



Rapport annuel 2009–2010

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

CAJO

Commission des alcools
et des jeux de l'Ontario



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

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2010

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

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

**Alcohol and Gaming
Commission of Ontario**

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



**Commission des alcools et des jeux de l'Ontario
Rapport annuel 2009 – 2010**

DESTINATAIRE : L'honorable Chris Bentley
Procureur général de l'Ontario

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

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario pour la période allant du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010.

A handwritten signature in black ink, reading 'D. C. Gavsie'.

David C. Gavsie

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

TABLE DES MATIÈRES

Message du président	4
Message du directeur général	6
Vue d'ensemble et principales activités de la CAJO	8
Vue d'ensemble	8
Vision, Mandat, Mission	9
Principales activités	10
Structure organisationnelle	11
Conseil d'administration	12
Activités du conseil de la CAJO	14
Efficacité des opérations et autres points saillants	18
Vue d'ensemble des opérations	18
Principales réalisations sur le plan des opérations	18
Délivrance des permis d'alcool	19
Jeux commerciaux et loteries exploitées par l'OLG	20
Jeux de bienfaisance	22
Initiatives internes	24
Budget de fonctionnement	24
Conservation	24
Plan relatif à la technologie de l'information	25
Plan relatif aux ressources humaines	25
Communications internes et externes	26
Performance opérationnelle	28
Délivrance des permis d'alcool	28
Licences de loterie délivrées par la CAJO	28
Inscriptions relative aux loteries pour des détaillants, des gérants de détaillants et des fournisseurs de matériel	29
Personnes inscrites relativement au jeu	29
Enquêtes, application des lois et conformité	30
Service à la clientèle	31
Relations avec les médias	31
Site Web de la CAJO	31

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



David C. Gavsie

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

MANDAT DE LA CAJO

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario a le mandat de réglementer les secteurs des alcools et des jeux en respectant les principes d'honnêteté et d'intégrité tout en veillant à l'intérêt public. Nous sommes bien conscients du fait qu'en tant qu'organisme de réglementation, la CAJO doit tout spécialement donner l'exemple et veiller à ce que le gouvernement, le public et nos intervenants aient confiance dans nos processus et les décisions prises en ce qui a trait aux secteurs que nous régissons.

AMÉLIORATION DES SERVICES

Qu'il s'agisse de ses activités de délivrance des permis d'alcool et d'application des lois ou encore de surveillance réglementaire des jeux de bienfaisance, des casinos, des établissements de machines à sous dans des hippodromes et des loteries exploitées par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG), la CAJO est toujours soucieuse d'en assurer la responsabilité et la transparence, et de veiller à l'intérêt public. Au cours de la dernière année, nous avons continué d'améliorer la qualité et d'augmenter le nombre des services offerts à nos nombreux groupes d'intervenants. Nous avons aussi mis sur pied de nouvelles politiques et de nouveaux programmes en vue d'appuyer leur croissance tout en maintenant la sécurité et la confiance du public.

« ...la CAJO est toujours soucieuse d'en assurer la responsabilité et la transparence, et de veiller à l'intérêt public. »

MEILLEURE GOUVERNANCE ET SURVEILLANCE DE TOUTES LES ACTIVITÉS DE RÉGLEMENTATION ET DE FONCTIONNEMENT DE LA CAJO

Le conseil d'administration de la CAJO, quant à lui, a comme responsabilité d'assurer la gouvernance et la surveillance de toutes les activités de la CAJO, tant sur le plan de la réglementation que du fonctionnement. En 2009–2010, le conseil a restructuré deux comités pour l'aider à remplir ces fonctions, soit le Comité de gouvernance de la réglementation interne et le Comité de gouvernance opérationnelle. Ces comités se concentrent sur la surveillance financière, administrative, réglementaire et en matière de vérification de la CAJO afin d'assurer la transparence de nos activités et de maintenir des mesures de contrôle strictes pour tous les aspects cruciaux de nos activités, dont l'approvisionnement et les charges qui ont été établis depuis longtemps au sein de l'organisme.

CHANGEMENT APPORTÉ PAR LE GOUVERNEMENT : DIRECTIVE SUR LES FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE REPAS ET D'ACCUEIL

Au cours de la dernière année, le gouvernement a apporté plusieurs changements importants en ce qui a

trait à la gouvernance des organismes, des conseils et des commissions. Il a notamment modifié la directive sur l'approvisionnement et établi la nouvelle Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil. Comme c'était le cas pour les directives précédentes, la CAJO se conforme à ces nouvelles directives. C'est d'ailleurs ce qui a été confirmé lors des vérifications liées aux frais de déplacement et à l'approvisionnement qui ont été effectuées par la Division de la vérification interne du ministère en 2009. La CAJO a fait l'objet de plusieurs vérifications externes importantes au cours des dernières années. Nous attendons les résultats de la vérification effectuée par le bureau de la réglementation des jeux des casinos du vérificateur général, qui a débuté à l'automne 2009. Ces résultats devraient être divulgués au cours de 2010–2011.

INITIATIVE PROVINCIALE : L'ONTARIO PROPICE AUX AFFAIRES

Tout au long de l'exercice 2009–2010, la CAJO a aussi déployé des efforts pour appuyer une autre des importantes initiatives du gouvernement de l'Ontario, L'Ontario propice aux affaires, qui rationalisera les services gouvernementaux pour les entreprises et transformera le système de surveillance réglementaire dans la province. À cette fin, la CAJO continue de moderniser les cadres de réglementation des secteurs des alcools et des jeux en passant en revue et en modifiant ses politiques, ses programmes et ses procédures en vue d'alléger le fardeau des entreprises désirant se livrer à des activités en Ontario sans pour autant sacrifier la sécurité publique ni la confiance du public à l'égard des industries que nous régissons.

Tous les membres du conseil de la CAJO sont toujours déterminés à renforcer les secteurs des alcools et des jeux de l'Ontario en continuant d'assurer une bonne gouvernance et une gestion responsable.



David C. Gavsie

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

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Jean Major

Directeur général, Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

SYSTÈMES FONDÉS SUR LE RISQUE ET LES NORMES POUR LA RÉGLEMENTATION

La dernière année a été bien occupée, car nous avons poursuivi nos efforts pour mettre en œuvre des systèmes fondés sur le risque et les normes pour la réglementation des secteurs des alcools et des jeux. En 2009–2010, nous avons mis l'accent sur l'amélioration des taux de conformité de nos titulaires de permis ou licence et des personnes ou entreprises inscrites, ainsi que des services dispensés à nos clients. Nous avons commencé à mettre en œuvre ces systèmes au sein de l'organisme afin de rendre les opérations internes plus efficaces et de bien gérer les risques. Nous visons à devenir un organisme de réglementation plus efficace, qui permet aux entreprises de faire des affaires dans un milieu plus convivial tout en ciblant mieux les ressources de la CAJO pour qu'elles servent aux titulaires de permis ou licence et aux personnes ou entreprises inscrites qui ont le plus besoin d'attention.

MODÈLE AXÉ SUR LA CONFORMITÉ ET LA PRÉVENTION CONJUGUÉ À L'APPLICATION DES LOIS

En ce qui a trait à la réglementation de la vente et de la consommation d'alcool en Ontario, c'est toujours la sécurité publique qui dicte les efforts de la CAJO en matière de réglementation. Cette année, la CAJO a continué de mettre l'accent sur la mise en œuvre d'un modèle de réglementation axé sur la conformité. On aura recours à une structure juste, efficace et progressive en matière de conformité, qui englobe des amendes, pour que les mesures administratives

«...nous avons mis l'accent sur l'amélioration des taux de conformité de nos titulaires de permis ou licence et des personnes ou entreprises inscrites, ainsi que des services dispensés à nos clients. »

correspondent davantage aux risques que présente un titulaire de permis ou licence ou une personne ou entreprise inscrite. L'application des lois constitue toujours un volet clé du mandat de la CAJO dans les cas d'infractions graves ou répétées aux mesures législatives régissant les alcools et les jeux, mais un système fondé sur la conformité cherche à réduire les risques d'infraction aux lois.

Grâce à cette approche proactive et préventive, les intervenants de l'industrie comprendront mieux les exigences réglementaires et les membres du grand public saisiront mieux les responsabilités qui leur incombent, ce qui favorisera la conformité réglementaire. Dans le cadre de cette approche, la CAJO a établi le processus de délivrance des permis de vente d'alcool en fonction du risque. Elle examine ainsi les demandes de permis de vente d'alcool afin de déterminer les risques pour la sécurité et l'intérêt publics que présente l'établissement en question. Lorsque cela s'impose, elle collabore avec les titulaires de permis pour établir des stratégies visant à atténuer ces risques. Le 1^{er} mars 2010, la CAJO a commencé à appliquer le modèle axé sur le risque à toutes les demandes de permis de vente d'alcool de la province.

MODERNISATION CONTINUE DU CADRE DE GESTION DES RISQUES POUR LES JEUX COMMERCIAUX

Pour ce qui est du secteur des jeux commerciaux, la CAJO a aussi commencé à adopter un mode de réglementation de l'industrie axé sur des normes strictes et claires, qui sont fondées sur des risques repérables et pertinents. La CAJO en est aux étapes initiales de la modernisation du cadre de réglementation, soit à l'évaluation des risques, à la mise en œuvre de stratégies de réduction des risques et, en fin de compte, à l'établissement d'un cadre pour la réglementation et la gestion adéquates des risques, qui est mieux adapté aux besoins des entreprises et qui permet d'alléger les fardeaux inutiles sur le plan administratif et réglementaire.

CAMPAGNES MÉDIAS ET DE MARKETING MENÉES CONJOINTEMENT DANS LE SECTEUR DES JEUX DE BIENFAISANCE

L'industrie des jeux de bienfaisance, qui profite directement aux collectivités de toute la province, continue de faire face aux défis qui découlent de la concurrence qui se livre pour attirer les clients et l'argent qu'ils consacrent aux loisirs. Par conséquent, la CAJO continue de soutenir et de moderniser cet important secteur en vue d'en améliorer la santé et la viabilité et de lui donner la souplesse nécessaire pour pouvoir prendre de l'expansion tout en maintenant des niveaux appropriés de responsabilité. Exemple de réussite à cet égard au cours du dernier exercice : une vaste campagne de marketing et de promotion dans le cadre de laquelle des salles de bingo de tout l'Ontario ont travaillé de concert pour promouvoir l'industrie en Ontario et mené une campagne média à l'échelle de la province conjuguée à des concours promotionnels conjoints.

AMÉLIORATION DES SERVICES GRÂCE AU PLAN RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION D'UNE DURÉE DE QUATRE ANS

Sur le plan des opérations, on a mis l'accent sur l'efficacité en vue de faire face aux contraintes en matière de financement et d'améliorer la prestation externe des services à nos intervenants. Notre plan stratégique pour la

technologie de l'information, échelonné sur quatre ans, dont la mise en œuvre s'est poursuivie, a joué un rôle clé dans la réalisation de ces objectifs, car cette technologie permet à la CAJO de dispenser des services électroniques, y compris la possibilité d'obtenir des formulaires sur demande.

