



Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

2011 | RAPPORT 2012 | ANNUEL

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, 2012

**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 2011-2012**

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

Expéditrice: Eleanor Meslin
Présidente par intérim
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 2011 au 31 mars 2012.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read "E. Meslin".

Eleanor Meslin,
Présidente par intérim

[VISION]

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

[MANDAT]

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

[MISSION]

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

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

GRAPHIQUES ET TABLEAUX

Graphique 1 – AGCO Clientèle de la CAJO (Nombre de permis et licences et de personnes et entreprises inscrites)	8
Graphique 2 – Structure organisationnelle de la CAJO	11
Tableau 1 – Audiences relatives aux alcools.....	14
Tableau 2 – Conférences préparatoires à l'audience	14
Tableau 3 – Règlements liés aux alcools sans audience.....	14
Tableau 4 – Téléconférences constituant des réunions publiques liées aux alcools.....	14
Tableau 5 – Audiences liées aux jeux	14
Tableau 6 – Règlements liés aux jeux sans audience.....	14
Tableau 7 – Revenus et dépenses pour l'exercice 2011–2012.....	30
Tableau 8 – Permis d'alcool et de circonstance délivrés.....	38
Graphique 3 – Nombre de suspensions de permis de vente d'alcool en Ontario	41
Tableau 9 – Avis de proposition émis	42
Tableau 10 – Nombre d'inscriptions liées aux jeux dans les casinos et les salles de machines à sous.....	50
Tableau 11 – Nombre de machines à sous et de tables de jeu dans les établissements de jeux commerciaux de l'Ontario.....	51
Tableau 12 – Nombre d'inscriptions des détaillants de produits de loterie et des gérants.....	56
Tableau 13 – Licences de loterie délivrées.....	61
Tableau 14 – Revenus estimatifs provenant des jeux de bienfaisance à l'échelle de la province en 2011–2012.....	63
Tableau 15 – Inscriptions relatives aux jeux de bienfaisance	63
Graphique 4 – Liens entre les partenaires dans le secteur des jeux de l'Ontario	67

TABLE DES MATIÈRES

Message de la présidente par intérim.....	4
Message du directeur général	5
VUE D'ENSEMBLE DES OPÉRATIONS.....	7
Vue d'ensemble.....	8
Principales activités.....	9
Structure organisationnelle	11
Activités du conseil de la CAJO	13
Gouvernance	13
VUE D'ENSEMBLE DES OPÉRATIONS 2011–2012	15
Orientation stratégique	16
Initiatives et priorités du gouvernement	21
Mesures de responsabilité du gouvernement	23
MESURES DE RENDEMENT.....	25
Satisfaction des clients	26
Gestion efficace et efficiente des ressources	26
Perfectionnement et satisfaction des membres du personnel interne.....	27
Excellence sur le plan administratif et des opérations	28
OPÉRATIONS INTERNES ET SITUATION FINANCIÈRE.....	29
Vue d'ensemble.....	29
Budget de fonctionnement – Revenus et dépenses pour l'exercice 2011–2012.....	30
ACTIVITÉS ET PROGRAMMES INTERNES DE LA CAJO	31
<i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i>	32
Plan relatif à la technologie de l'information	32
Plan relatif aux ressources humaines.....	33
Communications internes et externes	33
POINTS SAILLANTS OPÉRATIONNELS – RÉGLEMENTATION DES ALCOOLS	37
Respecter les priorités du gouvernement.....	38
Approche fondée sur la conformité pour la réglementation des alcools – Résultats globaux.....	41
Enquêtes, application des lois et conformité	42
POINTS SAILLANTS OPÉRATIONNELS – ACTIVITÉS DE JEU EXPLOITÉES PAR L'OLG	47
Vue d'ensemble.....	48
Réglementation des casinos et des salles de machines à sous	48
Approbations du matériel et des systèmes de jeu électroniques.....	53
Enquêtes, application des lois et conformité	55
Réglementation des loteries exploitées par l'OLG.....	56
Réglementation des jeux sur internet mis sur pied et administrés par l'OLG.....	58
POINTS SAILLANTS OPÉRATIONNELS – RÉGLEMENTATION DES JEUX DE BIENFAISANCE	59
Vue d'ensemble.....	60
Licences de loterie de bienfaisance	60
Produits de jeu de bienfaisance de l'OLG et partenariats.....	62
ANNEXES	
Annexe I : Cadre législatif – Alcool.....	64
Annexe II : Cadre législatif – Jeux	66
Annexe III : modifications apportées aux cadres réglementaires 2011–2012.....	69

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE PAR INTÉRIM



Pour la CAJO,
2011-2012 a été une
période de transition
continue.

Pour la CAJO, 2011-2012 a été une période de transition continue.

Du point de vue du conseil d'administration, le plus important changement s'est produit le 1^{er} juillet 2011 lorsque la responsabilité décisionnelle du conseil pour les questions touchant les alcools et les jeux a été confiée au Tribunal d'appel en matière de permis, un organisme du gouvernement de l'Ontario qui rend des décisions au sujet des activités de délivrance de permis réglementées par divers ministères. Ce changement a été apporté afin que le conseil puisse se concentrer sur la transformation et la modernisation par l'organisme des cadres de réglementation des secteurs des alcools et des jeux.

Cinq membres du conseil d'administration de la CAJO se sont joints au Tribunal pour continuer de remplir leurs fonctions décisionnelles, et je désire les remercier de leurs années de loyaux services au sein de notre organisme. Ensemble, les cinq membres du conseil qui restent et moi-même travaillons de façon plus intégrée, de concert avec l'équipe de gestion et les employés de la CAJO en nous concentrant sur la gouvernance interne de la Commission et la surveillance des politiques.

Le nouveau conseil a participé activement au processus de planification et joué un rôle de surveillance pour l'élaboration du plan d'activités de la CAJO. Nous avons comme but d'aider l'équipe de direction à mettre en œuvre son programme de façon à atteindre les vastes objectifs du gouvernement et à remplir le mandat de l'organisme afin de mieux servir l'intérêt public.

Voici certains des aspects clés sur lesquels le conseil a concentré ses efforts :

- la surveillance du processus de transition de la CAJO en vue d'adopter une stratégie de réglementation fondée sur la conformité, qui aide les titulaires de permis ou licence et les personnes ou entreprises inscrites à respecter le cadre de réglementation;
- la surveillance du processus de transformation de la CAJO en vue d'adopter un mode de réglementation fondée sur le risque et des normes afin que les ressources soient concentrées sur les établissements présentant plus de risques et que les exploitants aient une plus grande marge de manœuvre pour la prise de décisions au sujet de leur entreprise;
- la collaboration avec l'équipe chargée de la transformation interne de la CAJO pour l'examen de la structure de l'organisme en vue de s'assurer qu'elle permet d'atteindre les objectifs de la CAJO.

Sur une note personnelle, je suis heureuse de faire profiter la Commission de l'expérience que j'ai acquise récemment en tant que membre du Comité consultatif d'examen des organismes. Ce comité avait comme mandat de fournir des conseils sur plusieurs initiatives cruciales indiquées dans le Rapport de la conseillère spéciale en matière d'organismes, aussi connu sous le nom de Rapport Burak, qui renferme plusieurs recommandations pour accroître la responsabilité et rehausser la gouvernance des organismes de l'Ontario.

Le conseil d'administration est prêt à faire face aux nombreux défis qui se présenteront en 2012-2013 et il continue de viser l'excellence à l'égard de son mandat consistant à réglementer les secteurs des alcools et des jeux en respectant les principes de l'honnêteté et de l'intégrité, et en veillant à l'intérêt public.

Eleanor Meslin,
Présidente par intérim

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



« Rien n'est permanent, sauf le changement ». Cette dernière année a démontré la véracité de cette phrase, tant au sein de la CAJO que dans les industries clés que nous réglementons.

Comme le philosophe grec Héraclite l'a dit : « Rien n'est permanent, sauf le changement ». Cette dernière année a démontré la véracité de cette phrase, tant au sein de la CAJO que dans les industries clés que nous réglementons. Dans le cadre du plan à long terme du gouvernement visant à moderniser les secteurs des alcools et des jeux, des changements importants continuent de se produire pour contrebalancer les défis auxquels font face ces secteurs, dont la concurrence pour les dollars consacrés aux loisirs, la conjoncture économique incertaine et des changements d'attitudes de la part du public à l'égard des alcools et des jeux.

En vue de faire face à ces pressions externes et de respecter les désirs du gouvernement de procéder à une réforme et d'adopter une approche davantage fondée sur le risque pour la réglementation, la CAJO a continué de mettre l'accent sur un certain nombre de changements importants pour se transformer et devenir un organisme de réglementation plus efficient et plus moderne. Cette dernière année, nos efforts se sont concentrés sur quatre domaines clés :

- Nous transformons la CAJO pour en faire un organisme plus souple et en mesure de s'adapter plus facilement à l'évolution des secteurs que nous réglementons. À cette fin, nous avons commencé à examiner chaque aspect de l'organisme, allant de son approche, sa structure et son infrastructure jusqu'à la rationalisation de ses opérations et de ses systèmes. Il s'agit d'un projet pluriannuel, mais nous avons réalisé d'excellents progrès au cours de la dernière année, ayant établi une équipe chargée de la transformation et entrepris un certain nombre de projets de changements importants.
- De nouveaux produits de jeu s'ajoutent constamment à nos responsabilités, et cette année n'a pas fait exception. Le gouvernement a annoncé que des jeux sur Internet devraient être mis sur pied en Ontario à la fin de 2012, et nous nous préparons à réglementer cette nouvelle industrie. Nous avons aussi continué à travailler de concert avec l'OLG et le secteur des jeux de bienfaisance, qui unissent leurs efforts pour faire du bingo électronique une réalité en Ontario.
- La réforme de la réglementation des jeux est une autre initiative de modernisation clé. Les efforts se sont poursuivis pour simplifier et rationaliser notre approche de réglementation dans le but d'avoir un seul cadre de réglementation pour tous les genres de jeux dans la province. Cela réduira les formalités administratives, facilitera la tâche des personnes et entreprises inscrites et sera plus pratique pour les membres du public qui jouent à des jeux. Nous avons aussi mis en œuvre un programme d'inscription en fonction du risque pour le secteur des jeux.
- La troisième phase de l'initiative de réforme du programme des permis de circonstance est en cours. On apporte des changements qui simplifieront le système de permis de circonstance pour les dizaines de milliers de personnes et d'organisations de l'Ontario qui ont recours à ce

programme chaque année. Une équipe de la CAJO travaille à l'élaboration de nouvelles politiques opérationnelles en vue des changements qui devraient entrer en vigueur à l'été 2012.

Aucune de nos réussites ne serait possible sans le dévouement et le soutien de nos employés qui continuent à viser l'excellence. Citons par exemple la certification ISO du Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques de la CAJO, qui fait de l'Ontario le premier territoire connu dans le domaine des jeux à posséder un laboratoire d'essai en matière de jeux certifié ISO. Cette réalisation illustre la force de notre personnel et sa capacité de s'assurer que le matériel de jeu électronique et les systèmes de gestion des jeux fonctionnent selon les normes strictes que nous avons mises en place pour que les jeux soient équitables pour les millions de personnes qui fréquentent les casinos et les salles de machines à sous chaque année.

Ainsi, même si la CAJO a fait face à bien des changements au cours de la dernière année, ce qui n'a pas changé, c'est notre volonté collective de remplir notre mandat en renforçant la sécurité publique, en améliorant le service à la clientèle et en veillant à l'intérêt public.



Jean Major,
Directeur général



VUE D'ENSEMBLE DES OPÉRATIONS

VUE D'ENSEMBLE

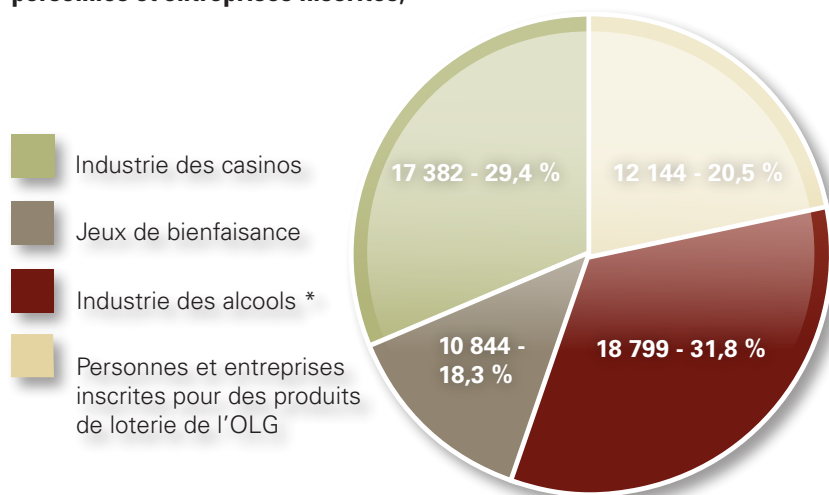
La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) est un organisme de réglementation sans lien de dépendance du gouvernement provincial qui a été établi le 23 février 1998 en vertu de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public*. Depuis août 2010, la CAJO relève du ministère du Procureur général.

- La CAJO est responsable de l'administration et de l'application des règles établies par le gouvernement de l'Ontario en vue de réglementer les activités suivantes :
- La vente et le service d'alcool;
- Les loteries exploitées par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) pour le compte du gouvernement de l'Ontario;
- Les jeux commerciaux, dont ceux des casinos et des salles de machines à sous, ainsi que les jeux sur Internet;
- Les loteries mises sur pied par des organismes religieux, de bienfaisance et sans but lucratif.

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

- faire en sorte que les jeux soient exploités avec honnêteté et intégrité;
- favoriser un milieu concurrentiel pour les établissements de jeu de l'Ontario sans réduire ni abaisser les normes s'appliquant aux opérations et à la réglementation;
- s'assurer que tous les jeux sont justes et semblent justes;
- maintenir la confiance du public quant à l'intégrité des jeux;
- établir un milieu sûr dans tous les établissements de jeu;
- protéger les actifs de la Couronne

**Graphique 1 – Clientèle de la CAJO
(Nombre de permis et licences et de
personnes et entreprises inscrites)**



* Sans tenir compte des quelque 60 000 permis de circonstance délivrés par la LCBO pour le compte de la CAJO

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

- faire en sorte que l'alcool soit vendu et servi de façon responsable;
- veiller à ce qu'on tienne compte des intérêts du public dans le processus de délivrance de permis;
- permettre aux Ontariennes et aux Ontariens et aux visiteurs de consommer de l'alcool de façon responsable au sein d'un secteur de l'accueil et du tourisme viable financièrement;
- favoriser la justice et l'équité, ainsi que des règles du jeu uniformes au sein de l'industrie grâce à une application cohérente des règlements;
- axer les activités d'application et de conformité sur les moyens de favoriser l'observation des mesures législatives et de maintenir la sécurité du public.

Les principes qui guident les activités de la CAJO sont prescrits dans les mesures législatives régissant l'organisme et exigent que la CAJO exerce ses pouvoirs et ses fonctions dans l'intérêt public et conformément aux principes d'honnêteté et d'intégrité, et de responsabilité sociale. Ces principes servent de point de référence pour déterminer de quelle façon l'organisme remplit son mandat de réglementation. Il est primordial que le public continue d'avoir confiance dans les activités de ces industries. La CAJO favorise aussi la transparence de toutes ses activités.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

Réglementation des secteurs des alcools et des jeux

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

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

- 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, qui sont délivrés par l'entremise des succursales désignées de la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO).
- Autoriser l'établissement de magasins de détail de fabricants, notamment les magasins d'un établissement vinicole, sur les lieux de fabrication ou à un autre emplacement, d'une distillerie sur les lieux de fabrication, d'une brasserie et de magasins Brewers Retail Inc. (« The Beer Store »).

