leur carrière.

Mieux-être des employés

La CAJO continue à examiner des programmes qui reconnaissent l'importance du mieux-être des employés en établissant un milieu de travail positif. La CAJO organise des séances de formation et de sensibilisation mettant l'accent sur le mieux-être, et prépare et distribue aux employés un bulletin mensuel portant sur diverses questions liées au mieux-être. De plus, elle souligne le mois de la santé au travail en organisant une foire annuelle sur le mieux-être. La CAJO a aussi mis sur pied plusieurs projets pilotes sur la semaine de travail comprimée en vue de favoriser un bon équilibre travail/famille. Les employés de la Commission ont mis sur pied un club de marche qui se réunit deux fois par semaine toute l'année pour faire une promenade dans le quartier où est situé le bureau principal.

En outre, le comité de diversité, de mieux-être et de participation des employés travaille à des initiatives qui favorisent la santé et le mieux-être des employés. Les initiatives de cette année ont englobé le prix d'innovation Lions' Lair et la mise en œuvre du plan pluriannuel sur la diversité. L'année dernière, les programmes de reconnaissance et de remise de prix ont été passés en revue et des modifications y ont été apportées à la lumière des commentaires des employés. Lors des consultations des assemblées publiques, les employés ont indiqué qu'ils aimeraient avoir la possibilité de reconnaître un de leurs pairs à un moment opportun. Un nouveau programme, appelé « Winning Spirit » (esprit gagnant), a été lancé en février 2015. Jusqu'ici, plus de 135 personnes ont été reconnues en recevant un prix dans le cadre de ce programme.

Formation et perfectionnement

La CAJO continue d'investir dans la gestion en mettant l'accent sur les programmes de développement du leadership et de mentorat pour accroître les capacités de leadership. Les changements importants et la transformation qui se produisent à la CAJO exigeront un solide leadership et des compétences en gestion des changements. La CAJO a aussi élaboré un programme « Coaching and You » visant à instaurer une culture axée sur le mentorat à tous les échelons de l'organisme. Elle continue de démontrer un engagement envers l'apprentissage et le perfectionnement en investissant dans des programmes de formation dans les domaines suivants : gestion et développement du leadership, compétences en affaires, mieux-être et épanouissement personnel.

Stratégie des ressources humaines

On a effectué une analyse des besoins et des lacunes pour tous les aspects du spectre de la gestion des compétences et déterminé des changements à apporter en priorité au cours du présent exercice dans les domaines tels que l'acquisition de compétences, l'apprentissage et le perfectionnement, la diversité et la planification stratégique de la main-d'œuvre.

La CAJO élaborera aussi une proposition de valeur pour les employés, qui décrira les avantages de travailler à la Commission, à l'intention des membres du personnel actuel et des personnes qui envisagent d'occuper un poste au sein de l'organisme. Les ressources humaines constituent un élément clé de l'initiative de la CAJO visant à être un employeur de premier choix, notamment pour les candidats potentiels. Le départ à la retraite de la génération du baby-boom entraîne une réduction de la main-d'œuvre et il faudra faire face à une très forte concurrence pour attirer des employés. La CAJO devra donc être perçue comme un lieu de travail enviable.

La CAJO continue de peaufiner et d'accroître les paramètres des effectifs et de la performance afin de mesurer l'efficacité dans les domaines du recrutement, de l'investissement dans la formation et des taux de roulement. Un rapport trimestriel et annuel sur les mesures est fourni au comité de direction.

Au début de 2014, à la suite d'un projet pilote, la CAJO a mis sur pied de façon permanente le programme d'observation au poste de travail Evolve. Ce programme donne la chance à des employés d'en observer un autre pour se familiariser avec d'autres postes au sein de la CAJO à des fins de perfectionnement professionnel ou d'amélioration des connaissances pour le poste occupé actuellement. En 2014-2015, 40 personnes ont participé au programme. Quatorze différents postes ont fait l'objet de ce programme, celui d'inspecteur de la CAJO arrivant au premier rang (11), suivi de celui d'inspecteur de la conformité (6) et de celui d'agent de délivrance des permis d'alcool (5).

Main-d'œuvre et relations de travail

Sous réserve de l'approbation du lieutenant-gouverneur en conseil, le conseil d'administration 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. Des négociations se sont déroulées avec le SEFPO en décembre et janvier, qui ont abouti à la ratification d'une convention collective de trois ans (1er janvier 2015 au 31 décembre 2017).

La CAJO continue de consulter les représentants de la section locale 565 du SEFPO cinq fois par année, par l'entremise du Comité de consultation paritaire, au sujet des questions d'intérêt commun.

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 a élaboré 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 a 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 année après année.

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, le transport et le milieu bâti.

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 quatre nouvelles normes d'accessibilité, soit pour le transport, l'emploi, l'information et les communications, et le milieu bâti. Toutes les entités publiques étaient tenues de se conformer à certaines dispositions du règlement au plus tard le 1er janvier 2012 et des exigences supplémentaires prendront effet graduellement jusqu'en 2021. Au cours de la dernière année, en vue de respecter les plus récentes exigences de ce règlement, la CAO a pris plusieurs mesures importantes dans le domaine de l'accessibilité, dont de la formation pour tout le personnel sur le règlement et les dispositions du Code des droits de la personne de l'Ontario ayant trait aux personnes handicapées, ainsi que la mise en œuvre d'un certain nombre de pratiques liées à l'accessibilité en matière d'emploi.

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

36 Réglementation du secteur des alcools

37 Réglementation du secteur des jeux



RÉGLEMENTATION DU SECTEUR DES ALCOOLS

Réforme du cadre de réglementation des alcools

Au cours des dernières années, le gouvernement et la CAJO ont pris une série de mesures importantes pour moderniser la réglementation de l'industrie des alcools de l'Ontario de façon à favoriser le développement économique responsable, améliorer la prestation des services et le choix des consommateurs, et renforcer la responsabilité sociale. Pour appuyer le programme de modernisation du gouvernement, en 2014-2015, la CAJO a revu ses politiques et ses pratiques en vue de repérer et d'éliminer les obstacles pour les entreprises, d'accroître la transparence de ses activités et d'inciter le public à prendre part, lorsque cela est approprié, à l'élaboration des politiques de l'organisme. La Commission a donc mis en œuvre un certain nombre de programmes clés pour moderniser le cadre de réglementation des alcools, dont la délivrance de permis et l'application des lois en fonction du risque, l'imposition d'amendes et des modifications considérables au programme de permis de circonstance.

Dans le cadre de l'initiative de modernisation de la réglementation du secteur des alcools de l'Ontario, la CAJO continue d'avoir recours à un processus dicté par les intervenants, permettant ainsi aux parties touchées non seulement de se faire entendre, mais aussi de jouer un rôle actif dans le processus d'élaboration des politiques de l'organisme. Depuis août 2013, la CAJO mène un vaste projet axé sur la participation des intervenants de l'industrie, d'organismes de santé publique et de responsabilité sociale, ainsi que des ministères et d'autres organismes gouvernementaux. Durant la période de consultation, on a reçu 32 mémoires en réponse au document de consultation de la CAJO. Il y a aussi eu neuf tables rondes et plusieurs réunions individualisées ont été tenues, auxquelles 95 personnes provenant des secteurs public, privé et sans but lucratif ont participé.

En mars 2014, la CAJO a rendu public le Rapport sur les constatations pour fournir un aperçu complet des enjeux soulevés et des propositions faites pendant les deux étapes du processus de consultation. D'octobre à décembre 2014, la CAJO a fait davantage participer les intervenants au sein de groupes de travail en vue de régler les derniers détails de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques portant sur des questions précises faisant l'objet de la réforme et, lorsque cela était possible, d'apporter des changements à ses politiques et ses procédures. Une première série de réformes a été annoncée en septembre 2014 en ce qui a trait aux politiques et d'autres possibilités de réformes ont été repérées et continuent d'être envisagées à la lumière des commentaires formulés par les intervenants dans le cadre du processus de participation de ces derniers.

Vente de vins de la VQA dans les marchés de producteurs

En décembre 2013, le gouvernement de l'Ontario a annoncé le renouvellement de la Stratégie de développement de l'industrie du vin et du raisin de la province. Cette stratégie, qui a été mise sur pied initialement en 2009, fait partie du plan économique du gouvernement qui vise à investir dans les gens, à édifier une infrastructure moderne et à favoriser un climat d'affaires dynamique et propice à l'innovation.

Un des volets clés de cette stratégie, dotée de 75 millions de dollars, est la mise sur pied d'un projet pilote de deux ans visant à autoriser la vente de vins de la VQA dans les marchés de producteurs. La CAJO a collaboré avec les intervenants de l'industrie et d'autres partenaires gouvernementaux pour élaborer le programme et en préparer l'administration de façon à soutenir l'industrie du vin tout en maintenant des normes de responsabilité sociale. La CAJO a aussi participé à un groupe de travail réunissant des représentants du gouvernement et de l'industrie sous la direction du nouveau Secrétariat de la promotion des vins créé dans le cadre de la Stratégie de développement de l'industrie du vin et du raisin renouvelée.