AMÉLIORATION DE L'APPLICATION DES LOIS GRÂCE À LA FORMATION ET AUX EFFORTS CONJOINTS DES SERVICES POLICIERS

Nous mettons davantage l'accent sur la sensibilisation des titulaires de permis ou licence et des personnes ou entreprises inscrites et sur la collaboration avec eux depuis que notre programme de relations publiques a été mis sur pied, mais nous ne cessons pas pour autant d'établir des partenariats avec les municipalités et les services policiers locaux afin de renforcer l'application des lois régissant les alcools à l'échelle locale et régionale. À cette fin, la CAJO participe à de nombreuses activités conjointes et elle fournit du matériel de formation aux agents de police de première ligne. En 2009-2010, elle a entre autres préparé une vidéo de formation sur la façon de déceler et de signaler les infractions aux lois régissant les alcools et parrainé un prix d'excellence pour l'application des lois régissant les alcools, qui sera décerné chaque année à deux services policiers par l'Association des chefs de police de l'Ontario.

La CAJO est bien placée pour relever de nouveaux défis et faire face aux changements qui se présenteront en 2010-2011, tout en s'assurant que les secteurs des alcools et des jeux de l'Ontario fonctionnent de façon responsable, se conforment à la loi et veillent à la sécurité publique.



Jean Major

Directeur général, Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

VUE D'ENSEMBLE ET PRINCIPALES ACTIVITÉS DE LA CAJO

VUE D'ENSEMBLE DE LA CAJO

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) est un organisme de réglementation quasi judiciaire du gouvernement provincial qui a été établi le 23 février 1998 en vertu de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools* et des jeux et la protection du public. Elle relève du ministère des Services aux consommateurs.

La CAJO est responsable de l'administration et de l'application des règles établies par le gouvernement de l'Ontario dans la *Loi sur les permis d'alcool* et la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*. Elle veille aussi à l'application de la *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin* et de la *Loi sur les alcools* [alinéas 3 (1) b, e, f, g et 3 (2) a], ainsi que du Décret 1413/08 sur la délivrance des licences de loterie de bienfaisance en vue de réglementer les activités suivantes :

- La vente et le service de boissons alcoolisées;
- Les loteries mises sur pied par des organismes religieux et de bienfaisance;
- Les jeux commerciaux, dont ceux des casinos et des établissements de machines à sous dans des hippodromes;
- Les loteries exploitées par le gouvernement provincial.

Les principaux objectifs de la CAJO sont de faire en sorte que l'alcool soit vendu et servi de façon responsable, que la sécurité publique soit protégée et que les jeux se déroulent de façon honnête et intégrée et dans l'intérêt public. Ces principes, qui sont prescrits dans la loi régissant la CAJO, 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 et servent de point de référence pour déterminer de quelle façon l'organisme remplit son mandat de réglementation. La CAJO favorise aussi la transparence de toutes ses activités.

Les principales fonctions de la CAJO ont une incidence sur un groupe important et diversifié d'intervenants au sein des industries des alcools et des jeux. La CAJO inscrit quelque 62 000 entreprises et particuliers* et leur délivre des permis et licences en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, y compris les entreprises et particuliers qui prennent part à des loteries mises sur pied par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG), et délivre des licences de loterie à des organismes de bienfaisance en vertu d'un décret provincial.

CLIENTÈLE DE LA CAJO

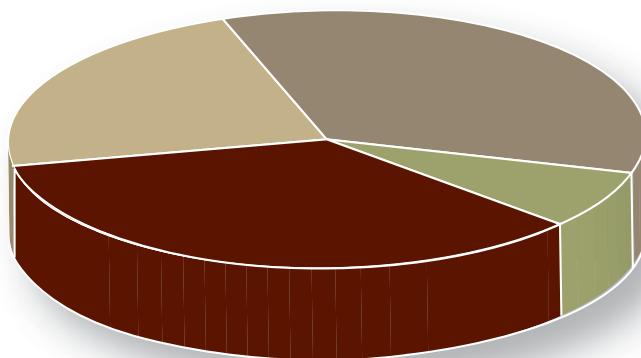
(En fonction du nombre de permis et licences et de personnes et entreprises inscrites)

Personnes et entreprises inscrites pour des produits de loterie de l'OLG
12 073 – 22.7 %

Industrie des casinos
18 736 – 35.2 %

Industrie des alcools
18 523 – 34.8 %

Jeux de bienfaisance
3 838 – 7.2 %



* En fonction du nombre de titulaires de permis ou licence et de personnes ou entreprises inscrites, sans tenir compte des quelque 62 000 permis de circonstance délivrés chaque année ou des 9 600 licences de loterie et plus délivrées annuellement par la CAJO.

VISION, MANDAT, MISSION

Notre VISION

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

Notre MANDAT

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

Notre MISSION

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

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

PRINCIPALES ACTIVITÉS

La CAJO est chargée de veiller à l'application des lois et du décret qui suivent :

- *Loi sur les permis d'alcool*;
- *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin*;
- *Loi sur les alcools* [alinéas 3 (1) b, e, f, g et 3 (2) a];
- *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*;
- Décret 1413/08 sur la délivrance de licences de loterie (tel que modifié); et
- *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public*.

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

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

- Délivrer des permis aux établissements de l'Ontario qui vendent ou servent de l'alcool, aux services de livraison d'alcool, aux fabricants d'alcool ainsi qu'à leurs mandataires et aux mandataires de fabricants étrangers, et aux centres de fermentation libre-service, et les réglementer.
- Administrer le programme des permis de circonstance, délivrés par l'entremise des succursales désignées de la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO).
- Autoriser l'établissement de magasins de détail de fabricants, notamment les magasins d'un établissement vinicole, sur les lieux de fabrication ou à un autre emplacement, d'une distillerie ou d'une brasserie, sur les lieux de fabrication, et de magasins Brewers Retail Inc. (« The Beer Store »).
- Inscrire les fournisseurs commerciaux et les employés des activités de jeu de bienfaisance, des casinos commerciaux, des casinos de l'OLG et des établissements de machines à sous dans des hippodromes.
- 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 de hasard mis sur pied et administrés par l'OLG.

- Interdire à certaines personnes l'accès aux établissements de jeu dans la province de l'Ontario en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et des règlements y afférents.
- En juillet 2007, on a confié à la CAJO la responsabilité de la réglementation du système de loteries provincial. Cela englobe l'inscription des personnes et des entreprises fournissant des services à l'OLG ou au nom de celle-ci (soit les détaillants de produits de loterie).

Enquêtes, inspections et surveillance

- Inspecter et surveiller les établissements pourvus d'un permis d'alcool afin de s'assurer qu'ils respectent la *Loi sur les permis d'alcool* et les règlements y afférents.
- Inspecter et surveiller les jeux de bienfaisance, les casinos commerciaux, les casinos de l'OLG et les établissements de machines à sous dans des hippodromes pour veiller à ce que la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, ses règlements et les exigences liées à la délivrance des licences et aux inscriptions soient respectés.
- Effectuer des enquêtes sur les antécédents de personnes et d'entreprises désirant s'inscrire et obtenir un permis ou une licence en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et de la *Loi sur les permis d'alcool*.
- Faire en sorte que les services policiers soient présents aux casinos commerciaux, aux casinos de l'OLG et dans les établissements de machines à sous dans des hippodromes.
- Effectuer la vérification d'entreprises inscrites et titulaires d'un permis ou d'une licence en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et de la *Loi sur les permis d'alcool*.
- Approuver et surveiller les systèmes de contrôle interne, les systèmes de surveillance et de sécurité et tout autre système servant au fonctionnement des casinos commerciaux, des casinos de l'OLG et des établissements de machines à sous dans des hippodromes afin de s'assurer qu'ils sont conformes à toutes les exigences réglementaires.
- Mettre à l'essai les machines à sous et les systèmes de jeux, les approuver et les inspecter.

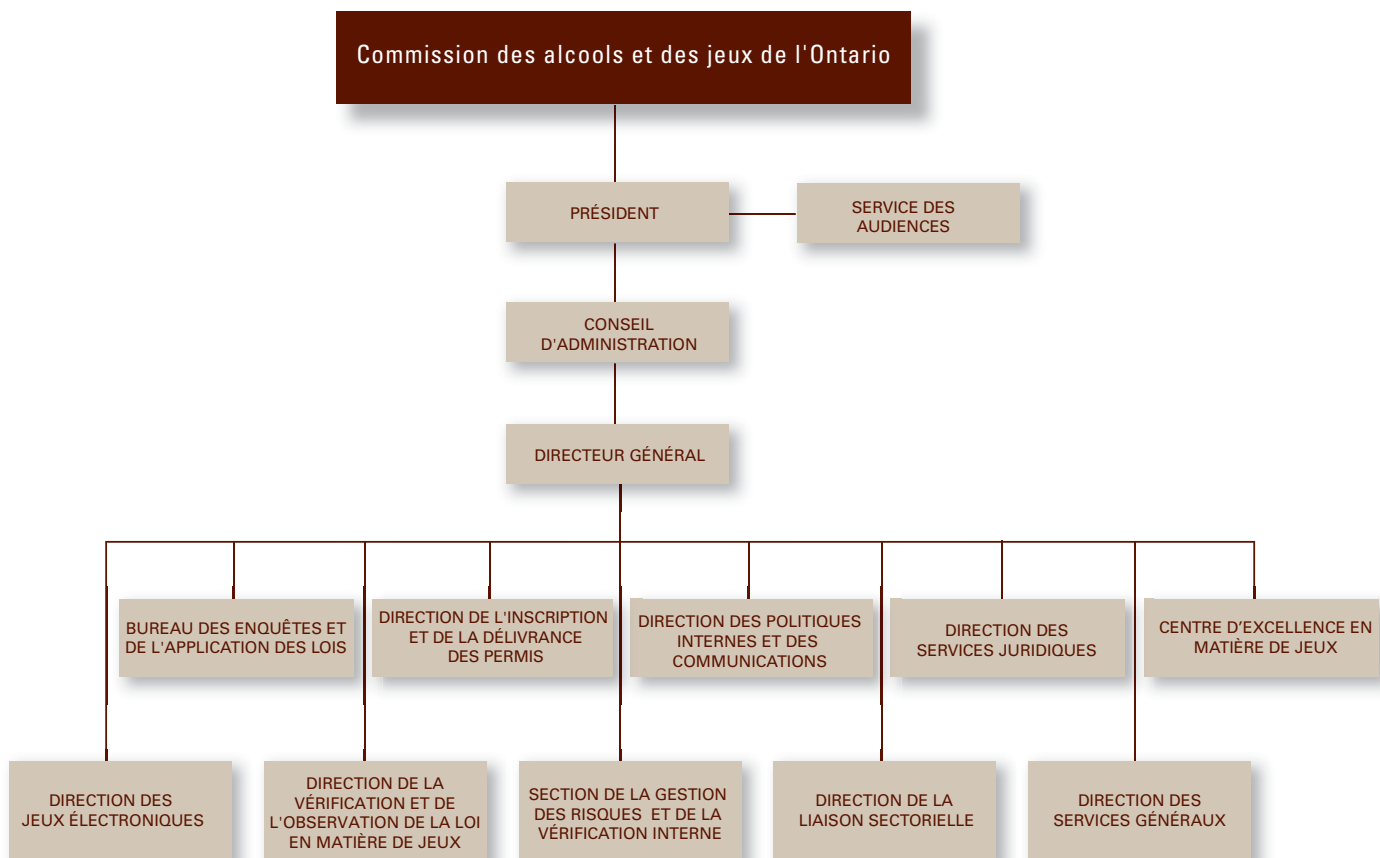
- Inspecter et surveiller les détaillants qui vendent des billets de loterie au nom de l'OLG.
- Mener une enquête pour des cas de gagnants liés à l'OLG mettant en cause des détaillants de produits de loterie, des gérants de détaillants de produits de loterie ou des fournisseurs de matériel de loterie.
- Lorsqu'il y a des gagnants suspects à la loterie, enquête menée par les agents de la Police provinciale de l'Ontario en détachement à la CAJO.