Enquêtes, inspections et surveillance

- Inscrire les fournisseurs commerciaux et les employés des activités de jeu de bienfaisance, des casinos et des salles de machines à sous.
- Inscrire les fournisseurs et les détaillants de produits de loterie de l'OLG.
- Administrer, en collaboration avec les municipalités, le cadre de réglementation qui régit la délivrance des licences de loterie de bienfaisance (p. ex., bingos, tombolas et billets à fenêtres).
- Délivrer des licences à l'égard des jeux de hasard organisés dans le cadre de foires et d'expositions.
- Approuver les règles du jeu ou les changements aux règles du jeu en ce qui a trait aux jeux mis sur pied et administrés par l'OLG.
- Interdire à certaines personnes l'accès aux établissements de jeu dans la province de l'Ontario en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et des règlements y afférents.

- Inspecter et surveiller les établissements pourvus d'un permis afin de s'assurer qu'ils respectent la *Loi sur les permis d'alcool* et les règlements y afférents.
- Inspecter et surveiller les casinos, les salles de machines à sous, les activités ou les installations de jeu de bienfaisance et les emplacements de vente au détail pour veiller à ce que les produits de loterie de l'OLG soient vendus conformément à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, à ses règlements et aux exigences liées à la délivrance des licences et aux inscriptions.
- Effectuer des enquêtes sur les antécédents de personnes et d'entreprises désirant s'inscrire et obtenir une licence ou un permis en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et de la *Loi sur les permis d'alcool*.
- Faire en sorte que les services policiers soient présents dans les casinos et les salles de machines à sous.
- Effectuer la vérification d'entreprises inscrites et titulaires d'une licence ou d'un permis en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et de la *Loi sur les permis d'alcool*.
- Approuver et surveiller les systèmes de contrôle internes, les systèmes de surveillance et de sécurité et tout autre système servant au fonctionnement des casinos et des salles de machines à sous afin de s'assurer qu'ils sont conformes à toutes les exigences réglementaires.
- Mettre à l'essai, approuver et surveiller le matériel de jeu, tel que les machines à sous et les systèmes de gestion des jeux, y compris ceux qui ont trait aux produits de loterie de l'OLG.
- Mener une enquête pour des cas de gagnants 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, l'enquête est menée par les agents de la Police provinciale de l'Ontario en détachement à la CAJO.

Fonctions décisionnelles ¹

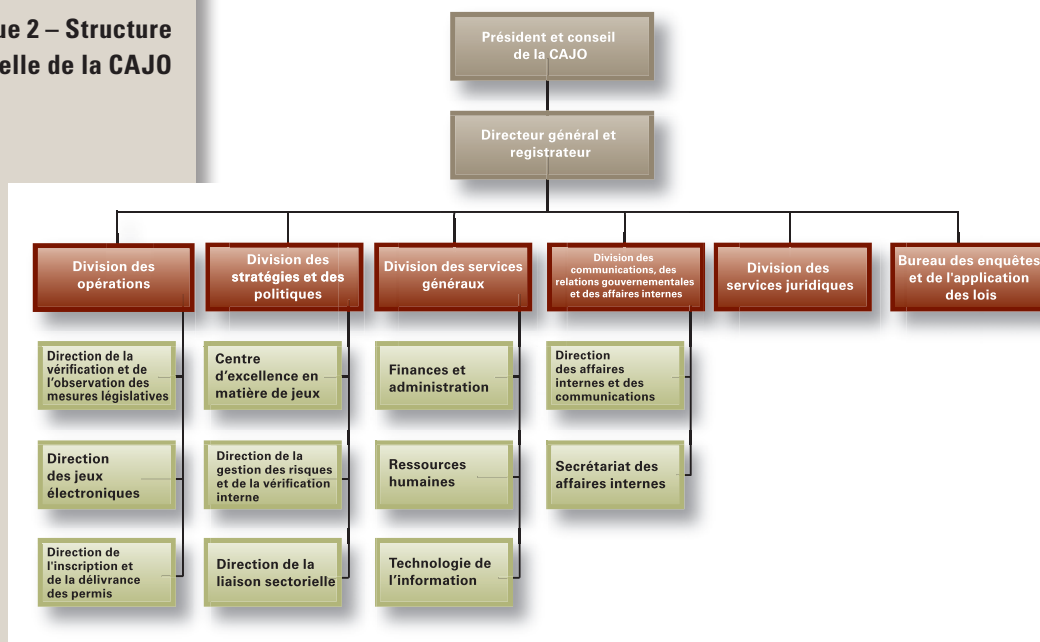
- Tenir des audiences concernant des mesures envisagées par le registraire des alcools et des jeux (registraire) en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*.

¹ Jusqu'au 1^{er} juillet 2012, date à laquelle les fonctions décisionnelles relatives aux questions touchant les alcools et les jeux, sauf l'arbitrage pour les prix de billets de loterie, ont été confiées au Tribunal d'appel en matière de permis. La section « Activités du conseil de la CAJO » renferme plus d'information à ce sujet.

² Le conseil de la CAJO est toujours habilitéé à exercer des fonctions d'arbitrage pour les différends concernant les produits de loterie.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Graphique 2 – Structure organisationnelle de la CAJO



- 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'ordonnances exécutoires et des audiences concernant le refus de l'autorité vinicole d'accorder une autorisation ou concernant la suspension, la révocation ou le refus de renouvellement d'une autorisation d'utiliser les termes, les descriptions et les désignations établis par cette autorité en vertu de la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance*.
- Tenir des audiences publiques pour déterminer s'il y a lieu de délivrer un permis de vente 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.
- Entendre des appels au sujet d'ordres concernant des amendes imposées par le registrateur.
- Procéder à l'arbitrage de différends entre deux ou plusieurs personnes réclamant le prix d'un billet de loterie.²

La structure organisationnelle de la CAJO est axée sur des responsabilités fonctionnelles. En juillet 2011, la structure organisationnelle de la CAJO a été rationalisée en répartissant les fonctions de base de l'organisme entre six divisions. La nouvelle structure et le lien hiérarchique à l'endroit du directeur général ont été établis en vue de maximiser les ressources internes, rehausser la prestation des services et s'assurer que les initiatives liées aux priorités du gouvernement et au plan d'activités de la CAJO sont mises en œuvre plus rapidement et plus efficacement (voir *Procéder à l'intégration fonctionnelle de l'exécution des opérations* à la page 20).



Eleanor Meslin
Présidente par intérim



Kirsti Hunt
Vice-présidente



Beryl Ford
Membre



Brian Ford
Membre



S. Grace Kerr
Membre



Bruce Miller
Membre

Les personnes suivantes ont été membres du conseil du 1^{er} avril 2011 au 1^{er} juillet 2011, date à laquelle elles sont devenues membres du Tribunal d'appel en matière de permis. ►

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.

La liste ci-dessous renferme le nom des membres constituant le conseil d'administration au 31 mars 2012, y compris leur date de nomination initiale.

Eleanor Meslin, Présidente par intérim

Nommée présidente par intérim : Février 2011

1^{ère} nomination : Novembre 2000 Expiration du mandat : Février 2013

Kirsti Hunt, Vice-présidente à temps partiel

1^{ère} nomination : Avril 1997 Expiration du mandat : Avril 2012

Beryl Ford, Membre à temps partiel

1^{ère} nomination : Septembre 2004 Expiration du mandat : Septembre 2012

Brian Ford, Membre à temps partiel

1^{ère} nomination : Septembre 2004 Expiration du mandat : Septembre 2012

S. Grace Kerr, Membre à temps partiel

1^{ère} nomination : Juillet 2007 Expiration du mandat : Juillet 2012

Bruce Miller, Membre à temps partiel

1^{ère} nomination : Décembre 2008 Expiration du mandat : Décembre 2012

Alex McCauley, Membre à temps partiel

Première nomination : Octobre 2005

Allan Higdon, Membre à temps plein

Première nomination : Avril 2005

Patricia McQuaid, Vice-présidente à temps plein

Première nomination : Avril 2003

Jacqueline Castel, Membre à temps partiel

Première nomination : Avril 2008

Joan Loughheed, Membre à temps partiel

Première nomination : Avril 2008

ACTIVITÉS DU CONSEIL DE LA CAJO

Gouvernance

Transfert des fonctions décisionnelles au Tribunal d'appel en matière de permis

Fonctions décisionnelles

Le conseil est chargé de la gouvernance générale de la Commission et les membres se rencontrent tous les mois. Dans l'exercice de ses fonctions relatives à la gouvernance, le conseil fixe des objectifs, élabore des politiques et établit des orientations stratégiques pour permettre à la Commission de remplir son mandat. Il travaille avec le directeur général et les cadres supérieurs à la réalisation des activités relatives à la gouvernance de la réglementation interne et à la gouvernance interne.

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 du Procureur général. 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.

Le 7 mars 2011, l'Assemblée législative de l'Ontario a adopté la *Loi de 2011 sur la saine gestion publique*. Une des dispositions de cette loi visait à transférer la responsabilité décisionnelle à l'égard de questions liées aux alcools et aux jeux en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, du conseil de la CAJO au Tribunal d'appel en matière de permis (Tribunal), à compter du 1^{er} juillet 2011.

Ce changement a été apporté en vue de faire des gains d'efficacité, de donner la possibilité à la CAJO de se concentrer sur son rôle premier, soit la réglementation des secteurs des alcools et des jeux, et de permettre au conseil de la CAJO de mettre l'accent sur la gouvernance de la Commission et la surveillance des politiques internes.

À compter du 1^{er} juillet 2011, les audiences portant sur des avis de proposition, des avis d'ordre envisagé et des appels liés à des ordres de payer une amende ont cessé de se tenir devant le conseil de la CAJO, sauf pour les audiences et les appels commencés par le conseil de la CAJO avant le 1^{er} juillet 2011. Le conseil mènera ces audiences et appels à terme, et s'occupera notamment de toute décision du conseil de la CAJO faisant l'objet d'un appel.

Jusqu'au 1^{er} juillet 2011, la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux* et la *protection du public* confiait 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*.

¹ Audiences dont on a demandé la tenue jusqu'au 30 juin 2011, ou affaires dont le conseil a été saisi avant la cession des fonctions décisionnelles au Tribunal d'appel en matière de permis le 1^{er} juillet 2011.

² Englobe toutes les audiences pour lesquelles une décision a été rendue entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mars 2012.

³ La Direction des services juridiques de la CAJO est chargée de négocier ces règlements en fonction des instructions du registraire.

⁴ Nouveau mode de règlement des différends.

⁵ La Direction des services juridiques de la CAJO est chargée de négocier ces règlements en fonction des instructions du registraire.

Pour s'acquitter de ses fonctions décisionnelles, le conseil était appuyé par le chef des audiences et les membres du personnel du Service des audiences, qui coordonnaient le processus des audiences et des appels. Ce service traitait les demandes d'audience ou d'appel, délivrait les avis d'audience ou d'appel et les assignations, coordonnait l'affectation des groupes d'experts du conseil, préparait les salles d'audience et diffusait les décisions écrites du conseil. Ces fonctions sont désormais remplies par le Tribunal d'appel en matière de permis.

Tableau 1 – Audiences relatives aux alcools

Exercice	2011–2012 ¹	2010–2011
Objet de l'audience en fonction de l'avis de proposition ou de l'ordre de payer une amende émis par le registraire		
Révocation d'un permis	10	11
Refus de céder/renouveler un permis	3	8
Révision de demande de permis	11	26
Suspension d'un permis	13	73
Ajout d'une condition	0	2
Refus d'éliminer des conditions	0	3
Ordre de payer une amende	6	13
Total des audiences relatives aux alcools	42	136
Nombre total de jours d'audiences²	57	196

Tableau 2 – Conférences préparatoires à l'audience

Exercice	2011–2012 ¹	2010–2011
Nombre de conférences préparatoires	28	122

Tableau 3 – Règlements liés aux alcools sans audience³

Exercice	2011–2012 ¹	2010–2011
Nombre de règlements sans audience (Avis de proposition et ordres de payer une amende)	263	167

Tableau 4 – Téléconférences constituant des réunions publiques liées aux alcools⁴

Exercice	2011–2012 ¹	2010–2011
Nombre de téléconférences constituant des réunions publiques	27	31

Tableau 5 – Audiences liées aux jeux

Exercice	2011–2012 ¹	2010–2011
Nombre total d'audiences	5	13

Tableau 6 – Règlements liés aux jeux sans audience⁵

Exercice	2011–2012 ¹	2010–2011
Nombre de règlements sans audience (Avis d'ordre envisagé et ordres de payer une amende)	10	11



VUE D'ENSEMBLE DES OPÉRATIONS 2011–2012

**ORIENTATION
STRATÉGIQUE**

Au cours des dernières années, la CAJO a adopté une approche à l'égard de la réglementation qui est fondée sur le risque et la conformité afin qu'à long terme l'organisme devienne plus souple et plus transparent et qu'il puisse s'adapter plus facilement à un milieu en évolution rapide.

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

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

Plusieurs initiatives et projets clés ont été mis en œuvre depuis 2006 en vertu de ce cadre stratégique visant à maintenir la viabilité à long terme de l'organisme et à appuyer la transition de la CAJO vers un cadre de fonctionnement davantage fondé sur le risque et la conformité. Des progrès considérables ont été réalisés sur un certain nombre de plans et dans toutes les directions de l'organisme. Des programmes, tels que ceux portant sur la délivrance de permis en fonction du risque et la conformité dans le secteur des alcools et sur l'inscription en fonction du risque dans le secteur des jeux, ont commencé à transformer la façon dont la CAJO mène ses activités.

La CAJO ayant choisi de limiter la portée de ces initiatives, qui étaient distinctes l'une de l'autre, en 2011–2012, elle a entrepris la prochaine étape de son initiative de modernisation en vue de tirer profit de ses réussites antérieures et de travailler à la mise en œuvre d'une stratégie de convergence, de façon à regrouper les diverses initiatives axées sur le changement déjà instaurées ou en voie de l'être pour atteindre un nouveau niveau d'intégration et d'alignement des objectifs et des priorités. Il est nécessaire d'avoir une approche intégrée pour établir les fondations d'un organisme plus efficient, plus efficace et plus souple, appuyé par les éléments fondamentaux suivants une fois en place au sein de la Commission :

- Une approche fondée sur le risque, des normes et la conformité à l'égard de la réglementation et une assurance réglementaire pour toutes les activités de l'organisme.
- Un modèle de prestation intégré pour les activités, avec un mode de prestation des programmes restructuré en fonction de toutes les activités commerciales, le tout étant appuyé par une solide infrastructure de technologie de l'information et des services offerts sur le Web.
- Un organisme stable sur le plan financier qui est assez souple pour s'adapter à l'évolution du marché et aux changements apportés aux politiques gouvernementales.

