

Transcription du webinaire iCAJO

[Début de l'enregistrement : 00:00:00]

Liz Yeigh : Bonjour. Merci. Bienvenue à ce webinaire que nous donnons aujourd'hui sur iCAJO et sur les services en ligne offerts aux titulaires de permis de vente d'alcool. Nous sommes heureux de vous avoir avec nous. Je me présente : Liz Yeigh, directrice des stratégies pour la participation à la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario. C'est moi qui suis votre animatrice aujourd'hui. Et voici trois de mes collègues : Rose Bazopoulos, du Bureau de la gestion du portefeuille et des programmes, qui encadre le travail concernant iCAJO, Devin Sookdeo, chef de l'admissibilité pour les permis d'alcool, et Ruxandra Ilicea, agente de délivrance des permis d'alcool à la CAJO.

Le webinaire d'aujourd'hui va porter sur le nouveau portail iCAJO et sur l'utilité qu'il aura pour vous en ce qui concerne vos permis d'alcool, ainsi que sur les nouveaux services en ligne associés à ce genre de permis. Vous verrez aussi comment naviguer dans ce système en ligne. Nous vous montrerons des captures d'écran et vous expliquerons comment tout ça fonctionne.

Si vous avez des questions, nous vous invitons à les envoyer pendant le webinaire. Vous pouvez le faire n'importe quand pendant la présentation. Nous ferons de notre mieux pour y répondre. Vos questions seront enregistrées, et nous y répondrons à la fin seulement, parce que la présentation prendra tout le temps que nous avons. Le webinaire étant limité à 60 minutes, il se peut que nous ne puissions pas répondre à toutes les questions; nous tâcherons alors de répondre par courriel.

Vous n'avez qu'à taper vos questions dans le portail, pendant que vous regardez le webinaire. Celui-ci est enregistré. Donc, comme nous l'avons déjà fait avec d'autres webinaires, après la présentation d'aujourd'hui, un enregistrement sous-titré et le webinaire comme tel seront publiés sur notre site Web. Vous pourrez donc tout revoir et y renvoyer quiconque voudrait aussi se familiariser avec iCAJO. Il y aura aussi une transcription en français à télécharger. Enfin, si vous éprouvez des difficultés techniques, vous pouvez écrire à notre fournisseur de service pour le webinaire, à l'adresse support@webcastcanada.ca.

Bon. Nous avons du pain sur la planche aujourd'hui. Commençons par une petite introduction à propos de la CAJO, c'est-à-dire qui nous sommes et ce que nous faisons. Ensuite, nous vous présenterons le portail iCAJO, puis il sera question des codes d'accès en ligne, que beaucoup d'entre vous ont reçu par courriel. Nous verrons à quoi ils servent et comment les utiliser pour créer et mettre à jour votre compte en ligne. Au volet suivant, nous verrons comment faire une

demande de permis dans le nouveau système en ligne, et comment renouveler votre permis si c'est tout ce que vous avez à faire. Après, nous vous donnerons d'autres conseils sur l'utilisation d'iCAJO. Dernier point, et non le moindre : nous serons toute oreille pour vos questions.

Je donne maintenant la parole à Devin, qui va venir vous parler de la CAJO. Devin?

Devin Sookdeo : Merci, Liz. La CAJO a été créée en 1998. C'est un organisme de réglementation provincial qui relève du ministère du Procureur général de l'Ontario. La CAJO compte six divisions et plus de 600 employés. Elle a pour mandat de réglementer les secteurs des alcools, des jeux et des courses de chevaux dans le respect des principes d'honnêteté et d'intégrité tout en veillant à l'intérêt public.

Nos attributions réglementaires couvrent la vente et le service de boissons alcoolisées, la délivrance des permis aux fabricants et des permis d'alcool aux établissements comme les bars, les restaurants, les boîtes de nuit, etc., ainsi que les permis de circonstance, la vente de bière, de vin et de cidre en épicerie, les permis de centre de fermentation libre-service, les services de livraison d'alcool et les représentants des fabricants. Elles couvrent aussi les courses de chevaux, les loteries exploitées par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, les jeux de l'OLG, notamment les casinos, les établissements de machines à sous, les jeux en ligne et les jeux de bienfaisance, les loteries pourvues d'une licence mises sur pied par des organismes caritatifs ou religieux, par exemple les bingos, les tirages au sort et les billets à fenêtres.

Nous délivrons plus de 65 000 permis chaque année. L'industrie des boissons alcoolisées représente 29 % de ce chiffre, avec un total de 19 000 permis. Sur ce graphique, les données ne comprennent pas les quelque 65 000 permis de circonstance délivrés chaque année. Nous suivons un cadre réglementaire moderne fondé sur le risque, c'est-à-dire que nos priorités vont au plus important. Nous sommes axés sur les résultats : en matière de conformité, l'accent est mis sur le but plutôt que sur les modalités. Nous privilégions aussi la conformité. Nous travaillons activement avec les titulaires de permis et les personnes inscrites pour garantir le respect de la réglementation.

Liz Yeigh : Merci, Devin. C'est à présent le tour de Rose, qui va venir vous parler d'iCAJO.

Rose Bazopoulos : Merci, Liz. Le portail iCAJO héberge les services électroniques de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario. Ce nouveau portail vise à uniformiser les procédures et les technologies de la CAJO pour tous les services, et à améliorer les services pour les intervenants. Lorsqu'il sera implanté, il remplacera les systèmes désuets et générera des économies pour la CAJO et ses intervenants.

Le portail iCAJO changera profondément les rapports entre les intervenants et la CAJO. Surtout, il mettra une vaste gamme de nouveaux services en ligne à la disposition des titulaires de permis actuels et potentiels, des personnes inscrites et du public. Les particuliers et les organisations pourront ainsi gérer leurs permis et licences, leurs inscriptions et leurs autorisations et faire les demandes y afférentes, où qu'ils soient et quelle que soit l'heure. De plus, les citoyens pourront déposer des plaintes concernant l'alcool, les jeux et les courses de chevaux et demander des renseignements en ligne.

iCAJO est au cœur du plan stratégique de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario, qui vise à offrir des services modernes et simplifiés. Ce plan s'inscrit dans les priorités gouvernementales de gestion efficace et responsable, et cadre avec la vision du gouvernement numérique pour l'Ontario.

