



2013/14 RAPPORT ANNUEL

CAJO

Commission des alcools
et des jeux de l'Ontario



Ontario

**Alcohol and Gaming
Commission of Ontario**

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

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

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

**Commission des alcools et des jeux de l'Ontario**
Rapport annuel 2013-2014

Destinataire : L'honorable Madeleine Meilleur
Procureure générale
Ministère du Procureur général

Expéditrice : Eleanor Meslin
Présidente
Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario pour la période allant du 1er avril 2013 au 31 mars 2014.

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

Eleanor Meslin,
présidente

Vision

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

Mandat

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





Mission

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

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

Table des matières

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

Vue d'ensemble et principales activités

- 12 Vue d'ensemble
- 13 Principales activités
- 15 Organisation globale
- 16 Conseil d'administration
- 17 Orientation stratégique
- 21 Initiatives et priorités du gouvernement
- 22 Surveillance du gouvernement et responsabilité de l'organisme
- 23 Mesures de rendement
- 24 Opérations internes et situation financière
- 25 Budget de fonctionnement – Revenus et dépenses pour l'exercice 2013-2014

Activités et programmes internes

- 28 Technologie de l'information
- 28 Bureau de la sécurité de l'information judiciaire
- 28 Communications de l'entreprise
- 31 Ressources humaines

Réglementation des secteurs des alcools et des jeux

- 34 Réglementation du secteur des alcools
- 35 Réglementation du secteur des jeux

Performance opérationnelle

- 40 Inscription et délivrance des permis et licences
- 42 Approbations du matériel et des systèmes de jeux électroniques de l'OLG
- 45 Enquêtes, application des lois et conformité
- 48 Jeux
- 49 Loteries de l'OLG
- 50 Jeux de bienfaisance

Annexe I

- 52 Cadre législatif – alcool

Annexe II

- 56 Cadre législatif – jeux

Graphiques et tableaux

Vue d'ensemble et principales activités

- 14 GRAPHIQUE 1 – PERSONNES INSCRITES ET TITULAIRES D'UNE LICENCE OU D'UN PERMIS
- 15 GRAPHIQUE 2 – STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA CAJO
- 17 TABLEAU 1 – RÈGLEMENTS LIÉS AUX ALCOOLS SANS AUDIENCE
- 17 TABLEAU 2 – TÉLÉCONFÉRENCES CONSTITUANT DES RÉUNIONS PUBLIQUES LIÉES AUX ALCOOLS
- 17 TABLEAU 3 – RÈGLEMENTS LIÉS AUX JEUX SANS AUDIENCE
- 20 GRAPHIQUE 3 – OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET SUJETS DE PLANIFICATION DE LA CAJO
- 23 TABLEAU 4 – MESURES DE RENDEMENT DE LA CAJO – 2013-2014
- 25 TABLEAU 5 – REVENUS ET DÉPENSES POUR L'EXERCICE 2013-2014

Performance opérationnelle

- 40 TABLEAU 6 – NOMBRE TOTAL DE PERMIS D'ALCOOL ET DE CIRCONSTANCE DÉLIVRÉS
- 41 TABLEAU 7 – NOMBRE D'INSCRIPTIONS LIÉES AUX JEUX
- 42 TABLEAU 8 – LICENCES DE LOTERIE DÉLIVRÉES
- 43 TABLEAU 9 – NOMBRE DE MACHINES À SOUS ET DE TABLES DE JEU DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE JEU
- 44 TABLEAU 10 – SITES DE JEUX DE BIENFAISANCE MIS SUR PIED ET ADMINISTRÉS PAR L'OLG
- 45 TABLEAU 11 – AVIS DE PROPOSITION ET ORDRES DE PAYER UNE AMENDE ÉMIS
- 45 TABLEAU 12 – PLAINTES AU SUJET DE PUBLICITÉ RELATIVE AUX ALCOOLS EXAMINÉES
- 48 TABLEAU 13 – ORDRES DE PAYER UNE AMENDE ET AVIS D'ORDRE ENVISAGÉ ÉMIS AUX PERSONNES INSCRITES DE CASINOS ET DE SALLES DE MACHINES À SOUS
- 49 TABLEAU 14 – ORDRES DE PAYER UNE AMENDE ET AVIS D'ORDRE ENVISAGÉ ÉMIS À DES VENDEURS DE PRODUITS DE LOTERIE DE L'OLG
- 50 TABLEAU 15 – ORDRES DE PAYER UNE AMENDE ET AVIS D'ORDRE ENVISAGÉ ÉMIS À DES PERSONNES INSCRITES POUR DES JEUX DE BIENFAISANCE

Annexe II

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



ELEANOR MESLIN

Présidente

Je suis heureuse de souligner le fait qu'en se fondant sur les importantes réussites de l'année dernière, notre organisme continue de dispenser des programmes et des services en respectant notre programme de transformation visant à renforcer notre position en tant qu'organisme de réglementation et qu'employeur de premier choix. Les membres du conseil, en leur qualité

d'administrateurs de l'organisme, se sont engagés dans le processus de planification stratégique de la Commission, et nous sommes heureux de constater les progrès réalisés par la CAJO et ses dirigeants à l'égard de ces importantes initiatives.

Il est particulièrement important de mentionner que la CAJO a fait des progrès considérables au cours de la dernière année en ce qui a trait à sa vision et son orientation à long terme en établissant un plan stratégique mettant l'accent sur cinq objectifs stratégiques clairs qui aideront l'organisme à faire face aux défis et à saisir les occasions qui se présenteront au cours des années à venir.