Le projet pilote a été lancé le 1er mai 2014 et, au 31 mars 2015, 77 établissements vinicoles vendaient leurs vins de la VQA dans 141 marchés de producteurs de l'Ontario. Au cours des années à venir, la CAJO continuera à administrer le projet pilote et à contribuer à son évaluation. Elle continuera aussi à travailler avec le Secrétariat de la promotion des vins et les groupes de travail connexes pour assurer la participation appropriée des divers intervenants dans le cadre du nouveau programme (voir Stratégie de développement de l'industrie ontarienne du vin et du raisin, page 22).

RÉGLEMENTATION DU SECTEUR DES JEUX

La CAJO poursuit la modernisation de sa réglementation du secteur des jeux de l'Ontario en faisant preuve de leadership, d'innovation et d'efficacité. Pour ce faire, elle met l'accent sur la modernisation du cadre de réglementation et de ses opérations pour adopter une approche plus moderne à l'égard de la réglementation des jeux, ce qui lui permet de cibler ses ressources sur les principaux risques et de maintenir l'intégrité des jeux, tout en donnant une certaine marge de manœuvre à l'industrie et en lui permettant de faire des économies.

La CAJO a collaboré avec la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) et des groupes de l'industrie pour un certain nombre de nouvelles initiatives dans le secteur des jeux, dont les initiatives relatives aux jeux de bienfaisance électroniques et aux jeux sur Internet. Ce faisant, la CAJO a établi et mis en œuvre des processus, des politiques et une structure d'assurance réglementaire qui tient compte des diverses améliorations apportées à la réglementation au sein de l'organisme au cours des dernières années, notamment le processus d'inscription fondé sur le risque et l'élaboration de normes à partir d'une analyse des risques liés à la réglementation.

En prévision d'autres responsabilités en matière de réglementation qui pourraient découler de nouvelles activités de jeu approuvées par le gouvernement de l'Ontario, la CAJO a aussi établi et mis en œuvre une approche d'assurance réglementaire en vue de mener un projet pilote sur l'utilisation de distributeurs de billets électroniques pour les tirages moitié-moitié. Ce projet pilote ayant été prolongé, la CAJO continuera de peaufiner un cadre réglementaire portant sur cette question.

Au cours de la prochaine année, on continuera à appuyer le processus de modernisation de l'OLG, qui accroîtra le rôle du secteur privé dans les activités des casinos. Parallèlement à ce changement, la CAJO continuera à renforcer la mise en œuvre des normes du registraireur sur les sites de jeu des casinos. L'OLG poursuivant son processus de modernisation, la CAJO devra constamment être en mesure de démontrer qu'elle est toujours un organisme de réglementation efficace et de maintenir le niveau élevé d'intégrité dans le secteur des jeux auquel le gouvernement et le public s'attendent.

Réglementation fondée sur des normes

L'élaboration des normes du registraireur pour les jeux s'est poursuivie au cours de 2014-2015. Pour ce faire, on a consulté des intervenants clés de l'industrie, 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. Cela a donné lieu à la modification des normes du registraireur pour les jeux en décembre 2014. Ces normes fondées sur le risque visent à ce que les exploitants atteignent de plus vastes résultats en matière de réglementation au lieu d'avoir à se conformer à un ensemble précis de règles et de processus, ce qui tend à être une approche prescriptive. Les normes établies en décembre 2014 s'appliquent à l'OLG et à tous les exploitants de casinos, de jeux sur Internet et de jeux de bienfaisance électroniques en Ontario et portent sur 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.

La CAJO a travaillé avec les exploitants de chacun des secteurs touchés de l'industrie en vue de coordonner l'adoption des normes et la mise en œuvre de l'approche d'assurance réglementaire fondée sur le risque. Tous les exploitants des secteurs des jeux sur Internet et des jeux de bienfaisance électroniques sont actuellement régis par ces normes. La CAJO a mis sur pied les processus et les activités d'assurance réglementaire fondée sur le risque appropriés pour ces jeux afin de surveiller la conformité aux normes du registraireur. Les travaux se poursuivent avec les exploitants de casinos pour les aider à adopter les normes de façon raisonnable et pratique.

L'élaboration de normes pour le secteur des loteries s'est poursuivie en 2014-2015. Cela a aussi englobé la consultation des intervenants clés de l'industrie des jeux, dont l'OLG, des groupes de défense de l'intérêt public, ainsi que d'autres partenaires gouvernementaux. On s'est servi des commentaires obtenus pour établir les normes, dont la version sera définitive à l'été 2015.

Casinos et salles de machines à sous de l'OLG

La CAJO inscrit les employés et les fournisseurs, approuve le matériel pour les jeux électroniques 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 casinos et les 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 des casinos de la province. Dans ces établissements, les activités de jeu sont mises sur pied et administrées par l'OLG.

La CAJO a continué d'appuyer le plan de modernisation de l'OLG, dont le rôle accru d'entités du secteur privé dans l'exploitation de casinos terrestres. Elle a poursuivi des évaluations complexes de l'admissibilité d'entités du secteur privé désirant pénétrer le marché des jeux en Ontario, l'OLG réalisant des progrès dans le cadre du processus de recrutement et de sélection d'exploitants privés pour chacun des sept groupes de jeu désignés.

Les exploitants de casinos en place et l'OLG continuent de faire la transition vers l'adoption des normes du registrateur, procédant à la modernisation du cadre de réglementation des jeux de casinos, notamment grâce à l'établissement de vastes environnements de contrôle. À l'interne, la CAJO a continué de préparer un vaste cadre intégré d'assurance réglementaire et a aligné les processus administratifs internes pour s'assurer que les établissements de jeux continuent de respecter les principes de l'honnêteté et de l'intégrité et que les biens de la Couronne sont protégés.

Jeux sur Internet

La décision prise par le gouvernement de l'Ontario d'autoriser les jeux sur Internet a eu pour effet d'ajouter un autre secteur d'activité au mandat de réglementation de la CAJO. La Commission continue d'élaborer et de mettre en œuvre un cadre de réglementation solide qui assurera une « norme or » 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 sur Internet, 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 systèmes de jeu sur Internet et des jeux, 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 de façon à cibler efficacement la surveillance réglementaire.

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 axée sur le travail d'équipe pour les évaluations de l'admissibilité, dont on s'est servi pour l'évaluation du fournisseur de services primaires des jeux sur Internet de l'OLG. Cette approche s'est avérée efficace pour les jeux sur Internet et a servi à appuyer le processus global de modernisation de l'OLG.

En respectant une approche et une stratégie fondées sur le risque, la mise à l'essai des systèmes de jeu sur Internet et des jeux de l'OLG se poursuivra, tout comme le processus d'inscription des fournisseurs secondaires. La CAJO continuera à 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 aux jeux sur Internet.

Loteries de l'OLG

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. La CAJO a amélioré le cadre de réglementation des loteries, conjointement avec l'initiative de modernisation des jeux de l'OLG, qui englobera l'élaboration de normes relatives aux loteries conformément à l'approche globale de la CAJO en matière de réglementation. 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.

Jeux de bienfaisance électroniques

Suivant les directives du gouvernement provincial, 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 les établissements existants et futurs. La participation de l'OLG est nécessaire parce que le Code criminel du Canada exige que seuls les gouvernements provinciaux mettent sur pied et administrent des loteries à l'aide d'un dispositif électronique.

Au cours de la dernière année, la CAJO a poursuivi son travail avec l'OLG et les partenaires de l'industrie pour faciliter l'adoption de jeux électroniques mis sur pied et administrés par l'OLG dans des centres de jeux de bienfaisance électroniques. Le secteur des jeux de bienfaisance électroniques est régi par les normes du registraire pour les jeux.

Jeux de bienfaisance

En plus des jeux de bienfaisance électroniques, il y a toujours des bingos traditionnels joués à l'aide de feuilles qui sont mis sur pied et administrés par des organismes de bienfaisance titulaires d'une licence en Ontario. Les revenus tirés des jeux de bienfaisance, y compris ceux générés par les bingos traditionnels, constituent une source essentielle de financement pour un grand nombre d'organismes sans but lucratif. La CAJO continue d'appuyer le secteur des jeux de bienfaisance en améliorant les possibilités de collecte de fonds des organismes de bienfaisance et en donnant aux fournisseurs la chance de prendre de l'expansion 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.

Modifications apportées au Code criminel

Le projet de loi C-43 a reçu la sanction royale le 16 décembre 2014. La partie 4 de ce projet de loi modifie l'article 207 du Code criminel (Code) en vue d'autoriser les organismes religieux ou de bienfaisance à se livrer, à l'aide d'un ordinateur, à certaines activités relatives à une loterie pourvue d'une licence provinciale. Ces récentes modifications apportées au Code permettent à la CAJO d'envisager la modification du cadre de réglementation des tombolas de bienfaisance en Ontario en vue d'autoriser l'utilisation d'ordinateurs. La CAJO continuera de travailler avec les intervenants du secteur de bienfaisance pour s'assurer qu'il y a des occasions de participer et que les intervenants sont informés des décisions prises et des progrès réalisés.