La mise en place du portail iCAJO doit se faire en quatre phases, le tout devant être achevé en 2019. La première phase, démarrée en mai 2017, concernait les demandes en ligne de permis de circonstance, ainsi que les demandes en ligne de permis et d'autorisation pour les fabricants de produits alcoolisés. La deuxième phase a été lancée en janvier dernier. Elle portait sur les demandes en ligne et la gestion des autres permis relatifs à l'alcool, comme ceux pour la vente d'alcool, les centres de fermentation libre-service, les services de livraison d'alcool, les représentants autorisés et les minibars. Elle comprenait aussi le traitement en ligne des plaintes, des questions, des avis réglementaires et des objections relatives à la nouvelle version de la demande de permis de vente d'alcool. Enfin, nous y avons introduit les options de deux et quatre ans pour la période de renouvellement et la possibilité d'automatiser les renouvellements.

Dans l'ensemble, iCAJO a été bien accueilli par les intervenants et le personnel de la CAJO. Des sondages en ligne font état d'un taux de satisfaction de 95 % chez les utilisateurs.

Liz Yeigh : Merci, Rose. Certains de nos webinaires sont là pour vous montrer comment fonctionne le portail, et nous sommes d'ailleurs très curieux de vous entendre sur votre expérience d'utilisateur. Donc, les sondages que Rose vient de mentionner sont importants. Nous vous serions reconnaissants d'y répondre à la fin de votre inscription, car nous voulons être certains que le système fonctionne pour tout le monde.

Je donne maintenant la parole à Ruxandra. Elle va vous expliquer rapidement comment créer votre compte sur iCAJO puisque c'est bien entendu à vous de le faire. À toi, Ruxandra.

Ruxandra Ilicea : Merci, Liz. Parfait! Nous allons commencer par nous rendre sur la page Web de la CAJO, à l'adresse www.agco.on.ca. Pour accéder au portail iCAJO, cliquez sur le bouton **Services en ligne iCAJO** en

haut de la page. Nous vous l'avons encerclé de bleu sur l'écran précédent, pour vous aider à le repérer. Voici maintenant la page Web iCAJO. Pour tous les types de demande y compris les renouvellements, il faut créer un compte. L'utilisateur peut être le demandeur lui-même, ou un représentant ou un mandataire agissant en son nom.

Pour créer un compte, cliquez sur le lien **créant un compte** mis en évidence sur cette page. Ce lien va vous mener à la première page de la section **Inscrire un compte**. Vous devez remplir tous les champs marqués d'un astérisque. Puis, au milieu de la page, vous remarquerez la rubrique **Code d'accès en ligne**. Si vous avez déjà reçu votre code d'accès par courriel, vous pouvez l'inscrire dans cette section. Sinon, ce n'est pas grave : vous pouvez effectuer votre inscription sans code, puis revenir le taper une autre fois.

Donc, si vous avez votre code d'accès, répondez oui à la question sur ce code. Vous verrez alors apparaître un champ dans lequel vous pourrez le taper; c'est ce champ qu'on voit sur la diapo. Précision importante : si vous travaillez pour un cabinet d'avocats ou si vous êtes un mandataire agissant pour le compte de plusieurs titulaires de permis, vous aurez besoin des codes d'accès de vos clients, que vous inscrirez sur votre compte public en ligne pour pouvoir consulter leurs renseignements.

Nous avons pensé à vous faciliter les choses : ainsi, certains renseignements que vous avez déjà fournis à la CAJO en tant que titulaires de permis ou d'autorisation seront préalablement saisis dans le portail. C'est votre code d'accès qui relie votre nouveau compte en ligne aux données de votre dossier de la CAJO. Les titulaires de permis recevront leur code d'accès par courrier avant l'expiration de leur permis ou de leur autorisation. Si vous souhaitez obtenir votre code d'accès plus rapidement, vous pouvez communiquer avec notre service à la clientèle par le portail ou par courriel. La page des services en ligne se trouve à l'adresse www.agco.ca/iagco. Par courriel, veuillez écrire à customer.service@agco.ca. Si vous avez égaré votre code, communiquez avec notre service à la clientèle. Vous pouvez nous téléphoner au 416 326-8700 ou au 1 800 522-2876 sans frais.

Bon. Quand vous aurez fini de remplir une page d'inscription et aurez cliqué sur **Terminer l'inscription**, vous recevrez un courriel dans lequel il vous sera demandé d'activer votre compte. Voici un exemple. Cliquez sur le lien d'activation mis en évidence sur cette page. Vous arriverez à la page d'activation de votre compte; vous n'aurez qu'à y inscrire votre mot de passe et à cliquer sur le bouton d'activation. Vous aurez alors activé votre compte en ligne d'utilisateur, dont voici un exemple. Nous vous recommandons de cliquer sur l'onglet **Mon profil**, en bas de l'écran, pour vérifier si les renseignements sont exacts. Si vous n'avez pas encore pu inscrire votre code d'accès dans votre compte, vous pouvez le faire à partir de

cet onglet. Tout en bas de la page se trouve une section du code d'accès en ligne; vous pouvez y taper votre code si vous en avez un, puis cliquer pour sauvegarder.

Une fois le code d'accès inscrit, vos précédents renseignements sur l'auteur de la demande seront affichés comme on le voit sur cette page. Cliquez sur l'onglet qui permet de voir les renseignements pour chaque entité juridique, afin de vérifier l'exactitude de l'information.

Une fois que vous avez cliqué sur ce lien, vous verrez deux onglets pour l'entité juridique : celui des renseignements et celui de la structure organisationnelle. Cliquez sur celui de la structure organisationnelle et assurez-vous de l'exactitude des renseignements. Faites de même pour l'onglet des renseignements.