Ces objectifs sont alignés sur les priorités et les objectifs clés du gouvernement et du ministère, soit un renforcement de la responsabilité et de l'efficacité et l'optimisation des ressources pour la prestation des services publics, les prises de décisions et l'élaboration de politiques fondées sur des éléments probants, et la minimisation du fardeau administratif pour les entités réglementées par la CAJO. En outre, nos objectifs stratégiques sont toujours conformes à ceux du ministère du Procureur général : moderniser et rationaliser les processus et appuyer la technologie tout en maintenant les fonctions de base du ministère; développer et garder en poste une main-d'œuvre qualifiée et active; favoriser la responsabilité et l'optimisation des ressources.

Le plan stratégique est le premier volet de l'approche rehaussée et intégrée de la CAJO à l'égard de la planification opérationnelle pour s'assurer que les politiques, les programmes et les activités sont coordonnés et correspondent à l'orientation stratégique de la CAJO. On a aussi poursuivi la mise en œuvre d'un cadre d'évaluation du rendement afin d'évaluer les progrès réalisés par l'organisme en vue d'atteindre ses objectifs stratégiques.

Le cadre de planification renforcé de la CAJO appuiera les initiatives de modernisation en cours au sein de l'organisme, dont la transition qui se poursuit vers une réglementation axée sur le risque, les résultats et la conformité, la rationalisation des opérations grâce à la prestation de services intégrés et l'établissement des éléments de base qui permettront à la CAJO d'être reconnue comme un employeur de premier choix dans le secteur public.

Sir Winston Churchill, ancien premier ministre de l'Angleterre, a affirmé un jour que sans tradition, l'art est un troupeau de moutons sans berger. Ces paroles m'encouragent quand je pense aux employés dévoués de la CAJO qui, tout en ayant le passé en tête, travaillent avec diligence et créativité pour faire progresser le plan stratégique de la CAJO et notre vision commune consistant à être à la fois un organisme de réglementation et un employeur de premier choix. Notre capacité de faire face aux nouveaux défis et de saisir les nouvelles occasions qui se présenteront dépend d'eux et des efforts qu'ils déploient, et je suis persuadée que la CAJO continuera d'exceller en dispensant des services équitables et adaptés tout en réglementant les secteurs des alcools et des jeux selon les principes de l'honnêteté et de l'intégrité et en veillant à l'intérêt public.

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

Eleanor Meslin
Présidente



Ce n'est pas l'espèce la plus forte qui survit, ni la plus intelligente, mais celle qui s'adapte le mieux au changement.

– Charles Darwin



JEAN MAJOR
Chief Executive Officer

Depuis que la CAJO a été mise sur pied en 1998, son mandat évolue constamment pour répondre aux besoins des secteurs des alcools et des jeux en croissance en Ontario. Elle doit donc s'adapter pour que tous les secteurs dont elle est responsable soient réglementés de façon efficace et efficiente.

Cette année n'a pas fait exception. La CAJO a pris d'autres mesures pour

appuyer la modernisation de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG), et les initiatives relatives aux jeux sur Internet et aux jeux de bienfaisance électroniques. Elle a en outre été chargée d'administrer le nouveau projet pilote du gouvernement pour la vente de vins de la VQA dans les marchés de producteurs.

Ces initiatives, ainsi que de nombreuses autres activités internes, appuient les cinq objectifs stratégiques du plan stratégique de la CAJO : organisme de réglementation moderne, optimisation des ressources, participation stratégique, service de qualité et milieu de travail gratifiant. Je suis fier de dire que la CAJO a de grandes réalisations à son actif cette année dans les secteurs des alcools et des jeux en ce qui a trait à ces objectifs. Voici des exemples :

Dans le secteur des jeux, la CAJO :

- A rendu publiques les normes du registrateur pour les jeux en avril 2013, une étape clé pour la mise en œuvre intégrale d'une approche de réglementation fondée sur des normes au sein du secteur des jeux;

- A établi une structure d'assurance réglementaire pour appuyer le nombre accru d'offres de jeux électroniques dans les sites de jeux de bienfaisance électroniques mis sur pied et administrés par l'OLG;
- A conclu un nouveau protocole d'entente avec des organismes de réglementation de l'Ohio et du Massachusetts.

Pour le secteur des alcools, la CAJO :

- A adopté une approche axée sur la participation pour l'examen permanent des politiques et des procédures de la CAJO ayant une incidence sur les secteurs de la fabrication d'alcool, des représentants des fabricants, des centres de fermentation libre-service et des services de livraison d'alcool, en vue d'alléger le fardeau réglementaire et d'accroître les possibilités sur le plan économique tout en renforçant la sécurité publique et la responsabilité sociale;
- A élargi la portée des programmes Best Bar None et « Dernier verre » afin de faire la promotion du service sûr et responsable d'alcool et d'aider à réduire la conduite en état d'ébriété;
- A mis en œuvre le projet pilote Ontario ouvert sur le monde, une approche coordonnée avec des organismes provinciaux et municipaux pour accroître la sécurité publique grâce à de nouveaux moyens efficaces et efficients.

À l'interne, la CAJO :

- A entrepris un examen des systèmes de technologie de l'information à l'échelle de l'organisme afin d'améliorer la prestation de ses programmes et de ses services;
- A amélioré les initiatives de participation des employés en poursuivant les activités de transformation du milieu de travail, qui ont consisté notamment à mener un sondage sur la participation au sein du milieu de travail et à élaborer un plan sur la diversité et l'inclusion qui met l'accent sur les quatre éléments clés que sont les gens, les processus, les services et les résultats.