1. Continuer la transition vers une réglementation fondée sur le risque et la conformité

- Un modèle de réglementation qui tire parti des partenariats établis avec d'autres ordres de gouvernement et des homologues à l'échelle du pays afin de travailler de façon plus intelligente et plus efficiente.
- Une gestion axée sur le rendement et des paramètres fondés sur des données probantes, en mettant davantage l'accent sur l'analyse de données et d'autres outils similaires.
- Une efficacité réglementaire qui peut être démontrée de façon objective et transparente grâce à des analyses comparatives annuelles des services clés et à l'accréditation nationale et internationale des activités et des fonctions principales.
- Une réglementation efficiente qui permet de minimiser, dans la mesure du possible étant donné notre engagement envers une réglementation de grande qualité, le fardeau financier de la réglementation des alcools et des jeux.

Avec cette vision globale à l'esprit, les trois priorités stratégiques suivantes ont orienté la planification et les opérations de la CAJO au cours du dernier exercice :

Conformément à son objectif global de devenir un organisme de réglementation davantage axé sur la conformité plutôt que principalement sur l'application des lois, la CAJO a continué d'améliorer et d'élargir son approche fondée sur la conformité afin de rehausser la prévention, la communication, la coopération, la sensibilisation et la consultation, tout en ayant des activités d'application des lois appropriées. Le programme global axé sur la conformité a pour but de fournir à la CAJO la bonne combinaison d'outils pour travailler avec les titulaires de permis ou licence et les personnes ou entreprises inscrites pour s'assurer qu'ils se conforment aux règlements plutôt que de mettre uniquement l'accent sur l'application stricte des règles. Parallèlement et de façon complémentaire, la CAJO s'est aussi engagée à établir et adopter des approches fondées sur le risque pour la réglementation de toutes les activités qui relèvent d'elle afin d'améliorer l'efficacité de cette réglementation et de mieux cibler les ressources. Cette stratégie à multiples facettes oriente les activités courantes de la CAJO et a entraîné la mise en œuvre avec succès d'un certain nombre de réformes importantes et de nouveaux programmes, dont les suivants :

- Le système de délivrance de permis en fonction du risque, selon lequel les permis de vente d'alcool sont délivrés à la suite d'une évaluation des risques repérables lors du traitement des demandes;
- Un système d'inscription en fonction du risque, selon lequel on procède aux inscriptions relatives au jeu à la suite d'une évaluation des risques repérables lors du traitement des demandes (système mis en œuvre en septembre 2011 – voir Inscription en fonction du risque ci-après);
- L'imposition d'amendes, qui constituent un outil de réglementation supplémentaire pour favoriser la conformité avant qu'il ne soit nécessaire d'imposer une suspension ou une révocation; et

**Approche fondée sur des normes
pour le secteur des jeux**

- Un programme de relations publiques, qui met l'accent sur la sensibilisation et la formation des titulaires de permis ou licence et des personnes ou entreprises inscrites pour les aider à mieux comprendre les exigences réglementaires et favoriser la conformité aux règlements.

En 2011–2012, la CAJO est passée à la prochaine étape du processus de transformation de la réglementation en prenant des mesures pour adopter l'approche fondée sur des normes dans le secteur des jeux. On vise, en général, à délaissier les règles trop normatives et complexes au profit d'une orientation simple en matière de réglementation qui permet aux exploitants de respecter les directives tout en profitant des occasions du marché. Exprimé le plus simplement possible, ce concept signifie que la CAJO dira « quoi faire » (objectifs de contrôle) et l'entreprise déterminera « comment le faire » (activités de contrôle). Ce changement a pour but d'accroître la souplesse opérationnelle et la responsabilité des exploitants tout en permettant à la CAJO de mieux cibler ses efforts et ses ressources sur les préoccupations de base et les objectifs fondamentaux de la réglementation et de mieux faire face à l'évolution constante de l'industrie des jeux.

Des avantages significatifs devraient découler de la réglementation fondée sur des normes pour le secteur des jeux, dont les suivants :

- De meilleurs résultats en matière de réglementation, étant donné que la CAJO et les exploitants seront en mesure de mieux cibler les ressources sur les secteurs clés qui présentent le plus de risques, notamment pour l'intégrité des jeux.
- Réduction des coûts et allègement du fardeau administratif pour les exploitants, particulièrement ceux qui ont un bon dossier de conformité, ainsi que pour la CAJO.
- Plus grande marge de manœuvre pour les exploitants, ce qui leur permettra de s'adapter aux conditions du marché en évolution, ainsi qu'aux changements environnementaux et technologiques pour atteindre tant les objectifs opérationnels que réglementaires.

Le processus d'adoption par la CAJO d'une approche fondée sur des normes pour la réglementation comporte quatre étapes : 1) dresser la liste des risques liés à la réglementation; 2) élaborer des normes réglementaires et des objectifs de contrôle; 3) établir un milieu axé sur le contrôle des exploitants par l'entremise d'activités de contrôle; 4) évaluer l'efficacité globale de tout le système. Les recommandations du vérificateur général étaient conformes à la liste des risques repérés lors de l'évaluation et les normes et les exigences définitives en tiennent compte.

L'approche fondée sur des normes continue d'être établie en étroite collaboration avec l'industrie et d'autres parties intéressées de tous les segments du secteur des jeux pour faire en sorte qu'elle réponde bien aux caractéristiques uniques de chaque segment.

Inscription en fonction du risque

Un projet pilote initial de six mois dans le cadre duquel l'approche fondée sur des normes a été appliquée aux activités de marketing et de promotion des casinos a été lancé le 1^{er} février 2011. Un deuxième projet pilote pour les aspects de la sécurité et de la surveillance est prévu pour l'été 2012 (voir *Réglementation fondée sur des normes pour les jeux commerciaux* à la page 49).

En tant que prochaine étape du processus de mise en œuvre d'un système fondé sur le risque pour le traitement des demandes relatives au jeu, le 12 septembre 2011, la CAJO a instauré le mode d'inscription en fonction du risque (IFR). L'adoption de ce mode d'inscription illustre le fait que l'on tient désormais compte des pratiques exemplaires pour assurer une réglementation efficace et appuie une plus vaste transition en cours dans le secteur des jeux menant à l'adoption d'une approche moins normative et davantage fondée sur des normes pour la réglementation. Le processus d'IFR s'applique à toutes les catégories d'inscriptions relatives aux jeux, sauf pour les détaillants de produits de loterie et les vendeurs de billets à fenêtres. En raison du grand nombre d'inscriptions dans ces deux catégories, le processus d'IFR s'appliquera à celles-ci en 2012–2013.

L'IFR a deux objectifs principaux :

1. Améliorer la prestation générale des services aux clients de la CAJO en rationalisant le processus de demande et en accélérant l'inscription des auteurs de demande présentant de faibles risques;
2. Consacrer les ressources de la CAJO aux auteurs de demande qui présentent un plus grand risque pour l'intégrité du secteur des jeux et pour l'intérêt du grand public.

En vertu de l'IFR, toutes les demandes sont évaluées à l'aide d'un processus à deux étapes pour déterminer si l'auteur d'une demande est apte à être inscrit. La première étape est l'évaluation initiale du risque et elle vise à établir l'admissibilité de base à l'inscription et à déterminer s'il y aurait lieu de mener une enquête plus poussée.

L'évaluation initiale du risque comporte l'examen de la demande dûment remplie et des pièces jointes, ainsi que des renseignements obtenus lors d'une vérification ordinaire des antécédents. Ces renseignements sont évalués à l'aide de cinq critères qui sont considérés comme des indicateurs clés de l'admissibilité d'une personne ou d'une entreprise à l'inscription. Le risque que présente l'auteur d'une demande peut être considéré comme faible en raison de la nature de son travail ou du genre de biens ou de services fournis (non liés directement aux jeux), ainsi que d'un dossier de conformité de longue date. L'inscription des auteurs de demande présentant un faible risque peut être autorisée sans qu'ils aient à fournir de renseignements supplémentaires ni à être interrogés par des enquêteurs de la CAJO.

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

En juillet 2011, la structure organisationnelle de la CAJO a été rationalisée en répartissant les fonctions de base de l'organisme entre six divisions. La nouvelle structure et le lien hiérarchique à l'endroit du directeur général ont été établis en vue de maximiser les ressources internes, de rehausser la prestation des services et de veiller à ce que les initiatives liées aux priorités du gouvernement et au plan d'activités de la CAJO soient mises en œuvre plus rapidement et plus efficacement. La nouvelle structure respecte aussi la directive du gouvernement consistant à réduire de 10 % la taille des bureaux de la direction des organismes (voir *Graphique 2: Structure organisationnelle de la CAJO* à la page 11). Les six divisions sont les suivantes :

- La Division des opérations, qui relève du directeur général des opérations et qui englobe la Direction de l'inscription et de la délivrance des permis, la Direction des jeux électroniques et la Direction de la vérification et de l'observation des mesures législatives en matière de jeux;
- La Division des stratégies et des politiques, qui relève du stratège en chef et qui englobe le Bureau de gestion des projets/Bureau de gestion des risques, le Bureau de gestion des changements, l'Unité des politiques, le Centre d'excellence en matière de jeux et la Direction de la liaison sectorielle;
- La Division des services généraux, qui relève du directeur général de l'administration et qui englobe les services suivants : Technologie de l'information, Ressources humaines, et Finances et administration;
- La Division des communications, des relations gouvernementales et des affaires internes, qui relève du directeur de division, qui assume la nouvelle fonction de secrétaire des affaires internes, et dont les activités se concentrent sur les relations gouvernementales, les relations avec les médias et le soutien du conseil, fonction découlant du transfert des fonctions décisionnelles au Tribunal d'appel en matière de permis;
- La Division des services juridiques, qui relève de l'avocat général et du directeur des Services juridiques et qui englobe les Services du contentieux et les Services juridiques, et qui fournit des services juridiques à la CAJO et gère les services d'avocats externes dans tous les cas, sauf pour les ressources humaines;
- Le Bureau des enquêtes et de l'application des lois, qui relève du surintendant en chef de la Police provinciale de l'Ontario.

Afin de continuer à optimiser les gains d'efficience, la CAJO a aussi entrepris des travaux visant à déterminer la meilleure façon d'intégrer et de restructurer la prestation des programmes sur une base fonctionnelle qui touche toutes les activités commerciales. On a commencé par un examen complet des processus opérationnels clés en tant que tout intégré pour les secteurs des alcools et des jeux, à partir de la présentation des demandes jusqu'aux activités d'application des lois, en vue de déceler des gains d'efficience quant aux processus et aux coûts. On vise ainsi à mettre sur pied un système de prestation des programmes et des processus opérationnels qui sont rationalisés et efficaces, tant pour la CAJO que pour les entités réglementées.

3. Jeter les assises qui permettront à l'organisme d'être reconnu comme un des meilleurs employeurs du secteur public

INITIATIVES ET PRIORITÉS DU GOUVERNEMENT

Examen de la prestation des services dans le secteur public

« L'Ontario propice aux affaires »

La troisième priorité stratégique, qui se greffait à la stratégie pluriannuelle de la CAJO relative aux ressources humaines déjà en place, consistait à investir dans le personnel de façon à accroître les niveaux d'expérience et de compétences, et à faire en sorte que le milieu de travail soit positif et reconnaisse l'importance du mieux-être des employés et d'un bon équilibre travail-vie. En fin de compte, on vise à faire de la CAJO un employeur de premier choix pour ses employés et parmi les meilleurs employeurs du secteur public. On continue de veiller en priorité à ce que l'organisation ait les bonnes compétences, au bon moment et dans les bons postes.

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

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

Cette initiative, qui touche l'ensemble du gouvernement, vise à alléger le fardeau de la réglementation pour les entreprises ontariennes, à favoriser la concurrence et à attirer de nouvelles entreprises dans la province.

À l'interne, la CAJO a continué de travailler à un certain nombre de projets qui correspondent aux objectifs globaux de l'initiative du gouvernement en allégeant le fardeau administratif et en adoptant une approche pour la réglementation qui vise à soutenir les entreprises. L'initiative de modernisation des jeux et l'adoption d'un cadre fondé sur des normes dans le secteur des jeux, par exemple, visent à donner aux exploitants et aux entreprises une plus grande marge de manœuvre pour qu'ils puissent s'adapter à l'évolution du marché et, en fin de compte, accroître leur compétitivité.

Modernisation des cadres de réglementation

Les efforts soutenus de la CAJO pour établir des partenariats stratégiques et échanger des renseignements avec des ministères et des organismes gouvernementaux, dont le ministère des Finances, le ministère du Revenu, l'OLG et la LCBO, aident l'organisme à atteindre ces objectifs.

Dans le secteur des alcools, on a procédé à de vastes réformes au cours des dix dernières années en vue de favoriser un milieu des affaires dynamique dans la province. Les réformes de la dernière année visent particulièrement à donner aux titulaires de permis de vente d'alcool une plus grande marge de manœuvre et plus d'options en ce qui a trait aux services dispensés à leurs clients, à rationaliser le processus d'obtention d'un permis de circonstance et à poursuivre la transition de la CAJO vers un cadre de réglementation axé sur la sensibilisation du public et une conformité proactive à la loi (voir *Réforme de la Loi sur les permis d'alcool* à la page 38).

La CAJO appuie également les efforts du gouvernement visant à rationaliser les règlements pris en application de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* en apportant notamment des modifications aux mesures législatives en vue de l'adoption d'un vaste mode de réglementation fondé sur le risque et des normes qui conviendra à de nouveaux genres d'activités de jeu (voir *Continuer la transition vers une réglementation fondée sur le risque et la conformité* à la page 17).

La CAJO continue de travailler avec le gouvernement de façon à appuyer toute autre série d'examen de la *Loi sur les permis d'alcool*, de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et de leurs règlements afin d'atteindre les objectifs généraux fixés.

Responsabilité sociale

La CAJO continue de définir et de préciser son rôle à l'égard de la promotion de la responsabilité sociale dans les secteurs des alcools et des jeux. En tant qu'organisme de réglementation, la CAJO exerce ses pouvoirs et s'acquitte de ses obligations dans l'intérêt public et en respectant les principes de l'honnêteté, de l'intégrité et de la responsabilité sociale. À cette fin, les lois et les règlements dont elle veille à l'application renferment un certain nombre de dispositions portant précisément sur la promotion de la responsabilité sociale. Dans le secteur des jeux, par exemple, certaines mesures de responsabilité sociale sont en place, telles que :

- des mesures visant à s'assurer que les personnes de moins de dix-neuf (19) ans ne puissent avoir accès aux établissements de jeu;
- des procédures relativement à l'accès au crédit afin de protéger les personnes qui risqueraient de jouer plus qu'elles ne peuvent se le permettre;
- des règlements pour s'assurer que la publicité n'incite pas les mineurs à jouer à des jeux de hasard et ne laisse pas entendre que les jeux de casinos favorisent des améliorations du style de vie.

La responsabilité de mettre au point une stratégie provinciale pour des jeux responsables incombe au ministère de la Santé et des Soins de longue

MESURES DE RESPONSABILITÉ DU GOUVERNEMENT

durée, mais la CAJO continue de collaborer de façon proactive avec de multiples partenaires gouvernementaux, de l'industrie et du public en vue de renforcer sa contribution dans cet important domaine. On s'entend pour dire au sein de la CAJO, de l'OLG et parmi les autres intervenants clés (p. ex., groupes axés sur le jeu responsable) que la CAJO jouera un rôle important dans ce nouveau domaine. Le gouvernement provincial a aussi indiqué qu'il aimerait que l'Ontario soit un chef de file en matière de pratiques exemplaires avec une « norme d'excellence » pour le jeu responsable dans la province.