Nous avons montré ce formulaire pour les cabinets d'avocats et les mandataires ou les représentants qui agissent pour le compte de leurs clients. L'auteur de la demande doit remplir et signer ce formulaire, qui doit accompagner la demande. Cette section, indiquée sur cette page, doit être remplie par le demandeur. S'il s'agit d'une société en nom collectif ou d'une société en commandite, il faut savoir que tous les associés doivent remplir la section. Vous pourrez mettre ce formulaire en pièce jointe avec votre demande en ligne. Tout à l'heure, nous nous attarderons à la section correspondante.

Si vous constatez que des renseignements dans votre compte sont inexacts, vous pouvez aller à l'onglet **Menu principal** et cliquer sur l'onglet prévu à cet effet pour les faire modifier. Tous les changements doivent être faits par écrit.

Liz Yeigh : Merci, Ruxandra. Et n'oubliez pas, si vous avez des questions, vous pouvez les écrire dans la case prévue à cet effet. N'hésitez donc pas à le faire pendant la présentation; nous tâcherons d'y répondre à la fin. Et maintenant, Devin va vous expliquer comment faire une demande de permis à la CAJO.

Devin Sookdeo : Merci, Liz. Alors, si c'est votre première demande de permis de vente d'alcool, il est important que vous ayez en main tous les documents d'accompagnement quand vous allez dans votre compte iCAJO, pour que vous puissiez les joindre à la demande. Voici, rapidement, une liste des documents que vous devrez verser avec votre demande en ligne : les droits de demande, les renseignements sur l'entité, les renseignements personnels et les plans d'étage de vos locaux.

Il y a aussi d'autres documents qui ne sont pas obligatoires pour la demande initiale, mais que nous vous recommandons de transmettre dès que possible. Il s'agit du formulaire de renseignements municipaux, des lettres d'approbation des entités concernées ainsi que des lettres de conformité du service du bâtiment, du service des incendies et du service de santé publique.

O.K. Maintenant que nous savons quels documents sont exigés, voyons comment faire une demande de permis de vente d'alcool. Sur la page du menu principal, vous verrez deux options sous la rubrique des nouvelles demandes; elles apparaîtront quand vous aurez cliqué sur le bouton de demande de permis de circonstance. Pour lancer une nouvelle demande, il faut cliquer sur le deuxième bouton. Nous l'avons déjà dit, le site se veut intuitif et convivial. Aujourd'hui, le but n'est pas de vous expliquer en détail comment faire une demande, mais plutôt de vous montrer comment utiliser le site.

Sur cette page, vous devrez indiquer quel permis vous demandez. Il y en a plusieurs, qui sont indiqués dans la liste déroulante : autorisation pour la bière et le cidre, permis de centre de fermentation libre-service, permis de représentant de fabricant et permis de service de livraison d'alcool. Sélectionnez le type de permis que vous voulez. Pour les besoins de notre exemple, nous avons choisi les ventes d'alcool.

Cette page donne accès à un guide pour chaque type de permis. Cliquez sur le lien pour ouvrir une fenêtre contenant le guide en PDF. Vous pouvez aller et venir entre les fenêtres sans crainte : vous ne perdrez pas votre session iCAJO. En plus de ce lien, vous trouverez un exemplaire de tous nos guides de demande sur le nouveau site de la CAJO. Vous devez aussi inscrire le genre d'auteur de la demande, que vous sélectionnerez dans la liste déroulante. Pour notre exemple, le demandeur est une personne morale. Ce site vous permet d'inscrire facilement vos réponses dans les champs de renseignements sur la demande. N'oubliez pas de remplir tous ceux indiqués par un astérisque.

Voici d'autres exemples de renseignements à inscrire dans les champs. Pour les adresses, iCAJO activera StreetPerfect, un logiciel reconnu par Postes Canada. Veuillez surveiller les avertissements au sujet des erreurs d'adresse. Vous pouvez refuser la correction proposée, mais assurez-vous que l'adresse est la bonne, cela accélérera l'approbation de votre demande.

Vous devez fournir des renseignements sur les personnes physiques et morales associées. Pour remplir les champs correspondants, cliquez sur le bouton d'ajout à l'endroit où vous devez énumérer les particuliers ou les entités qui ont ou auront un intérêt direct ou indirect dans l'entité ou un poste clé dans l'administration ou la direction, y compris les dirigeants, les administrateurs, les actionnaires, les propriétaires uniques, les associés, les associés commandités et les employés principaux. Pour en savoir plus sur la façon de remplir ces champs, cliquez sur le lien vers le *Guide sur les exigences en matière de renseignements personnels et de renseignements sur les entités*, sur cette page même ou sur le site d'iCAJO. Vous remarquerez qu'il faut indiquer le type d'entité, le nom et le courriel. C'est important d'inscrire une adresse courriel valide pour les personnes nommées. Nous vous recommandons

d'utiliser une adresse courriel personnelle pour envoyer les renseignements.

Voici un point important : inscrivez les renseignements dans les champs qui correspondent à votre structure organisationnelle. Par exemple, les *renseignements sur les entités* pour les sociétés et les *renseignements personnels* pour les particuliers.

Quand vous aurez inscrit les renseignements sur tous les particuliers et toutes les entités, cliquez pour envoyer la demande de renseignements. Toutes les personnes physiques et morales énumérées recevront un courriel dans lequel il leur sera demandé de remplir leurs formulaires de renseignements personnels. Le système vous indiquera quand ce courriel a été envoyé. Vous pouvez envoyer de nouveau la demande par courriel si vous constatez que des personnes ou entités énumérées n'ont pas rempli leur formulaire. L'auteur de la demande peut aussi informer chaque personne autrement que par ce courriel qu'elle doit remplir ce formulaire. Le renouvellement ne sera complet que lorsque toutes les personnes physiques ou morales auront rempli chacune leur formulaire.

Voici un exemple du courriel envoyé à chaque particulier ou entité dont le nom est indiqué. Ce code est unique; il ne fonctionnera que pour la personne ou l'entité inscrivant ses renseignements. Une fois les renseignements inscrits, ce lien devient invalide.