Performance opérationnelle

- 41 Inscription et délivrance des permis et licences
- 44 Approbations du matériel et des systèmes de jeu électroniques
- 48 Modification de la stratégie de réglementation de la cajo
- 48 Alcools
- 52 Jeux
- 54 Loteries de l'OLG
- 55 Jeux de bienfaisance
- 56 Jeux sur internet
- 56 Tirages électroniques
- 56 Audiences, appels, règlement des différends et règlements



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 également responsable de la surveillance de l'administration du programme des permis de circonstance. La Régie des alcools de l'Ontario (LCBO), qui est responsable de la vente au détail de l'alcool, délivre aussi 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 au public, comme des festivals communautaires.

TABLEAU 3 NOMBRE TOTAL DE PERMIS D'ALCOOL ET DE CIRCONSTANCE DÉLIVRÉS

	2013 / 14	2014 / 15
Établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool	17 118	17 225
Centres de fermentation libre-service	577	551
Services de livraison d'alcool	295	289
Fabricants	358	414
Représentants de fabricants	874	859
Total des permis d'alcool délivrés	19 222	19 338
Permis de circonstance délivrés	61 463	60 775

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 fenêtrés;
- Vendre des produits de loterie pour le compte de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (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 un de ceux-ci.

Dans le cadre de l'examen des demandes d'inscription, le registrateur effectue une évaluation de l'admissibilité en ce qui a trait à 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.

Le tableau 4 ci-après indique le nombre d'inscriptions effectuées par la CAJO par catégorie de 2013 - 2014 jusqu'au 31 mars 2015 selon les nouvelles catégories correspondantes.

TABLEAU 4 NOMBRE D'INSCRIPTIONS POUR LES JEUX

CATÉGORIE	SECTEUR D'ACTIVITÉ	2013 / 14	2014 / 15
Exploitants	Secteur commercial	29	28
	Secteur de bienfaisance*	75	72
Vendeurs	Secteur de bienfaisance*	281	224
	Secteur des loteries de l'OLG	9 872	9 215
Fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu	Secteur commercial	42	54
	Secteur de bienfaisance	84	64
	Secteur des loteries de l'OLG	37	29
Fournisseurs de biens ou de services non relatifs au jeu	Secteur commercial	316	292
Syndicats	Secteur commercial	16	18
Préposés au jeu de catégorie 1	Secteur commercial	2 625	2 644
	Secteur de bienfaisance	525	574
	Secteur des loteries de l'OLG	2 050	1 852
Préposés au jeu de catégorie 2	Secteur commercial	10 973	11 026
	Secteur de bienfaisance	2 661	2 143
		29 586	28 235

* 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. Toutes les personnes inscrites qui sont des vendeurs peuvent vendre des billets à fenêtres en plus des produits de loterie de l'OLG.

Licences délivrées pour des jeux de bienfaisance

La CAJO chapeaute la délivrance de licences de loteries mises sur pied et administrées par des organismes de bienfaisance, dont les bingos, les tombolas et la vente de billets à fenêtres. Elle procède à l'inscription de personnes ou d'entreprises désireuses de fournir des biens ou des services au secteur des jeux de bienfaisance, 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;
- les bingos dont les lots totalisent 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 lots 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 de loterie de bienfaisance pour :

- les bingos dont les lots ne totalisent pas plus de 5 500 \$;
- les bingos-média dont les lots ne totalisent pas plus de 5 500 \$;
- les billets à fenêtres pour les organismes locaux;
- des tombolas dont les lots 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, l'industrie des jeux de bienfaisance a été généralement stable de 2013-2014 à 2014-2015. Les divergences entre les chiffres indiqués dans le tableau 5 ci-dessous découlent des modifications apportées aux initiatives liées aux jeux de bienfaisance et des mesures d'allègement 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 5 LICENCES DE LOTERIE DÉLIVRÉES

	2013 / 14	2014 / 15
Bingo	139	137
Jeux de bienfaisance (salle de bingo)	5 326	3 723
Billets à fenêtres*	67	46
Tombola	216	207
Activités de jeu à caractère social	33	24
Autres	7	6
Total	5 788	4 143

* 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.

APPROBATIONS DU MATÉRIEL ET DES SYSTÈMES DE JEU ÉLECTRONIQUES

La confiance du public dans les jeux repose sur de nombreux facteurs. La Direction des services techniques et de laboratoire de la CAJO a à cœur de remplir son mandat consistant à faire en sorte que les jeux, le matériel et les systèmes électroniques de la province soient exploités dans l'intérêt public avec intégrité et en toute sécurité, notamment sur le plan de la comptabilité.

Pour remplir son mandat, cette direction se livre à de nombreuses activités, dont les suivantes :

- Évaluation des progrès technologiques et de la conception des jeux en vue d'élaborer et de maintenir des normes techniques ontariennes pour le matériel de jeu;
- Mise à l'essai et approbation des jeux et du matériel à l'aide de ces normes techniques;
- Évaluation des procédures d'assurance de la qualité et de mise à l'essai des fournisseurs et de l'OLG;
- Rôle de centre d'excellence technique joué au sein de la CAJO en faisant profiter les autres directions et services de son expertise.

Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques

La Direction des services techniques et de laboratoire possède un laboratoire qui effectue l'évaluation et la mise à l'essai des jeux, du matériel et des systèmes. Les jeux évalués et approuvés entrent dans toutes les catégories réglementées par la CAJO : les jeux de casinos, les jeux de bienfaisance, les loteries et les jeux sur Internet.

Le Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques respecte la norme internationale ISO/IEC 17025:2005, qui est la norme de certification reconnue à l'échelle internationale pour l'assurance de la qualité des laboratoires de mise à l'essai. La certification ISO/IEC 17025:2005 exige qu'une vérification annuelle soit effectuée par des évaluateurs internes et externes possédant une expertise technique dans les procédures et l'équipement de mise à l'essai qui font l'objet de la certification. Ces vérifications ont pour but de s'assurer que la norme est toujours respectée et que les opérations sont conformes aux exigences de cette norme.

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;
- Mise à l'essai du matériel de jeu pour en évaluer l'intégrité technique, la sécurité et la capacité en matière de comptabilité;
- Émulation par ordinateur des jeux afin de vérifier l'exactitude des lots décernés;
- Interopérabilité entre les composantes du matériel en réseau et les systèmes de gestion.

Le Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques effectue l'évaluation et la mise à l'essai de tous les jeux électroniques et du matériel de jeu en Ontario, dont les suivants :

- Jeux de casinos :
 - o Matériel de jeu – machines à sous, tables de jeux électroniques, batteurs de cartes, systèmes physiques et électroniques qui génèrent des numéros au hasard.
 - o Systèmes de jeu – systèmes de gros lots pour les jeux progressifs, systèmes de gestion des jeux, systèmes d'émission des billets, de surveillance des machines à sous et de lots progressifs, et matériel de jeu.

- Loteries :
 - o Mise à l'essai et examen des jeux, du matériel et des systèmes de loterie de l'OLG.
- Jeux de bienfaisance :
 - o Systèmes de bingos électroniques, dispensateurs pour jeux électroniques TapTix, technologie des billets de tirage moitié-moitié et jeux Play On Demand.
- Jeux sur Internet :
 - o Jeux en ligne, systèmes de gestion des comptes des joueurs, systèmes de paiement et systèmes de déclaration.

Approbation et mise en œuvre des jeux sur Internet

Depuis 2013, le Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques participe à l'évaluation du système pour les jeux sur Internet de l'OLG pour s'assurer qu'il est conforme aux normes du registrateur et que les risques techniques ne causent pas de problèmes quant à l'intégrité ou à la sécurité sur le plan technique. Les activités d'évaluation ont été réparties entre quatre catégories : analyse des systèmes qui génèrent des numéros au hasard, évaluation et mise à l'essai des jeux, mise à l'essai du fonctionnement et de l'intégration des systèmes, et mise à l'essai de la sécurité. Ces tâches ont été accomplies en adoptant une approche itérative axée sur le risque pour 10 cycles de mise à l'essai jusqu'à la fin de 2014, tous les problèmes décelés ayant été évalués et correctement rectifiés. À la fin du dernier cycle de mise à l'essai, le système pour les jeux sur Internet ne présentait plus de problèmes ayant une incidence importante et sa mise en œuvre a été approuvée pour décembre 2014.

En 2014-2015, les membres du personnel du Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques ont effectué des évaluations et des mises à l'essai liées à 1 145 demandes d'approbation de jeux de casinos, de jeux sur Internet, de jeux de bienfaisance, et de matériel et systèmes de loterie. Dix pour cent de ces demandes, soit 117, n'ont pas été approuvées en raison de problèmes cruciaux découverts lors de la mise à l'essai et de l'évaluation par le Laboratoire.

Parmi ces problèmes cruciaux, mentionnons des jeux qui ne fonctionnaient pas selon les règles, des règles du jeu auxquelles il manquait des renseignements importants pour permettre aux clients de faire des choix éclairés et des jeux qui ne respectaient pas les exigences de rentabilité.

Inspections liées aux jeux électroniques

La Direction de la vérification et de l'observation des mesures législatives de la CAJO a des inspecteurs des jeux électroniques dans les casinos et les salles de machines à sous, qui sont chargés d'inspecter le nouveau matériel de jeux électroniques, d'effectuer des vérifications axées sur les risques ciblés du matériel de jeux électroniques approuvé et de procéder à des inspections des nouvelles installations et des modifications apportées aux machines à sous.