Tenue d'audiences

- Tenir des audiences concernant des mesures proposées par le registrateur en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*.
- Tenir des audiences concernant le refus du registrateur de procéder à une inscription ou de délivrer un permis ou une licence en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*.

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

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



CONSEIL D'ADMINISTRATION

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



Nom	Poste	Mandat
1. David C. Gavsie	Président à temps plein	Première nomination : Novembre 2005 Expiration du mandat : Octobre 2013
2. Kirsti Hunt	Vice-présidente à temps partiel	Première nomination : Avril 1997 Expiration du mandat : Avril 2011
3. Patricia McQuaid	Vice-présidente à temps plein	Première nomination : Avril 2003 Expiration du mandat : Novembre 2013
4. Jacqueline Castel	Membre à temps partiel	Première nomination : Avril 2008 Expiration du mandat : Avril 2012
5. Beryl Ford	Membre à temps partiel	Première nomination : Septembre 2004 Expiration du mandat : Septembre 2010
6. Brian Ford	Membre à temps partiel	Première nomination : Septembre 2004 Expiration du mandat : Septembre 2010



Nom	Poste	Mandat
7. Allan Higdon	Membre à temps plein	Première nomination : Avril 2005 Expiration du mandat : Mars 2013
8. S. Grace Kerr	Membre à temps partiel	Première nomination : Juillet 2007 Expiration du mandat : Juillet 2012
9. Joan Loughheed	Membre à temps plein	Première nomination : Avril 2008 Expiration du mandat : Avril 2012
10. Bruce Miller	Membre à temps partiel	Première nomination : Décembre 2008 Expiration du mandat : Décembre 2010
11. Alex McCauley	Membre à temps partiel	Première nomination : Octobre 2005 Expiration du mandat : Octobre 2013
12. Eleanor Meslin	Membre à temps partiel	Première nomination : Novembre 2000 Expiration du mandat : Février 2012

* La liste ci-dessus renferme le nom des membres qui constituent le conseil d'administration au 31 mars 2010, y compris leur date de nomination initiale.

ACTIVITÉS DU CONSEIL DE LA CAJO

Governance

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

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

Tenue d'audiences

La *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux* et la protection du public confie aux membres du conseil de la CAJO la responsabilité de tenir des audiences et de rendre des décisions relativement à des questions relevant de la *Loi sur les permis d'alcool*, la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, la *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin* et la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance*. Au 31 mars 2010, le conseil de la CAJO comptait un président à temps plein, une vice-présidente à temps plein et une à temps partiel, deux membres à temps plein et sept membres à temps partiel. Pour s'acquitter de ses fonctions décisionnelles, le conseil

est appuyé par le chef des audiences et les membres du personnel du Service des audiences.

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

En 2009-2010, le conseil a tenu 177 audiences liées aux alcools, dont 21 audiences publiques et cinq appels d'un ordre de payer une amende. Il a aussi tenu 148 conférences préparatoires à l'audience et 20 audiences liées aux loteries et aux jeux. Ces chiffres indiquent que le conseil a tenu moins d'audiences qu'auparavant, mais celles-ci étaient plus complexes et d'une plus longue durée. On a remarqué une baisse du nombre d'ordres de suspension provisoire. En outre, dans le cadre de ses efforts permanents pour améliorer la prestation des services et réduire le temps d'attente entre le moment où une demande d'audience est présentée et la tenue de cette audience, le conseil a apporté un certain nombre d'améliorations sur le plan administratif au processus de prise de décisions. Ces améliorations ont permis d'éliminer un arriéré de cas et de réduire considérablement la période entre le moment où la formule de demande d'audience est reçue par le Service des audiences et le début de l'audience devant le conseil.

Les procédures administratives ont été rationalisées. Le délai pour la tenue d'une audience en 2009-2010 était de trois à quatre mois (47 jours en moyenne), ce

qui indique que l'amélioration marquée qui s'est produite en 2007-2008 se poursuit. Ce délai était de 12 mois en moyenne en 2004-2005. En outre, les décisions du conseil sont publiées, en moyenne, environ six mois (moyenne de 140 jours) après que la demande initiale d'audience a été présentée au conseil.

Audiences relatives aux alcools*

Exercice	2008–2009	2009–2010
Objet de l'audience en fonction du genre d'avis de proposition émis par le registrateur des alcools et des jeux		
Révocation de permis	8	26
Refus de céder/renouveler un permis	8	8
Révision de demande de permis	37	32
Suspension de permis	144	104
Ajout d'une condition	0	0
Refus d'éliminer une condition	10	2
Ordre de payer une amende	n.d	5
Total	207	177
Nombre de jours d'audiences (Englobe toutes les audiences pour lesquelles une décision a été rendue entre le 1 ^{er} avril 2009 et le 31 mars 2010)	331	253

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

Conférences préparatoires à l'audience

Exercice	2008-2009	2009-2010
Nombre de conférences préparatoires liées aux alcools	153	148

Règlements liés aux alcools sans audience**

Exercice	2008-2009	2009-2010
Nombre de règlements sans audience	287	345

* * La Direction des services juridiques de la CAJO est désormais chargée de négocier ces règlements en fonction des instructions du registrateur.

Appels conférences constituant des réunions publiques liées aux alcools***

Exercice	2008-2009	2009-2010
Nombre d'appels conférences constituant des réunions publiques	27	41

* * * Nouveau mode de règlement extrajudiciaire des différends.

Audiences liées aux jeux

Exercice	2008-2009	2009-2010
Nombre total d'audiences	17	19

2009–2010 EFFICACITÉ DES OPÉRATIONS ET AUTRES POINTS SAILLANTS + INITIATIVES INTERNES

Efficacité des opérations et autres points saillants	18
Vue d'ensemble des opérations	18
Principales réalisations sur le plan des opérations	18
Délivrance des permis d'alcool.....	19
Jeux commerciaux et loteries exploitées par l'OLG	20
Jeux de bienfaisance	22
Initiatives internes	24
Budget de fonctionnement	24
Conservation	24
Plan relatif à la technologie de l'information.....	25
Plan relatif aux ressources humaines.....	25
Communications internes et externes	26

EFFICACITÉ DES OPÉRATIONS ET AUTRES POINTS SAILLANTS

VUE D'ENSEMBLE DES OPÉRATIONS

Orientation stratégique globale

Au cours des dernières années, les activités de la CAJO ont été axées sur cinq priorités :

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

Les activités opérationnelles de la Commission sont établies en fonction de ces priorités. Pour favoriser l'efficacité et l'efficacéité de ses opérations, la CAJO a élaboré des programmes et des processus permettant :

- De mieux évaluer et gérer les risques;
- De mieux gérer les pressions financières grâce à une utilisation judicieuse des ressources;
- De rendre les opérations plus efficaces.

Stratégie relative à la conformité et à l'application des lois en fonction du risque de la CAJO

Conformément à son objectif global de devenir un organisme de réglementation davantage axé sur la conformité plutôt que sur l'application des lois, la CAJO a continué d'améliorer sa stratégie relative à la conformité. Cette stratégie à plusieurs facettes englobe des activités touchant la prévention, la communication, la coopération, l'application des lois, la technologie et la consultation. On vise ainsi à ce que les titulaires de permis ou licence et les personnes ou entreprises inscrites s'acquittent de leurs fonctions dans l'intérêt public et en respectant la loi et les principes de l'honnêteté et de l'intégrité. On désire en fin de compte élaborer une stratégie qui fera en sorte que les participants au sein de l'industrie des jeux et le grand public aient confiance en l'honnêteté et l'intégrité des personnes qui contribuent à mettre les produits à la disposition du public et, par le fait même, que les produits offerts leur inspirent confiance. Pour l'industrie des alcools, l'objectif est de faire en sorte que la vente et le service d'alcool en Ontario se fassent de façon

sécuritaire afin de protéger le public, dont les personnes qui consomment de l'alcool et celles qui peuvent être touchées par la consommation d'alcool.

Le processus de transition vers une réglementation axée sur la conformité comporte aussi la mise en œuvre d'un certain nombre de changements et de nouveaux programmes qui visent à favoriser la conformité par les titulaires de permis ou licence et les personnes ou entreprises inscrites et à cibler les ressources en fonction du risque. Voici certaines de ces initiatives :

- Le système de délivrance de permis en fonction du risque, selon lequel les permis sont délivrés en fonction d'une évaluation du risque à l'égard de la sécurité publique et de l'intérêt public.
- L'imposition d'amendes, qui constitue un outil favorisant la conformité aux lois et règlements pertinents.
- La mise en place d'un programme de relations publiques, qui met l'accent sur la sensibilisation et la formation des titulaires de permis ou licences et des personnes ou entreprises inscrites pour les aider à se conformer aux exigences des lois.
- L'amélioration du processus d'enquête sur les antécédents. Le processus modifié a fait l'objet d'un projet pilote récemment et sera adopté graduellement pour tous les secteurs.

La CAJO continue d'obtenir de bons résultats dans ces domaines malgré un contexte financier difficile. Un système de délivrance de permis et des activités d'application axés sur le risque jumelés à des programmes de sensibilisation et de formation pour les titulaires de permis ou licence constituent des éléments clés qui favorisent la conformité par les industries des alcools et des jeux de la province.

PRINCIPALES RÉALISATIONS SUR LE PLAN DES OPÉRATIONS

Modernisation des cadres de réglementation — Modifications des lois et règlements

La CAJO travaille avec des membres du personnel du ministère des Services aux consommateurs en vue d'apporter des modifications législatives et réglementaires

à la *Loi sur les permis d'alcool*, la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et la *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin*. Depuis mars 2009, les modifications suivantes ont été approuvées par le gouvernement :

Loi sur les permis d'alcool

Règlement 719

À la suite de l'évaluation d'un projet pilote dans le cadre duquel on autorisait la vente, le service et la consommation d'alcool dans les salles de bingo et les cinémas à accès restreint en fonction de l'âge, le 11 décembre 2009, le Règlement 719 a été modifié en vue d'autoriser de façon permanente ces genres d'entreprises à demander un permis de vente d'alcool.