En cliquant sur le lien, la personne est amenée à cette demande de renseignements. Auparavant, les renseignements devaient être inscrits champ par champ et recueillis pour chaque demande. Désormais, chaque particulier ou entité peut garder ses renseignements confidentiels, car le formulaire est directement téléversé dans iCAJO. Pour la même raison, la personne qui remplit les champs d'information ne peut accéder qu'à la demande de renseignements; la demande de renouvellement reste confidentielle. Si vous souhaitez revenir remplir le formulaire plus tard, cliquez pour sauvegarder le brouillon. Quand vous serez prêt à remplir les champs qui restent, vous n'aurez qu'à cliquer sur le lien fourni dans le courriel pour revenir à la demande de renseignements. Suivant vos réponses aux questions, de nouveaux champs apparaîtront automatiquement afin que vous puissiez inscrire des renseignements additionnels.

Comme vous pouvez voir, nous avons cliqué « oui » sur ce formulaire, et la page se met à jour et nous invite à remplir les nouveaux champs. Après vous être assuré que les renseignements sont exacts, cliquez pour les soumettre; le bouton se trouve en bas de l'écran. Nous vous recommandons de prendre en note le numéro de votre dossier. L'auteur de la demande peut faire le suivi des dossiers et savoir quand chaque particulier ou entité a rempli son formulaire de renseignements. Nous vous le rappelons, il faut que les formulaires de toutes les personnes et entités aient été dûment remplis pour que le renouvellement soit complet. Vous pouvez continuer de remplir votre

demande en attendant les formulaires de renseignements, mais vous ne pourrez pas la soumettre et passer à la page de paiement s'il manque l'un de ces formulaires.

Il vous sera demandé de donner des détails sur les locaux auxquels votre permis doit s'appliquer. Comme vous voyez, il y a d'autres questions. Nous l'avons déjà dit, vous devez fournir plusieurs autres documents à l'appui de votre demande. Le système iCAJO vous permet de téléverser toute la documentation exigée dans un seul dossier de demande. iCAJO vous indiquera, à droite de votre demande, les documents qu'il vous reste à téléverser, afin que vous soyez certain que votre demande est complète. Dans notre exemple, le système exige un plan d'étage.

Pour téléverser le document, cliquez sur le bouton de téléchargement; la page vous invitera à téléverser le fichier nécessaire. Une fois la pièce jointe téléversée, l'auteur de la demande doit sélectionner l'élément auquel ce document correspond dans une liste déroulante. Ici encore, si vous ajoutez le formulaire pour un mandataire, vous devez sélectionner cet élément dans le menu déroulant. Chaque fois qu'une pièce jointe est identifiée, une case est cochée en vert pour indiquer que les bons documents ont été téléversés. L'auteur de la demande peut ainsi s'assurer qu'aucune information ne manque.

À cet écran, vous verrez deux options pour la durée du permis. Auparavant, c'était toujours deux ans pour un nouveau permis. À présent, iCAJO vous donne le choix entre deux et quatre ans pour votre permis d'alcool. Pour les nouveaux permis, le permis de deux ans coûte 1 055 \$ et le permis de quatre ans coûte 1 355 \$.

Quand tous les renseignements ont été versés, vous devez payer intégralement vos droits de demande. Nous vous rappelons que ces droits ne sont pas remboursables. Allez en bas de la page et cliquez sur le bouton pour payer vos droits et déposer votre demande. Ce bouton vous amènera à la page de paiement. Comme vous voyez, cette page ne fait pas partie d'iCAJO. C'est une page sécurisée du gouvernement de l'Ontario, où vous pouvez payer par Visa, Mastercard ou Interac en ligne. Une fois que vous avez inscrit les renseignements exigés, cliquez pour effectuer la transaction. Sur la page suivante, cliquez pour imprimer le relevé du paiement si vous souhaitez en conserver une copie. Attention, car vous ne pourrez plus imprimer le relevé quand vous aurez quitté cette page.

Ne fermez surtout pas la fenêtre après avoir imprimé le relevé. Vous devez absolument cliquer sur le bouton **Compléter le paiement**. En effet, même s'il sera indiqué en haut de la page que vous avez versé le montant du paiement, votre paiement ne sera pas enregistré avec la demande si vous ne cliquez pas sur **Compléter le paiement**. Donc, on ne le dira jamais assez : assurez-vous de cliquer sur **Compléter le paiement**. Cela fait, vous serez redirigé vers la page de votre demande sur iCAJO.

Quand vous aurez cliqué sur **Compléter le paiement**, vous serez ramené au portail iCAJO, qui vous indiquera que votre demande a été reçue. Votre rétroaction est importante pour nous. Vous serez invité à répondre à un court sondage afin que notre portail puisse toujours mieux répondre à vos besoins. Nous vous serions reconnaissants de prendre le temps de le remplir.

De retour sur la page principale, vous pourrez voir votre demande. Vous pourrez y ajouter des renseignements ou retirer votre demande en tout temps. Une fois la demande acceptée, le système générera un courriel vous en avisant. À partir de ce courriel, vous pourrez télécharger votre permis en version PDF. On peut aussi visualiser le permis à partir de la page d'ouverture de session d'iCAJO.

Liz Yeigh : Merci, Devin, pour cette explication du processus de demande. Nous allons maintenant voir les démarches à faire pour renouveler le permis. C'est Ruxandra qui va venir nous en parler.

Ruxandra Ilicea : Merci, Liz. Bon, nous allons maintenant voir comment renouveler votre permis d'alcool, mais avant de commencer, il y a quelques points importants à savoir. Si votre demande de renouvellement n'a pas été reçue à la date d'expiration inscrite sur votre permis d'alcool, ce dernier sera expiré et vous ne pourrez plus vendre ni servir d'alcool à votre établissement. Un permis expiré ne peut pas être renouvelé. Par conséquent, si votre permis a expiré, vous devrez faire une nouvelle demande de permis de vente d'alcool.

Cela dit, il se peut que vous soyez exempté de l'avis public et des lettres de conformité si la date d'expiration de votre permis est assez récente. Veuillez aussi noter qu'un nouveau numéro de permis sera assigné à vos locaux. Vous pouvez communiquer avec le service à la clientèle de la CAJO en indiquant votre numéro de dossier pour obtenir de l'assistance après le dépôt de votre demande.