Conformément à l'orientation du nouveau cadre de planification de la CAJO, qui englobe le plan stratégique et le plan interne, la CAJO s'assure que les outils nécessaires sont en place pour s'adapter à son environnement en évolution et pour faire en sorte que les secteurs des alcools et des jeux continuent d'être réglementés en respectant les principes de l'honnêteté et de l'intégrité et en veillant à l'intérêt public.

Je désire remercier nos employés, nos partenaires et les intervenants pour une autre année productive et gratifiante. Nous continuerons notre important travail en 2014-2015.

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

Jean Major
Directeur général

Vue d'ensemble et principales activités

- 12 Vue d'ensemble
- 13 Principales activités
- 15 Organisation globale
- 16 Conseil d'administration
- 17 Orientation stratégique
- 21 Initiatives et priorités du gouvernement
- 22 Surveillance du gouvernement et responsabilité de l'organisme
- 23 Mesures de rendement
- 24 Opérations internes et situation financière
- 25 Budget de fonctionnement – Revenus et dépenses pour l'exercice 2013-2014



Vue d'ensemble et principales activités

VUE D'ENSEMBLE

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

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

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

- Faire en sorte que l'alcool soit vendu et servi de façon responsable et dans l'intérêt du public;
- Veiller à ce qu'on tienne compte des intérêts du public dans le processus de délivrance de permis;
- Permettre aux Ontariennes et aux Ontariens et aux visiteurs de consommer de l'alcool au sein d'un secteur de l'accueil et du tourisme viable financièrement;
- Favoriser la justice et l'équité, ainsi que des règles du jeu uniformes au sein de l'industrie grâce à une approche uniforme en matière de conformité aux règlements;
- Mener ses activités de conformité en respectant la loi et en veillant à la sécurité publique.

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

- Faire en sorte que les jeux soient exploités avec honnêteté et intégrité, et dans l'intérêt public;
- Favoriser un milieu opérationnel compétitif et souple pour les établissements de jeu de l'Ontario tout en maintenant les normes de fonctionnement et de réglementation les plus strictes;
- S'assurer que tous les jeux sont et semblent être équitables;
- Maintenir la confiance du public quant à l'intégrité des jeux;
- Établir un milieu sûr dans tous les établissements de jeu;
- Protéger les actifs de la Couronne.

Les principes qui guident les activités de la CAJO sont prescrits dans les mesures législatives régissant l'organisme et exigent que la CAJO exerce ses pouvoirs et ses fonctions dans l'intérêt public et conformément aux principes d'honnêteté et d'intégrité, et de responsabilité sociale. Dans le cadre de son mandat de réglementation, la CAJO s'efforce d'avoir des opérations transparentes et d'établir un juste équilibre entre les intérêts et les perspectives de ses intervenants afin de s'assurer que ses activités de réglementation appuient la viabilité économique des industries des alcools et des jeux tout en maintenant la sécurité du public et la confiance qu'il a dans ces industries.

Vision

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

Mandat

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

Mission

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

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

PRINCIPALES ACTIVITÉS

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

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

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

Réglementation des secteurs des alcools et des jeux

- Délivrer des permis aux établissements de l'Ontario qui vendent ou servent de l'alcool, aux services de livraison d'alcool, aux fabricants d'alcool ainsi qu'à leurs représentants et aux représentants de fabricants étrangers, et aux centres de fermentation libre-service en Ontario, 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 ou d'une brasserie, sur les lieux de fabrication, et de magasins Brewers Retail Inc. (The Beer Store);
- Inscrire les fournisseurs commerciaux et les employés des activités de jeu de bienfaisance, des casinos, des salles de machines à sous et des jeux sur Internet;
- Inscrire les fournisseurs et les détaillants de produits de loterie de l'OLG;
- Administrer, en collaboration avec les municipalités, le cadre de réglementation qui régit la délivrance des licences de loterie de bienfaisance (p. ex., bingos, tombolas et billets à fenêtres);
- Délivrer des licences à l'égard des jeux de hasard organisés dans le cadre de foires et d'expositions;
- Approuver les règles du jeu ou les changements aux règles du jeu en ce qui a trait aux jeux mis sur pied et administrés par l'OLG;
- Interdire à certaines personnes l'accès aux établissements de jeu dans la province de l'Ontario en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et des règlements y afférents.