On mettra au point des normes et des exigences relatives au jeu responsable dans tous les segments de l'industrie, qui seront adaptées aux différences opérationnelles des activités lorsque cela est approprié (p. ex., risques que présente le jeu électronique par rapport aux salles de bingo). Comme dans d'autres domaines, les normes seront fondées sur une méthodologie officielle d'évaluation des risques faisant appel à des données de l'industrie et d'experts indépendants dans le domaine de la responsabilité sociale

L'orientation stratégique globale de la CAJO continue de s'adapter aux priorités quant aux politiques publiques et aux objectifs financiers du gouvernement. La CAJO examine ses priorités chaque année pour s'assurer qu'elles sont conformes à l'orientation du gouvernement et aux ressources disponibles pour fournir des services efficaces qui sont pertinents, compte tenu de l'évolution du milieu.

D'un point de vue opérationnel, les efforts renouvelés du gouvernement en vue d'accroître la responsabilité et l'efficacité du secteur des organismes ont continué d'avoir une incidence sur la façon dont la CAJO gère ses activités courantes. Au cours de 2011–2012, nous avons continué à améliorer la responsabilité et la transparence de l'organisme afin que la CAJO soit mieux en mesure de démontrer clairement son efficacité au gouvernement, aux intervenants et au grand public, grâce à des données probantes et des paramètres concrets, tels que des mesures et des repères de rendement. Par exemple, la convention collective conclue entre la CAJO et la section locale 565 du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO), en vigueur du 1^{er} janvier 2011 jusqu'au 31 décembre 2014, ne prévoit pas de hausse salariale pour les deux premières années de la convention, conformément à la directive du gouvernement à cet égard. La nouvelle structure organisationnelle mise en place en juillet 2011 permet aussi d'atteindre un autre objectif clé du gouvernement, soit de réduire de 10 % la taille des bureaux de la direction des organismes (voir *Procéder à l'intégration fonctionnelle de l'exécution des opérations* à la page 20).

Surveillance par le gouvernement et responsabilité de l'organisme

La responsabilité et la transparence au sein du secteur des organismes font partie des priorités clés du gouvernement depuis plusieurs années, celui-ci prenant des mesures pour renforcer la surveillance des organismes sans lien de dépendance. Il continue de mettre en œuvre des mécanismes nouveaux ou améliorés, dont les exigences relatives à la divulgation des dépenses engagées par les membres du conseil d'administration et de la haute direction d'un organisme, ainsi qu'une nouvelle directive pour les approvisionnements visant à améliorer la transparence et la responsabilité.

En 2011, le gouvernement provincial a apporté des modifications à la Directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes, ainsi qu'à ses exigences relatives à la planification de ses activités de façon à amener les organismes à avoir recours à une approche d'avantage fondée sur le risque pour la gestion de leurs opérations. Cela a fait partie des objectifs stratégiques clés de la CAJO au cours des dernières années, et elle déploie des efforts pour continuer à faire fond sur des initiatives et des programmes récents, tels que ceux portant sur l'application des lois et la délivrance des permis fondées sur le risque dans le secteur des alcools et l'inscription en fonction du risque dans le secteur des jeux. La modernisation des jeux et les modifications apportées aux règlements de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* seront cruciales pour permettre à la CAJO de mettre en œuvre des normes fondées sur le risque dans tout le secteur des jeux.

Comme d'autres organismes, la CAJO est assujettie à des examens et des vérifications par le gouvernement qui veut s'assurer que les fonds sont dépensés judicieusement et que les contribuables en ont pour leur argent. La CAJO a fait l'objet de plusieurs vérifications et examens du genre au cours des dernières années, dont un examen du coût des activités en 2010–2011 et une vérification axée sur l'optimisation des ressources par le vérificateur général portant sur la réglementation des jeux de casinos (voir *Rapport du vérificateur général sur la réglementation des casinos* à la page 48).



MESURES DE RENDEMENT

SATISFACTION
DES CLIENTS**BUT :**

Fournir un service à la clientèle approprié, équitable et courtois à tous les titulaires de permis et de licence, aux personnes et entreprises inscrites et au grand public.

Les objectifs de rendement fixés pour la CAJO pour 2011–2012 ont tous été atteints.

MESURE DE RÉSULTATS :

Mise en œuvre du nouveau processus pour les commentaires et les plaintes.

MESURE D'IMPACT :

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.

OBJECTIFS POUR 2011–2012

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

Objectif atteint en grande partie :

Les moyens englobent le téléphone, les dépôts en personne (bureau central et bureaux régionaux), les envois par courriel, les lettres et les télécopies. Des 960 plaintes reçues par le Service à la clientèle de la CAJO, 95 % ont été traitées conformément aux normes de service à la clientèle de la CAJO.

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

Objectif atteint. 100 % des formulaires de commentaires ont été passés en revue et des améliorations ont été apportées lorsque cela était approprié.

GESTION
EFFICACE ET
EFFICIENTE DES
RESSOURCES**BUT :**

Faire en sorte que les processus administratifs soient les plus efficaces et efficients possible.

MESURE DE RÉSULTATS :

Réduction du temps requis pour l'examen des demandes dans les cas où le risque est faible.

MESURE D'IMPACT :

Plus de ressources consacrées à l'évaluation de l'incidence, sur la sécurité et l'intérêt publics, des demandes dans les cas où le risque est élevé.

Utilisation accrue d'outils récemment mis en place pour assurer la conformité des titulaires de permis et 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.

OBJECTIFS POUR 2011–2012 :

Objectif : Utiliser de façon uniforme des critères convenant au niveau de risque déterminé, utilisation visant à favoriser la conformité des titulaires de permis.

Objectif atteint. Les critères sont utilisés de façon uniforme.

Objectif : Continuer d'augmenter la résolution de questions touchant la conformité à l'aide des nouveaux outils (amendes, délivrance de permis en fonction du risque, etc.).

Objectif atteint. Grâce aux améliorations apportées constamment au système de délivrance de permis en fonction du risque, nous avons réduit le délai de traitement des demandes de permis d'alcool, qui est passé à une moyenne de 31 jours (par rapport à 42 jours en 2010–2011).

PERFECTIONNE- MENT ET SATISFACTION DES MEMBRES DU PERSONNEL INTERNE

BUTS :

**Assurer un milieu
favorisant une
communication ouverte
avec les employés.**

**Assurer un milieu
favorisant des possibilités
clés d'apprentissage et de
perfectionnement pour les
employés.**

MESURE DE RÉSULTATS :

Analyse des renseignements décou-
lant du sondage sur la participation
des employés.

Sérieux engagement envers des
possibilités ciblées d'apprentissage
et de perfectionnement.

OBJECTIFS POUR 2011-2012 :

Objectif : Tenir des réunions parti-
cipatives et de consultation pour
aider à comprendre les besoins
des employés. Mettre en œuvre un
plan d'action pour tenir compte des
recommandations pertinentes.

Objectif : Augmenter les possi-
bilités de développement des
aptitudes en gestion pour les
cadres intermédiaires.

MESURE D'IMPACT :

Mise en œuvre des recomman-
dations importantes découlant du
sondage sur la participation des
employés de 2010.

Mise en œuvre d'un plan de perfec-
tionnement permettant aux équipes
de cadres intermédiaires d'améliorer
leurs aptitudes en leadership
stratégique.

Objectif atteint. Objectif atteint. Le
plan d'apprentissage et de perfec-
tionnement pour 2012-2013 est en train
d'être mis en œuvre en tenant compte
des commentaires des groupes de
concertation internes.

Objectif atteint. Séances de
formation sur les fondements de la
gestion (une demi-journée tous les
deux mois) mises sur pied.

Compétences en leadership accrues
pour les membres de la direction et
les gestionnaires.

Évaluations effectuées pour les
membres de la direction et en cours
pour les autres niveaux de gestion.

Les possibilités de perfectionne-
ment offertes aux membres du
personnel sont restées à un niveau
élevé, 9,5 % des employés profitant
de possibilités de promotion ou de
perfectionnement.

EXCELLENCE SUR LE PLAN ADMINISTRATIF ET DES OPÉRATIONS

BUTS :

Avoir recours à des stratégies de gestion des risques à l'échelle de la CAJO.

Mettre en oeuvre des stratégies de contrôle interne à l'échelle de l'organisation.

MESURE DE RÉSULTATS :

Mise en oeuvre 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).

Élaboration de stratégies de contrôle interne.

OBJECTIFS POUR 2011-2012 :

Objectif : Faire en sorte que tous les résultats importants fassent l'objet d'une mesure corrective et apporter des améliorations aux processus, s'il y a lieu.

Objectif : Mettre en oeuvre les recommandations découlant des systèmes de contrôle interne.

MESURE D'IMPACT :

Des stratégies liées aux risques sont utilisées pour tous les secteurs afin de réduire l'exposition de l'organisation aux risques et d'améliorer la prise de décisions (uniformité/processus).

Activités et stratégies de contrôle interne utilisées à l'échelle de l'organisation afin d'augmenter la responsabilité.

Objectif atteint. Les éléments fondamentaux de la stratégie de gestion des risques de l'entreprise ont été mis en oeuvre. Les expositions aux principaux risques et les stratégies ont été repérées et évaluées.

Objectif atteint. On planifie la vérification et établit des repères de rendement pour toutes les nouvelles initiatives (p. ex., l'inscription en fonction du risque).

VUE D'ENSEMBLE

OPÉRATIONS INTERNES ET SITUATION FINANCIÈRE

Au cours des dernières années, la CAJO a mis en œuvre un plan stratégique ambitieux pour transformer le cadre de fonctionnement de l'organisme afin qu'il soit davantage fondé sur le risque et la conformité et axé sur la clientèle. Ce remaniement stratégique s'est déroulé en même temps que la CAJO s'est vu confier des responsabilités accrues dans les secteurs des alcools et des jeux.

Dans le secteur des jeux, des événements qui se sont produits au sein du secteur (p. ex., croissance et évolution du marché) ainsi que des initiatives gouvernementales et des réformes des lois et des règlements (p. ex., modernisation des jeux) ont continué à élargir le mandat de la CAJO en matière de réglementation. En 2008, la CAJO a assumé la responsabilité de la réglementation des produits de loterie gérés par l'OLG, ce qui a ajouté plus de 12 000 nouvelles personnes et entreprises inscrites à la clientèle de la CAJO. Le mandat de la CAJO a aussi été élargi pour englober la réglementation des jeux sur Internet. D'autres nouveaux domaines et des initiatives de grande envergure risquent également de s'ajouter, dont les paris pour des événements sportifs uniques.

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

La CAJO a aussi entrepris une initiative de transformation de l'organisme axée sur les changements de culture qui se sont produits au cours des six ou sept dernières années et qui l'ont amenée à adopter une approche davantage fondée sur la conformité pour la réglementation. Ce processus de transformation englobe un remaniement interne des responsabilités en vue d'augmenter l'efficacité, la réduction des coûts liés aux bureaux de la direction et des mesures prises pour nous assurer que notre structure et nos processus internes permettent le plus de souplesse possible pour la gestion de tout changement et de toute croissance futurs dans les secteurs des alcools et des jeux. Cette restructuration est un processus qui se poursuivra au cours des prochaines années et qui tirera parti d'autres initiatives de modernisation et les appuiera, telles que l'initiative de transition vers l'adoption d'un mode de réglementation fondé sur des normes.

BUDGET DE FONCTIONNEMENT – REVENUS ET DÉPENSES POUR L'EXERCICE 2011–2012

⁶ La Beer and Wine Tax Act, 2009 a transféré la responsabilité de percevoir les taxes sur la bière et le vin au ministère du Revenu à compter du 1^{er} juillet 2010.

⁷ Les recouvrements pour 2011–2012 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).

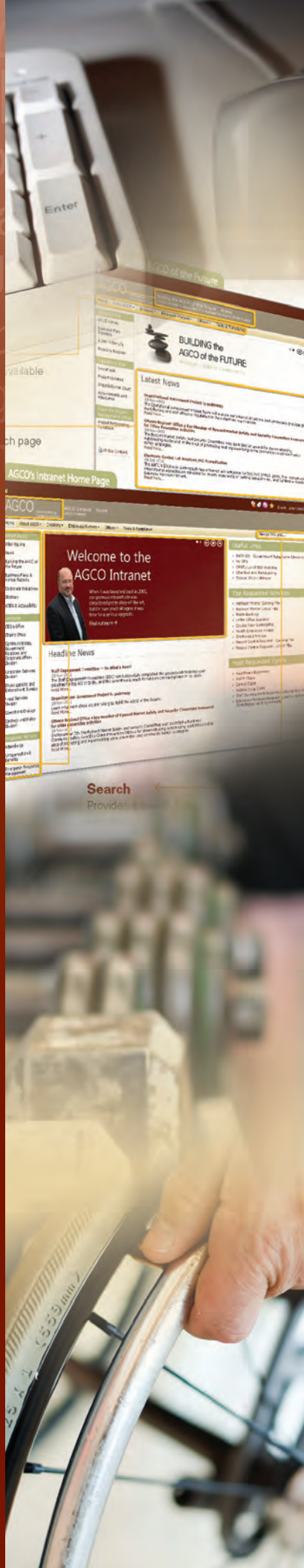
À l'heure actuelle, la CAJO est financée par une combinaison de fonds affectés dans le cadre du processus de planification pluriannuelle fondée sur les résultats et des recouvrements provenant principalement du Trésor et de l'OLG. La CAJO perçoit aussi des droits pour diverses activités de délivrance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

Tableau 7 – Revenus et dépenses pour l'exercice 2011–2012

Exercice	2011–2012	2010–2011
Revenus		
Droits et redevances ⁶	29 508 781 \$	202 641 113 \$
Total	29 508 781 \$	202 641 113 \$
Dépenses		
Salaires et avantages sociaux	51 470 017 \$	49 819 941 \$
Autres charges directes de fonctionnement	13 676 257 \$	12 236 213 \$
Moins les recouvrements ⁷	(30 733 987 \$)	(24 089 113 \$)
Total	34 412 287 \$	37 967 041 \$

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

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



ACTIVITÉS ET PROGRAMMES INTERNES DE LA CAJO

**LOI DE 2005 SUR
L'ACCESSIBILITÉ POUR LES
PERSONNES HANDICAPÉES
DE L'ONTARIO**

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

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

La CAJO continue de respecter toutes les dates limites pour la conformité établies dans les dispositions de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

**PLAN RELATIF À LA
TECHNOLOGIE DE
L'INFORMATION**

Le plan stratégique relatif à la technologie de l'information (TI) appuie l'orientation stratégique globale de la CAJO consistant à améliorer le service à la clientèle, à renforcer les processus administratifs et à améliorer les capacités quant à la TI. Ce plan a été instauré à la suite d'un examen de l'architecture de l'information visant à évaluer l'infrastructure en place et à déterminer l'approche à adopter par la CAJO pour la planification et l'investissement liés à la TI de manière à atteindre les objectifs globaux fixés dans le cadre du programme. Le plan stratégique relatif à la TI vise à fournir un système d'information intégré pour l'entreprise qui améliorera le service à la clientèle et la transmission d'informations, 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.

Les projets de TI de grande envergure complétés en 2011–2012 englobent les suivants :

- Modernisation du système des billets à fenêtres;
- Divulcation des charges publiques sur le site Web de la CAJO;
- Prototype d'un système de gestion de documents;
- Mise au point d'un prototype de formulaires électroniques disponibles sur demande pour appuyer les futures capacités de prestation de services électroniques;
- Nouveau site intranet.