N'oubliez pas que vous n'avez pas le droit d'y vendre ni d'y servir de l'alcool avant qu'un nouveau numéro de permis d'alcool valide ait été assigné à vos locaux et que le permis ait été officiellement délivré, conformément à la *Loi sur les permis d'alcool*.

Voilà. Voyons maintenant comment faire une demande de renouvellement de votre permis d'alcool. Une fois que vous avez ouvert une session sur... Pardon, pouvons-nous revenir sur cette diapo? Merci. Je disais donc, quand vous avez ouvert votre session sur votre compte d'utilisateur, voici l'écran qui va vous apparaître. Sous la rubrique **Mes licences/permis/autorisations approuvés**, vous allez voir une liste de tous vos permis de vente d'alcool. Lorsque vous pouvez renouveler un permis de vente d'alcool, le bouton **Renouveler** sera visible sur cette page, à droite. Vous n'avez qu'à cliquer sur ce bouton pour lancer la demande de renouvellement.

Une fois le bouton cliqué, une page apparaîtra et elle contiendra les renseignements sur le permis que vous aviez sélectionné. Prenez soin de vérifier l'exactitude de ces renseignements, puis cliquez sur le bouton **Suivant** lorsque vous serez prêt à faire votre demande.

La page suivante affichera les personnes physiques ou morales qui font partie de la structure organisationnelle du titulaire du permis. Si, par exemple, le titulaire est une société, vous verrez les noms de tous les dirigeants, administrateurs et actionnaires de cette société, près du haut de cette page. Encore une fois, n'oubliez pas de vérifier soigneusement ces renseignements et, comme Devin l'a dit, nous exigeons des demandes de renseignements pour toutes les personnes physiques ou morales qui ont ou auront un intérêt direct ou indirect dans l'entité juridique ou occuperont un poste clé dans l'administration ou la direction, y compris les dirigeants, les administrateurs, les actionnaires, les propriétaires uniques, les associés, les associés commandités et les employés principaux.

Les auteurs de demande peuvent aussi consulter le *Guide sur les exigences en matière de renseignements personnels et de renseignements sur les entités* sur notre page Web et sur cette page; il y a un lien juste au-dessus du bouton **Ajouter**. Pour remplir les champs relatifs à la demande de renseignements, il vous faudra cliquer sur le bouton **Ajouter**, juste en bas du lien des renseignements personnels et des renseignements sur les entités. N'oubliez pas que vous devrez remplir l'un de ces champs pour chaque personne physique ou morale de la structure organisationnelle de ce titulaire de permis.

Voici l'écran qui s'affiche quand vous cliquez sur ce bouton. Sélectionnez alors le type d'entité dans le champ correspondant; vous ferez apparaître d'autres champs à remplir. Pour notre exemple, nous avons sélectionné une personne physique comme type d'entité, ce qui a fait apparaître les nouveaux champs qu'il faudra remplir. Si, par exemple, vous fournissez des renseignements sur un dirigeant, un administrateur ou un actionnaire, vous devrez sélectionner la personne physique comme type d'entité. S'il s'agit d'indiquer les renseignements sur une société de portefeuille qui détient des actions de cette société, vous devrez sélectionner la personne morale comme type d'entité, et le système générera d'autres champs à remplir.

Comme Devin l'a dit, il est extrêmement important d'inscrire une adresse courriel valide dans le champ correspondant de chaque personne physique ou morale énumérée sur cette page, car les demandes de renseignements seront envoyées à cette adresse-là.

Une fois que vous avez entré les données de toutes les personnes physiques ou morales, cliquez pour envoyer la demande de renseignements; ce bouton est mis en évidence sur la page. Je rappelle encore ce que Devin a dit : toutes les demandes de renseignements

doivent être complétées pour que la demande puisse être déposée. Non; est-ce qu'on peut revenir en arrière? Merci, Kate.

O.K. À droite de l'écran, on voit la section affichant l'état des demandes de renseignements. Quand les renseignements requis ont été saisis, l'état de la demande passe de « en attente » à « complétée », et une fois que tout a été complété pour vos... pour les renseignements de cette page, vous pouvez passer à l'étape suivante. Afin d'éviter les retards de traitement, assurez-vous d'avoir répondu à toutes les demandes de renseignements.

Bon, voici le courriel que vous recevrez s'il vous faut remplir une demande de renseignements. Et voici, pour reprendre l'exemple de Devin, un formulaire de renseignements personnels. Une fois que vous avez cliqué sur le lien contenu dans le courriel, vous serez dirigé vers cette page. Auparavant, ces renseignements devaient être inscrits champ par champ, puis l'auteur de la demande devait les verser dans sa demande. Désormais, chaque particulier ou entité peut garder ses renseignements confidentiels, car le formulaire est directement téléversé dans iCAJO. Si vous avez commencé à entrer les renseignements et que vous souhaitez revenir remplir le formulaire plus tard, il y a un bouton de sauvegarde du brouillon en bas de la page; cliquez dessus. Vous pourrez, quand vous voudrez, cliquer sur le lien dans le courriel pour revenir remplir les champs qui restent sur cette page.

À présent, voici la section des questions sur les renseignements personnels. Selon vos réponses, le formulaire se met à jour pour que vous inscriviez des renseignements supplémentaires. Voici un exemple. Nous avons répondu « oui » à la première question, et la page a généré de nouveaux champs, qu'elle nous invite à remplir. Quand vous aurez rempli le formulaire et vérifié que vos renseignements sont exacts, cliquez sur le bouton d'envoi des renseignements en bas de l'écran. Une fois les renseignements transmis, le système vous amènera à l'écran qu'on voit ici. Vous pourrez noter le numéro du dossier si vous le souhaitez. L'auteur de la demande pourra faire le suivi de tous les dossiers indiqués par un numéro, comme Devin l'a précisé.

La page suivante est celle du gestionnaire des locaux. Si la CAJO détient des renseignements sur ces gestionnaires, ils figureront en haut de cette page. S'il n'y a eu aucun changement, n'inscrivez rien dans la zone de texte que vous voyez. C'est important, car si vous y tapez quoi que ce soit, même simplement « sans objet » ou « aucun changement », cela lancera automatiquement un processus d'examen qui prolongera le traitement de votre demande. Ainsi, vous n'inscrivez que les changements à signaler dans cette zone de texte. Bon, disons que vous constatez qu'un gestionnaire doit être retiré de la liste, vous pouvez l'indiquer là. S'il faut au contraire ajouter un gestionnaire, cliquez sur le bouton **Ajouter** en bas de la page. Écrire son nom dans la zone de texte ne suffit pas.