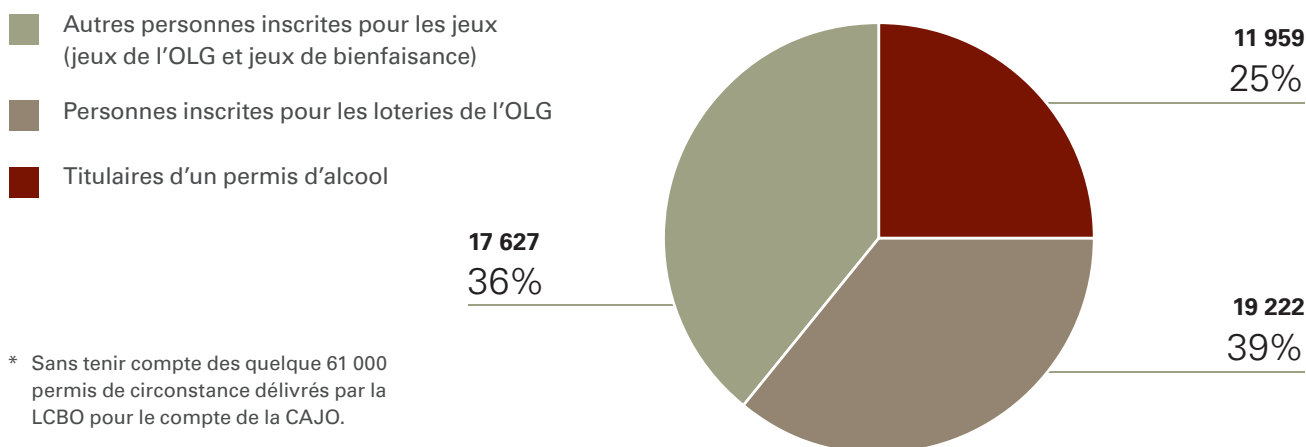
Enquêtes, inspections et surveillance

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

Fonctions décisionnelles

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

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



Responsabilité sociale : Attitudes sociales en évolution

Désirant se moderniser en tant qu'organisme de réglementation, la CAJO continue de préciser son rôle en matière de promotion de la responsabilité sociale tant dans le secteur des alcools que dans celui des jeux en tenant compte de la maturité des industries et des attitudes qui changent au sein de la société. La confiance accrue du public à l'égard des jeux a fait en sorte qu'on a mis davantage l'accent sur le jeu responsable. De même, le changement d'attitude au sein de la société envers l'industrie des alcools a fait en sorte qu'on a mis de plus en plus l'accent sur la consommation et le plaisir responsables. Un élément clé du processus de modernisation de la réglementation de la CAJO est un nouveau rôle accru dans le domaine du jeu responsable, qui est défini dans les normes du registrateur relatives au jeu. Ces normes comportent des dispositions concernant la réclame et le marketing, le choix éclairé, le soutien des joueurs, l'autoexclusion volontaire et la conception des jeux.

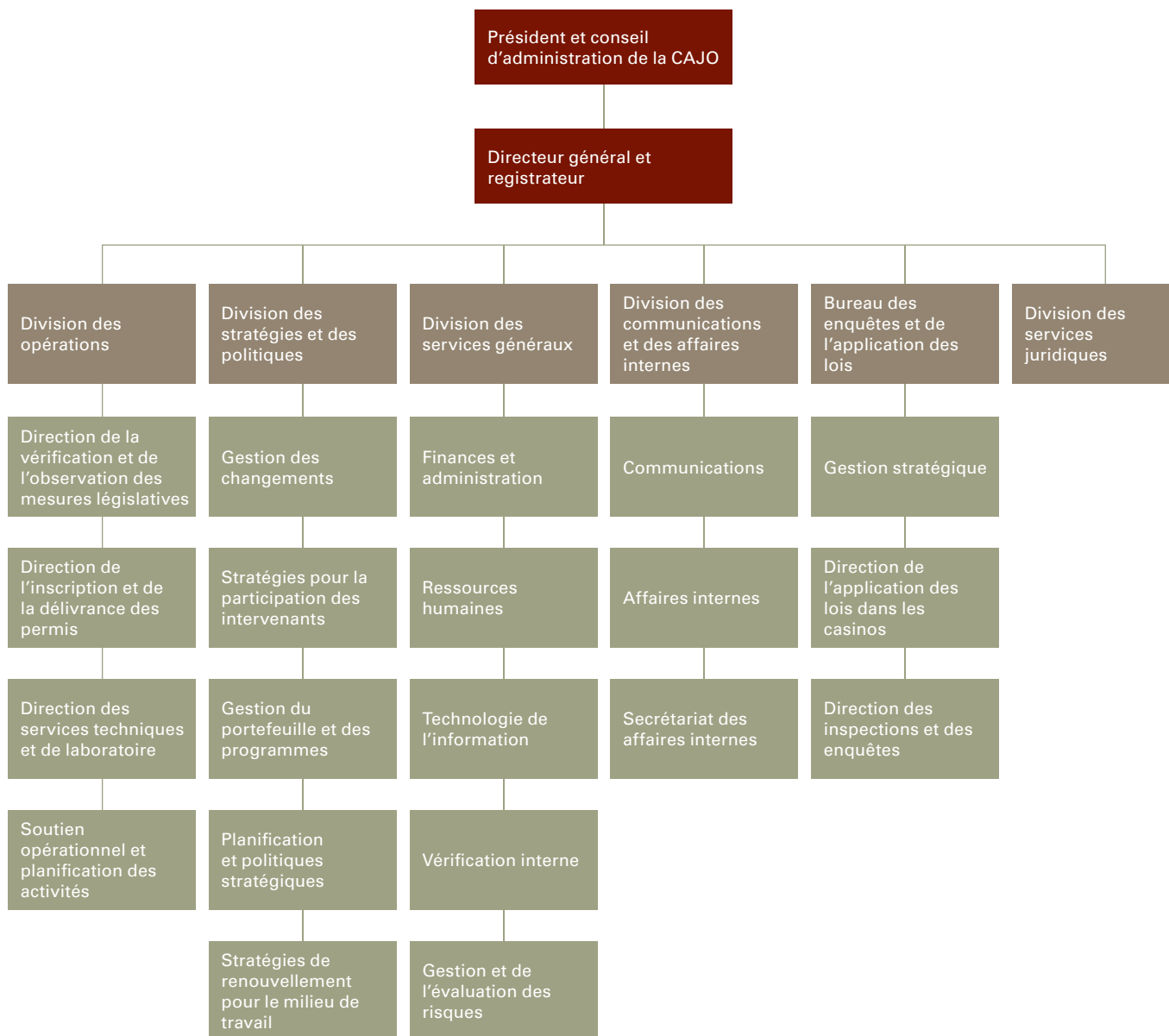
En outre, la CAJO donne suite à l'engagement pris dans le cadre du plan stratégique de favoriser la participation stratégique en travaillant de façon proactive avec de multiples partenaires gouvernementaux, de l'industrie et de défense des intérêts publics en vue de contribuer davantage à la responsabilité sociale. Par exemple, la CAJO, en collaboration avec la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG), a établi une table ronde permanente sur la politique relative au jeu responsable, à laquelle participent le Conseil Canadien Pour Le Jeu Responsable, le Centre de toxicomanie et de santé mentale et le Centre ontarien de recherche sur le jeu problématique. La table ronde sert de tribune pour discuter des normes du registrateur pour les jeux responsables, et les évaluer. Elle sert également de tribune pour discuter de questions d'intérêt commun et des récents progrès en matière de jeu responsable. La CAJO a aussi dirigé une vaste initiative axée sur la participation des intervenants de l'industrie, dont des organismes de santé publique et de responsabilité sociale, en ce qui a trait à la dernière série de réformes réglementaires à l'intention de l'industrie des alcools. Le projet de modernisation du secteur des alcools de la CAJO a exigé une participation importante des intervenants jusqu'ici, notamment dans le cadre de neuf tables rondes de l'industrie, une de ces séances étant entièrement consacrée aux groupes de santé publique et de responsabilité sociale.