En 2014-2015, les inspecteurs de la Direction des jeux électroniques ont inspecté 38 355 dispositifs de jeux électroniques, dont des machines à sous, en interrompant au minimum les activités de jeu. Lors de ces inspections, 2 607 problèmes ont été décelés :

- On a repéré 1 327 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;
- 1 280 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.

TABLEAU 6 NOMBRE DE MACHINES À SOUS ET DE TABLES DE JEU DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE JEU

CASINOS	N ^{BRE} DE MACHINES À SOUS	N ^{BRE} DE TABLES DE JEU	ENDROIT	OUVERTURE AU PUBLIC
OLG Casino Brantford	554	57	Brantford	19 novembre 1999
Great Blue Heron Charity Casino	526	60	Port Perry	5 mai 2000
OLG Casino Point Edward	450	21	Point Edward	20 avril 2000
OLG Casino Sault Ste. Marie	438	13	Sault Ste. Marie	23 mai 1999
OLG Casino Thousand Islands	473	22	Gananoque	22 juin 2002
OLG Casino Thunder Bay	446	11	Thunder Bay	30 août 2000
Casino Niagara	1 484	39	Niagara Falls	9 décembre 1996
Niagara Fallsview Casino Resort	3 133	135	Niagara Falls	8 juin 2004
Casino Rama	2 630	117	Orillia	31 juillet 1996
Caesars Windsor	2 262	92	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	825	Ajax	2 mars 2006
Machines à sous de l'OLG à Clinton Raceway	122	Clinton	26 août 2000
Machines à sous de l'OLG à Dresden Raceway	148	Dresden	20 avril 2001
Flamboro Downs	809	Dundas	13 octobre 2000
Georgian Downs	970	Barrie	29 novembre 2001
Grand River Raceway	242	Elora	6 décembre 2003
Machines à sous de l'OLG à Hanover Raceway	202	Hanover	21 février 2001
Kawartha Downs Raceway	441	Peterborough	November 24, 1999
Mohawk Raceway	859	Milton	12 août 1999
Rideau Carleton Raceway	1 235	Ottawa	18 février 2000
Sudbury Downs Raceway	406	Sudbury	28 novembre 1999
Machines à sous de l'OLG à Western Fair	720	London	30 septembre 1999
Woodbine Raceway	3 017	Toronto	29 mars 2000
Woodstock Raceway	237	Woodstock	22 juin 2001

Jeux de bienfaisance électroniques

En 2014-2015, la CAJO a effectué 164 inspections à des sites de jeux de bienfaisance électroniques, 311 listes de vérification ayant été complétées. Au 31 mars 2015, les 29 sites suivants, ayant tous des bingos électroniques et des billets à fenêtres électroniques (machines TapTix), étaient devenus des sites de bingo électronique mis sur pied et administrés par l'OLG :

TABLEAU 7 SITES DE BINGO ÉLECTRONIQUE MIS SUR PIED ET ADMINISTRÉS PAR L'OLG

NOM DU SITE	MUNICIPALITÉ	DATE DE LANCEMENT DU BINGO ÉLECTRONIQUE
Boardwalk Gaming Centre	Sudbury	Site du projet pilote
PenDelta	Peterborough	Site du projet pilote
Treasure Chest	Kingston	Site du projet pilote
Boardwalk Gaming Centre	Barrie	Site du projet pilote
Boardwalk Gaming Centre – Val Caron	Sudbury	28 août 2012
Community Spirit	Kingston	18 septembre 2012
Boardwalk Gaming Centre	Penetanguishene	9 octobre 2012
Delta Bingo	Pickering	20 novembre 2012
Paradise Gaming Centre	Windsor	Site du projet pilote
Breakaway Gaming Centre	Windsor	Site du projet pilote
Boardwalk Gaming Centre	Pembroke	26 février 2013
Delta Bingo Niagara Falls	Niagara Falls	22 mai 2013
Delta Oakville	Oakville	18 juin 2013
Delta Bingo	Brampton	16 juillet 2013
Rama Charitable Gaming Center	Mississauga	13 août 2013
Cambridge Bingo	Cambridge	10 septembre 2013
Bingo World GTA	Newmarket	9 octobre 2013
Bingo Country	St. Thomas	4 décembre 2013
Golden Nugget	Fort Erie	29 janvier 2014
Long Sault Bingo	Hawkesbury	19 mars 2014
Main Street Bingo	Welland	16 avril 2014
Chances	Leamington	14 mai 2014
Delta St. Clair	Toronto	18 juin 2014
Riverview Bingo	Chatham	6 août 2014
Delta Uncle Sam's	Fort Erie	8 octobre 2014
Chances	Simcoe	5 novembre 2014
Superior Shores Gaming Centre	Thunder Bay	17 décembre 2014
Timmins City Bingo	Timmins	4 février 2014
Delta St. Catharines	St. Catharines	25 mars 2014

MODIFICATION DE LA STRATÉGIE DE RÉGLEMENTATION DE LA CAJO

Depuis 2007, la CAJO adopte progressivement une stratégie de réglementation qui est fondée sur le risque, les résultats et la conformité 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 ou d'une licence qui présentent des risques plus élevés ou qui ont déjà eu des problèmes de conformité;
- Le programme de délivrance de permis et de licence et d'inscription en fonction du risque, selon lequel les demandes de permis de vente d'alcool et d'inscription pour les jeux sont examinées et évaluées en vue de repérer et de limiter les risques, en ayant recours à des conditions s'il y a lieu;
- Le programme des amendes, qui constituent une sanction administrative selon laquelle le titulaire d'un permis ou d'une licence ou la personne ou l'entreprise inscrite doit payer un certain montant parce qu'il a contrevenu à la *Loi sur les permis d'alcool* ou à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et qu'il n'est pas justifié d'imposer une sanction plus sévère dans les circonstances;
- Des programmes éducatifs de relations publiques pour aider les titulaires de permis ou de licence et les personnes ou les entreprises inscrites à se conformer aux exigences des lois (voir Initiatives de relations publiques pour les titulaires de permis et les personnes inscrites à la page 30).

ALCOOLS

Le Bureau des enquêtes et de l'application des lois (BEAL) de la CAJO continue de miser sur le succès des méthodologies utilisées pour l'application des lois en fonction du risque pour moderniser le programme axé sur la conformité à l'échelle de la province. L'exercice 2014-2015 a été une période de collaboration stratégique qui a entraîné notamment le renforcement des relations existantes avec les partenaires des services policiers, une sensibilisation et une participation significatives des intervenants externes et une relation renforcée avec la division chargée de la délivrance des permis municipaux et des normes de Toronto (Municipal Licensing and Standards). Ces efforts permettent de continuer d'aider les titulaires de permis à se conformer davantage à toutes les lois. Le BEAL a aussi accru sa capacité de faire des analyses grâce notamment à la création récente d'un poste de conseiller en recherche, qui participe au programme actuel de développement et d'amélioration.

La Direction des inspections et des enquêtes du BEAL a effectué plus de 25 000 inspections de locaux pourvus d'un permis et continué à constater une amélioration de la conformité des titulaires de permis aux quatre coins de la province. En 2014-2015, environ 8 350 contraventions aux lois régissant les alcools de l'Ontario ont été constatées lors des inspections, chiffre qui représente une réduction de plus de 15 % par rapport aux deux années antérieures. De plus, il y a eu une réduction de plus de 25 % du nombre d'infractions qui ont fait l'objet du processus d'examen du registrateur adjoint, qui est le cadre de responsabilisation pour les contraventions les plus graves décelées lors des inspections.

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 8 AVIS DE PROPOSITION ET ORDRES DE PAYER UNE AMENDE ÉMIS (ALCOOL)

	2013 / 14	2014 / 15
Avis de proposition		
• Relatif à une demande (nouvelle, modification, cession)		
• Relatif à une mesure disciplinaire (suspension ou ajout de conditions, révocation)	556	469
• Fermeture de locaux (révocation de permis)		
• Autres		
Ordres de payer une amende	237	231

TABLEAU 9 PLAINTES AU SUJET DE PUBLICITÉ RELATIVE AUX ALCOOLS EXAMINÉES

	2013 / 14	2014 / 15
Plaintes au sujet de publicité relative aux alcools examinées	1	8

Plusieurs initiatives, décrites ci-après, font la promotion de la sécurité publique et aident les titulaires de permis et de permis de circonstance à se conformer.

Partenariats stratégiques avec des municipalités et des organismes d'application des lois

Le Bureau des enquêtes et de l'application des lois est fier des relations qu'il a établies avec des organismes de réglementation et des services policiers externes. Grâce à la collaboration et à une coordination toujours plus poussée, ces partenariats favorisent la conformité aux lois sur les alcools de l'Ontario et permettent d'obtenir des renseignements sur les risques potentiels pour la sécurité du public. En 2014-2015, plus de 1 800 inspections ont été effectuées conjointement par des inspecteurs de la CAJO et des policiers.