Règlement 720

Le 6 mars 2009, le Règlement 720 a été modifié pour interdire l'utilisation de certains termes liés aux spiritueux (p. ex., brandy, cognac, gin, grappa) sur les étiquettes, les emballages et les contenants de produits du vin et de la bière, ou sur tout matériel de publicité. Ces modifications visaient à rendre la publicité et l'étiquetage des produits du vin et de la bière plus clairs pour les consommateurs. Elles sont entrées en vigueur le 1^{er} mai 2009.

Autres règlements pris en application de la Loi sur les permis d'alcool

À la suite de modifications mineures apportées au Règlement 723 en janvier 2009 en vue de mettre à jour la terminologie utilisée, le 6 mars 2009, le gouvernement a déposé un nouveau règlement (Règlement de l'Ontario 70/09), qui regroupe les trois règlements qui étaient alors pris en application de la *Loi sur les permis d'alcool* (Règlement 721, Règlement 434/93 et Règlement 723) portant sur les offices de protection de la nature et la consommation d'alcool dans les parcs. Cette consolidation n'a pas modifié les exigences de ces trois règlements.

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

Le 18 novembre 2009, la *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin* a été modifiée pour exiger que les vins de coupage des établissements vinicoles de l'Ontario renferment en moyenne au moins 40 % de raisins ou de produits du raisin de l'Ontario et un minimum de 25 % par bouteille. Cette modification a été annoncée en octobre 2009 dans le cadre de la nouvelle stratégie relative au vin du gouvernement.

Auparavant, les vins de coupage de l'Ontario devaient contenir au moins 30 % de raisins ou de produits du raisin de l'Ontario par bouteille.

Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public

Le 15 décembre 2009, le projet de loi 218, *Loi de 2009 sur le plan fiscal de l'Ontario pour accroître l'emploi et la croissance*, a reçu la sanction royale. Cette loi a établi la Partie II de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public*, dont l'application relève du ministre du Revenu.

DÉLIVRANCE DES PERMIS D'ALCOOL

Industrie des alcools

En 2009–2010, la CAJO a poursuivi ses efforts à l'égard d'initiatives qui appuient les objectifs globaux du gouvernement à l'égard de la réforme de la *Loi sur les permis d'alcool* annoncée en 2005. Pour faciliter la transition vers une réglementation axée sur la conformité, la CAJO a travaillé à la mise en œuvre d'un certain nombre de projets, dont la délivrance des permis en fonction du risque et l'imposition d'amendes. De vastes consultations ont été menées auprès de groupes d'intervenants en vue d'obtenir leurs commentaires au sujet de ces initiatives. On a commencé à avoir recours aux amendes pour favoriser la conformité en 2009, mais la mise en œuvre du système de délivrance des permis en fonction du risque s'échelonne sur une période de trois à cinq ans. Le programme a été instauré à l'échelle de la province en mars 2010.

Toujours dans le cadre du système axé sur la conformité, la CAJO a mis en œuvre dans la région d'Ottawa un projet pilote consistant en un programme de relations publiques et de sensibilisation. Ce programme sera instauré dans toute la province à partir du printemps 2010. Il s'agit de séances de formation à l'intention des employés et des membres du personnel de gestion des titulaires de permis. Elles comprennent une période de questions pour aider les titulaires de permis à se conformer à la *Loi sur les permis d'alcool* et aux règlements pris en application de celle-ci.

Les participants reçoivent aussi la nouvelle trousse d'information de la CAJO, qui renferme des documents de référence en langage clair, dont les guides *Les lois sur l'alcool et vous* et *Les lois sur l'alcool et vous – Plus*,

des fiches de renseignements Service responsable et les coordonnées des inspecteurs de la CAJO. Cette trousse constitue une ressource et un outil de référence que les inspecteurs et les titulaires de permis peuvent consulter rapidement lors de leurs rencontres.

Enquêtes et application des lois

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

En outre, le modèle axé sur le risque pour l'application des lois est lié à de nouvelles initiatives internes telles que la délivrance de permis en fonction du risque et le recours à des amendes pour favoriser la conformité afin que la Commission puisse mettre davantage l'accent sur une stratégie relative à la conformité qui est proactive, valable et éducative. On déploie des efforts pour adopter cette même approche à l'égard du nouveau régime réglementaire des loteries. D'importantes initiatives de formation ont été entreprises au sein de la CAJO pour sensibiliser les détaillants de produits de loterie.

Application des lois régissant les alcools

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

Le Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la CAJO a collaboré étroitement avec l'Association des chefs de police de l'Ontario pour mettre en place un programme de prix annuels devant être décernés aux services de police qui ont accru leurs efforts à l'égard de l'application de la *Loi sur les permis d'alcool*. Chaque jour, des policiers de la province aident à réduire le nombre d'accidents causés par l'alcool au volant, de voies de fait, de querelles de ménage et d'autres incidents liés à l'alcool grâce à leurs activités d'application de la *Loi sur les permis d'alcool* et à leur coopération avec la CAJO. Un grand nombre de services policiers axent leurs programmes d'application des lois régissant les alcools sur les quartiers des spectacles de leur territoire afin de réduire le service d'alcool aux mineurs, de minimiser les ennuis dans les quartiers et d'accroître la sécurité publique.

Le prix d'excellence pour l'application des lois régissant les alcools (Award for Outstanding Liquor Enforcement), qui est parrainé par la CAJO, est décerné chaque année par l'Association des chefs de police de l'Ontario aux services de police qui ont fait preuve d'excellence et d'innovation en matière d'application des lois régissant les alcools. Un des prix est présenté à un service comptant plus de 500 agents de police et l'autre, à un service de moins de 500 agents. Ce prix sera décerné pour la première fois lors du congrès annuel de l'Association des chefs de police de l'Ontario en juin 2010.

JEUX COMMERCIAUX ET LOTERIES EXPLOITÉES PAR L'OLG

La CAJO a toujours à cœur de favoriser la collaboration et l'établissement de partenariats avec les intervenants clés pour que les installations de jeux et les loteries soient exploitées selon les principes de l'honnêteté, de l'intégrité et dans l'intérêt public.

Réglementation des casinos

La CAJO collabore actuellement avec les intervenants de l'industrie des jeux de casinos afin de déterminer des façons d'améliorer les opérations tout en continuant à atténuer les risques courus et à respecter les normes les plus strictes en vue d'assurer l'intégrité des jeux en Ontario.

La CAJO a établi un dialogue permanent avec les exploitants de casinos en vue de discuter de questions

liées aux mesures de contrôle interne et aux politiques et procédures de la CAJO, et d'en établir l'ordre de priorité, en vue d'y apporter des améliorations.

La CAJO poursuit sa 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 en Ontario. Un protocole d'entente a été signé par les deux parties en 2004. On continue d'améliorer la collaboration entre les deux organisations en vue de renforcer les voies de communication, d'échanger des renseignements lorsque cela est indiqué et d'aider tant la CAJO que le CANAFE à remplir leur mandat en matière de réglementation. En 2009, les deux parties se sont engagées à participer à un projet pilote visant à renforcer la relation et la communication entre les deux organismes. La CAJO est le premier organisme de réglementation des jeux au Canada à prendre part à un projet pilote de ce genre.

La CAJO a établi un modèle de vérification intégré avec l'OLG afin d'améliorer l'efficacité des missions de vérification. Une fois qu'il sera mis en œuvre intégralement, ce modèle rendra nos vérifications beaucoup plus efficaces et efficientes. Il permettra aussi à la CAJO de mieux remplir son mandat en matière de réglementation, car il renforce les mesures de contrôle interne clés pour les opérations des casinos et des loteries présentant des risques élevés et ayant une incidence importante, minimisant ainsi l'exposition aux risques pour l'organisme.

Réglementation des loteries

Réalisation importante en 2009 : l'établissement du cadre de réglementation des loteries, englobant la préparation et la présentation de manuels sur les mesures de contrôle interne et la sécurité. La CAJO a joué un rôle clé en ce qui a trait aux manuels. Tout au long de l'exercice, elle a collaboré avec l'OLG, Pollard Banknote Ltd. (l'imprimeur de billets de loterie instantanée de l'OLG), et NCR (l'entreprise qui entretient les terminaux de loteries en ligne de l'OLG) pour la préparation de ces manuels en vue de respecter les exigences de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et de la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario*.

Approbations du matériel et des systèmes de jeu électroniques

En tant qu'organisme de réglementation des jeux de l'Ontario, la CAJO est chargée entre autres de veiller à ce que tout le matériel de jeu électronique de la province respecte des normes rigoureuses visant à protéger l'intégrité technique de ce matériel. Les exploitants des casinos et des établissements de machines à sous dans des hippodromes font face à de plus en plus de défis, car on se livre une concurrence féroce pour obtenir les dollars consacrés aux loisirs, notamment dans les localités frontalières. La CAJO, en tant qu'organisme de réglementation, doit continuer de s'adapter à la demande croissante de mises à l'essai et d'approbations de nouveau matériel de jeu et de systèmes de gestion des jeux. Il faut toujours à la CAJO 31 jours en moyenne pour approuver de nouveaux jeux.

En 2007, la CAJO a établi de nouvelles normes techniques strictes s'appliquant aux dispositifs de jeu électroniques utilisés dans les casinos et les établissements de machines à sous dans des hippodromes de la province pour faire en sorte que le régime réglementaire de l'Ontario demeure efficace à l'avenir. Toutefois, la technologie évolue et il doit en être de même pour les normes techniques. Puisque la technologie sur serveur pour les jeux pourrait faire son apparition en Ontario, la CAJO a élaboré de nouvelles normes techniques pour cette technologie. Ces normes régiraient l'utilisation d'un « système de machines à sous assistées par serveur » et d'un « système de machines à sous sur serveur », qui sont définis de la façon suivante :

- On entend par « système de machines à sous assistées par serveur », un système constitué d'une ou de plusieurs machines à sous assistées par serveur qui sont reliées à un serveur pour machines à sous et du matériel connexe, le tout étant approuvé par le registrateur, afin de pouvoir télécharger dans une machine à sous assistée par serveur des jeux approuvés pour machines à sous, des configurations de jeux et d'autres logiciels connexes se trouvant sur un serveur pour machines à sous. Lorsqu'on utilise ce genre de système, le résultat des jeux est déterminé par la machine à sous assistée par serveur. Les machines à sous assistées par serveur peuvent

fonctionner indépendamment du serveur une fois que le logiciel ou la configuration des jeux a été téléchargé.

- On entend par « système de machines à sous sur serveur », un système constitué d'une ou de plusieurs machines à sous sur serveur reliées à un serveur pour machines à sous, le tout étant approuvé par le registraire, afin de donner accès à partir d'une machine à sous sur serveur à des jeux approuvés pour machines à sous et à d'autres logiciels connexes se trouvant sur le serveur pour machines à sous. Lorsqu'on utilise ce genre de système, le résultat des jeux est déterminé par le serveur. Les machines à sous sur serveur ne peuvent pas fonctionner indépendamment du serveur.

Une fois que ces nouvelles technologies seront installées, les exploitants de casinos pourront changer facilement les jeux ou la configuration des jeux à partir d'un point central au lieu d'avoir à le faire manuellement sur chaque machine à sous. En 2009–2010, la CAJO a continué de travailler avec les fournisseurs de jeu et les exploitants afin de terminer l'élaboration des nouvelles normes qui devraient être mises en œuvre au printemps 2010.