ORGANISATION GLOBALE

Structure organisationnelle

La structure organisationnelle de la CAJO est axée sur des responsabilités fonctionnelles et consiste en six divisions, chacune d'entre elles étant dirigée par un membre du comité de direction qui relève directement du directeur général.

GRAPHIQUE 2 – STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA CAJO



CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

Le conseil est chargé de la gouvernance générale de la Commission et les membres se rencontrent tous les mois. Dans l'exercice de ses fonctions relatives à la gouvernance, le conseil fixe des objectifs, élabore des politiques et établit des orientations stratégiques pour permettre à la Commission de remplir son mandat. Il travaille avec le directeur général et les cadres supérieurs à la réalisation des activités relatives à la gouvernance de la réglementation interne et à la gouvernance interne. La liste ci-dessous renferme le nom des membres constituant le conseil d'administration au 31 mars 2014, y compris leur date de nomination initiale.



ELEANOR MESLIN

Présidente (à temps partiel)

Première nomination : Novembre 2000

Nommée présidente par intérim :
Février 2011

Nommée présidente : Février 2013
Expiration du mandat : Février 2016



KIRSTI HUNT

Vice-présidente (à temps partiel)

Première nomination : Avril 1997

Expiration du mandat : Avril 2014



S. GRACE KERR

Vice-présidente (à temps partiel)

Première nomination : Juillet 2007

Nommée vice-présidente par intérim :
Juin 2013

Nommée vice-présidente :
Décembre 2013
Expiration du mandat : Juillet 2015



BRIAN FORD

Membre (à temps partiel)

Première nomination : Septembre 2004

Expiration du mandat : Septembre 2014

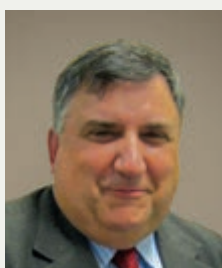


BERYL FORD

Membre (à temps partiel)

Première nomination : Septembre 2004

Expiration du mandat : Septembre 2014



BRUCE MILLER

Membre (à temps partiel)

Première nomination : Décembre 2008

Expiration du mandat : Décembre 2014

Audiences, appels, règlement des différends et règlements

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

Le Tribunal d'appel en matière de permis tient des audiences concernant :

- des mesures envisagées par le registrateur en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*;
- le refus du registrateur de procéder à une inscription ou de délivrer un permis ou une licence en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool* et de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*;
- des ordonnances exécutoires et le refus de l'autorité vinicole d'accorder une autorisation ou son intention de suspendre, de révoquer ou de refuser de renouveler une autorisation d'utiliser les termes, les descriptions et les désignations établis par cette autorité en vertu de la *Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance*;
- l'intérêt public pour déterminer s'il y a lieu de délivrer ou de révoquer un permis d'alcool ou d'ajouter des lieux à un permis existant lorsqu'un avis public concernant une demande de permis ou de modification d'un permis existant a suscité des objections de la part du public;
- des appels au sujet d'ordres de payer une amende imposée par le registrateur.

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

TABLEAU 1 – RÈGLEMENTS LIÉS AUX ALCOOLS SANS AUDIENCE*

	2012 / 13	2013 / 14
Nombre de règlements sans audience (Avis de proposition et ordres de payer une amende)	253	293

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

TABLEAU 2 – TÉLÉCONFÉRENCES CONSTITUANT DES RÉUNIONS PUBLIQUES LIÉES AUX ALCOOLS**

	2012 / 13	2013 / 14
Nombre de réunions publiques tenues par téléconférence	28	29

** Autre mode de règlement des différends.

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

	2012 / 13	2013 / 14
Nombre de règlements sans audience (Avis d'ordre envisagé et ordres de payer une amende)	7	23

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

ORIENTATION STRATÉGIQUE

La CAJO exerce ses activités de réglementation dans un contexte complexe et dynamique sur le plan social, économique et politique. Dans le cadre de son mandat, la CAJO s'efforce de veiller à l'intérêt public en établissant un juste équilibre entre les intérêts et les perspectives contradictoires de ses intervenants afin de s'assurer que ses activités de réglementation appuient la viabilité économique des industries des alcools et des jeux tout en maintenant la sécurité du public et la confiance qu'il a dans ces industries.