PLAN RELATIF AUX RESSOURCES HUMAINES

Dans le but d'appuyer l'objectif de la CAJO de maximiser le potentiel des employés, le plan relatif aux ressources humaines fournit une piste pour l'établissement d'un milieu de travail qui valorise les employés et qui répond aux besoins de perfectionnement, tant pour la Commission que pour l'employé. Voici certaines des principales réalisations en 2011-2012 :

- **Groupes de concertation sur l'apprentissage et le perfectionnement** : Une série de 11 séances de groupes de concertation tenues partout dans la province au cours des mois d'août et de septembre 2011 afin de recueillir les commentaires des employés au sujet de leurs expériences et leur opinion sur les séances de formation antérieures, et d'évaluer les besoins des employés en matière de formation. Ces séances ont permis d'élaborer les futurs programmes en ayant recours à une approche plus stratégique fondée sur les besoins des employés et des gestionnaires, ainsi que sur les objectifs de l'organisme.
- **Formation à l'intention de tout le personnel** : Au cours de 2011-2012, la CAJO a augmenté les possibilités de formation pour le personnel, quelque 1 007 personnes ayant suivi plus de 712,75 jours de formation. Les séances offertes portaient sur un large éventail de sujets, allant de la planification de la retraite à la rédaction efficace de documents d'information. Un cours sur la conduite défensive a aussi été offert aux inspecteurs de la CAJO.
- **Formation des gestionnaires** : La CAJO a organisé des rencontres régulières pour les gestionnaires afin qu'ils puissent discuter de problèmes de gestion et de questions d'ordre général, et recevoir de la formation sur des sujets liés à la gestion au moment opportun. La première de ces rencontres a eu lieu en janvier 2012. Les autres se tiendront tous les deux ou trois mois.
- **Activités de mieux-être** : La CAJO a mis sur pied plusieurs programmes de mieux-être visant à améliorer l'équilibre travail-vie et à aider les employés à maximiser leur potentiel. Ces programmes ont englobé : trois séminaires sur le mieux-être dans le cadre du Programme d'aide aux employés; la première foire annuelle sur le mieux-être de la CAJO, qui a eu lieu le 27 octobre 2011 conjointement avec le mois de la santé au travail; un bulletin mensuel sur le mieux-être à l'intention de tous les employés de la CAJO comportant des articles et de l'information sur un éventail de sujets liés au mieux-être; un partenariat établi entre la CAJO et GoodLife Fitness, qui permet aux employés de la CAJO et à leurs personnes à charge d'obtenir des rabais sur les frais d'adhésion, et les frais mensuels peuvent être retenus sur la paie.
- **Un programme de formation en ligne sur la violence au travail.**

En 2011-2012, la CAJO a complété son vaste plan triennal visant à mettre en œuvre les recommandations qui ont découlé de l'examen des communications qui a été effectué en 2008 par la société Hill & Knowlton. Le plan a été élaboré en vue d'obtenir les résultats visés et de favoriser l'amélioration des communications internes et externes pour les clients,

COMMUNICATIONS INTERNES ET EXTERNES Plan de communications

les intervenants, les membres du public et les employés de la CAJO. Voici les principaux éléments de ce plan :

- Le réaménagement des sites Internet et intranet de la CAJO en vue de la prestation de services électroniques;
- Des programmes de relations publiques et de sensibilisation visant à appuyer la stratégie relative à la conformité de la CAJO;
- Un accent renouvelé sur la formation et le perfectionnement des employés, et les séances d'information;
- Un service à la clientèle amélioré pour les intervenants;
- Des communications internes améliorées pour les membres du personnel.

Au cours de la dernière année, on a mis l'accent sur l'amélioration des communications internes. Puisque près de la moitié des employés de la CAJO travaillent à l'extérieur du bureau central et de la région de Toronto et que des changements organisationnels et opérationnels se produisent en vue de l'adoption d'un mode de réglementation fondé sur le risque et des normes, il est crucial qu'il y ait des communications efficaces parmi les membres du personnel et les cadres supérieurs, et entre eux. Les réalisations à cet égard en 2011–2012 englobent les suivantes :

- Lancement en janvier 2012 d'un nouveau site intranet plus moderne et plus interactif comportant plusieurs nouvelles caractéristiques, dont

le blogue du directeur général

la boîte de suggestions des employés

une section améliorée sur les questions touchant les employés

une section spéciale sur l'initiative de transformation de la CAJO intitulée **Building the AGCO of the Future**.



- Lancement du bulletin interne **NewsFlash** qui sert à expliquer les changements liés au processus de transformation de la CAJO.

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.

En juillet 2010, nous avons entrepris un projet visant à réaménager notre site Web (www.agco.on.ca) dans le but notamment d'y ajouter plusieurs nouvelles fonctions et d'en faciliter la consultation. Le site Web constitue aussi un élément fondamental de la stratégie relative à la TI de la CAJO, qui prévoit la prestation de services électroniques aux intervenants. Depuis que le site Web a été amélioré, le nombre de fois que les utilisateurs cliquent lorsqu'ils consultent le site a beaucoup diminué, ce qui indique qu'ils trouvent plus facilement ce qu'ils cherchent.

Dans l'ensemble, le site Web de la CAJO 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 tous les formulaires de demande d'inscription et de permis et licence, les guides d'instructions, ainsi que les publications, les rapports annuels et les bulletins de la CAJO. En 2011–2012, on a accédé au site Web de la CAJO 295 378 fois.

Relations avec les médias

La CAJO a adopté une stratégie à l'égard des relations avec les médias qui aide à renseigner, au moment opportun, 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 portant sur la délivrance de permis ou licences et les inscriptions, sur les modifications aux lois, aux règlements et aux politiques portant sur les alcools et les jeux, ainsi que sur les décisions rendues par le conseil à la suite d'audiences. En 2011–2012, la CAJO a répondu à 196 demandes de renseignements de la part de divers médias.

Améliorations apportées au service à la clientèle

Dans le cadre de son programme de prestation des services, la CAJO fournit aux clients un service personnel à guichet unique par l'entremise de son Service à la clientèle. Au cours de 2011–2012, les employés de ce service ont aidé 115 434 personnes qui désiraient se procurer un permis ou une licence ou s'inscrire, ou encore qui voulaient obtenir des renseignements ou formuler une plainte au sujet des activités de la CAJO. Ils ont aussi répondu à 13 832 personnes au comptoir du Service à la clientèle du bureau central de la CAJO. En outre, 30 258 clients ont eu recours à notre système intégré de messages téléphoniques enregistrés. Les membres du personnel du Service à la clientèle ont également répondu à 5 767 demandes de renseignements par courriel. Au total, il y a eu plus de 165 000 prises de contact.

Écologisation de la CAJO – Initiatives écologiques



En 2011–2012, les améliorations suivantes ont été apportées au service à la clientèle :

- À l'été 2011, on a adopté des normes de service à la clientèle qui se greffent au processus de traitement des plaintes et aux normes déjà en place pour respecter les exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. L'élaboration de normes de service à la clientèle s'inscrit dans le cadre d'un plus vaste engagement pris par le gouvernement de faire en sorte qu'une approche fondée sur des normes soit adoptée pour le règlement des plaintes et les services à nos clients.
- La capacité du centre d'appels de la CAJO a été accrue tout spécialement quant aux messages pour les appels libre-service. Nous avons ajouté des renseignements à l'intention des intervenants et des clients sur les modifications apportées aux règlements et l'incidence qu'elles ont sur leur entreprise.

En 2009, la CAJO a mis sur pied un ÉCO comité ayant pour mandat d'établir un milieu de travail plus écologique, de réduire les coûts et de contribuer à la protection de l'environnement dans son ensemble. Ce comité est dirigé par des employés représentant tout l'organisme. Il est chargé d'élaborer et de mettre en œuvre des initiatives et des programmes qui inciteront les employés à réutiliser, réduire et recycler.

Un certain nombre d'initiatives se sont poursuivies au cours de l'exercice, dont la publication régulière, par voie électronique, d'un bulletin interne sur l'environnement, la participation à des programmes et des conférences 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 participation à l'initiative « 20 Minute Cleanup » de Toronto.

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



Points saillants opérationnels
**RÉGLEMENTATION
DES ALCOOLS**

**Permis et permis de
circonstance délivrés
en vertu de la *Loi sur
les permis d'alcool***

**RESPECTER LES PRIORITÉS
DU GOUVERNEMENT
Réforme de la *Loi sur
les permis d'alcool***

En 2011–2012, le nombre de permis d'alcool et de circonstance délivrés par la CAJO a été relativement le même que pour l'exercice précédent.

Tableau 8 – Permis d'alcool et de circonstance délivrés

Exercice	2011–2012	2010–2011
Établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool	16 828	16 644
Centres de fermentation libre-service	584	597
Services de livraison d'alcool	296	306
Fabricants	281	265
Représentants de fabricants	810	775
Total	18 799	18 587

Le gouvernement continue d'appuyer la réforme de la *Loi sur les permis d'alcool* et de ses règlements, l'adoption d'une approche davantage fondée sur le risque pour la réglementation, ainsi que les changements qui rehaussent la sécurité publique, améliorent la prestation de services et donnent plus de choix aux consommateurs. Des programmes clés, tels que la délivrance de permis en fonction du risque, l'application des lois fondée sur le risque et l'imposition d'amendes, ont été mis en œuvre au cours des dernières années dans le cadre des initiatives de remaniement et de modernisation des mesures législatives régissant les alcools de l'Ontario en vue d'appuyer l'initiative « L'Ontario propice aux affaires » du gouvernement.

En 2011–2012, la CAJO a mis en œuvre des modifications au Règlement 719 (Permis de vente d'alcool) et au Règlement 389/91 (Permis de circonstance) pris en application de la *Loi sur les permis d'alcool*. Ces changements ont découlé de vastes consultations menées auprès d'un large éventail d'intervenants du secteur des alcools, d'organismes d'application des lois, d'organisations du secteur de la santé publique et d'autres parties intéressées. Ils ont pour but :

- D'éliminer des obstacles et des restrictions touchant les titulaires de permis de vente d'alcool, les événements spéciaux et les festivals;
- De donner une plus grande marge de manoeuvre aux entreprises;
- De stimuler le tourisme et les économies locales;
- De stimuler l'économie de l'Ontario et de créer de nouvelles possibilités d'emplois;
- De trouver de nouvelles mesures d'application des lois à prendre à l'endroit des titulaires de permis qui enfreignent les mesures législatives régissant les alcools de l'Ontario.

À ces changements se sont greffées des dispositions relatives à la conformité qui font en sorte que l'alcool continue d'être vendu et servi de façon responsable et qui offrent d'autres options liées à l'application des lois

Modifications apportées au Règlement 719 (Permis de vente d'alcool)

lorsque des titulaires de permis enfreignent les mesures législatives régissant les alcools de l'Ontario. Par exemple, on envisage d'apporter d'autres modifications au programme de permis de circonstance au cours de l'été 2012 afin d'habiliter le registrateur à assortir un permis de circonstance de conditions en vue d'atténuer les risques pour la sécurité publique et d'imposer des amendes aux titulaires de permis de circonstance, comme cela est le cas pour les titulaires de permis de vente d'alcool.

Le 1^{er} juin 2011, les modifications suivantes sont entrées en vigueur :

- **Consommations d'alcool gratuites/prix minimum** – Les titulaires de permis peuvent désormais offrir des consommations d'alcool gratuites à leurs clients dans certains cas restreints.
- **Entente conclue entre des titulaires de permis de circonstance pour un événement extérieur et des titulaires de permis de vente d'alcool** – Si un permis de circonstance est délivré pour un événement extérieur devant se dérouler dans des zones pourvues d'un permis d'alcool (bars, restaurants, etc.) et dans des zones auxquelles s'applique le permis de circonstance (p. ex., la rue où l'événement a lieu), les clients peuvent circuler librement entre les différentes zones avec une seule consommation d'alcool, pourvu que certaines conditions soient respectées et que le registrateur l'ait autorisé.
- **Terrasses** – Les employés sont désormais autorisés à transporter des consommations d'une zone pourvue d'un permis d'alcool à une autre zone visée par le permis même si elles sont séparées par une aire dont le titulaire du permis n'a pas le contrôle exclusif, telle qu'un trottoir public. Il n'est plus nécessaire d'avoir des bars de service distincts.
- **Pièces d'identité prescrites ajoutées à la liste** – Trois autres types de pièces d'identité délivrées par un gouvernement ont été ajoutés à la liste prescrite de pièces d'identité dont les titulaires de permis peuvent raisonnablement dépendre pour établir l'âge des clients : Certificat sécurisé de statut indien (du Canada), carte de résident permanent (du Canada) et toute carte photo délivrée en vertu de la *Loi de 2008 sur les cartes-photo*.
- **Forfaits voyages** – Certains titulaires de permis peuvent désormais offrir des forfaits pour des vacances ou des voyages englobant le coût du voyage, de l'hébergement, de la nourriture ou d'autres services, ainsi que le coût de l'alcool.

Le 2 août 2011, les modifications suivantes sont entrées en vigueur :

- **Usage principal** – Pour que des lieux soient admissibles à un permis de vente d'alcool, il n'est plus nécessaire que le commerce principal soit la vente et le service d'alcool et de nourriture.
- **Avenant « stade »/gradins** – La catégorie avenant « stade » n'existe plus. Les titulaires de permis d'alcool sont désormais autorisés à vendre et servir de l'alcool dans des zones comportant des gradins sans avoir à se procurer un avenant « stade ». Il peut s'agir de gradins fixes ou temporaires.

**Modifications apportées
au Règlement 389/91
(Permis de circonstance)**

En 2011–2012, la CAJO a apporté des modifications au programme de permis de circonstance en deux phases (le 1^{er} juin et le 2 août 2011). Ce programme permet à des personnes et des organisations de servir de l'alcool lors d'événements spéciaux. Dans le cadre du processus de réforme, le ministère du Procureur général, en collaboration avec la CAJO, a mené des consultations auprès des intervenants en 2010–2011 pour obtenir des commentaires sur les changements proposés au programme. Les intervenants étaient en faveur des changements proposés, qui simplifient le système de délivrance des permis et le cadre de réglementation.

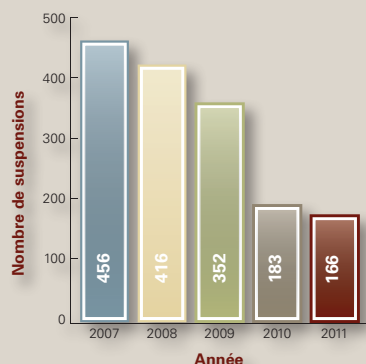
À ces changements se sont greffées des dispositions relatives à la conformité qui font en sorte que l'alcool continue d'être vendu et servi de façon responsable lors de ces activités. Ces dispositions portent notamment sur la capacité du registrateur d'assortir un permis de circonstance de conditions en vue d'atténuer des risques décelés pour la sécurité du public, et de donner un ordre de payer une amende aux titulaires de permis de circonstance.