Le BEAL travaille depuis longtemps en collaboration avec des divisions ou des organismes locaux chargés de la délivrance des permis municipaux et des normes. Depuis l'été 2014, les organismes chargés de la délivrance des permis municipaux et des normes de Toronto et la CAJO ont redoublé d'efforts pour repérer les établissements qui présentent les plus grands risques pour les communautés et pour coordonner les méthodologies utilisées en vue d'amener ces entités à se conformer aux lois municipales et provinciales. Les condamnations liées aux règlements municipaux de Toronto sont désormais entrées dans les bases de données de la CAJO. Cela permet à la Commission de déterminer plus facilement si un titulaire de permis exploite son entreprise légalement et dans l'intérêt public. Cet échange de renseignements aide aussi à prendre de meilleures décisions, tant au palier provincial que municipal. La Direction des inspections et des enquêtes de la CAJO et les organismes chargés de la délivrance des permis municipaux et des normes de Toronto unissent régulièrement leurs efforts pour des opérations sur le terrain et tiennent des réunions pour discuter des possibilités d'innovations en ce qui a trait aux programmes.

Actions stratégiques pour des résultats efficaces (SAFER)

Le Bureau des enquêtes et de l'application des lois a mis en œuvre le programme SAFER en 2014 en vue de renforcer la stratégie d'application des lois en fonction du risque et de prendre des mesures à l'endroit des titulaires de permis problématiques qui ont l'habitude de ne pas se conformer. Le programme SAFER, dans le cadre duquel on met l'accent sur l'application des lois pour favoriser la conformité ou, en dernier recours, on révoque le permis des titulaires qui ne se conforment pas, constitue un exemple parfait de la collaboration entre le BEAL, la

Direction de l'inscription et de la délivrance des permis et la Direction des services juridiques de la CAJO pour renforcer la sécurité du public dans les établissements titulaires d'un permis d'alcool.

Best Bar None

Best Bar None (BBN) est un Programme international d'accréditation et de remise de prix dirigé par l'industrie à l'intention des titulaires de permis de vente d'alcool de l'Ontario. Le projet pilote BBN Ontario, coordonné par l'Ontario Restaurant Hotel & Motel Association et appuyé par la CAJO, est offert aux titulaires de permis du centre-ville de Toronto et du marché By d'Ottawa. Tous les titulaires de permis de ces secteurs sont incités à participer.

Dans le cadre de ce projet, les titulaires de permis de vente d'alcool de ces quartiers peuvent demander une accréditation pour indiquer aux résidents de leur collectivité, aux clients et aux autres titulaires de permis qu'ils ont adopté les pratiques exemplaires de l'industrie. Cela favorise de solides liens avec les voisins, les services policiers de la collectivité, les organismes de réglementation et d'autres intervenants.

L'initiative réunit un groupe diversifié d'organismes qui ont tous comme but commun d'améliorer le service d'alcool responsable et de favoriser l'excellence des opérations. Elle est parrainée par les fabricants de vin, de spiritueux et de bière de l'Ontario et des parties intéressées responsables sur le plan social dans le cadre de leur engagement d'encourager la consommation responsable d'alcool. Le programme se greffe aux efforts que déploie constamment la CAJO pour aider les titulaires de permis de vente d'alcool à continuer à se conformer aux lois régissant les alcools de l'Ontario et pour améliorer la sécurité publique.

BBN Ontario, qui en est à sa troisième année, a accrédité au total 89 établissements. Les cérémonies de remise de prix Best Bar None 2014-2015 ont eu lieu à Toronto et à Ottawa; des membres du conseil et du personnel de la CAJO étaient présents. Certains établissements accrédités ont reçu des prix spéciaux dans diverses catégories, dont le meilleur bar/salon-bar, meilleur club, meilleur pub ou meilleur restaurant.

BBN est un programme de partenariat qui a débuté en Angleterre en 2003. Au Canada, il a tout d'abord été instauré à Calgary et Edmonton, suscitant de l'intérêt ailleurs en Amérique du Nord.

Initiative de promotion de la conformité et des affaires en Ontario

L'Initiative de promotion de la conformité et des affaires en Ontario, qui favorise les pratiques de l'Ontario propice aux affaires, a fait l'objet d'un projet pilote à compter de décembre 2012. Dirigée par le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, la phase sur le terrain de cette initiative a duré six mois à partir d'avril 2013. Ce projet pilote établi à London en Ontario mettait l'accent sur des inspections de conformité axées sur le risque et la collaboration touchant des entités commerciales, dont des établissements pourvus d'un permis et des locaux inscrits, par des organismes de réglementation provinciaux, municipaux et de comté.

L'Initiative de promotion de la conformité et des affaires en Ontario ne visait pas à être une opération éclair d'inspections, mais plutôt à obtenir un milieu pratique pour la recherche et les pratiques exemplaires décrites dans le Code de pratique des autorités de réglementation provincial. L'objectif principal était de déterminer de quelle façon une collaboration intelligente parmi les organismes de réglementation peut favoriser une meilleure conformité dans l'ensemble tout en allégeant le fardeau que constituent les inspections pour les entités qui se conforment. Les leçons tirées du projet pilote aident le BEAL à établir des relations stratégiques avec les organismes de réglementation des quatre coins de l'Ontario.

Programme « Dernier verre »

Le programme « Dernier verre » vise à améliorer la sécurité publique et à réduire l'alcool au volant en Ontario. Dans le cadre de ce programme, les services policiers avisent 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 donnent lieu à une inspection par un inspecteur de la CAJO, qui fournit alors au titulaire de permis des conseils sur la façon de s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu des règlements.

Au cours de 2014-2015, la CAJO a reçu plus de 450 rapports de police des quatre coins de la province ayant trait au programme « Dernier verre ». À l'heure actuelle, tous les détachements de la Police provinciale de l'Ontario et 28 services policiers municipaux participent au programme.

Prix pour l'application exceptionnelle des lois régissant les alcools

L'Association des chefs de police de l'Ontario (ACPO) décerne des prix annuels à l'égard de l'application des mesures législatives portant sur l'alcool. Ces prix sont remis chaque année à deux services policiers, l'un comptant plus de 500 employés et l'autre en comptant moins de 500, qui ont fait preuve d'excellence et d'innovation en matière d'application des lois régissant les alcools. Le Prix 2014 de l'ACPO pour l'application exceptionnelle des lois régissant les alcools par un service comptant plus de 500 employés a été décerné au service policier de Toronto et l'autre a été remis au service policier du grand Sudbury. Ces deux prix sont parrainés par la CAJO.

De plus, le service policier régional de Waterloo a reçu le Prix 2014 de l'ACPO pour l'application exceptionnelle des lois régissant les alcools, mérite.

Smart Serve Ontario parraine le prix de l'ACPO pour le service responsable d'alcool dans des établissements pourvus de permis. Ce prix reconnaît les efforts d'un service policier de l'Ontario qui a adopté une approche de sensibilisation communautaire pour inciter de façon proactive les établissements pourvus de permis de leur secteur à servir de l'alcool de façon responsable, contribuant ainsi à favoriser un Ontario plus sûr et plus sain. Le service policier du grand Sudbury a été récipiendaire du prix de 2014.

Programme communautaire axé sur la sécurité et l'application des lois en ce qui a trait à l'alcool

Le Programme communautaire axé sur la sécurité et l'application des lois en ce qui a trait à l'alcool (CASE) est un partenariat entre la CAJO et l'Association des chefs de police de l'Ontario qui est mieux connu pour ses activités semestrielles dans les milieux collégiaux et universitaires. Lors de ces importantes campagnes, des policiers de toute la province s'associent aux inspecteurs de la CAJO et à des membres de la Police provinciale de l'Ontario pour inspecter des établissements fréquentés par les étudiants du palier postsecondaire qui retournent à l'école et pour favoriser la vente et le service responsables d'alcool tout au long de l'année.

En outre, le BEAL donne une orientation et du soutien de façon permanente aux policiers de première ligne de toute la province quant à l'application des lois régissant les alcools de l'Ontario. Ce mandat est rempli grâce à des séances en personne et à la distribution de brochures éducatives résumant les pouvoirs de la police et les lois régissant les titulaires de permis et de permis de circonstance.

JEUX

Inscriptions pour les jeux

Lorsqu'il y a des preuves qu'une personne inscrite pour des jeux commerciaux a contrevenu à la Loi de 1992 sur la réglementation des jeux, le registrateur peut imposer une sanction administrative, s'il y a lieu. Cela peut consister en une amende ou encore une proposition de suspendre ou de révoquer une inscription.

TABLEAU 10 ORDRES DE PAYER UNE AMENDE ET AVIS D'ORDRE ENVISAGÉ ÉMIS AUX PERSONNES INSCRITES DE CASINOS ET DE SALLES DE MACHINES À SOUS

	2013 / 14	2014 / 15
Ordres de payer une amende	0	4
Avis d'ordre envisagé	11	23

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 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 établissements 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 2014-2015, la Direction de la vérification et de l'observation des mesures législatives a effectué 13 vérifications. La CAJO travaille avec les sites de casinos à l'élaboration de plans d'action pour régler les problèmes décelés dans le cadre du processus de vérification et surveille la mise en œuvre de ces plans. De plus, des vérifications de suivi peuvent être effectuées pour évaluer les progrès réalisés grâce aux plans d'action et l'efficacité des mesures correctives prises.