En vue de continuer à se livrer à ses activités de réglementation et à fonctionner de façon efficace dans un milieu de plus en plus complexe, la CAJO a élaboré un plan stratégique pour l'aider à relever les défis et à profiter des occasions qui se présenteront au cours des années à venir. Ce plan renferme les cinq objectifs stratégiques suivants :

1. Organisme de réglementation moderne
2. Optimisation des ressources
3. Participation stratégique
4. Service de qualité
5. Milieu de travail gratifiant

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

Le plan stratégique de la CAJO se greffe au travail important que l'organisme a accompli au cours des dernières années pour définir sa vision stratégique et s'assurer que ses politiques, ses programmes et ses activités correspondent à cette vision. Le cadre de planification renforcé de la CAJO appuiera les initiatives de modernisation en cours au sein de l'organisme, dont la transition qui se poursuit vers une réglementation axée sur le risque, les résultats et la conformité, la rationalisation des opérations grâce à la prestation de services intégrés et l'établissement des éléments de base qui permettront à la CAJO d'être reconnue comme un employeur de premier choix dans le secteur public.

En tenant compte de cette vision, les cinq objectifs stratégiques suivants orienteront la planification et la prise de décisions de la CAJO au cours des prochaines années :

1. Organisme de réglementation moderne :

La CAJO vise à avoir une approche moderne pour la réglementation des secteurs des alcools et des jeux en faisant preuve de leadership, d'innovation et d'efficacité. Pour ce faire, elle poursuit sa transition vers la réglementation axée sur le risque (consacrant les ressources aux secteurs les plus à risque), sur les résultats (mettant l'accent sur les résultats au lieu d'imposer des règles prescriptives) et sur la conformité. Forte de son expérience à l'égard de programmes de base, tels que la délivrance de permis et licences, les inscriptions et l'application en fonction du risque, et conformément à sa stratégie d'intégration et de convergence, la CAJO établira un cadre pour orienter l'utilisation uniforme de méthodologies et d'approches fondées sur le risque dans tous ses secteurs d'activité.

Dans le cadre de l'approche fondée sur des normes, une initiative clé pour un organisme de réglementation moderne, on établit des normes que les personnes inscrites pour les jeux doivent respecter, s'éloignant ainsi de l'approche prescriptive fondée sur des règles et des règlements, qui constitue un modèle contraignant. Il s'agit là d'un changement fondamental misant sur une approche plus moderne à l'égard de la réglementation des jeux qui permet à la CAJO de concentrer ses ressources sur les principaux risques et à l'égard du maintien de l'intégrité des jeux, tout en donnant un certain degré de souplesse à l'industrie et en lui permettant de faire des économies.

La CAJO continue de planifier et de coordonner les principales activités nécessaires pour poursuivre la mise en œuvre des normes du registraire pour les jeux dans les divers secteurs de jeu, dont la surveillance de l'établissement des activités d'assurance réglementaire de la CAJO et de l'établissement des environnements de contrôle des exploitants. Les normes du registraire

relatives au jeu ont été rendues publiques en avril 2013, une étape importante pour cette initiative novatrice de réglementation.

Au cours des dernières années, le gouvernement et la CAJO ont pris une série de mesures importantes pour moderniser la réglementation de l'industrie des alcools de l'Ontario. Se greffant à ces réformes, la CAJO a mis sur pied un projet visant à moderniser ses politiques et ses procédures en ce qui a trait à l'industrie de fabrication du vin, de la bière et des spiritueux, aux services de livraison d'alcool, aux représentants de fabricants et aux exploitants de centres de fermentation libre-service. La CAJO désire tout spécialement trouver des moyens de veiller à l'intérêt public en allégeant le fardeau administratif des entreprises du secteur des alcools et en faisant la promotion du développement économique responsable pour les secteurs de fabrication et de distribution d'alcool de l'Ontario tout en continuant à appliquer les normes les plus strictes en ce qui a trait à la sécurité publique.

2. Optimisation des ressources :

La CAJO est déterminée à faire en sorte que ses opérations restent efficaces et efficientes, grâce à de solides structures de gouvernance et de responsabilisation. Pour appuyer l'engagement qu'elle a pris à l'égard de l'optimisation des ressources et du renforcement de la responsabilité, la CAJO est en voie de mettre en œuvre le deuxième volet d'un processus uniforme et intégré pour repérer, analyser, évaluer, traiter et surveiller les risques clés au sein de l'organisme. La responsabilité et la gouvernance sont renforcées au sein de l'organisation en repérant, atténuant et surveillant les risques. La stratégie et les méthodologies de gestion des risques de l'entreprise orientent les processus de prise de décisions liées à la gestion. Ce faisant, on s'assure que la CAJO comprend bien les risques opérationnels et liés à ses activités, et les gère en fonction d'un niveau d'exposition acceptable compte tenu de ses priorités et de ses objectifs.

La CAJO a aussi recours à une approche axée sur le risque pour ses activités de délivrance de permis et licences, d'inscription et d'application. En déterminant quels sont les auteurs de demande, les titulaires de permis ou de licence et les personnes inscrites qui présentent des risques accrus en matière de conformité, la CAJO est mieux à même de cibler ses ressources en fonction des secteurs présentant les plus grands risques, ce qui permet de dispenser les services de façon plus efficace et efficiente. Parmi les autres initiatives visant à renforcer la gouvernance et la responsabilité, mentionnons la formation des membres du conseil et un cadre de responsabilisation qui décrit les responsabilités en matière de surveillance pour les divers secteurs de la CAJO.