La page suivante contient différentes questions, et vous devez y répondre pour faire votre demande. Nous l'avons déjà dit, plusieurs documents à l'appui doivent être joints à la demande pour que celle-ci soit complète. iCAJO est doté d'une fonctionnalité vous permettant de téléverser tous les documents requis pour constituer un seul dossier de demande. À droite de la page, iCAJO indique les documents à téléverser, pour qu'il soit facile de vérifier si la demande est complète. Donc, à côté de la mention de chaque document requis pour ce type de demande, il y aura la mention « oui » dans la colonne correspondante.

Si vous êtes un cabinet d'avocats ou un mandataire, un cas dont Devin a déjà parlé, la page de signature du demandeur doit être téléversée sur cette page. Une fois le formulaire téléversé, vous devrez aller dans une liste déroulante pour indiquer à quoi ce document correspond.

O.K. Passons maintenant à la section sur la durée du permis. Comme vous voyez, cette section affiche maintenant deux options. Auparavant, c'était toujours deux ans pour un nouveau permis. À présent, iCAJO vous donne le choix entre deux et quatre ans. Comme vous faites une demande de renouvellement, vous sélectionnez la première option pour un permis de deux ans, qui coûte 300 \$, ou vous choisissez la seconde option pour un permis de quatre ans, qui coûte 600 \$.

Vous devrez payer le montant au complet avant d'envoyer votre demande complétée. Nous rappelons aux demandeurs que les droits de demande ne sont pas remboursables. C'est pourquoi vous devez bien lire la section de la déclaration, puis cocher la case, avant de cliquer sur le bouton de paiement des droits en bas de la page.

Comme Devin l'a dit, la page de paiement ne fait pas partie d'iCAJO. C'est une page sécurisée du gouvernement de l'Ontario, où vous pouvez payer par Visa, Mastercard ou Interac en ligne. Une fois que vous avez inscrit les renseignements exigés, cliquez pour effectuer le paiement. C'est la même page que vous avez vue pendant la présentation de Devin. Si vous souhaitez imprimer la page, faites-le à ce moment-là. Attention, car c'est le seul moment où vous pourrez le faire. N'oubliez pas de laisser la fenêtre ouverte après avoir imprimé le relevé de paiement, car vous devez absolument cliquer sur le bouton **Compléter le paiement** en bas de la page, sinon votre demande ne sera pas enregistrée. Encore une fois, on n'insistera jamais trop : si vous ne cliquez pas sur ce bouton, votre demande ne sera pas envoyée.

Quand vous aurez cliqué sur **Compléter le paiement**, vous serez ramené au portail iCAJO, qui vous indiquera que votre demande a été reçue. Nous vous le rappelons, vous serez invité à répondre à un très court sondage. Votre rétroaction est importante. Nous vous serions donc reconnaissants de prendre le temps de répondre à ce sondage.

Enfin, après avoir soumis votre demande, vous pouvez revenir à votre menu principal, où vous pourrez voir les renseignements sur votre demande. Peu après son dépôt, vous recevrez un courriel comportant un résumé de la demande.

Liz Yeigh : Merci, Ruxandra. Je crois que nous ne l'avons pas mentionné au début : comme par le passé, vous serez avisé quand vous aurez besoin de renouveler un permis. Vous aurez un préavis de 60 jours. Nous le ferons par courriel si votre adresse est indiquée dans votre compte. Sinon, vous recevrez l'avis par la poste.

Nous voici maintenant à notre dernier volet, et le temps file. Il nous reste un quart d'heure. En quelques mots, Rose va venir vous donner quelques conseils, d'après ce qui est ressorti des sondages ou simplement à la lumière de notre expertise du système. Je crois que ces conseils vous seront utiles. À vous, Rose.

Rose Bazopoulos : Parfait. Alors, si vous voulez faire modifier une licence, une autorisation ou un permis dont vous êtes titulaire, vous devez cliquer sur le lien de demande de modification, qui se trouve dans le menu principal, sous la liste de vos licences, permis et autorisations.

À l'écran suivant, c'est-à-dire l'écran de la demande de modification, vous verrez une liste de tous les types de modifications. Bon, permettez-moi de revenir en arrière. Il vous faut sélectionner une option. Vous allez apercevoir un menu déroulant affichant vos licences, autorisations et permis. À partir de ce menu, sélectionnez le permis, la licence ou l'autorisation que vous voulez faire modifier.

À l'écran suivant, ce sera un menu déroulant affichant les types de modifications que vous pouvez demander. Pour un permis de vente d'alcool, vous pouvez par exemple demander l'ajout de zones aux locaux autorisés par votre permis ou demander la prolongation temporaire des heures d'ouverture ou des locaux autorisés. Donc, vous sélectionnez dans cette liste le changement que vous voulez demander.

Ensuite, vous serez invité à ajouter d'autres pièces jointes si celles-ci sont exigées. Ces pièces jointes peuvent être téléversées dans le dossier de demande en cliquant sur le bouton **Télécharger le fichier** en bas de l'écran. Comme Ruxandra et Devin l'ont dit, une fois le document téléversé, vous devez en indiquer le type.

Si vous souhaitez soumettre une plainte, vous pouvez cliquer sur le lien prévu à cet effet dans le menu principal, en bas des options additionnelles. Vous pouvez porter plainte à titre anonyme; dans ce cas, vous ne serez pas avisé des éventuelles mesures de la CAJO puisque nous n'aurons aucune coordonnée pour vous joindre. Ce sera à vous de communiquer avec le service à la clientèle de la CAJO pour demander où en est votre plainte en indiquant le numéro de

confirmation, que le système iCAJO génère quand la plainte est déposée.