Modifications apportées au Règlement 389/91 entrant en vigueur le 1^{er} juin 2011 :

- **Permis de circonstance pour événement public** – Un nouveau genre de permis de circonstance, soit pour événement public, remplace trois types de permis de circonstance : pour campagne de financement, événement important et événement communautaire. Un événement public est un événement organisé par un organisme de bienfaisance enregistré ou une entité sans but lucratif, ou un événement d'envergure municipale, provinciale, nationale ou internationale. Pour être admissibles à un permis de circonstance pour événement public, les événements qui ne sont pas organisés par un organisme de bienfaisance enregistré ou une entité sans but lucratif doivent être désignés comme étant des événements d'envergure municipale par la municipalité où ils se dérouleront.
- **Avis donné aux municipalités pour des événements extérieurs** – Pour les événements extérieurs, l'auteur d'une demande de permis de circonstance doit aviser par écrit le secrétaire municipal et les services de police, d'incendie et de santé de la municipalité où un événement extérieur se tiendra, au moins 30 jours avant l'événement. Il fallait auparavant fournir un avis 21 jours avant l'événement.
- **Gradins** – Il est désormais possible de demander un permis de circonstance pour des lieux avec des gradins fixes ou temporaires.
- **Usage principal** – Pour que des lieux soient admissibles à un permis de circonstance, il n'est plus nécessaire que le commerce principal soit la vente et le service d'alcool et de nourriture. Il faut toutefois qu'il y ait suffisamment de nourriture pour toutes les personnes présentes.
- **Heures pour la vente et le service** – Sauf pour la veille du jour de l'An (31 décembre), les heures pour la vente et le service d'alcool en vertu d'un permis de circonstance sont entre 11 h et 2 h du matin le lendemain. La veille du jour de l'An (31 décembre), les heures pour la vente et

APPROCHE FONDÉE SUR LA CONFORMITÉ POUR LA RÉGLEMENTATION DES ALCOOLS – RÉSULTATS GLOBAUX

**Graphique 3 – Nombre de
suspensions de permis de vente
d'alcool en Ontario**



Rapport Annuel 2011-2012

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

le service d'alcool en vertu d'un permis de circonstance sont entre 11 h et 3 h du matin le lendemain (1^{er} janvier).

- **Entente conclue entre des titulaires de permis de circonstance pour un événement extérieur et des titulaires de permis de vente d'alcool** – Si un permis de circonstance est délivré pour un événement extérieur devant se dérouler dans des zones pourvues d'un permis d'alcool (bars, restaurants, etc.) et dans des zones auxquelles s'applique le permis de circonstance (p. ex., la rue où l'événement a lieu), les clients peuvent circuler librement entre les différentes zones avec une seule consommation d'alcool, pourvu que certaines conditions soient respectées et que le registrateur l'ait autorisé.

Modification apportée au Règlement 389/91 entrant en vigueur le 2 août 2011 :

- **Avis donné aux municipalités pour des événements extérieurs** – L'auteur d'une demande de permis de circonstance pour événement public doit aviser, 30 jours à l'avance, la CAJO et la municipalité locale (y compris le secrétaire et les services de police, d'incendie et de santé) pour les événements pour lesquels le nombre de personnes prévu est inférieur à 5 000; ce délai est de 60 jours lorsque le nombre de personnes prévu est de 5 000 ou plus.

D'autres modifications devraient être apportées au programme des permis de circonstance à l'été 2012.

On a fait d'autres progrès en vue d'axer davantage la réglementation des alcools sur la conformité. Le personnel de la CAJO a continué d'améliorer la stratégie et, dans certains cas, a étoffé les programmes en vue d'obtenir un meilleur taux de conformité. Les programmes suivants constituent une approche à plusieurs facettes permettant d'appuyer cette stratégie :

- **Application des lois en fonction du risque**
- **Délivrance de permis en fonction du risque**
- **Amendes**
- **Relations publiques et sensibilisation**

La nouvelle approche à multiples facettes de la CAJO à l'égard de la réglementation donne des résultats positifs. Dans toutes les régions de l'Ontario, l'instauration de programmes fondés sur le risque et la conformité aident les titulaires de permis de vente d'alcool à se conformer aux mesures législatives régissant la vente et le service d'alcool.

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

ENQUÊTES, APPLICATION
DES LOIS ET CONFORMITÉ**Renforcement de la
conformité – Partenariats
avec des municipalités
et des organismes
d'application des lois**

En plus du fait que le nombre d'infractions a diminué, la nouvelle possibilité d'imposer des amendes au lieu d'avoir recours à des suspensions pour les infractions moins graves a entraîné une baisse considérable du nombre de suspensions de permis de vente d'alcool en Ontario (voir *Graphique 3: Nombre de suspensions de permis de vente d'alcool en Ontario* à la page 41).

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

Tableau 9 – Avis de proposition émis

Exercice	2011–2012	2010–2011
Avis de proposition	542	642
• Relatif aux demandes (nouvelle modification cession)		
• Relatif à des questions disciplinaires (suspension ou ajout de conditions révocation)		
• Fermeture de locaux (révocation de permis)		
• Autre		
Examens de plaintes au sujet de publicités d'alcool	4	19
Permis de circonstance délivrés	59 628	62 221

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

Au cours de 2011–2012, la Direction des enquêtes et des inspections a effectué 23 604 inspections d'établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool, celles-ci s'ajoutant à 2 838 projets conjoints, pour un total de 26 442 inspections relatives aux alcools.

La CAJO a continué de favoriser une meilleure coordination et de meilleures relations avec d'autres organismes provinciaux et locaux en ce qui a trait à l'application des lois régissant les alcools en fournissant de l'aide et des conseils à ses partenaires en vue d'augmenter les taux de conformité et de renforcer les activités d'application de la *Loi sur les permis d'alcool*.

Dans de nombreuses municipalités, la CAJO fait partie d'une équipe municipale officielle d'application des lois intégrée, regroupant les services de police, d'incendie et de santé locaux, ainsi que les organismes chargés des

règlements et de la délivrance de permis; dans d'autres municipalités, la CAJO participe à des opérations conjointes avec des organismes locaux au besoin. Cette approche est particulièrement bien établie pour l'application des lois régissant les alcools dans le quartier des spectacles de Toronto, où les membres d'un comité formé de représentants de la CAJO, de la ville de Toronto et des organismes d'application des lois se rencontrent pour échanger de l'information et se pencher sur certaines questions.

Cette collaboration s'étend à l'échelle de la province et s'est avérée, dans l'ensemble, bénéfique pour les collectivités. Par exemple, en novembre 2011, Prévention du crime Ottawa a décerné au comité sur la sécurité du marché ByWard, dont le bureau régional d'Ottawa de la CAJO est un membre important, le Prix du mérite de la sécurité communautaire (milieu des affaires) pour le leadership exceptionnel dont il a fait preuve lors de la promotion et de la mise en œuvre de stratégies relatives à la prévention des crimes et à la sécurité communautaire. En plus de la CAJO, le comité regroupe des agents de police, des organismes municipaux et sociaux, des résidents et des propriétaires d'entreprises.

Les partenariats de la CAJO ne se limitent pas à l'Ontario. Le partenariat qu'elle a établi récemment dans le cadre du programme britannique « Best Bar None » pour mettre sur pied un programme similaire d'accréditation et de remise de prix pour promouvoir la gestion responsable des établissements pourvus d'un permis d'alcool en Ontario est un bon exemple de l'approche proactive prise par la CAJO à cet égard. La CAJO, en collaboration avec les intervenants et des associations locales d'entreprises, a élaboré un projet pilote, qui devrait être mis en œuvre en 2012-2013 dans le quartier des spectacles de Toronto.

Programme « Dernier verre »

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

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

Le projet pilote « Dernier verre », qui s'est déroulé du 1^{er} juillet 2011 au 1^{er} janvier 2012, a donné des résultats encourageants à plusieurs égards.

Prix pour l'application exceptionnelle des lois régissant les alcools

De gauche à droite : ►

Le président de l'Association des chefs de police de l'Ontario de 2010–2011, le chef Robert Herman; le chef du service de police de Toronto, Hugh Ferguson; l'agent du service de police de Toronto, Crichton Buchanan; le chef de la Police provinciale de l'Ontario, Bill Price (CAJO); et le chef de la Police provinciale de l'Ontario, Fred Bertucca (CAJO).

Dans l'ensemble, les titulaires de permis se sont dits contents d'avoir reçu des renseignements supplémentaires. Les services policiers participants, quant à eux, étaient d'avis que le programme « Dernier verre » complétait bien d'autres programmes visant l'alcool au volant. La CAJO a donc décidé d'élargir la portée du programme à l'automne 2012. Désormais, dix services policiers y prendront part. On a comme objectif d'en venir à faire participer tous les services policiers de l'Ontario.

La CAJO, en collaboration avec l'Association des chefs de police de l'Ontario, parraine un programme de prix annuels devant être décernés aux services de police qui ont accru leurs efforts à l'égard de l'application de la *Loi sur les permis d'alcool*. Deux prix pour l'application exceptionnelle des lois régissant les alcools peuvent être présentés chaque année, le premier à un organisme comptant plus de 500 agents et le second, à un organisme en comptant moins de 500. En juin 2011, le service policier de Toronto a reçu le prix pour l'application exceptionnelle des lois régissant les alcools 2011 pour son initiative « Dernier verre ».



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

En 2011–2012, la CAJO a continué de distribuer une brochure format de poche aux policiers de première ligne intitulée « Application des lois régissant les alcools en Ontario : Guide pour les agents de police », pour les aider à s'acquitter de leurs fonctions. La brochure renferme des détails sur les lois régissant la vente et le service responsables d'alcool pour les titulaires de permis de vente d'alcool et de permis de circonstance, ainsi que sur les pouvoirs conférés aux policiers par ces lois. Elle explique aussi la façon dont ils peuvent travailler avec la CAJO pour réduire les préjudices causés à la collectivité par des établissements locaux qui enfreignent les lois régissant les alcools de l'Ontario.



**Relations publiques et
activités de sensibilisation**

Au cours de l'exercice, la CAJO a poursuivi son programme de relations publiques en fournissant davantage de renseignements aux titulaires de permis et en organisant des séances de formation gratuites à l'échelle de la province sur des aspects fondamentaux des lois s'appliquant aux titulaires de permis de vente d'alcool. Les participants aux séances ont aussi obtenu des renseignements précis sur les modifications apportées récemment aux règlements pris en application de la *Loi sur les permis d'alcool* et ont eu la chance de poser des questions et demander des clarifications. Afin que les séances soient accessibles au plus large éventail de titulaires possible, un certain nombre de petites collectivités ont été choisies pour la tenue des séances cette année.

Voici des statistiques au sujet des séances organisées en 2011–2012 :

49 séances organisées

Dans 34 collectivités

2 314 personnes y ont assisté —

73 % de propriétaires et de gérants

**71 % comptant plus de 5 ans d'expérience
dans l'industrie**

1 068 établissements représentés

**Commentaires positifs de la part
des participants —**

91 % ont trouvé que la séance était utile

88 % ont appris quelque chose

83 % recommanderaient la séance

**19 061 documents de formation ont
été distribués lors des séances**

Encore une fois en 2011–2012, la CAJO avait un kiosque d'information au salon de l'Association canadienne des restaurateurs et des services alimentaires. Des représentants bien informés de la CAJO étaient sur place pour répondre aux questions et distribuer des documents d'information. De nombreux titulaires de permis et leurs employés en ont profité pour obtenir des réponses à leurs questions d'ordre général ou particulier. Les titulaires de permis et leurs employés ont accès à un certain nombre de documents, dont les suivants :



Les lois sur l'alcool et vous :

Un guide pour les employés d'établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool

Les lois sur l'alcool et vous –

Plus : Un guide pour les propriétaires et les gestionnaires d'établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool

Fiches de renseignements Service responsable sur une variété de sujets

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



Points saillants opérationnels
**ACTIVITÉS DE JEU
EXPLOITÉES PAR
L'OLG**

VUE D'ENSEMBLE

À l'heure actuelle, la CAJO réglemente les activités de jeu mises sur pied et administrées par l'OLG suivantes :

- Jeux commerciaux, englobant 10 casinos et 17 salles de machines à sous
- Loteries provinciales, englobant des produits tels que des billets à gratter et des jeux qui permettent aux personnes de choisir des numéros et d'obtenir leurs billets d'un terminal (Lotto 6/49, Lotto Max, Pro Line, etc.)
- Jeux de hasard sur Internet

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

**RÉGLEMENTATION DES
CASINOS ET DES SALLES DE
MACHINES À SOUS**

Le secteur des jeux de casinos est une industrie qui génère des revenus considérables pour la province et qui procure des milliers d'emplois directs et indirects au sein de l'économie provinciale. Les casinos constituent traditionnellement de bons moyens de promotion pour les secteurs du tourisme et de l'accueil, et stimulent le développement économique local et régional.

La CAJO inscrit les employés, approuve le matériel de jeu électronique et les règles du jeu, effectue des inspections à des fins de conformité, mène des enquêtes et effectue des vérifications, tant prévues qu'aléatoires, dans les 27 établissements de jeu commerciaux de l'Ontario afin d'aider à assurer la conformité aux règlements et la confiance du public à l'égard des jeux des casinos de la province.

**Rapport du vérificateur
général sur la réglementation
des casinos**

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

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

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

**Réglementation fondée sur des
normes des jeux commerciaux**

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

Le vérificateur général a fait cinq recommandations portant directement sur la réglementation des jeux des casinos. Ces recommandations ont trait à des domaines où la CAJO prend déjà des mesures proactives dans le cadre des initiatives d'inscription et d'application des lois fondées sur le risque, que le vérificateur général appuie entièrement, selon ce qui est indiqué dans son rapport. En 2011–2012, la CAJO a examiné ses opérations en vue de mettre en œuvre de façon appropriée les recommandations du rapport.

Le marché des jeux continue d'évoluer et les demandes des consommateurs changent. Il est donc important que la CAJO adopte une approche à l'égard de la réglementation qui favorise la compétitivité des installations de jeu de l'Ontario sans diminuer la rigueur des normes de fonctionnement ni éliminer les mesures de protection des consommateurs. La CAJO a déployé des efforts pour moderniser son approche à l'égard de la réglementation en vue d'établir un meilleur équilibre quant aux risques actuels et de donner une plus grande marge de manœuvre aux exploitants. Un des aspects fondamentaux des efforts de modernisation est l'adoption d'une approche fondée sur des normes pour la réglementation des jeux. Ce genre d'approche donne aux exploitants de jeux plus de souplesse pour l'exploitation de leur entreprise, leur permettant ainsi d'être plus concurrentiels et de s'adapter à l'évolution du marché. Il permet aussi à la CAJO de consacrer de façon plus efficiente ses ressources aux secteurs présentant les plus grands risques. On continuera à peaufiner le mode de réglementation fondé sur des normes en 2012-2013.

En 2011–2012, la CAJO a mis sur pied des projets pilotes en vue de mettre à l'essai la réglementation fondée sur des normes dans les secteurs de la commercialisation et de la publicité, ainsi que de la sécurité et de la surveillance. On continuera à faire le suivi des résultats obtenus dans le cadre de ces projets et à les améliorer au cours de l'exercice 2012-2013 et par la suite.

Les commentaires initiaux reçus à la suite du projet pilote sur la commercialisation et la publicité, qui a été lancé en février 2011, ont confirmé que les exploitants de jeux ont une plus grande marge de manœuvre pour gérer leurs marchés tout en s'assurant que les risques décelés par l'organisme de réglementation sont atténués comme il se doit. Cela a augmenté les possibilités pour les exploitants quant à la commercialisation et la publicité tout en réduisant leurs frais d'administration. La CAJO en a aussi profité sur le plan opérationnel en consacrant les ressources aux secteurs présentant le plus de risques en matière de conformité.