En 2014-2015, la Direction de la vérification et de l'observation des mesures législatives a effectué 2 315 inspections relatives aux jeux et 51 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 très graves. En 2014-2015, 668 rapports de mesures correctives liés aux jeux et 27 rapports de mesures correctives liés aux alcools ont été préparés.

Vérification des établissements de jeu de l'Ontario

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 organismes 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 établissement de jeux commerciaux, il met l'accent sur la conformité de cet endroit à son manuel de contrôle interne pour s'assurer qu'il 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 2014-2015, huit 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, et surveille la réalisation de ces plans. Des vérifications de suivi peuvent être effectuées pour s'assurer que les plans sont instaurés et efficaces.

Unité de l'application des lois dans les casinos

L'Unité de l'application des lois dans les casinos est composée de policiers de la Police provinciale de l'Ontario qui sont entièrement intégrés aux activités de la CAJO. Chaque section compte des membres spécialement formés pour mener des enquêtes réglementaires et criminelles afin de donner suite efficacement à toute menace à l'intégrité de l'industrie. La formation spécialisée va de la protection des jeux à la collecte de renseignements en passant par les activités visant à prévenir le recyclage des produits de la criminalité. L'Unité est principalement responsable des activités criminelles et est chargée d'assurer les services policiers de première intervention 24 heures sur 24, sept jours sur sept aux sites de jeu en vue de protéger l'intégrité et la viabilité de l'industrie des jeux.

L'Unité joue aussi un rôle important quant à la collecte de renseignements, recueillant de l'information sur toutes les organisations et les activités criminelles au sein de l'industrie et s'assurant que cette information est communiquée aux partenaires chargés de l'application des lois et des règlements pertinents partout dans le monde.

L'Unité assume aussi des fonctions de réglementation, telles que l'évaluation de l'admissibilité de personnes et d'entreprises désirant s'inscrire pour mener des affaires en Ontario et la liaison avec des intervenants internes, tels que la Direction de la vérification et de l'observation des mesures législatives en matière de jeux de la CAJO, si nécessaire pour appuyer l'approche axée sur les normes.

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

Au cours de 2014-2015, l'Unité de l'application des lois dans les casinos s'est occupée d'environ 6 372 incidents liés à des casinos et des salles de machines à sous. Parmi ceux-ci, 1 482 étaient des infractions au Code criminel, dont 160 cas de tricherie au jeu présumés (45 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 eu au total 1 542 autres appels à la police, notamment pour des urgences médicales, des demandes de renseignements et des enfants abandonnés.

Il y a aussi eu 4 890 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'infractions précise, d'une enquête sur une personne disparue ou d'une aide apportée à d'autres services policiers. Cela peut englober de l'aide pour la collecte de renseignements, des demandes de renseignements ou des demandes de renseignements généraux ou de l'aide pour une enquête externe.

Les 4 890 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.

LOTERIES DE L'OLG

Inspections à des fins de conformité

Au cours de 2014-2015, des inspecteurs de la CAJO ont effectué 11 389 inspections auprès de points de vente de détaillants de produits de loterie inscrits afin d'en vérifier la conformité. Ainsi, 2 050 infractions ont été signalées et 1 120 avertissements ont été émis. Renseigner les détaillants sur la conformité et leurs responsabilités en tant qu'entreprises inscrites en vertu de la Loi de 1992 sur la réglementation des jeux constitue un élément clé du processus global d'inspection.

Lorsqu'un vendeur 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, dont une amende, ou encore la suspension ou la révocation de l'inscription.

TABLEAU 11 ORDRES DE PAYER UNE AMENDE ET AVIS D'ORDRE ENVISAGÉ ÉMIS À DES VENDEURS DE PRODUITS DE LOTERIE DE L'OLG

	2013 / 14	2014 / 15
Ordres de payer une amende	12	20
Avis d'ordre envisagé	32	21

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.

Les vérificateurs de la CAJO effectuent une vérification des loteries de l'OLG pour veiller à ce que l'OLG respecte les exigences de la Loi de 1992 sur la réglementation des jeux et des règlements y afférents. En 2014-2015, quatre de ces vérifications ont été effectuées. La CAJO travaille de concert avec les unités chargées des loteries de l'OLG et les fournisseurs de produits de loterie pour élaborer des plans d'action visant à régler les problèmes décelés lors de la vérification et surveille la réalisation de ces plans. De plus, des vérifications de suivi peuvent être effectuées pour évaluer les progrès réalisés grâce aux plans d'action et l'efficacité des mesures correctives prises. En 2014-2015, la Direction de la vérification et de l'observation des mesures législatives en matière de jeux a effectué 41 inspections liées aux loteries.

Le Bureau des enquêtes et de l'application des lois continue de mener des enquêtes sur les gains d'une personne liée à l'OLG (détaillants ou partie apparentée) et les gains suspects à la loterie. L'OLG examine tous les lots de 10 000 \$ ou plus réclamés en vue de déterminer s'il

s'agit d'une personne liée à l'OLG. Les réclamations de personnes liées à l'OLG sont soumises au BEAL pour enquête. Les réclamations de lots par une personne liée à l'OLG qui est une partie apparentée (p. ex., le conjoint ou la conjointe ou un membre de la famille immédiate qui habite à la même adresse que le détaillant) sont transmises à une entreprise indépendante spécialisée dans les enquêtes.

La Police provinciale de l'Ontario mène une enquête sur les gains d'une personne liée à l'OLG lorsqu'il s'agit :

- de détaillants de produits de loterie de l'OLG et toutes les personnes inscrites, dont les employés des détaillants, qui participent à la vente de produits de loterie et au paiement des lots;
- de membres du personnel clé de l'OLG possédant un important pouvoir décisionnel;
- d'autres personnes ou entreprises inscrites (fournisseurs, fabricants) en vertu de la Loi de 1992 sur la réglementation des jeux.

Au cours de 2014-2015, la Police provinciale de l'Ontario a mené au total 273 enquêtes liées aux loteries, dont 37 pour des gagnants liés à l'OLG d'un lot supérieur à 10 000 \$, 54 gagnants suspects et 182 différentes plaintes au sujet d'activités illégales ou suspectes possibles.

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 2014-2015, les inspecteurs de la CAJO ont effectué plus de 2 550 inspections liées à des billets à fenêtres et à des salles de bingo traditionnelles.

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 de la suspension ou la révocation de l'inscription.

TABLEAU 12 ORDRES DE PAYER UNE AMENDE ET AVIS D'ORDRE ENVISAGÉ ÉMIS À DES PERSONNES INSCRITES POUR DES JEUX DE BIENFAISANCE

	2013 / 14	2014 / 15
Ordres de payer une amende	0	1
Avis d'ordre envisagé	10	1

Vérifications des jeux de bienfaisance électroniques de l'OLG

La CAJO a élaboré et mis en œuvre un mode de vérification fondé sur le risque pour les activités d'assurance réglementaire qui accroissent l'efficacité des missions de vérification et assurent la conformité permanente aux normes du registrateur pour les jeux de décembre 2014. En 2014-2015, des vérifications à des fins d'assurance réglementaire ont été effectuées pour deux sites de jeux de bienfaisance électroniques. La CAJO travaille avec l'unité de l'OLG chargée des jeux de bienfaisance électroniques et les sites de jeux de bienfaisance électroniques pour élaborer des plans d'action pour les problèmes décelés dans le cadre du processus de vérification et surveille la mise en œuvre de ces plans. De plus, des vérifications de suivi peuvent être effectuées pour évaluer les progrès réalisés grâce aux plans d'action et l'efficacité des mesures correctives prises. En 2014-2015, la Direction de la vérification et de l'observation des mesures législatives en matière de jeux a effectué 309 inspections liées à des jeux de bienfaisance électroniques.

JEUX SUR INTERNET

Vérifications des jeux sur Internet

Le 4 décembre 2014, l'OLG a lancé PlayOLG.ca, accessible uniquement aux membres du cercle des gagnants de l'OLG admissibles. Le 8 janvier 2015, PlayOLG.ca est devenu accessible pour les membres du public de l'Ontario. La CAJO continue de mener des activités d'assurance réglementaire pour veiller à la conformité aux normes du registrateur pour les jeux. Ces activités englobent l'examen des avis d'incidents, l'examen des indicateurs de données et l'approbation des mises à niveau des systèmes. À compter de 2015-2016, la CAJO effectuera des vérifications des divers processus liés aux jeux sur Internet.

TIRAGES ÉLECTRONIQUES

Vérifications des tirages électroniques

En 2014-2015, l'OLG a signé des contrats avec deux organismes de bienfaisance primaires pour qu'ils participent à un projet pilote de tirages électroniques moitié-moitié. Les vérificateurs de la CAJO effectuent des vérifications pour s'assurer que leurs exigences sont respectées dans le cadre des normes, des politiques et des procédures pour les tirages électroniques moitié-moitié de l'OLG touchant les jeux de bienfaisance. En 2014-2015, deux vérifications ont été effectuées pour les deux sites du projet pilote. La CAJO travaille avec les unités de l'OLG chargées des tirages électroniques moitié-moitié et les organismes de bienfaisance primaires pour élaborer des plans d'action pour les problèmes décelés dans le cadre du processus de vérification et surveille la mise en œuvre de ces plans. De plus, des vérifications de suivi peuvent être effectuées pour évaluer les progrès réalisés grâce aux plans d'action et l'efficacité des mesures correctives prises. En 2014-2015, la Direction de la vérification et de l'observation des mesures législatives en matière de jeux a effectué 17 inspections.