Centre d'excellence en matière de jeux

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

Le Centre travaille entre autres à une stratégie à long terme et à un plan de mise en œuvre en vue d'actualiser l'approche de la CAJO à l'égard de la réglementation des jeux en établissant un équilibre entre les risques tout en donnant plus de souplesse aux exploitants. Dans le cadre de cette stratégie, le Centre passe en revue tous les règlements du cadre de réglementation des jeux et, avec l'approbation du conseil et du gouvernement, prépare un plan relatif aux modifications proposées.

Une autre priorité pour le Centre consiste à faire des recherches et à conseiller les membres du conseil sur

le rôle que devrait jouer la CAJO quant à la surveillance d'un programme d'auto exclusion. En 2008–2009, le Centre a réalisé un projet visant à déterminer les pratiques exemplaires en place dans d'autres territoires en Amérique du Nord et ailleurs. À cette fin, il a communiqué avec d'autres organismes de réglementation, des exploitants, des chercheurs/universitaires et des experts renommés. Comme prochaine étape, le Centre est en train de déterminer, à des fins d'examen par le conseil, les éléments liés à la conformité et à l'application des lois d'un programme d'auto-exclusion que la CAJO, en tant qu'organisme de réglementation, pourrait surveiller. Il a distribué un document de travail aux intervenants intéressés à des fins de consultation.

JEUX DE BIENFAISANCE

La CAJO a continué de collaborer avec les groupes d'intervenants du secteur des jeux de bienfaisance en vue de moderniser le cadre des jeux de bienfaisance pour aider ce secteur à rester viable dans un milieu complexe et concurrentiel. Ces groupes, qui sont constitués de représentants des jeux de bienfaisance et d'associations de l'industrie, ont contribué à la réalisation du programme de modernisation de la CAJO. Les groupes ont proposé des initiatives visant à assouplir le cadre de réglementation des jeux de bienfaisance et ont participé à l'établissement de nouvelles options pour l'industrie des jeux de bienfaisance. Au cours de 2009–2010, la CAJO a continué à mettre en œuvre les orientations et les priorités définies en vue de moderniser les jeux de bienfaisance. Voici les principales réalisations à cet égard sont indiquées ci-dessous.

Salles de bingo de bienfaisance

La CAJO a continué de donner à l'industrie la possibilité de se servir des outils mis à leur disposition, tels que le modèle de recettes de bingo, qui vise à favoriser la stabilité et à rehausser le secteur des jeux de bienfaisance. Ce secteur peut être rehaussé si les conditions suivantes sont en place : les clients peuvent se divertir de façon agréable, on tient compte des intérêts des clients lors des prises de décisions, on donne plus de souplesse pour le choix des jeux offerts, on met l'accent sur la commercialisation du bingo et on fournit des incitatifs pour la croissance du secteur. Le modèle de recettes de bingo tient aussi compte de la nécessité de faire de la publicité et de la promotion. L'instauration du modèle de recettes de bingo est fondée sur les principes

énoncés pour la modernisation des jeux de bienfaisance et, tout particulièrement, sur l'accroissement de la souplesse ainsi que de la responsabilité. De nombreuses salles de bingo ont emboîté le pas au changement et maximisé l'utilisation des outils à leur disposition afin d'en tirer d'importants avantages, tandis que d'autres ont toujours besoin de plus de temps pour le faire.

Le modèle de recettes de bingo prévoyait un mécanisme pour l'établissement d'un fonds pour l'amélioration du secteur des bingos administré par l'industrie et misant sur des activités efficaces de commercialisation et de publicité pour les salles de bingo avec mises en commun de toute la province. Le fonds pour l'amélioration du secteur des bingos de l'Ontario a été établi et constitué en personne morale, et il continue à permettre la mise sur pied de projets qui profitent à l'industrie dans son ensemble. Cette année, dans le cadre du fonds, on a effectué des recherches en vue de mieux comprendre les clients et le marché, et de prendre des décisions éclairées quant à la publicité et à la commercialisation. À la suite de ces recherches, on a créé le slogan « Gametime Bingo » pour promouvoir l'industrie et lancé une campagne multimédia intitulée « Spend Some Time with Your Fun Side » en novembre et décembre 2009. Cette campagne comportait des annonces coordonnées télédiffusées et radiodiffusées de façon stratégique et du matériel publicitaire aux points de vente. En vue de susciter de l'intérêt à l'égard du bingo, lors du lancement de la campagne publicitaire, on a organisé un grand concours donnant aux participants la chance de gagner 51 voitures. Une fois que ces solides assises ont été jetées au profit de l'industrie dans son ensemble, la participation au fonds pour l'amélioration du secteur des bingos a été rendue facultative. Les organismes de bienfaisance et les exploitants de salles de bingo peuvent ainsi faire la promotion de leurs produits de la façon qui leur convient le mieux.

Ventes de billets à fenêtres

La CAJO a collaboré avec des intervenants pour trouver d'autres façons d'alléger le fardeau administratif des organismes de bienfaisance et des municipalités. Grâce à des efforts concertés, un changement a été apporté en vue d'autoriser les titulaires de licence à vendre des billets au détail à plusieurs endroits dans une municipalité.

On a continué à déployer des efforts pour mettre au point de multiples changements qui prendront effet au début de 2010-2011. Grâce à ces changements, les titulaires de licence seront autorisés à vendre plusieurs genres de billets en vertu d'une seule licence, les tranches de billets partiellement vendues pourront être reportées d'une période de licence à l'autre, les règles s'appliquant à la délivrance des licences seront assouplies de façon à alléger le fardeau administratif des municipalités et des organismes de bienfaisance, et on assouplira aussi les règles touchant les genres de prix, les prix décernés et les promotions de billets à fenêtres. Ces changements se grefferont à ceux qui ont été apportés auparavant, tels que l'ouverture du marché à d'autres fabricants, l'ajout de nouveaux genres de jeux liés aux billets à fenêtres, la suspension des droits d'inscription pour les détaillants de billets à fenêtres et la décision de considérer que les détaillants de produits de loterie inscrits sont des vendeurs de billets à fenêtres sans qu'ils aient à s'inscrire de nouveau.

L'industrie continue de tirer des avantages d'initiatives de modernisation prises précédemment, soit l'instauration dans les salles de bingo et les clubs philanthropiques des cartes scellées pour les billets à fenêtres et des billets pour bingos et, plus récemment, des jeux progressifs pour des cartes scellées et pour des bingos. Ces produits ont été très bien accueillis par les joueurs et ont permis d'accroître les recettes des organismes de bienfaisance.

Méga-tombolas

Les méga-tombolas sont des loteries mises sur pied par des organismes de bienfaisance et dont les prix sont de un million de dollars ou plus. La CAJO a travaillé avec les intervenants de ce segment de l'industrie afin de trouver des façons d'accroître les possibilités de lever des fonds à des fins de bienfaisance. Un projet pilote a été mis en œuvre en vue de donner aux titulaires de licence plus de souplesse quant aux moyens de communication utilisés pour leurs tombolas. Ils peuvent ainsi se servir d'Internet pour promouvoir la vente de billets, prendre des commandes de billets et accepter des renseignements pour ces commandes. Tous les organismes de bienfaisance admissibles ont choisi de participer au projet pilote. On surveillera et évaluera les résultats obtenus afin de déterminer si cette possibilité devrait être offerte en permanence, ou si on devrait en réduire ou en augmenter la portée à l'avenir.

INITIATIVES INTERNES

BUDGET DE FONCTIONNEMENT

Au cours de l'exercice 2009–2010, en raison des restrictions budgétaires imposées par le gouvernement de l'Ontario, on a demandé à la CAJO de travailler avec le ministère pour faire en sorte que toutes les mesures nécessaires soient prises pour maîtriser les coûts. On essaie toujours de gérer ces pressions et ces restrictions en évitant, autant que possible, de procéder à des compressions de dépenses qui pourraient avoir un effet négatif sur la sécurité publique et nuire à la confiance du public.

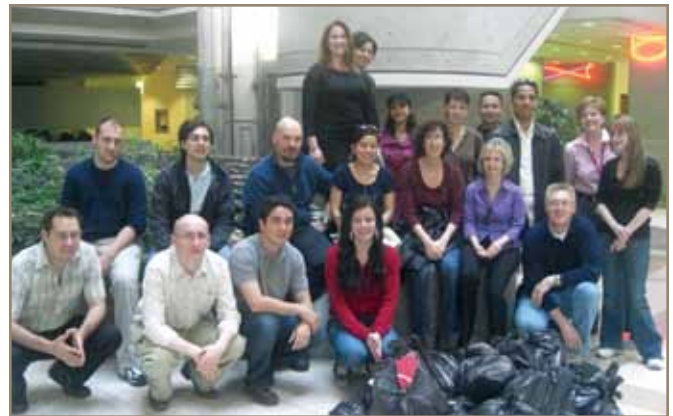
Les membres du conseil et les employés de la CAJO ont suivi à la lettre les consignes concernant les restrictions de dépenses données par la fonction publique de l'Ontario (FPO) en 2009–2010, dont le plafonnement à 1,5 % des augmentations de salaire des personnes gagnant 150 000 \$ ou plus. Ils ont aussi suivi l'exemple de la FPO pour la gestion des primes de rendement. En outre, au cours des quatre dernières années, la CAJO a cherché des moyens d'améliorer l'efficacité et l'efficacité de ses opérations. Elle a notamment effectué un examen détaillé de l'organisation, passé en revue les processus administratifs et d'évaluation des risques à l'échelle de l'organisation, examiné des modifications aux lois et aux règlements et établi des plans à long terme relativement à la technologie de l'information en vue de dispenser des services électroniques pour améliorer le service à la clientèle. On a aussi pris des mesures pour la gestion des dépenses engagées pour l'impression, les photocopies, les télécopies, les consultants en technologie de l'information, l'approvisionnement et les déplacements.

Jusqu'à présent, la CAJO a été en mesure de gérer les pressions et les restrictions budgétaires dans les secteurs clés de l'organisation. Lors d'un examen détaillé effectué récemment des modes de financement et des coûts fondés sur les activités dans des secteurs clés, les membres du conseil et des employés ont décelé des secteurs préoccupants

sur lesquels il faudra se pencher pour faire en sorte que la CAJO continue de dispenser des services optimaux tout en continuant à maintenir la sécurité publique et la confiance du public dans les industries régies par la CAJO.

CONSERVATION

En décembre 2008, la CAJO a mis sur pied un ÉCO comité ayant pour mandat d'établir un milieu de travail plus écologique, de réduire les coûts, de contribuer à la protection de l'environnement dans son ensemble et d'appuyer l'objectif du gouvernement consistant à établir une culture de conservation dans le cadre de ses opérations. Le directeur général a confié à ce comité, qui est dirigé par des employés représentant chaque direction de l'organisme, la tâche d'élaborer et de mettre en œuvre des initiatives et des programmes qui inciteront les employés à réutiliser, réduire et recycler.