Modernisation des jeux commerciaux par l'OLG

Inscriptions liées aux jeux – Établissements de jeux commerciaux

Les projets pilotes permettent aussi d'obtenir des renseignements utiles pour les processus d'élaboration des normes et des exigences pour l'industrie des jeux en général.

La CAJO travaille de concert avec l'OLG dans le cadre des efforts que cette société déploie pour moderniser et transformer les loteries et les jeux de l'Ontario, conformément au document du 12 mars 2012 qu'elle a présenté au ministre des Finances intitulé « Modernation de la loterie et du jeu en Ontario ». La première étape de ce plan, qui a été annoncée le 14 mars 2012, comportait la fermeture permanente des machines à sous de l'OLG à Windsor Raceway, Fort Erie Racetrack et Hiawatha Raceway à Sarnia, à compter du 30 avril 2012. Les employés chargés de l'application des lois et des jeux électroniques de la CAJO veilleront à ce que la fermeture de ces salles se fasse conformément aux directives établies pour la fin des opérations aux sites de jeu de l'OLG. Les activités menées par la CAJO en ce qui a trait à la fermeture de salles de machines à sous englobent les suivantes :

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

Toute personne ou entreprise qui désire fournir des biens ou des services ou travailler pour un casino ou une salle de machines à sous doit être inscrite en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* (sauf en cas d'exemption). À cet égard, le registrateur mène une enquête sur la moralité, l'intégrité et la responsabilité et les compétences sur le plan financier de ces personnes ou entreprises en vue de déterminer si elles sont aptes à être inscrites.

Tableau 10 – Nombre d'inscriptions liées aux jeux dans les casinos et les salles de machines à sous

Exercice	2011–2012	2010–2011
Fournisseurs - jeu	2 373	2 377
Employés - jeu	15 009	15 233
Total	17 382	17 610
Ordres de payer une amende	0	0
Avis d'ordre envisagé	8	13

Tableau 11 – Nombre de machines à sous et de tables de jeu dans les établissements de jeux commerciaux de l'Ontario

	N^{bre} de machines à sous	N^{bre} de tables de jeu	Endroit	Ouverture au public
Casinos				
OLG Casino Brantford	541	55	Brantford	19 novembre 1999
Great Blue Heron Charity Casino	528	60	Port Perry	5 mai 2000
OLG Casino Point Edward	456	27	Point Edward	20 avril 2000
OLG Casino Sault Ste. Marie	432	13	Sault Ste. Marie	23 mai 1999
OLG Casino Thousand Island	495	22	Gananoque	22 juin 2002
OLG Casino Thunder Bay	450	12	Thunder Bay	30 août 2000
Casino Niagara	1 583	40	Niagara Falls	9 décembre 1996
Niagara Fallsview Casino Resort	3 123	133	Niagara Falls	8 juin 2004
Casino Rama	2 553	121	Orillia	31 juillet 1996
Caesars Windsor	2 325	83	Windsor	Provis. : mai 1994 Perm. : 29 juillet 1998
Salles de machines à sous				
Ajax Downs	800	–	Ajax	2 mars 2006
Machines à sous de l'OLG à Clinton Raceway	123	–	Clinton	26 août 2000
Machines à sous de l'OLG à Dresden Raceway	116	–	Dresden	20 avril 2001
Flamboro Downs	795	–	Dundas	13 octobre 2000
Fort Erie Racetrack	407	–	Fort Erie	11 septembre 1999
Georgian Downs	1 003	–	Barrie	29 novembre 2001
Grand River Raceway	238	–	Elora	6 décembre 2003
Machines à sous de l'OLG à Hanover Raceway	131	–	Hanover	21 février 2001
Machines à sous de l'OLG à Hiawatha Raceway	448	–	Sarnia	10 mai 1999
Kawartha Downs Raceway	450	–	Peterborough	24 novembre 1999
Mohawk Raceway	865	–	Milton	12 août 1999
Rideau Carleton Raceway	1 250	–	Ottawa	18 février 2000
Sudbury Downs Raceway	390	–	Sudbury	28 novembre 1999
Machines à sous de l'OLG à Western Fair	741	–	London	30 septembre 1999
Machines à sous de l'OLG à Windsor Raceway	750	–	Windsor	18 décembre 1998
Woodbine Raceway	2 487	–	Toronto	29 mars 2000
Woodstock Raceway	185	–	Woodstock	22 juin 2001

Inspections à des fins de conformité

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

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

En 2011–2012, la Direction de la vérification et de l'observation des mesures législatives en matière de jeux a effectué 2 990 inspections relatives aux jeux et 49 inspections relatives aux alcools. Toute constatation faite lors des inspections liées aux jeux et aux alcools (dont des questions de non-conformité qui ont été déclarées par les sites ou découvertes par les inspecteurs de la CAJO) est indiquée dans un rapport de mesures correctives. Un certain nombre de ces rapports ont trait à des erreurs de procédure liée au contrôle interne et sont rectifiées lors de l'incident. Si des risques de non-conformité sont décelés, le service travaille de façon proactive avec les sites de jeu afin de régler les préoccupations soulevées. Il arrive à l'occasion que des mesures administratives soient prises pour des infractions graves. En 2011–2012, 619 rapports de mesures correctives liés aux jeux et 27 rapports de mesures correctives liés aux alcools ont été préparés.

Vérification et protocole d'entente signé avec CANAFE

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

**APPROBATIONS DU
MATÉRIEL ET DES
SYSTÈMES DE JEU
ÉLECTRONIQUES**
**Mise à l'essai du matériel
et des systèmes de
jeu électroniques**

lorsque cela est indiqué et d'aider tant la CAJO que le CANAFE à remplir leur mandat en matière de réglementation.

Lorsque le vérificateur de la CAJO effectue une vérification dans un établissement de jeux commerciaux, il met l'accent sur la conformité de cet endroit à son manuel de contrôle interne pour s'assurer qu'il respecte les exigences de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes de 2001* et de tous les règlements pertinents. En 2011–2012, la Direction a effectué 15 vérifications dans des établissements de jeux commerciaux en Ontario. La CAJO travaille de concert avec les établissements de jeu pour élaborer des plans visant à régler les questions soulevées lors de la vérification. On procède à des vérifications de suivi pour s'assurer que les plans sont mis en œuvre et qu'ils sont efficaces.

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

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

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

La CAJO a des préposés aux jeux électroniques dans les casinos et les salles de machines à sous, qui sont chargés d'inspecter le nouveau

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

matériel de jeu électronique, d'effectuer des vérifications aléatoires du matériel de jeu électronique approuvé et de procéder à des inspections des nouvelles installations et des modifications aux machines à sous.

En 2011–2012, les membres du personnel de la Direction des jeux électroniques de la CAJO ont inspecté 53 516 dispositifs de jeu électroniques, dont des machines à sous, en interrompant au minimum les activités de jeu. Lors de ces inspections, 3 387 problèmes ont été décelés :

- On a repéré 1 844 problèmes cruciaux relatifs à des dispositifs de jeu lors de leur inspection avant que leur utilisation par le public ne soit approuvée (mauvais logiciel installé, tables de jeu non approuvées activées, etc.). Ces dispositifs n'ont pas été approuvés jusqu'à ce qu'une mesure corrective ne soit prise par l'établissement et qu'ils soient acceptés lors de l'inspection.
- 1 543 problèmes de non-conformité ont été décelés lors des inspections des dispositifs et ils ont été rapidement rectifiés par l'établissement (p. ex., panneau des boutons ne fonctionnant pas, serrures lâches, etc.) afin que les dispositifs soient mis à la disposition des clients une fois le problème réglé.

Une des initiatives clés de la CAJO et de la Direction des jeux électroniques a été l'élaboration d'un programme officiel d'assurance de la qualité pour le Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques et de certification ISO. Le Laboratoire a obtenu cette certification en août 2011. La CAJO est le seul organisme de réglementation connu qui a un laboratoire interne certifié pour les jeux.

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

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

**ENQUÊTES, APPLICATION
DES LOIS ET CONFORMITÉ**
**Unité de l'application des lois
dans les casinos**

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

d'autres laboratoires, et des directives pour le contenu des rapports d'essai générés.

Pour obtenir la certification ISO/IEC 17025:2005, une vérification de certification a dû être effectuée par un évaluateur externe possédant une expertise technique dans les procédures et l'équipement de mise à l'essai qui font l'objet de l'inspection. Cette vérification, qui est aussi effectuée tous les deux ans une fois que la certification a été accordée, permet d'assurer qu'il y a toujours conformité à la norme. En plus de la vérification biennale effectuée par un vérificateur externe nommé par le registrateur du laboratoire de certification, une vérification interne officielle du système de qualité du Laboratoire sera effectuée tous les ans pour s'assurer que les opérations sont conformes aux exigences de la norme.

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

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

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

Au cours de 2011–2012, l'Unité de l'application des lois dans les casinos s'est occupée d'environ 5 422 incidents liés à des casinos et des salles de machines à sous. Parmi ceux-ci, 1 426 étaient des infractions au Code criminel, dont 162 cas de tricherie au jeu présumés (29 accusations de tricherie au jeu ont été portées). D'autres incidents ayant trait au Code criminel englobaient des enquêtes pour des cas de fraude, de vol et de voies de fait.

Il y a aussi eu 3 996 incidents n'ayant pas trait au Code criminel. Ces incidents pouvaient consister en une enquête ou une infraction liée à une loi provinciale, telle que la *Loi sur les permis d'alcool*, la *Loi sur l'entrée sans autorisation* et la *Loi sur la santé mentale*. Il pouvait aussi s'agir d'une enquête sur une personne suspecte n'entrant pas nécessairement dans une catégorie d'infraction précise, d'une enquête sur une personne

RÉGLEMENTATION DES LOTÉRIES EXPLOITÉES PAR L'OLG

Inscriptions liées aux loteries exploitées par l'OLG

disparue ou d'une aide apportée à d'autres services de police. Cela peut englober de l'aide pour la collecte de renseignements ou des demandes de renseignements généraux ou de l'aide pour une enquête externe.

Les 5 422 incidents indiqués précédemment s'ajoutent aux cas où on a aidé les services policiers locaux pour des enquêtes sans rapport avec le jeu. Seuls les événements donnant lieu au dépôt d'un rapport sont considérés par le Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la CAJO comme des incidents qui doivent être déclarés. Le nombre d'incidents a diminué quelque peu, car il était d'environ 5 551 en 2010-2011.

Le 1^{er} janvier 2008, la CAJO a commencé à réglementer la vente de billets de loterie gérée et exploitée par l'OLG pour le compte du gouvernement de l'Ontario, en procédant à l'inscription des détaillants de produits de loterie, des gérants de détaillants de produits de loterie et des fournisseurs de matériel de loterie qui désirent dispenser des services relatifs au jeu à l'OLG en ce qui a trait à la vente de billets de loterie. La CAJO effectue aussi des vérifications liées aux loteries qui portent sur les principaux processus de l'OLG.

Toute personne ou entreprise, y compris 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, doit être inscrite auprès de la CAJO et respecter des modalités précises pour pouvoir vendre des produits de loterie en Ontario. Il n'y a pas de droits d'inscription.

Tableau 12 – Nombre d'inscriptions des détaillants de produits de loterie et des gérants

Exercice	2011–2012	2010–2011
Détaillants de produits de loterie	9 939	10 085
Gérants de détaillants de produits de loterie	2 171	1 999
Fournisseurs de matériel de loterie	34	26
Total	12 144	12 110
Ordres de payer une amende	1	2
Avis d'ordre envisagé	20	25

La CAJO communique tous les jours avec l'OLG pour l'informer de tout changement à l'inscription de détaillants de produits de loterie ou de gérants de détaillants de produits de loterie. Grâce à ce processus, si le registrateur ordonne la suspension ou la révocation d'une inscription, l'OLG peut prendre les mesures appropriées pour que la personne inscrite ne puisse vendre ni échanger des billets de loterie (en désactivant le terminal, en prenant possession des billets à gratter, etc.).

Enquêtes, application des lois et conformité

Au cours de 2011–2012, des inspecteurs de la CAJO ont effectué 12 599 inspections auprès de points de vente de détaillants de produits de loterie inscrits afin d'en vérifier la conformité.

Le 1^{er} janvier 2008, le Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la Police provinciale de l'Ontario en détachement à la CAJO a commencé à mener des enquêtes sur les gagnants liés à l'OLG (détaillants ou personnes ayant un lien de parenté) et les gagnants suspects de prix. L'OLG fait l'examen initial de tous les prix de plus de 10 000 \$ qui sont réclamés et soumet les réclamations de personnes liées à l'OLG à la Police provinciale de l'Ontario ou à une entreprise spécialisée dans les enquêtes pour qu'une enquête soit effectuée. Dans la catégorie des « parties liées à l'OLG » (ou « initiés »), la Police provinciale mène une enquête lorsque les personnes suivantes gagnent : 1) des personnes inscrites (détaillants, fabricants, etc.); 2) des membres du personnel clé de l'OLG possédant un important pouvoir décisionnel; 3) des employés de détaillants participant à la vente et à l'échange des billets. Les autres personnes définies comme étant des « initiés » (le reste des employés de l'OLG) font l'objet d'une enquête par une autre entreprise indépendante conformément aux procédures approuvées par la CAJO.

Au cours de 2011–2012, la Police provinciale de l'Ontario a mené au total 262 enquêtes liées aux loteries, dont 32 pour des gagnants liés à l'OLG d'un prix supérieur à 10 000 \$, 46 gagnants suspects et 184 plaintes différentes au sujet de vols possibles, de fraudes, etc.

Relations publiques et sensibilisation

Dans le cadre des efforts que déploie la CAJO pour être un organisme de réglementation davantage axé sur la conformité, elle a fourni plus de renseignements pertinents aux détaillants de produits de loterie et aux gérants de détaillants de produits de loterie au sujet des exigences réglementaires et des façons de garder en règle leur inscription auprès de la CAJO.

En plus de la formation individuelle donnée par les inspecteurs de la CAJO à quelque 12 000 détaillants de produits de loterie et gérants de détaillants de produits de loterie dans le cadre du processus d'inspection, la CAJO continue de publier Info Loterie, un bulletin disponible en français, en anglais et en coréen, qui renferme des renseignements sur un éventail de sujets pour aider les personnes qui prennent part à la vente de produits de loterie de l'OLG à se conformer à la loi.

La CAJO a aussi tenu des kiosques aux salons professionnels de Convenience U / CARWACS et de l'association ontarienne des gens d'affaires coréens. Ces deux salons ont donné l'occasion aux détaillants de produits de loterie et aux vendeurs de billets à fenêtres d'obtenir des renseignements pertinents et de poser des questions au sujet de leurs obligations réglementaires.

RÉGLEMENTATION DES JEUX SUR INTERNET MIS SUR PIED ET ADMINISTRÉS PAR L'OLG

Cadre de réglementation

Le gouvernement de l'Ontario a annoncé son intention de lancer les jeux sur Internet en Ontario en 2012, augmentant ainsi le nombre d'activités à réglementer par la CAJO.

On a déjà fait beaucoup de travail pour adapter et moderniser le cadre de réglementation en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* pour qu'il convienne à cette nouvelle activité de jeu. On est entre autres en voie de préparer de nouveaux processus, de nouvelles politiques et une structure d'assurance réglementaire pour veiller à ce que les jeux électroniques se déroulent de façon responsable sur le plan social et financier, et assurent la protection des consommateurs. Le nouveau cadre de réglementation englobera les diverses améliorations apportées dans d'autres secteurs de l'organisme, dont une approche en fonction du risque pour le processus d'inscription et une approche fondée sur des normes pour le cadre de réglementation.