3. Participation stratégique :

Le Bureau des stratégies pour la participation des intervenants a été établi pour diriger l'établissement et la mise en œuvre d'une approche fondée sur la participation en vue d'atteindre l'objectif stratégique de la CAJO consistant à établir des partenariats et des alliances stratégiques pour améliorer les résultats en matière de réglementation et accroître son efficacité en tant qu'organisme de réglementation.

Pour donner suite à cet objectif stratégique, la CAJO envisage des partenariats officiels avec d'autres organismes de réglementation, surveille et évalue les tendances au pays et à l'échelle internationale dans les secteurs des alcools et des jeux, et coordonne les contacts stratégiques avec des partenaires et des intervenants clés. Par exemple, de vastes consultations ont été planifiées et tenues auprès des membres de l'industrie des alcools en ce qui a trait à la prochaine étape de la réforme de ce secteur (voir Réforme du cadre de réglementation des alcools, page 34).

L'année dernière, la portée du projet pilote Best Bar None Ontario a été élargie (voir Best Bar None continue son expansion, page 47) et on a mis sur pied l'Initiative de promotion de la conformité et des affaires en Ontario comme projet pilote dans la région de London, une initiative axée sur la collaboration et la coordination parmi les organisations provinciales et municipales pour que soient menées des activités axées sur le risque en vue de protéger le public de la façon la plus efficace et la plus efficiente possible (voir Initiative de promotion de la conformité et des affaires en Ontario, page 46).

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

En outre, la CAJO déploie toujours des efforts pour collaborer et, dans certains cas, travailler conjointement avec des organismes de réglementation dans d'autres provinces et d'autres pays en vue de mener des enquêtes, d'établir et de faire respecter des normes communes, et de définir des règlements uniformes pour les nouveaux produits de jeu et les nouveaux risques qui surgissent. La collaboration entre les organismes de réglementation de différents territoires est facilitée par la négociation d'un protocole d'entente bilatéral conclu entre les organismes de réglementation et les organismes d'application des lois. Il s'agit là d'une exigence de la loi et d'une pratique exemplaire de fonctionnement. À l'heure actuelle, la CAJO a conclu des protocoles d'entente avec 29 organismes de réglementation et d'application des lois partout au monde.

4. Qualité du service :

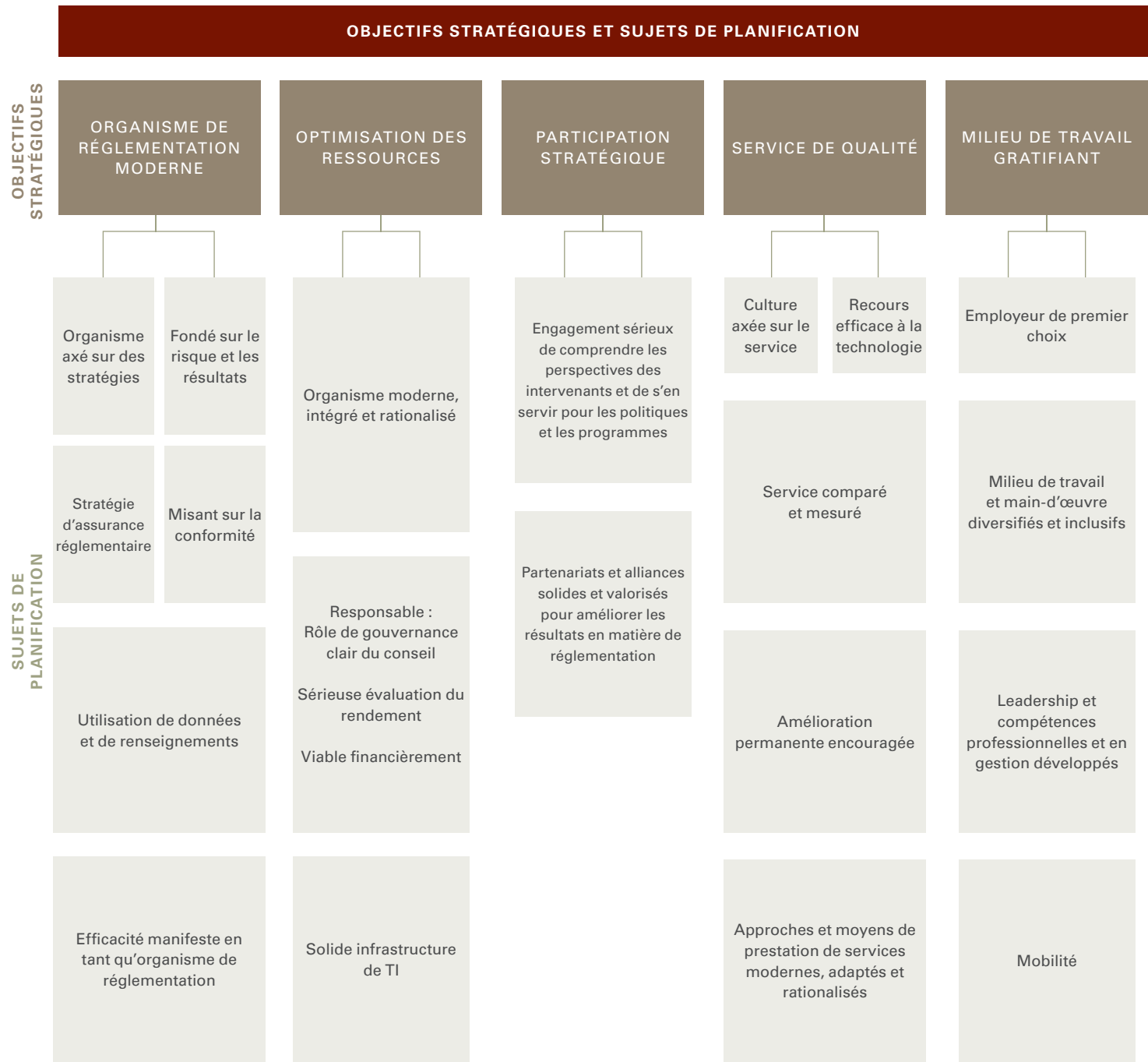
La CAJO s'est engagée à établir une culture axée sur le service pour tous les aspects de ses opérations. Elle continuera à s'assurer que toutes les interactions avec la CAJO et au sein de l'organisme sont fondées sur la qualité du service, qui est comparée et mesurée à l'aide de normes de service, et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