On a pris un certain nombre d'initiatives, dont la publication régulière d'un bulletin interne sur l'environnement, la participation à des programmes du Bureau d'écologisation de la fonction publique de l'Ontario, l'appui du programme Bet On Green de l'OLG par les employés de la CAJO qui travaillent dans les installations de l'OLG, la mise sur pied de séances d'information le midi à l'intention des membres du personnel et la préparation d'un guide pour les réunions écologiques. Un examen de chaque direction a aussi révélé qu'en modifiant certaines procédures administratives, l'organisme

pourrait réduire sa consommation de papier de quelque 150 000 feuilles par année.

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

Comme par le passé, la CAJO s'efforce en tout temps de dispenser un service à la clientèle accessible et adapté aux besoins des personnes handicapées. En 2009, la CAJO a mis en œuvre sa Politique relative à l'accessibilité du service à la clientèle avant la date limite du 1^{er} janvier 2010 prévue dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le Règlement de l'Ontario 429/07. Elle fournit en outre de la formation de façon permanente à tous les membres du personnel pour qu'ils sachent comment appliquer cette politique.

PLAN RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

En janvier 2009, un examen de l'architecture de l'information a été effectué afin d'évaluer l'infrastructure en place et de déterminer l'approche à adopter par la CAJO pour la planification et l'investissement liés à la technologie de l'information (TI) de manière à atteindre les objectifs fixés dans son plan relatif à la TI échelonné sur quatre ans. Les objectifs du plan consistent à fournir un système d'information intégré pour l'entreprise qui améliorera la transmission d'information, automatisera les processus manuels et fera en sorte que l'information soit davantage accessible au sein de l'organisation et pour les clients et les intervenants externes.

En avril 2009, un plan mis à jour a été approuvé. Ce plan comportait un cadre conceptuel de la TI qui définit le milieu ciblé. On a aussi préparé une feuille de route englobant tous les projets de TI qui permettront à la CAJO d'atteindre ses objectifs en matière de technologie. Pour la première année, cette feuille de route prévoyait l'établissement du cadre principal comportant les modèles et les normes. De plus, on est en voie d'établir l'infrastructure technique qui permettra la conception de systèmes administratifs au cours des années subséquentes du plan.

Un grand nombre de projets prévus pour la première année de la feuille de route sont en cours. Certains

projets importants ont été terminés en 2009–2010, dont les suivants : le système de délivrance de permis en fonction du risque, un prototype pour la prestation de services électroniques fondés sur la délivrance de permis de circonstance et un système interne de suivi des services en vue d'améliorer l'administration interne.

PLAN RELATIF AUX RESSOURCES HUMAINES

Le Service des ressources humaines de la CAJO a élaboré un plan visant à répondre aux besoins des personnes et de l'organisme. Ce plan comporte des programmes de reconnaissance des employés permettant de souligner officiellement les contributions des membres du personnel et un programme d'apprentissage et de perfectionnement au sein de l'organisme qui met l'accent sur le bien-être et le développement du leadership.

La Commission a mis le plan en œuvre et continue d'offrir des possibilités d'apprentissage aux employés. Elle appuie des initiatives qui visent à créer un milieu de travail qui apprécie les membres du personnel à leur juste valeur et qui encourage leur perfectionnement en organisant, en 2009–2010 et au début de 2010–2011, des séances de formation sur divers sujets, dont les suivants :

- La résolution de conflits dans le milieu de travail
- La gestion des finances personnelles
- Les techniques de présentation
- Le mentorat comme outil efficace pour le leadership
- Comment diriger avec l'intelligence émotionnelle

On a aussi continué à offrir aux employés des possibilités de détachement et de perfectionnement dans le cadre de la stratégie de recrutement et de maintien en poste de la CAJO.

En vue d'établir un milieu de travail sain et d'améliorer ainsi le moral et la satisfaction au travail et de réduire l'absentéisme, la CAJO a entrepris l'élaboration d'un programme axé sur la santé et le bien-être de tous les employés. On a commencé par mener un sondage sur la participation des employés en février 2010. Les résultats de ce sondage, qu'on examine actuellement, serviront à définir le programme de bien-être.

Les programmes de reconnaissance des employés après cinq et dix ans de service se poursuivent. Le programme du prix d'excellence de la CAJO, qui recon-

naît le travail d'employés et d'équipes, a été instauré en février 2009. Des prix ont été présentés de nouveau en février 2010.

COMMUNICATIONS INTERNES ET EXTERNES

La CAJO a poursuivi la mise en œuvre des recommandations qui ont découlé de l'examen des communications qui a été effectué en 2008 par la société Hill & Knowlton. On a élaboré un plan échelonné sur trois ans pour obtenir les résultats recommandés et favorisé l'amélioration des communications internes et externes, grâce notamment :

- Au réaménagement des sites Internet et intranet en vue de la prestation de services électroniques
- À des normes d'identité visuelle
- À des programmes de relations publiques et de sensibilisation visant à appuyer la stratégie relative à la conformité de la CAJO



- À l'accent renouvelé mis sur la formation et le perfectionnement des employés, et les séances d'information
- À un service à la clientèle amélioré pour les intervenants.

Les résultats des progrès réalisés quant à la mise en oeuvre de ces recommandations ont fait l'objet de discussions avec les membres du personnel lors d'assemblées publiques tenues à l'échelle de la province à l'automne 2009.

2009–2010 PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

Délivrance des permis d'alcool.....	28
Licences de loterie délivrées par la CAJO.....	28
Inscriptions relative aux loteries pour des détaillants, des gérants de détaillants et des fournisseurs de matériel	29
Personnes inscrites relativement au jeu.....	29
Enquêtes, application des lois et conformité.....	30
Service à la clientèle	31
Relations avec les médias.....	31
Site Web de la CAJO	31

PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

DÉLIVRANCE DES PERMIS D'ALCOOL

Délivrance des permis d'alcool et des permis

Exercice	2008–2009	2009–2010
Établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool	16 663	16 659
Centres de fermentation libre-service	599	600
Services de livraison d'alcool	273	291
Fabricants	229	244
Représentants de fabricants	759	755
Total	18 523	18 549
Examens de plaintes au sujet de publicités d'alcool	59	38
Avis de propositions	988	832
Permis de circonstance délivrés	64 326*	61 587

* Ce chiffre a été redressé en fonction de nouveaux renseignements fournis par la Régie des alcools de l'Ontario.

LICENCES DE LOTERIE DÉLIVRÉES PAR LA CAJO

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

Licences de loteries délivrées

Exercice	2008–2009	2009–2010
Bingo	171	157
Jeux de bienfaisance (salle de bingo)	8 935	8 326
Billets à fenêtres	279	299
Tombolas	185	193
Activités de jeu à caractère social	55	48
Autres	7	8
Total	9 632	9 031

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

INSCRIPTIONS RELATIVE AUX LOTERIES POUR DES DÉTAILLANTS, DES GÉRANTS DE DÉTAILLANTS ET DES FOURNISSEURS DE MATÉRIEL

Le 1^{er} janvier 2008, la CAJO a commencé à réglementer les loteries exploitées par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) dans la province. Cela a signifié que tous les détaillants de produits de loterie, les gérants de détaillants de produits de loterie et les fournisseurs de matériel de loterie à l'OLG devaient être inscrits auprès de la CAJO à compter de cette date et respecter des modalités précises pour pouvoir vendre des produits de loterie en Ontario. Il n'y a pas de droits d'inscription.

Inscriptions relative aux loteries délivrées

Exercice	2008–2009	2009–2010
Détaillants de produits de loterie	10 173	10 288
Gérants de détaillants de produits de loterie	1 875	1 709
Fournisseurs de matériel de loterie	25	27
Total	12 073	12 024

PERSONNES INSCRITES RELATIVEMENT AU JEU

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

Inscriptions relatives aux jeux délivrées

Exercice	2008–2009	2009–2010
Jeux de bienfaisance		
Exploitants de salles de bingo	75	74
Fournisseurs ou fabricants des services et matériel de jeu	96	95
Vendeurs de billets à fenêtres*	555	474
Préposés au jeu	3 112	3 049
<i>Total partiel</i>	<i>3 838</i>	<i>3 692</i>
Casinos et établissements de machines à sous		
Fournisseurs de services relatifs au jeu	2 557	2,493
Employés de services relatifs au jeu	16 179	15 646
<i>Total partiel</i>	<i>18 736</i>	<i>18 139</i>
Total	22 574	21 831

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

ENQUÊTES, APPLICATION DES LOIS ET CONFORMITÉ

1 310 cas

L'Unité de l'application des lois dans les casinos de la CAJO a fait enquête sur quelque 1 310 cas relatifs à des casinos et des établissements de machines à sous dans des hippodromes pendant l'exercice, en plus d'aider les services policiers locaux dans des enquêtes sans rapport avec le jeu. Seuls les événements donnant lieu au dépôt d'un rapport sont considérés par le Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la CAJO comme des cas qui doivent être déclarés. Le nombre de cas a augmenté, car il était d'environ 1 279 l'année dernière.

51 288 inspections des jeux électroniques

Plus de 51 288 dispositifs de jeu électronique, dont des machines à sous, ont été inspectés cette année sans interrompre les activités quotidiennes des installations de jeu. Tout le matériel de jeu électronique et les systèmes de gestion des jeux doivent être mis à l'essai, approuvés et inspectés avant d'être mis en activité pour veiller à ce qu'ils ne permettent pas la fraude et qu'ils se conforment aux normes acceptables liées au hasard, ainsi qu'aux exigences relatives à l'intégrité et à la sécurité du matériel et des logiciels.

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

Le temps nécessaire pour l'approbation d'un dispositif de jeu électronique au cours de la période 2009–2010 a été de 31 jours, ce qui est parmi les meilleurs en Amérique du Nord

26 986 inspections des alcools

La Direction de l'application des lois régissant les alcools de la CAJO travaille toujours avec les organismes locaux d'application des lois à des projets conjoints ciblant les installations présentant les plus hauts risques et les établissements posant des problèmes, qui sont repérés en collaboration avec les autorités locales. De plus, au cours de l'exercice, on a effectué 24 582 inspections d'établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool et on a participé à 2 404 projets conjoints

9 736 inspections des loteries

Le 1^{er} janvier 2008, on a confié à la Direction de l'application des lois régissant les alcools de la CAJO le soin d'effectuer des inspections pour vérifier la conformité des loteries. Au cours de 2009–2010, 9 736 inspections ont été effectuées auprès de points de vente de détaillants de produits de loterie inscrits.