Voici certains des aspects du travail accompli en 2011–2012 :

- L'élaboration des normes du registrateur pour les jeux sur Internet.
- L'établissement d'une approche axée sur l'assurance réglementaire.
- Le Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques de la CAJO a continué son travail en vue de l'établissement d'une stratégie pour la mise à l'essai du matériel et des logiciels.
- Un plan de mise en œuvre global pour la nouvelle structure de réglementation a été complété.
- On a entrepris un processus d'inscription/d'enquête pour les entreprises qui ont donné suite à l'appel de propositions de l'OLG pour les jeux sur Internet (voir ci-après).

Inscription et enquête

Tout vendeur désirant signer un contrat avec l'OLG pour lui fournir des biens ou des services pour ses activités de jeu, dont les jeux sur Internet, doit être inscrit par la CAJO. Les entreprises qui ont donné suite à l'appel de propositions de l'OLG pour les jeux sur Internet ont dû remplir une demande d'inscription auprès de la CAJO pour qu'on puisse déterminer leur admissibilité au cas où elles seraient retenues. Le personnel de la CAJO a commencé l'examen de ces demandes afin d'établir si les entreprises en question pourraient être inscrites.

Une équipe d'enquêteurs désignés du Bureau des enquêtes et de l'application des lois a aussi commencé à mener des enquêtes poussées pour vérifier les antécédents de ces entreprises dans le cadre du processus d'assurance réglementaire. Ces enquêtes englobent des examens portant sur la diligence raisonnable du personnel clé et des évaluations des compétences de l'entreprise, des opérations techniques, de la responsabilité financière et des antécédents en matière de réglementation des entreprises. Au total, 228 enquêtes sur des entreprises ont été amorcées par l'OLG.



Points saillants opérationnels
**RÉGLEMENTATION
DES JEUX DE
BIENFAISANCE**

VUE D'ENSEMBLE

Les revenus tirés des jeux de bienfaisance constituent une source essentielle de financement pour un grand nombre de bonnes œuvres. En tant qu'organisme de réglementation des jeux de bienfaisance en Ontario, la CAJO continue d'appuyer le secteur des jeux de bienfaisance par l'entremise d'initiatives de modernisation visant à offrir des possibilités d'expansion au secteur. La CAJO a collaboré étroitement avec le groupe de travail stratégique sur les jeux de bienfaisance en vue d'élaborer des stratégies qui permettront au secteur de rester viable dans un milieu concurrentiel.

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

LICENCES DE LOTERIE DE BIENFAISANCE

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

La CAJO délivre des licences pour :

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

Les municipalités délivrent des licences pour :

- les bingos dont les prix ne totalisent pas plus de 5 500 \$;
- les bingos-média dont les prix ne totalisent pas plus de 5 500 \$;
- les billets à fenêtres pour les organismes locaux;
- des tombolas dont les prix totaux sont de 50 000 \$ ou moins;
- les loteries de vente de charité comprenant des roues de la fortune autorisant des paris de 2 \$ au maximum, des tombolas ne dépassant pas 500 \$ et des bingos jusqu'à concurrence de 500 \$.

⁸Trois salles de bingo ont été fermées en 2011, ce qui a entraîné une réduction du nombre de licences délivrées pour des jeux de bienfaisance.

Méga-tombolas

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

Dans l'ensemble, le secteur des jeux de bienfaisance est resté stable en 2011–2012 par rapport à 2010–2011. Les divergences entre les chiffres indiqués dans le tableau ci-après découlent des modifications apportées aux initiatives liées aux jeux de bienfaisance et des mesures d'allègement du fardeau administratif mises en place en vue de rationaliser les processus, de réaliser des gains d'efficacité et de fournir de meilleurs services à la clientèle au profit des titulaires de licence.

Tableau 13 – Licences de loterie délivrées

Exercice	2011–2012	2010–2011
Bingo	165	148
Jeux de bienfaisance (salle de bingo) ⁸	7 871	6 961
Billets à fenêtres	233	103
Tombolas	201	179
Activités de jeu à caractère social	36	26
Autre	6	4
Total	8 512	7 421

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

En 2009-2010, un projet pilote a été mis en œuvre en vue de donner aux titulaires de licence plus de souplesse quant aux moyens de communication utilisés pour leurs tombolas. Ils peuvent ainsi se servir des technologies d'Internet pour promouvoir la vente de billets, prendre des commandes de billets et accepter des renseignements pour ces commandes. Par exemple, les commandes en ligne sont autorisées, mais il ne doit pas s'agir du seul moyen possible de passer des commandes. De plus, les renseignements pour les paiements peuvent être fournis en ligne, mais l'exécution du paiement des commandes de billets ne peut se faire par voie électronique. Les titulaires de licence sont tenus de traiter le paiement des commandes de la même façon que pour les autres méthodes de vente (lots de commandes traités toutes les 24 à 48 heures). Après un examen des efforts déployés initialement par l'industrie pour tirer parti des possibilités offertes par ce projet pilote, la CAJO a déterminé qu'il serait bénéfique de prolonger la durée du projet jusqu'en

PRODUITS DE JEU DE BIENFAISANCE DE L'OLG ET PARTENARIATS

2012-2013 pour pouvoir en évaluer les avantages et le potentiel quant aux mesures de conformité.

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

Au cours de 2011-2012, l'OLG, en collaboration avec l'Ontario Charitable Gaming Association et la Commercial Gaming Association Ontario, a mis sur pied une initiative pluriannuelle visant à revitaliser le secteur des bingos dans la province. L'objectif est d'accroître le nombre de produits électroniques dans les salles qui existent déjà ou qui seront ouvertes à l'avenir, et d'assurer la viabilité et l'expansion de l'industrie des jeux de bienfaisance. De nouveaux produits de jeu, tels que les dispensateurs de billets à fenêtres, les tableaux triptyques et les bingos à tirage rapide, sont mis au point par l'industrie des jeux de bienfaisance en collaboration avec l'OLG. L'OLG continuera d'organiser des bingos joués à l'aide de feuilles pour les joueurs traditionnels et offrira ces mêmes jeux sur des écrans tactiles pour plaire aux nouveaux joueurs et à ceux qui s'intéressent de nouveau au bingo.

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

En tant qu'organisme de réglementation, la CAJO a un rôle crucial à jouer quant à ces efforts de revitalisation et elle travaille de concert avec l'industrie et l'OLG pour l'établissement d'un cadre de réglementation intégré et à multiples facettes pour ces nouveaux produits électroniques. Parmi les activités entreprises par la CAJO en 2011-2012 pour appuyer ce programme, mentionnons ce qui suit :

- Mise à l'essai de matériel par le Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques pour le système de gestion des stocks et des ventes de feuilles de bingo et pour les dispensateurs de billets à fenêtres
- Intégration et coordination du programme d'assurance réglementaire

Inscriptions relatives aux jeux de bienfaisance

⁹ Ce chiffre représente le nombre d'endroits 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

Tableau 14 – Revenus estimatifs provenant des jeux de bienfaisance à l'échelle de la province en 2011–2012

	Mises brutes	Revenus nets	Profits – bienf.
Salles de bingo inscrites utilisant le modèle de recettes de bingo (61 salles)	507 191 581 \$	111 581 270 \$	36 162 404 \$
Salles de bingo électronique exploitées par l'OLG (6 salles)	90 304 215 \$	18 581 144 \$	6 045 462 \$
Billets à fenêtres	294 448 790 \$	98 715 193 \$	37 735 869 \$
Tombolas (licences délivrées par la CAJO)	225 351 925 \$	145 335 285 \$	70 076 430 \$
Tombolas (licences délivrées par les municipalités)	38 152 081 \$	22 692 858 \$	17 740 717 \$
Total	1 155 448 592 \$	369 905 750 \$	167 760 882 \$

Toute personne ou entreprise désireuse de fournir des biens ou des services à des organismes religieux ou de bienfaisance pour les aider à mettre sur pied et à administrer une loterie pourvue d'une licence ou toute entreprise qui fabrique des feuilles de bingo ou des billets à fenêtres doit être inscrite en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*.

Tableau 15 – Inscriptions relatives aux jeux de bienfaisance

Exercice	2011–2012	2010–2011
Exploitants de salles de bingo	71	74
Fournisseurs ou fabricants de matériel de jeu et fournisseurs de services relatifs au jeu	90	93
Vendeurs de billets à fenêtres ⁹	395	409
Préposés au jeu	2 867	2 895
Total	3 423	3 471
Ordres de payer une amende	0	1
Avis d'ordre envisagé	7	13

Les inspecteurs de la CAJO sont formés pour effectuer des inspections aux points de vente de billets à fenêtres partout en Ontario; ils sont aussi formés pour inspecter des salles de bingo en vue d'en assurer la conformité avec la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*. En 2011–2012, 2 487 inspections de jeux de bienfaisance ont été effectuées par les inspecteurs de la CAJO.

Loi sur les permis d'alcool

ANNEXE I : CADRE LÉGISLATIF – 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 au public 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.

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 illicites;
- 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

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

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.

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.

Code criminel du Canada

ANNEXE II : CADRE LÉGISLATIF – JEUX

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

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

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

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

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

***Loi de 1992 sur la
réglementation des jeux***

La *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* prévoit la réglementation des activités de jeu, des fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu et des préposés et employés au jeu dans les casinos commerciaux, les casinos de bienfaisance, les salles de machines à sous, et lors d'activités de jeu de bienfaisance, ainsi que l'inscription des détaillants de produits de loterie, des gérants de détaillants de produits de loterie et des 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 bien-

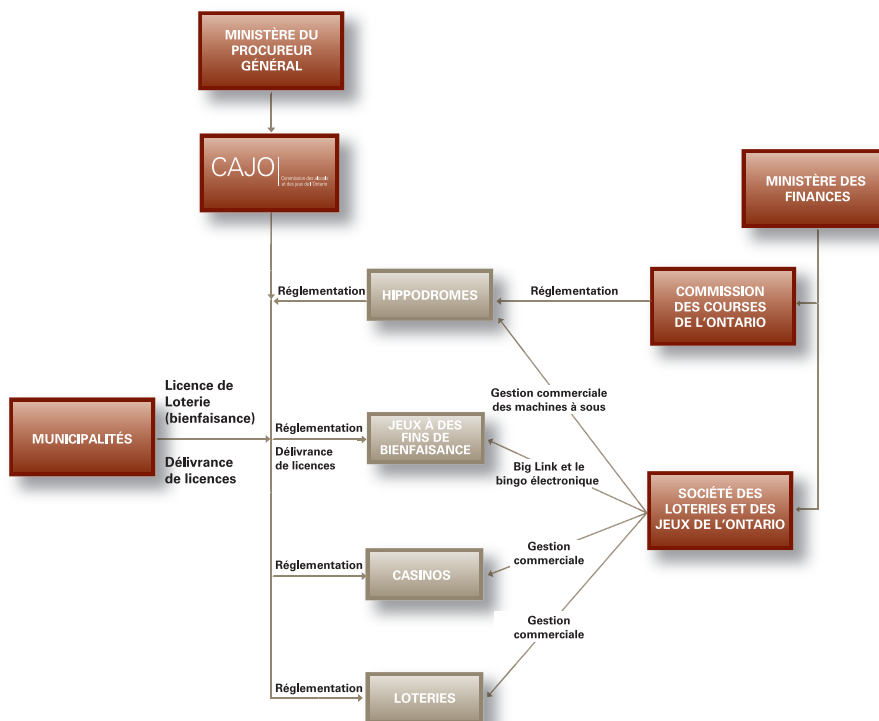
faisance et le montant des prix décernés, auprès d'un conseil municipal. Le Décret précise les conditions qui s'appliquent aux licences de loterie. Il prévoit en outre que le registrateur peut assortir de conditions supplémentaires les licences qu'il délivre. Il en est de même pour le conseil municipal 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.

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

Graphique 4 – Liens entre les partenaires dans le secteur des jeux de l'Ontario



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

**Délivrance de licences
de loterie par les
Premières nations**

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

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

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.

MODERNISATION DU
CADRE LÉGISLATIF ET
RÉGLEMENTAIRE
– MISES À JOUR

***Loi de 2010 favorisant
un Ontario propice aux
affaires – Loi favorisant
un Ontario propice aux
affaires en modifiant ou en
abrogeant certaines lois***

***Loi de 2011 sur la saine
gestion publique***

ANNEXE III : MODIFICATIONS APPORTÉES AUX CADRES RÉGLEMENTAIRES 2011–2012

En 2011–2012, les modifications suivantes aux lois et règlements dont la CAJO veille à l'application ont été approuvées par le gouvernement :

- Modifications apportées à divers articles de la *Loi sur les permis d'alcool* afin de clarifier les motifs pour lesquels le registrateur approuve les transferts de permis d'alcool.
- Ajout du paragraphe 19.1 (1) autorisant le conseil de la CAJO à établir des critères régissant les titulaires de permis de circonstance et les locaux à l'égard desquels un tel permis est délivré en fonction de facteurs liés au risque qu'ils présentent pour le public, à la sécurité publique, à l'intérêt public et au risque que le titulaire ne se conforme pas à la Loi et aux règlements.
- Ajout du paragraphe 19.1 (2) autorisant le conseil à préciser les conditions dont peuvent être assortis le permis de circonstance d'un titulaire et le local à l'égard duquel le permis est délivré.
- Ajout du paragraphe 19.1(3) autorisant le registrateur, en fonction de son évaluation du risque, à assortir le permis de circonstance du titulaire d'une ou de plusieurs des conditions établies par le conseil.

Modifications apportées aux lois suivantes pour permettre le transfert des fonctions décisionnelles pour les questions liées aux alcools et aux jeux du conseil de la CAJO au Tribunal d'appel en matière de permis, et pour donner au registrateur divers pouvoirs que possédait auparavant le conseil :

- *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public* ([1, 4, 10 à 12, 14, 14.1 (1), 14.1 (4) 2, 14.1 (5) à (7), 15, 17 (1)])
- *Loi de 1999 sur le Tribunal d'appel en matière de permis* [5.1, 6 (1) b), 11, 12 (1)]
- *Loi sur les permis d'alcool* [1 (1), 8 (4), 8.1 (1), 9 (2) à (7), 12 (1), 12 (2), 12 (4), 14 (2), 14 (3), 15 (7) à (10), 17 (6), 17 (7), 19 (6), 19 (7), 19 (9), 19 (10), 20 (2), 20 (3), 20.1 (2), 20.1 (3), 21 (1), 21 (4), 21 (5), 23 (5), 23 (10) à (12), 23, 24, 38 (4), 38 (6) à (8), 62 (1) 16, 62.1 (3)]
- *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance* [11 (1)]
- *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux 1992* [1 (1), 3.6 (1) à (3), (5), 7 (1), 13 (2), (3), (5), (6), (8) à (12), 14 (4), (5), 15 (c), 17 (3), (4), 39 (3), (4), 40 (3) à (5), 41 (4) à (8)]

COORDONNÉES

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

90, avenue Sheppard Est,
bureau 200
Toronto, Ontario M2N 0A4

Téléphone : 416.326.8700 ou
1 800.522.2876 (Sans frais en Ontario)
Télécopieur : 416.326.5555
Courriel: customer.service@agco.ca



CAJO |
Commission des alcools
et des jeux de l'Ontario

AGCO |
Alcohol and Gaming
Commission of Ontario



www.agco.on.ca