AUDIENCES, APPELS, RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS ET RÈGLEMENTS

Le Tribunal d'appel en matière de permis est chargé d'entendre les appels concernant des demandes d'indemnisation et des décisions relatives à la délivrance de permis ou licences prises par différents organismes de réglementation. Si une personne reçoit un avis de proposition au sujet d'une question relative aux alcools, un avis d'ordre envisagé au sujet d'une question relative aux jeux ou un ordre de payer une amende du registrateur des alcools et des jeux et désire obtenir une audience, celle-ci sera tenue par le Tribunal d'appel en matière de permis.

Les audiences du Tribunal d'appel en matière de permis ont trait à ce qui suit :

- Des mesures envisagées par le registrateur en vertu de la Loi sur les permis d'alcool et de la Loi de 1992 sur la réglementation des jeux;
- Le refus du registrateur de procéder à une inscription ou de délivrer un permis ou une licence en vertu de la Loi sur les permis d'alcool ou de la Loi de 1992 sur la réglementation des jeux;
- Des ordonnances exécutoires et le refus de l'autorité vinicole d'accorder une autorisation ou son intention de suspendre, de révoquer ou de refuser de renouveler une autorisation d'utiliser les termes, les descriptions et les désignations établis par cette autorité en vertu de la Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance;

- L'intérêt public pour déterminer s'il y a lieu de délivrer ou de révoquer un permis d'alcool ou d'ajouter des lieux à un permis existant lorsqu'un avis public concernant une demande de permis ou de modification d'un permis existant a suscité des objections de la part du public;
- Des appels au sujet d'ordres de payer une amende imposée par le registraire.

Les règlements suivants ont été obtenus sans la tenue d'une audience devant le Tribunal d'appel en matière de permis :

TABLEAU 13 RÈGLEMENTS LIÉS AUX ALCOOLS SANS AUDIENCE*

	2013 / 14	2014 / 15
Nombre de règlements sans audience (Avis d'ordre envisagé et ordres de payer une amende)	293	276

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

TABLEAU 14 TÉLÉCONFÉRENCES CONSTITUANT DES RÉUNIONS PUBLIQUES LIÉES AUX ALCOOLS**

	2013 / 14	2014 / 15
Nombre de réunions publiques tenues par téléconférence	29	18

** Autre mode de règlement des différends.

TABLEAU 15 RÈGLEMENTS LIÉS AUX JEUX SANS AUDIENCE***

	2013 / 14	2014 / 15
Nombre de règlements sans audience (Avis d'ordre envisagé et ordres de payer une amende)	23	35

*** La Direction des services juridiques de la CAJO est chargée de négocier ces règlements selon les instructions du registraire.

Annexe I

59 Cadre législatif – Alcools



CADRE LÉGISLATIF – ALCOOLS

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 et ses règlements établissent aussi les règles qui régissent la vente et le service d'alcool, dont les suivantes :

- 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, locaux pourvus d'un permis, 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.

Vente de vins de la VQA dans les marchés de producteurs

Le 16 décembre 2013, le gouvernement de l'Ontario a annoncé que les vins de la VQA pourraient être vendus dans les marchés de producteurs en Ontario. Suite à cette annonce, un nouveau règlement pris en application de la Loi sur les permis d'alcool a été préparé le 26 mars 2014 en vue de modifier le Règlement de l'Ontario 720 en ce qui a trait aux permis de fabricant. Ces modifications permettent aux fabricants qui ont un magasin sur place et qui y sont autorisés par le registrateur des alcools et des jeux de vendre leur vin dans des marchés de producteurs admissibles sous réserve des conditions imposées dans les règlements. D'autres conditions relatives aux ventes dans des marchés de producteurs sont imposées par le registrateur lorsqu'il autorise les magasins. Les modifications apportées au règlement sont entrées en vigueur le 1er mai 2014.

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 incombaient auparavant à la LCBO :

- Contrôler la livraison d'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 au deuxième point 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 au deuxième point 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 utilise des raisins ou des produits du raisin importés, il peut conserver pour la vente ou vendre le vin à la Régie des alcools de l'Ontario ou sous le contrôle de celle-ci.

Modifications apportées au Barème des amendes pour des infractions à la Loi sur les permis d'alcool et à ses règlements

Le conseil a proposé des modifications au Barème des amendes en vertu de l'article 14.1 de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public*; elles ont été approuvées par le procureur général de l'Ontario et ont pris effet le 3 février 2014. Ces changements visent à augmenter les amendes maximales et le nombre d'infractions pouvant faire l'objet d'une amende. Par exemple, une amende peut désormais être imposée pour avoir vendu ou servi de l'alcool à une personne qui est ou semble être en état d'ébriété, ou permis qu'il lui soit vendu ou servi (amende maximale de 15 000 \$) et pour avoir permis, en connaissance de cause, à une personne de moins de 19 ans de posséder ou de consommer de l'alcool dans les locaux pourvus du permis (amende maximale de 20 000 \$).

Modernisation de la réglementation de l'industrie des alcools de l'Ontario

Dans le cadre de l'examen approfondi par la CAJO de son approche à l'égard de la réglementation des fabricants, des représentants des fabricants, des exploitants de centres de fermentation libre service et des services de livraison d'alcool, le registrateur des alcools et des jeux a approuvé une première série de réformes des politiques, dont les quatre suivantes qui ont pris effet le 15 septembre 2014.

1. Exigence relative aux cloisons dans les centres de fermentation libre-service

L'exigence relative aux cloisons dans les centres de fermentation libre-service pour séparer les autres services offerts sera modifiée pour qu'il ne soit plus nécessaire d'avoir un mur du plafond au plancher pour séparer les autres services offerts (p. ex., café, vente d'eau filtrée, etc.) de l'exploitation du centre de fermentation libre-service. Il faudra toutefois que d'autres zones pourvues du permis continuent d'être séparées à l'aide d'une cloison.

2. Règles concernant les commandes à l'avance pour les services de livraison d'alcool

Les services de livraison d'alcool seront autorisés à accepter les commandes passées par des clients avant la journée où l'alcool doit être livré pourvu que l'alcool ne soit pas acheté avant la date de livraison.

3. Autorisations de magasins de détail sur les lieux pour les établissements vinicoles

Les établissements vinicoles de l'Ontario dont la production totale comporte du vin de coupage (c'est-à-dire un assemblage de vins canadiens et importés) seront autorisés à exploiter un magasin de détail sur les lieux de leur établissement vinicole pour vendre leur vin de l'Ontario.

4. Modalités de paiement pour les fabricants et les représentants de fabricants

Les fabricants et les représentants de fabricants titulaires d'un permis seront autorisés à prolonger le délai de paiement jusqu'à un maximum de 30 jours, ce qui leur donnera plus de souplesse et correspondra davantage aux pratiques commerciales standard.

Annexe II

63 Cadre législatif – jeux



CADRE LÉGISLATIF – JEUX

Code criminel du Canada

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

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

- mises sur pied et exploitées par la province ou par un mandataire de la province, qui en Ontario est la Société des loteries et des jeux de l'Ontario;
- 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, par l'exploitant d'une concession louée auprès de ce conseil ou par une personne à un lieu public de divertissement où les lots et les paris se limitent à des petits montants établis dans le Code.

Le Code définit au sens large le terme « loteries », mais exclut un certain nombre d'activités précises, dont une épreuve ou manifestation sportive, ce qui rend illégal de faire des paris sur de telles activités au Canada, et le pari mutuel sur les courses, qui est autorisé pour les courses de chevaux ailleurs dans le Code. La définition réserve aussi la mise sur pied et l'exploitation de loteries à l'aide de dispositifs électroniques ou d'ordinateurs aux provinces et à leurs mandataires, sous réserve d'une exception récente. En décembre 2014, le Code a été modifié pour permettre l'utilisation d'ordinateurs pour la vente d'un billet, la sélection d'un gagnant ou l'attribution d'un prix dans le cadre d'un tirage au sort, y compris un tirage moitié-moitié, si le tirage est mis sur pied et exploité par un organisme de charité ou un organisme religieux conformément aux autres exigences du Code. En consultation avec des intervenants, la CAJO élaborera des normes et des exigences pour l'utilisation des ordinateurs pour les tirages (par. 207(4)).

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/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.

Le Règlement de l'Ontario 78/12 s'applique à 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 qu'aux nouveaux produits de jeux de bienfaisance électroniques et sur Internet que l'OLG est en train de mettre au point).

Normes du registrateur pour les jeux

En avril 2013, le registrateur des alcools et des jeux a établi de nouvelles normes et exigences pour les jeux de casinos, les sites de jeux de bienfaisance mis sur pied et administrés par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario et les jeux sur Internet. Les normes du registrateur pour les jeux ont été modifiées quelque peu en novembre 2013.