2 138 inspections liées aux jeux de bienfaisance

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

476 enquêtes liées aux loteries

Le 1^{er} janvier 2008, les agents de la Police provinciale de l'Ontario en détachement à la CAJO ont commencé à mener des enquêtes sur les gagnants liés à l'OLG (détaillants ou personnes ayant un lien de parenté) et les gagnants suspects de prix de loteries exploitées par l'OLG. L'OLG fait l'examen initial de tous les prix de plus de 10 000 \$ qui sont réclamés et soumet les réclamations de personnes liées à l'OLG à la Police provinciale de l'Ontario ou à une entreprise spécialisée dans les enquêtes pour qu'une enquête soit effectuée. Dans la catégorie des « parties liées à l'OLG » (ou « initiés »), la Police provinciale mène une enquête lorsque les personnes suivantes gagnent : 1) des personnes ou entreprises inscrites (détaillants, fabricants, etc.); 2) des membres du personnel clé de l'OLG possédant un important pouvoir décisionnel; 3) des employés de détaillants participant à la vente et à l'échange des billets. Les autres personnes définies comme étant des « initiés » (le reste des employés de l'OLG) font l'objet d'une enquête par une autre entreprise indépendante conformément aux procédures approuvées par la CAJO. Au cours de son premier exercice complet, la Police provinciale de l'Ontario a mené au total 476 enquêtes, dont 179 pour des gagnants liés à l'OLG d'un prix supérieur à 10 000 \$, 124 gagnants suspects et 173 plaintes différentes au sujet de vols possibles, de fraudes, etc.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Dans le cadre de notre programme de prestation des services, les membres du personnel de la CAJO continuent de dispenser des services personnels aux clients par l'entremise de notre unité du service à la clientèle. Au cours de 2009–2010, les employés de cette unité ont aidé plus de 117 243 personnes qui désiraient se procurer un permis ou une licence ou s'inscrire, ou encore qui voulaient obtenir des renseignements ou formuler une plainte au sujet des activités de la CAJO. Cela représente une diminution de 16 219 par rapport à l'exercice précédent. Ils ont aussi répondu à plus de 14 751 personnes au comptoir du service à la clientèle du bureau central de la CAJO. En outre, plus de 41 522 clients ont eu recours à notre système intégré de messages téléphoniques enregistrés. Toujours en 2009–2010, la CAJO a pris des mesures pour moderniser l'équipement de son centre d'appels pour améliorer les services dispensés à nos intervenants.

RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

La CAJO a adopté une stratégie proactive à l'égard des relations avec les médias en communiquant des renseignements au moment opportun de façon à renseigner le public, les titulaires de permis ou licence et les personnes ou entreprises inscrites sur les responsabilités et les activités de la CAJO à l'égard de la délivrance de permis et de licences et de l'application des lois relativement aux industries des alcools et des jeux de la province. La CAJO tient des conférences de presse lorsqu'on apporte des modifications aux lois, aux règlements et aux politiques portant sur les alcools et les jeux, ainsi que lorsque des décisions sont rendues par le conseil. En 2009–2010, la CAJO a répondu à 218 demandes de renseignements de la part des médias.

SITE WEB DE LA CAJO

La CAJO s'est engagée à fournir des renseignements exacts et à jour à ses clients en ayant recours à un certain nombre de moyens de communication, dont Internet. Le site Web de la CAJO (www.agco.on.ca) permet aux clients et au grand public d'accéder facilement et au moment voulu à des renseignements sur les politiques relatives aux alcools et aux jeux administrées par la CAJO. Il renferme toutes les formules de demande d'inscription et de permis et licence, les guides d'instructions, ainsi que les publications, les rapports annuels et les bulletins de la CAJO. En 2009–2010, on a accédé au site Web de la CAJO plus de 553 000 fois.

En 2009–2010, la CAJO a entrepris un projet visant à réaménager et à réorganiser le site Web de la CAJO afin d'y ajouter de nouvelles fonctions et d'en faciliter la consultation. Le nouveau site contribuera aussi à la réalisation de la stratégie relative à la TI de la CAJO en donnant la possibilité d'obtenir des formulaires sur demande et de dispenser des services électroniques aux intervenants.

MESURES DE RENDEMENT

Les objectifs de rendement fixés pour la CAJO pour 2009–2010 ont tous été atteints.

OBJECTIF	MESURE DE RÉSULTATS	MESURE D'IMPACT
SATISFACTION DES CLIENTS		
Fournir un service à la clientèle approprié et courtois à tous les titulaires de permis ou licence et au grand public	Mise en œuvre du nouveau processus pour les commentaires et les plaintes	Augmentation du nombre de moyens que les titulaires de permis ou licence, les personnes ou entreprises inscrites et le public peuvent prendre pour formuler des commentaires ou des plaintes
GESTION EFFICACE ET EFFICIENTE DES RESSOURCES		
Faire en sorte que les processus administratifs soient les plus efficaces et efficients possibles	Réduction du temps requis pour l'examen des demandes dans les cas où le risque est faible	Plus de ressources consacrées à l'évaluation de l'incidence des demandes, pour la sécurité et l'intérêt publics, dans les cas où le risque est élevé
	Utilisation accrue d'outils récemment mis en place pour assurer la conformité des titulaires de permis ou licence et des personnes ou entreprises inscrites	Réaffectation des ressources de la CAJO consacrées à l'application des lois à des questions plus importantes concernant la sécurité publique et l'intégrité
PERFECTIONNEMENT ET SATISFACTION DES MEMBRES DU PERSONNEL INTERNE		
Assurer un milieu favorisant une communication ouverte avec les employés	Analyse des renseignements découlant de la vérification liée aux communications	Mise en œuvre des recommandations importantes découlant de la vérification liée aux communications de 2007–2008
Assurer un milieu favorisant des possibilités clés d'apprentissage et de perfectionnement pour les employés	Sérieux engagement envers des possibilités ciblées d'apprentissage et de perfectionnement	Mise en œuvre d'un plan de perfectionnement permettant aux équipes de cadres intermédiaires d'améliorer leurs aptitudes en leadership stratégique
EXCELLENCE SUR LE PLAN ADMINISTRATIF ET DES OPÉRATIONS		
Avoir recours à des stratégies de gestion des risques à l'échelle de la CAJO	Mise en œuvre d'une stratégie de gestion des risques de l'entreprise (stratégies à l'échelle de l'organisme, de directions et liées à une initiative en particulier)	Des stratégies liées aux risques sont utilisées pour tous les secteurs afin de réduire l'exposition de l'organisation aux risques et d'améliorer la prise de décisions (uniformité/pro-cessus)
Mettre en œuvre des stratégies de contrôle interne à l'échelle de l'organisation	Élaboration de stratégies de contrôle interne	Activités et stratégies de contrôle interne utilisées à l'échelle de l'organisation afin d'augmenter la responsabilité et la gouvernance

OBJECTIF 2009–2010**RÉSULTATS**

Faire en sorte que 100 % des plaintes fassent l'objet d'une enquête, soient réglées et que le dossier soit fermé

100 % des plaintes ont bien été gérées (enquête, résolution et fermeture du dossier); le cas échéant, les plaintes ont été transmises aux échelons supérieurs à l'intérieur de 72 heures.

Faire en sorte que 100 % des commentaires servent à améliorer les services à la clientèle et les initiatives de formation

100 % des commentaires ont été examinés et servi à des améliorations, le cas échéant.

Utiliser de façon uniforme des critères convenant au niveau de risque déterminé, utilisation visant à favoriser la conformité des titulaires de permis et à limiter les risques

Le système de délivrance des permis en fonction du risque a été mis en œuvre et s'applique à toutes les demandes de permis de vente d'alcool; il a amélioré les taux de conformité et favorise une approche uniforme pour la gestion des risques au sein du secteur.

Augmenter considérablement la résolution de questions touchant la conformité à l'aide des nouveaux outils (amendes, délivrance de permis en fonction du risque, etc.)

L'utilisation d'outils pour assurer la conformité a beaucoup augmenté; plus de 90 % de toutes les questions liées à la non-conformité sont gérées à l'aide de ces outils (lettre d'incident, délivrance des permis en fonction du risque, amendes, etc.).

Augmenter de 20 % (ou d'un pourcentage important) le niveau de satisfaction des employés déterminé dans le cadre d'un examen de la satisfaction au sein de l'organisation

Un sondage sur la participation des employés mené en février 2010 a permis d'obtenir des résultats positifs dans plusieurs domaines, dont le fait que les employés connaissent bien et appuient la vision, la mission, le mandat et les priorités stratégiques et administratives de la CAJO; points à améliorer : meilleur soutien des clients, meilleur équilibre travail-vie pour les employés et direction plus ouverte aux nouvelles idées. Les résultats servent de repère pour les améliorations et les prochains sondages.

Augmenter les possibilités de développement des aptitudes en gestion pour les cadres intermédiaires

La CAJO continue de mettre l'accent sur l'augmentation des possibilités de développement des aptitudes en gestion pour les cadres intermédiaires; au cours de l'exercice, elle a fait en sorte que des activités de formation et des possibilités de perfectionnement continuent d'être offertes aux cadres

Examiner/vérifier l'efficacité de la mise en œuvre de toutes les initiatives de l'organisation et l'atténuation des risques

Une importante initiative visant à évaluer le rendement et établir des repères a été mise en œuvre au cours de l'exercice. Elle aidera l'organisation à évaluer l'efficacité et l'efficacé de son modèle de réglementation et de son mandat; les objectifs stratégiques de cette initiative englobent les objectifs d'évaluation des stratégies de gestion des risques mises en œuvre au sein de l'organisation.

Mettre en œuvre les recommandations découlant de la vérification des systèmes de contrôle interne

On planifie la vérification et établit des repères de rendement pour toutes les nouvelles initiatives (p. ex., la délivrance des permis en fonction du risque); ces initiatives sont intégrées au profil de risque de l'organisation et il a été établi que des vérifications annuelles seraient effectuées pour vérifier l'efficacité des mesures de contrôle et des processus mis en place pour appuyer les secteurs clés de l'organisation

Vérifier toutes les mesures de contrôle interne importantes en fonction d'un système de rotation sur quatre ans.

On a élaboré et mis en œuvre une approche fondée sur le risque et la rotation.

2009–2010

RÉSULTATS FINANCIERS

Revenus et dépenses pour l'exercice.....	36
Vérification.....	36

RÉSULTATS FINANCIERS

REVENUS ET DÉPENSES POUR L'EXERCICE

La CAJO dépose au Trésor du gouvernement tous les revenus qu'elle perçoit et assume ses frais de fonctionnement à partir d'une enveloppe budgétaire séparée qui fait partie du budget des dépenses du ministère des Services aux consommateurs.

Revenus

Exercice	2008–2009	2009–2010
Droits	500 157 105 \$	491 398 095 \$
Total	500 157 105 \$	491 398 095 \$

Dépenses

Exercice	2008–2009	2009–2010
Salaires et avantages sociaux	46 017 665 \$	46 564 403 \$
Autres charges directes de fonctionnement	16 692 014 \$	12 769 762 \$
Moins les recouvrements	(22 922 128 \$)	(19 791 229 \$)
Total	39 922 128 \$	39 542 936 \$

Les recouvrements pour 2009–2010 englobent des montants provenant d'annonces pour les permis d'alcool, d'enquêtes liées à l'examen de l'admissibilité (droits facturés directement aux auteurs de demande) et à l'inscription, ainsi que de la réglementation des loteries de l'OLG (payés par l'OLG).