Revenons au menu principal... Si vous souhaitez poser une question, vous pouvez cliquer sur le lien prévu à cet effet, qui est lui aussi situé sous les options additionnelles. Sur l'écran où vous serez amené par le lien, vous pourrez sélectionner le type de votre question dans un menu déroulant; vous serez invité à choisir entre permis d'alcool, courses de chevaux, loteries, jeu et autres. Vous verrez aussi une zone de texte, dans laquelle vous pourrez taper votre question. Il est à noter que les questions en lien avec l'accès à l'information ne sont pas prises en charge par le lien susmentionné. Pour ce genre de question, vous devez remplir un formulaire spécial; le lien vers ce formulaire se trouve en haut de l'écran.

Quand vous aurez soumis votre plainte et posé vos questions, vous pouvez revenir au menu principal, où seront affichées les plaintes soumises par votre compte iCAJO, sauf les plaintes à titre anonyme. Vous pourrez aussi y suivre l'état du traitement de vos plaintes et de vos questions. Les réponses à vos questions sont aussi accessibles par votre compte iCAJO : cliquez sur votre lien **Voir la réponse** et vous pourrez la lire.

Vous remarquerez que les permis ont complètement fait peau neuve. À gauche, vous voyez un nouveau permis et à droite, un permis de l'ancienne génération. Les deux contiennent la même information. C'est surtout la présentation qui a changé, et le papier utilisé pour l'impression. De plus, les nouveaux permis portent un code de référence rapide pour la sécurité. Avec la nouvelle version, les titulaires peuvent eux-mêmes imprimer leur permis au lieu d'attendre que la CAJO le leur envoie par courriel.

Quand on fait une demande en ligne, chaque page de la demande est sauvegardée automatiquement. On peut d'ailleurs cliquer sur le bouton de sauvegarde – il y en a un à chaque page – et continuer de remplir la demande une autre fois. Les permis de vente d'alcool sont valides pour deux ou quatre ans. Comme Liz l'a signalé, un avis de renouvellement est envoyé par courtoisie aux titulaires de permis environ 60 jours avant la date d'expiration figurant sur leur permis. Il y aura une année de transition, après laquelle nous ne traiterons plus les demandes papier. Si vous avez besoin d'autres renseignements ou d'aide concernant votre demande, communiquez avec notre service à la clientèle.

Simplement pour revenir sur ce que mes collègues ont déjà dit, lorsque vous utilisez les services en ligne, vous devez payer les frais par Visa, Mastercard ou Interac en ligne. Les paiements de 30 000 \$ ou plus doivent être faits par transfert bancaire ou transfert électronique de fonds. Tous les droits de demande doivent être reçus par la CAJO avant qu'une demande puisse être traitée. Ces droits ne sont pas remboursables.

Liz Yeigh : Merci, Rose. Je tiens aussi à dire merci à Devin et à Ruxandra pour leur contribution à la présentation d'aujourd'hui. Nous allons maintenant répondre à quelques questions. Merci à ceux d'entre vous qui ont pris le temps de nous en envoyer. Première question : « Comment puis-je fournir et mettre à jour une adresse courriel à laquelle la CAJO pourra m'écrire? » La réponse est la suivante : quand vous recevez votre code d'accès en ligne – nous en avons parlé au début – et que vous enregistrez votre compte avec ce code, si vous n'avez pas d'adresse courriel dans votre dossier, vous pouvez cliquer sur le lien pour demander une modification. Donc, vous cliquez sur ce lien, qui vous dirigera vers une page où vous pourrez indiquer par écrit votre demande de modification. Vous y verrez une zone de texte. Dans cette zone, vous pourrez taper votre nouvelle adresse courriel ou toute autre modification que vous souhaitez faire apporter à votre compte.

Bon, il y a d'autres questions. O.K. Je vais les transmettre à certains de mes collègues. Voici une autre question d'un participant : « Je veux m'assurer que je remplis correctement les champs de la demande de renseignements. Auriez-vous une sorte d'aide-mémoire que je pourrais télécharger quand je remplis cette section de la demande? O.K. Je crois que Roxy va pouvoir répondre.

Ruxandra Ilicea : Absolument! Comme je l'ai dit plus tôt, les auteurs des demandes peuvent consulter le *Guide sur les exigences en matière de renseignements personnels et de renseignements sur les entités* sur notre page iCAJO, ou à partir de n'importe quelle demande pour laquelle ces renseignements sont exigés. Cela dit, la chose importante à ne pas oublier, c'est que les renseignements sont requis pour les personnes physiques et les entités qui font partie de la structure organisationnelle du demandeur.

Par exemple, si c'est une société qui fait la demande, nous exigerons des renseignements personnels sur tous les dirigeants, administrateurs et actionnaires de cette entité. Si le demandeur est une entreprise à propriétaire unique, nous n'exigeons que les renseignements du propriétaire, qui est en fait un travailleur autonome.

Liz Yeigh : Parfait! Merci, Roxy. Troisième question : « Si c'est un simple renouvellement, pourquoi me faut-il soumettre de nouveau mon formulaire de renseignements personnels? » Pouvez-vous répondre, Devin?

Devin Sookdeo : Bien sûr. Notre nouveau système a besoin de ces formulaires pour mettre nos données à jour. Ils sont conservés dans sa mémoire pendant un an. Quand vous renouvelez votre permis, il vous faut donc soumettre un nouveau formulaire avec vos renseignements à jour. Donc, nous vous demandons cela pour tenir notre système à jour avec des données actuelles.