Les normes du registrateur constituent un élément fondamental du processus de modernisation de la réglementation des jeux de la CAJO et de sa transition vers un modèle de réglementation axé sur des normes au lieu d'une approche prescriptive. Un mode de réglementation fondé sur des normes vise à ce que les personnes inscrites atteignent des résultats ou des objectifs en matière de réglementation au lieu d'avoir à se conformer à un ensemble précis de règles et de processus, ce qui tend à être une approche prescriptive.

La mise en application des normes du registrateur découle des modifications à la Loi de 1992 sur la réglementation des jeux et à ses règlements en juin 2012. Ces modifications ont été apportées en vue de moderniser le secteur des jeux de l'Ontario et de permettre l'utilisation d'une approche fondée sur le risque pour la réglementation de ce secteur. Les modifications habilitent 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.

Ces normes remplaceront l'approche prescriptive, fondée sur des règles, qui faisait partie des règlements précédents. Les nouvelles normes ont été élaborées de la façon la plus générale possible afin d'englober l'objectif visé par les règles. Cela donne une plus grande marge de manœuvre aux entités réglementées pour concevoir leurs propres environnements de contrôle et déterminer la façon la plus efficace et efficiente de remplir les obligations qui leur incombent en vertu des règlements tout en veillant à préserver l'intégrité des jeux. On vise ainsi à renforcer les résultats en matière de réglementation en évitant d'alourdir inutilement le fardeau des entités réglementées.

Autres avantages d'une approche fondée sur des normes pour la réglementation des jeux :

- Plus grands gains d'efficacité pour les exploitants de jeux, ce qui leur permettra de s'adapter aux conditions du marché en évolution;
- Une solide culture axée sur la conformité, et ce, de façon proactive, et surveillance du rendement par les exploitants de jeux à l'aide de leurs propres mécanismes de contrôle;
- Une structure de réglementation plus efficace axée sur la réalisation de résultats et une surveillance réglementaire mettant l'accent sur les secteurs suscitant le plus de préoccupations.

Les normes du registrateur ont été élaborées à la suite d'une évaluation exhaustive des risques menée en consultation avec des intervenants clés de l'industrie des jeux, 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 évaluera périodiquement les risques pour veiller à ce que les normes soient toujours pertinentes et que les normes les plus strictes soient toujours appliquées pour assurer l'intégrité des jeux en Ontario.

La mise en œuvre des normes du registrateur se fera graduellement pour tous les secteurs de jeux touchés. Un vaste plan de mise en œuvre sera élaboré en collaboration avec l'OLG et les exploitants afin de favoriser une transition sans heurts vers un modèle axé sur des normes et de préserver l'intégrité des jeux en Ontario et la confiance du public à l'égard de ce secteur.

La CAJO aidera les entités réglementées à atteindre les résultats escomptés en élargissant son approche de façon à favoriser la conformité des personnes et des entreprises inscrites aux obligations qui leur incombent en vertu des règlements. La CAJO fournira du soutien en ayant recours de façon efficace à un large éventail d'outils de réglementation qui lui permettront de faire plus que de veiller à ce que les obligations soient remplies. Les activités d'assurance réglementaire de la CAJO seront à la fois proactives et réactives, et engloberont de la sensibilisation, des évaluations, des inspections, des enquêtes, des vérifications, la mise à l'essai de matériel, ainsi que l'utilisation des résultats de vérifications ou d'attestations internes ou externes.

S'il arrive qu'une personne ou entreprise inscrite ne remplisse pas ses obligations, la CAJO disposera toujours d'un certain nombre d'outils d'application de la loi et de conformité, dont des lettres d'avertissement, des activités d'assurance réglementaire renforcées, des exigences supplémentaires ou des conditions pour l'inscription, des amendes et, dans les cas de non-conformité qui sont graves ou qui se poursuivent, la suspension ou la révocation de l'inscription.

Le cadre réglementaire vise à donner aux entités réglementées le maximum de marge de manœuvre tout en continuant à assurer les plus hauts niveaux d'intégrité au sein de l'industrie des jeux.

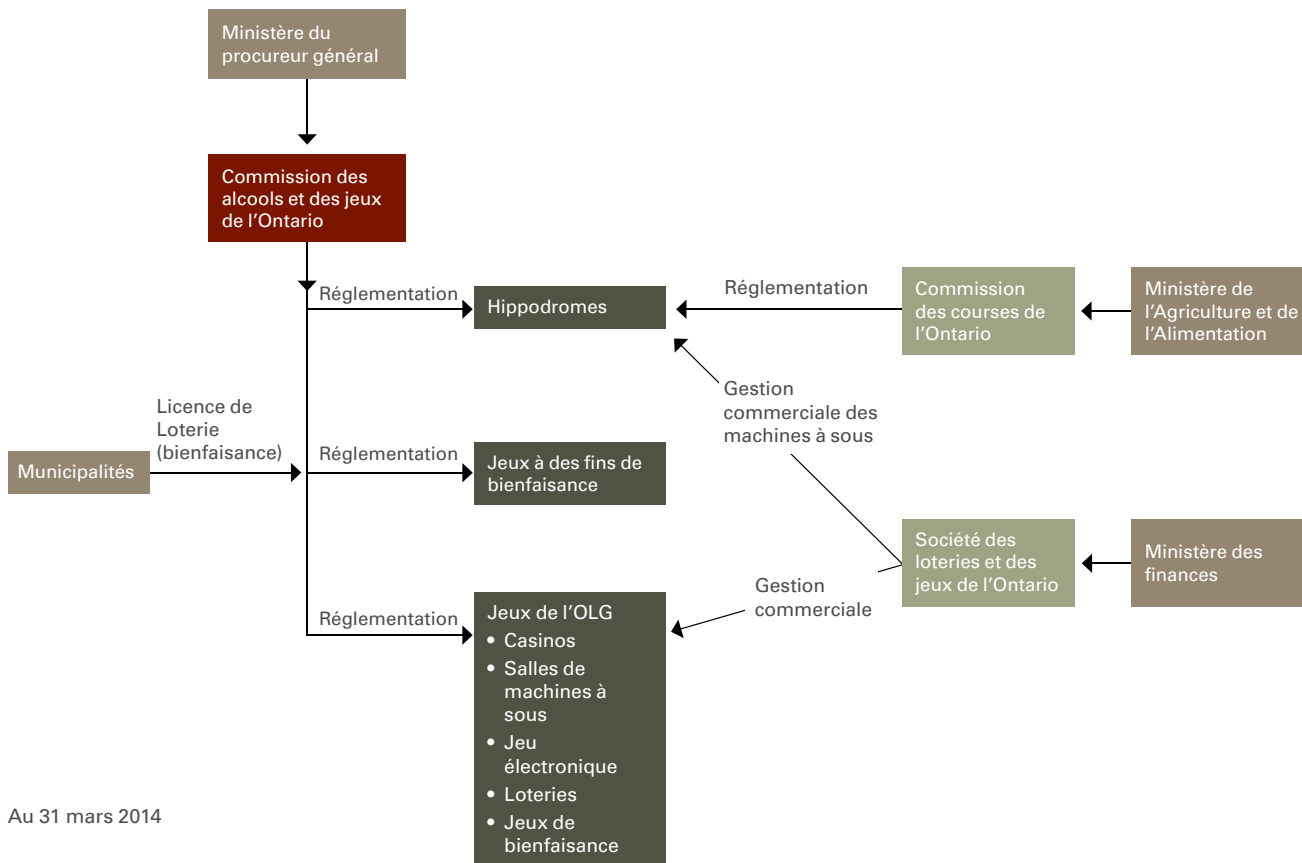
Changements apportés aux droits d'inscription pour les jeux

Le 1^{er} janvier 2015, la CAJO a appliqué un nouveau barème des droits d'inscription pour tous les secteurs de l'industrie des jeux de l'Ontario, dont les casinos, les jeux de bienfaisance, les loteries de l'OLG et les jeux sur Internet. Ce barème se greffe aux modifications apportées aux règlements depuis 2012 et s'inscrit dans le cadre de l'engagement pris par la CAJO de moderniser son approche à l'égard de la réglementation et de mettre en place un processus d'inscription rationalisé et plus convivial.

Le nouveau barème des droits, qui a été établi à la suite de discussions avec des intervenants de la CAJO, vise à :

- Renforcer l'équité en faisant en sorte que les personnes et entreprises qui entrent dans une même catégorie pour l'inscription paient les mêmes droits;
- Simplifier le processus d'inscription afin que toutes les personnes et entreprises inscrites n'aient qu'à effectuer une seule inscription et à verser des droits uniques;
- Donner plus de liberté et de souplesse aux personnes et entreprises inscrites en leur permettant de dispenser des services à tous les secteurs de l'industrie des jeux en vertu d'une seule inscription.

GRAPHIQUE 4 LIENS ENTRE LES PARTENAIRES DANS LE SECTEUR DES JEUX DE L'ONTARIO



Au 31 mars 2014

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 loteries 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 lots 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, un organisme doit avoir un objectif de bienfaisance. Ce terme est défini dans la common law et dans le décret comme étant tout objectif visant à :

- 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.