Total des dépenses de programmes pour 2009–2010 : 59 334 165 \$

Total des dépenses de programmes pour 2008–2009 : 62 709 679 \$

VÉRIFICATION

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

ANNEXE I : JEUX

<i>Code criminel (Canada)</i>	<i>38</i>
<i>Loi de 1992 sur la réglementation des jeux</i>	<i>38</i>
<i>Décret 1413/08.....</i>	<i>38</i>
<i>Délivrance de licences de loterie par les Premières nations.....</i>	<i>39</i>
<i>Liens entre les partenaires dans le secteur des jeux de l'Ontario.....</i>	<i>40</i>

JEUX : CADRE LÉGISLATIF

CODE CRIMINEL (CANADA)

Le *Code criminel (Canada)* (« *Code criminel* ») 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 criminel* interdit le jeu en général, mais le paragraphe 207 (1) prévoit un certain nombre d'exceptions. Il autorise en particulier les loteries à condition qu'elles soient :

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

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

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

LOI DE 1992 SUR LA RÉGLEMENTATION DES JEUX

La *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* prévoit la réglementation des activités de jeu, des fournisseurs

de biens ou de services relatifs au jeu et des préposés et employés au jeu dans les casinos commerciaux, les casinos exploités par l'OLG et les établissements de machines à sous dans des hippodromes, et lors d'activités de jeu de bienfaisance, ainsi que l'inscription des détaillants de produits de loterie, les gérants de détaillants de produits de loterie et les fournisseurs de produits de loterie de l'OLG.

DÉCRET 1413/08

Le Décret 1413/08 clarifie les règles et les responsabilités de la CAJO et des municipalités en ce qui a trait à la délivrance des licences de loterie. D'autres modifications ont été apportées pour tenir compte du nouveau modèle de recettes de bingo. Le Décret prévoit que les organismes de bienfaisance qui veulent mettre sur pied et administrer des activités de jeu peuvent obtenir une licence auprès du registrateur en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* ou, selon le type d'activité de bienfaisance et le montant des prix décernés, auprès d'un conseil municipal. Le Décret précise les conditions qui s'appliquent aux licences de loterie. Il prévoit en outre que le registrateur peut assortir de conditions supplémentaires les licences qu'il délivre. Il en est de même pour le conseil municipal pourvu que ses conditions ne contreviennent pas à celles du registrateur. Le Décret accorde à un certain nombre de Premières nations le pouvoir de délivrer des licences de loterie à des organismes de bienfaisance.

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

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

Selon les estimations de la CAJO, les dépenses engagées par le grand public dans les jeux de bienfaisance s'élèveraient à environ 1,21 milliard de dollars par année dans la province. Les jeux de bienfaisance faisant l'objet de licences en Ontario profitent à des milliers d'organismes communautaires de bienfaisance locaux. La CAJO estime que la tenue de loteries pourvues d'une licence a permis aux organismes de bienfaisance de l'Ontario de recueillir environ 157 millions de dollars. Revenus estimatifs provenant des jeux de bienfaisance à l'échelle de la province.

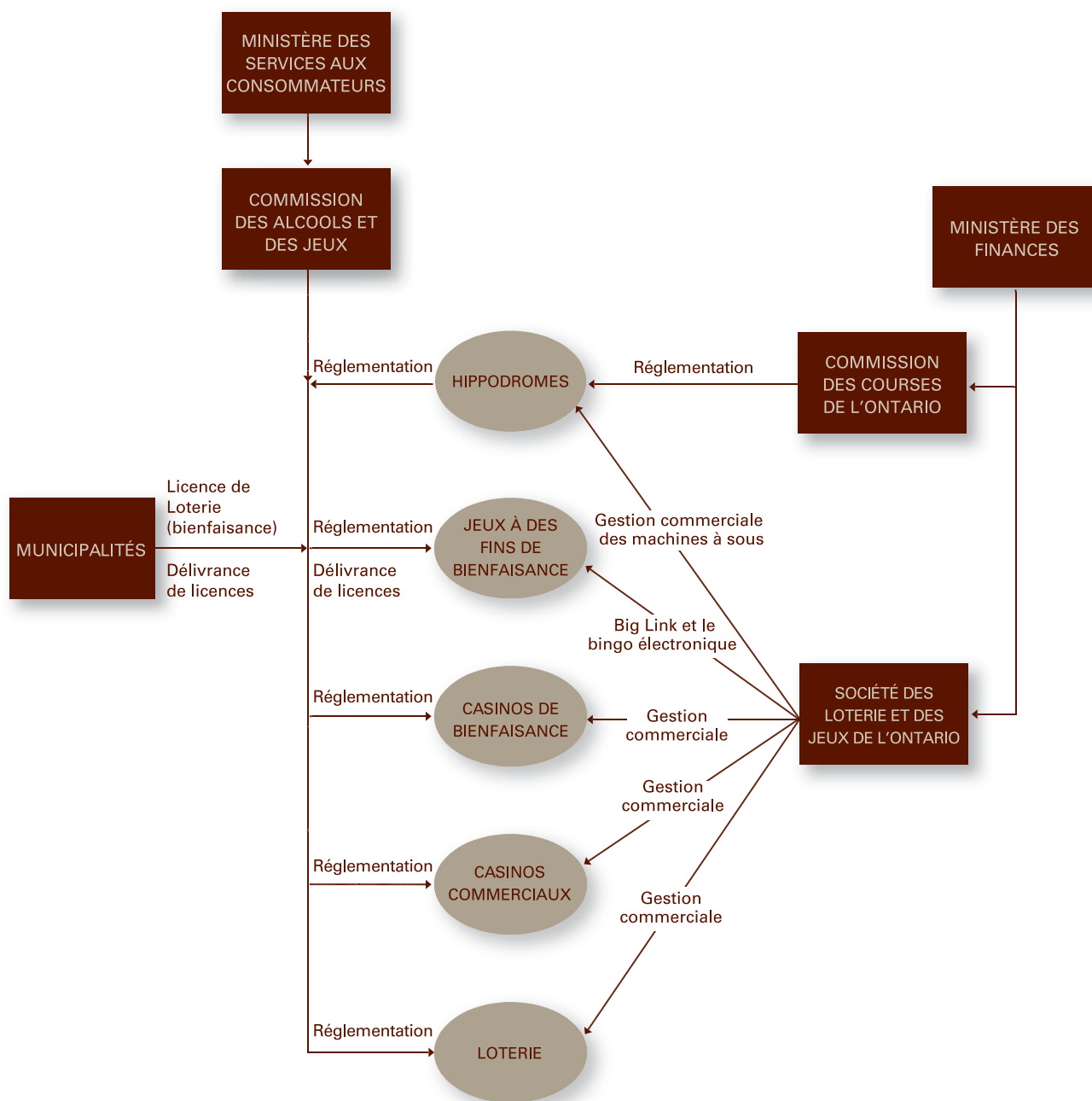
Revenus estimatifs provenant des jeux de bienfaisance à l'échelle de la province

Jeux	Mises brutes	Revenus nets	Profits – bienfais.
Bingos	609 000 000 \$	148 000 000 \$	50 000 000 \$
Billets à fenêtres	317 000 000 \$	102 000 000 \$	40 000 000 \$
Tombolas	284 000 000 \$	166 000 000 \$	67 000 000 \$
Total	1 210 000 000 \$	416 000 000 \$	157 000 000 \$

DÉLIVRANCE DE LICENCES DE LOTERIE PAR LES PREMIÈRES NATIONS

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

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



La CAJO est responsable de la réglementation des casinos commerciaux, des casinos de l'OLG, des établissements de machines à sous dans des hippodromes et des loteries mises sur pied par l'OLG.

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

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

Casinos de l'OLG

Nom	N ^{bre} de machines à sous	N ^{bre} de tables	Endroit	Ouverture au Public
OLG Casino Brantford	506	49	Brantford	19 nov. 1999
Great Blue Heron Casino	543	60	Port Perry	5 mai 2000
OLG Casino Point Edward	543	30	Point Edward	20 avril 2000
OLG Casino Sault Ste. Marie	441	13	Sault Ste. Marie	23 mai 1999
OLG Casino Thousand Island	503	23	Gananoque	22 juin 2002
OLG Casino Thunder Bay	452	14	Thunder Bay	30 août 2000

Casinos commerciaux

Nom	N ^{bre} de machines à sous	N ^{bre} de tables	Endroit	Ouverture au public
Casino Niagara	1 636	40	Niagara Falls	9 dec. 1996
Niagara Fallsview	3 052	133	Niagara Falls	8 juin 2004
Casino Rama	2 488	118	Orillia	31 juin 1996
Caesars Windsor	2 576	83	Windsor	29 juil. 1998

Machines à sous dans des hippodromes

Nom	N ^{bre} de machines à sous	Endroit	Ouverture au public
Ajax Downs	800	Ajax	2 mars 2006
OLG Slots at Clinton Raceway	123	Clinton	26 août 2000
OLG Slots at Dresden Raceway	116	Dresden	20 avril 2001
Flamboro Downs	812	Dundas	13 oct. 2000
Fort Erie Racetrack	923	Fort Erie	11 sept. 1999
Georgian Downs	802	Barrie	29 nov 2001
Grand River Raceway	241	Elora	6 dec. 2003
OLG Slots at Hanover Raceway	129	Hanover	21 févr. 2001
OLG Slots at Hiawatha Raceway	452	Sarnia	10 mai 1999
Kawartha Downs Raceway	454	Peterborough	24 nov. 1999
Mohawk Raceway	861	Milton	12 août 1999
Rideau Carleton Raceway	1 250	Ottawa	18 févr. 2000
Sudbury Downs Raceway	351	Sudbury	28 nov. 1999
OLG Slots at Western Fair	750	London	30 sept. 1999
OLG Slots at Windsor Raceway	750	Windsor	18 dec. 1998
Woodbine Raceway	2 097	Toronto	29 mars 2000
Woodstock Raceway	181	Woodstock	22 juin 2001

ANNEXE II : ALCOOL

<i>Loi sur les permis d'alcool</i>	<i>44</i>
<i>Loi sur les alcools [Alinéas 3(1)b, e, f, g et 3(2)a].....</i>	<i>44</i>
<i>Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin.....</i>	<i>45</i>

ALCOOL : CADRE LÉGISLATIF

LOI SUR LES PERMIS D'ALCOOL

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

La Loi prévoit plusieurs genres de permis, notamment :

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

La *Loi sur les permis d'alcool* établit aussi les règles qui régissent la vente et le service de boissons alcoolisées :

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

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

LOI SUR LES ALCOOLS

[ALINÉAS 3(1)B, E, F, G ET 3(2)A]

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

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

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

La *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin* prévoit qu'un établissement vinicole de l'Ontario peut produire du vin en utilisant des raisins ou des produits du raisin importés et le vendre dans la province. Si un établissement vinicole de l'Ontario décide d'utiliser des raisins ou des produits du raisin importés pour fabriquer son vin, il doit s'assurer que chacune de ces bouteilles de vin contient au moins 30 % de raisins ou de produits du raisin de l'Ontario. En vertu des modifications au règlement qui ont été déposées en novembre 2009 et qui sont entrées en vigueur le 1^{er} septembre 2010, les vins de coupage des établissements vinicoles de l'Ontario doivent renfermer en moyenne au moins 40 % de raisins ou de produits du raisin de l'Ontario et un minimum de 25 % par bouteille.