- Liz Yeigh : Merci. Encore quelques mots sur la section des renseignements personnels. Pour certains titulaires de permis, il y a beaucoup de personnes concernées qui doivent remplir cette section. Bon, mais y a-t-il un moyen d'accélérer ce processus? Surtout quand on sait qu'il est impossible de soumettre la demande avant que tout le monde ait rempli la section; beaucoup ont certainement peur que cela retarde le processus. Roxy, tu pourrais peut-être glisser quelques mots là-dessus?
- Ruxandra Ilicea : Oui, pas de problème, Liz. C'est exact : tous les formulaires de renseignements personnels doivent être remplis pour que la demande puisse être soumise. Voici donc ce que nous vous conseillons si vous faites une demande pour laquelle plusieurs personnes doivent fournir leurs renseignements : démarrez les demandes de renseignements plus tôt ou prenez de l'avance dans votre dossier de demande, afin de laisser à toutes les personnes concernées le temps de remplir leur formulaire.
- Liz Yeigh : Merci! O.K. Voici une bonne question. Nous avons beaucoup parlé des paiements et des modalités de paiement électronique dont nous sommes dotés, mais quelqu'un a demandé si on pouvait se présenter dans nos bureaux en personne et payer comptant. Devin?
- Devin Sookdeo : Oui. Comme Rose l'a dit, nous continuons de traiter les demandes papier pour encore un an à compter du 24 janvier, date où nous avons lancé le système. Ainsi, lorsque vous venez remettre votre demande papier à notre service à la clientèle, vous pouvez l'accompagner du paiement comptant. Sinon, vous payez en ligne par Mastercard, Visa ou Interac.
- Liz Yeigh : Et je crois comprendre que lorsque tout sera en ligne, il n'y aura plus moyen de payer comptant; est-ce que...
- Devin Sookdeo : ... c'est exact; il n'y aura plus de paiements comptant.
- Liz Yeigh : O.K. Disons que j'ai plusieurs franchisés. Est-ce que je vais voir tous leurs permis sur mon compte? Je crois que vous en avez parlé, Roxy, mais...
- Ruxandra Ilicea : Oui. Je peux en reparler, Liz. Alors, chaque entité juridique a son propre code d'accès. Pour que le franchiseur puisse consulter les renseignements sur les permis de ses franchisés, il lui faudra connaître les codes d'accès de tous les franchisés et les entrer dans son propre compte en ligne. C'est le seul moyen d'accéder à ces renseignements.
- Liz Yeigh : O.K. Une autre question pour toi, Roxy. Simplement réexpliquer ce qu'il se passerait si j'oubliais de renouveler mon permis avant la date d'expiration.

- Ruxandra Ilicea : Bien sûr. Alors, comme Liz l'a dit, la CAJO envoie par courtoisie un préavis au titulaire du permis 60 jours avant la date d'expiration, puis un autre 7 jours avant cette date. Toutefois, si la demande de renouvellement n'est pas faite et que le permis est annulé ou expiré, il vous faudra faire une nouvelle demande de permis de vente d'alcool. Je le répète, quand cela se produit, un nouveau numéro de permis est assigné aux locaux concernés. L'auteur de la demande peut être exempté de l'avis public et des lettres de conformité, mais cela dépend du temps écoulé depuis la date d'expiration.
- Liz Yeigh : Une autre question peut-être... Voyons voir... Ah d'accord : Rose, au sujet des comptes iCAJO, est-ce que plusieurs utilisateurs peuvent se connecter avec ce code d'accès?
- Rose Bazopoulos : Oui. Le code d'accès en ligne peut être ajouté au profil de plusieurs utilisateurs différents, qui peuvent alors accéder aux renseignements de base sur les permis et la propriété de l'entité juridique, et soumettre une demande au nom de cette entité. Cependant, il est très important de savoir que la CAJO ne fournit le code d'accès en ligne qu'à l'entité juridique à laquelle le numéro est attribué. De plus, ce numéro est communiqué par un moyen sécurisé afin d'en préserver la confidentialité. Il faudrait donc que l'entité divulgue son code d'accès en ligne à un particulier pour que celui-ci puisse ajouter ce code à son compte iCAJO.
- Liz Yeigh : Bon, peut-être une toute dernière question, rapidement, car nous commençons à manquer de temps... Cela concerne une demande de permis de vente d'alcool et les comptes. Si quelqu'un détient un compte ouvert pour des demandes de permis de vente d'alcool, peut-il aussi l'utiliser pour demander, par exemple, un permis de circonstance?
- Rose Bazopoulos : Si c'est la même entité juridique qui demande le permis de circonstance, oui.
- Liz Yeigh : O.K. Un petit rappel en terminant : c'est bientôt le moment de conclure, mais au sujet de ces codes d'accès – car c'est important –, peut-être que Devin pourrait nous rappeler ce qu'il faut faire pour recevoir ce code quand on ne l'a pas encore.
- Devin Sookdeo : Oui. Si vous n'avez pas reçu votre code d'accès ou si vous l'avez égaré, vous pouvez toujours communiquer avec le service à la clientèle, en téléphonant au 416 326-8700 ou au 1 800 522-2876 sans frais. Le service pourra accéder au... c'est-à-dire vous fournir votre code d'accès après quelques questions simples.
- Liz Yeigh : O.K. Les choses avancent bien... Je crois que nous avons répondu à toutes les questions, sauf quelques-unes posées par des participants qui voulaient savoir quand ils pourraient réécouter ce webinaire et où aller pour obtenir les diapositives. En terminant, je dirai donc que pour ceux qui sont avec nous par le protocole de réservation de

ressources ou par le présent webinaire, nous avons vos courriels et nous vous enverrons une copie des diapos accompagnée du lien vers le webinaire, que nous allons publier sur notre site Web. Vous pouvez partager ce lien avec d'autres si vous croyez qu'ils seraient intéressés par ce contenu. Qu'est-ce que je souhaitais dire d'autre en terminant?

Ah oui... Nous donnons des webinaires assez régulièrement sur différents sujets, mais... et un autre webinaire est prévu pour notre troisième phase, qui devrait être lancée sur iCAJO l'automne prochain. N'hésitez donc pas à revenir sur notre site pour visionner différents types de webinaires, que nous mettrons à votre disposition si vous êtes intéressés. Enfin, vous pouvez toujours nous joindre à l'adresse connect@agco.ca. Je vous l'épelle : c-o-n-n-e-c-t, sur CAJO-point-ca. Vous pouvez aussi nous dire un mot en français ou en anglais sur nos comptes Twitter – vous les voyez à l'écran – si vous souhaitez nous poser d'autres questions ou nous suivre. Nous avons aussi notre section réservée aux questions et celle des plaintes sur les pages iCAJO. En terminant, nous espérons que ces ressources aussi vous seront utiles. Merci d'avoir été des nôtres et passez une excellente journée.

[Fin de l'enregistrement : 00:58:00]