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

5. Milieu de travail gratifiant :

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

GRAPHIQUE 3 – OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET SUJETS DE PLANIFICATION DE LA CAJO



INITIATIVES ET PRIORITÉS DU GOUVERNEMENT

L'orientation stratégique globale de la CAJO consiste notamment à s'adapter aux priorités quant aux politiques publiques et aux objectifs financiers du gouvernement. Au cours de la dernière année, la CAJO a poursuivi l'examen de ses priorités pour s'assurer qu'elles sont conformes à l'orientation du gouvernement ainsi que de ses opérations pour veiller à ce que les services continuent d'être offerts de façon efficiente. On donne ci-après des exemples d'initiatives gouvernementales qui ont eu une incidence sur les opérations internes de la CAJO, tant d'un point de vue stratégique que structurel et financier.

Modernisation de l'OLG

En juillet 2010, on a demandé à l'OLG d'effectuer un examen stratégique de ses opérations, en vue de moderniser les jeux commerciaux et de bienfaisance. Dans le rapport qu'elle a remis au ministre des Finances le 12 mars 2012, l'OLG a décrit sa proposition visant à moderniser les loteries et les jeux en Ontario. Celle-ci renfermait trois priorités clés : devenir un organisme davantage axé sur la clientèle; faire affaire avec des fournisseurs qualifiés pour l'exploitation courante des loteries et des jeux; renouveler son rôle quant à la mise sur pied, l'administration et la surveillance des loteries et des jeux.

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

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

Dans le cadre de son plan économique, le gouvernement de l'Ontario a annoncé récemment le renouvellement de la Stratégie de développement de l'industrie du vin et du raisin de la province. L'initiative englobe un projet pilote de deux ans pour autoriser la vente de vins de la VQA dans des marchés de producteurs de l'Ontario. En tant qu'organisme responsable de l'administration de ce projet pilote, la CAJO collabore avec les intervenants de l'industrie et d'autres partenaires gouvernementaux pour préparer la mise sur pied du programme et assurer un soutien efficace à l'industrie du vin tout en veillant à la sécurité publique (voir Vente de vins de la VQA dans les marchés de producteurs, page 34).

L'Ontario propice aux affaires

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

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

Parmi les projets entrepris en 2013-2014 en vue d'appuyer l'initiative « L'Ontario propice aux affaires », mentionnons la mise sur pied du projet pilote relatif à l'Initiative de promotion de la conformité et des affaires en Ontario. Ce projet pilote d'une durée de six mois mettait à contribution un certain nombre d'organismes de réglementation de l'Ontario et visait à démontrer de quelle façon les organismes municipaux et provinciaux peuvent obtenir une meilleure coordination et collaboration, comment les activités de conformité fondées sur le risque peuvent être utilisées efficacement et comment le coût du processus d'inspection pourrait être réduit pour les entreprises (voir Initiative de promotion de la conformité et des affaires en Ontario, page 46).

En août 2013, la CAJO a entrepris un examen de son approche à l'égard de la réglementation des fabricants de vin, de bière et de spiritueux ainsi que de leurs représentants, des exploitants de centres de fermentation libre-service et des services de livraison d'alcool. Bien que cette initiative se poursuivra en 2014-2015, cet examen offre l'occasion de moderniser l'approche de la CAJO à l'égard de la réglementation de façon à appuyer de nouveaux investissements et l'innovation, à veiller à l'intérêt public et à s'adapter aux réalités économiques et sociales en constante évolution au moment où l'industrie des alcools de l'Ontario traverse une période d'expansion et de diversification.

Gouvernement ouvert

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

Au cours des dernières années, la CAJO a entrepris un examen permanent de ses politiques et ses pratiques en vue de repérer et d'éliminer les obstacles pour les entreprises, d'accroître la transparence de ses activités et d'inciter le public à prendre part, lorsque cela est approprié, aux décisions concernant la délivrance des permis d'alcool. Cet examen a donné lieu notamment à l'affichage par la CAJO de nouveaux avis publics concernant les demandes de permis de vente d'alcool sur son site Web. Ces avis étaient auparavant publiés dans les journaux locaux. Grâce à ce changement, la CAJO a modernisé son approche en permettant aux résidents locaux d'accéder plus facilement et plus rapidement aux renseignements pour être en mesure de faire des commentaires au sujet de la délivrance de permis de vente d'alcool, tout en allégeant le fardeau administratif et en réduisant les coûts pour les entreprises de l'industrie de l'accueil.

La CAJO continuera à revoir ses politiques et ses pratiques en vue de trouver des façons d'améliorer l'ouverture, la transparence et la responsabilité.

Examen de la prestation des services dans le secteur public

Le 14 février 2012, la Commission de réforme des services publics de l'Ontario, présidée par Don Drummond, ancien sous-ministre associé et économiste en chef à la Banque TD, a publié son rapport dans lequel elle 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.

SURVEILLANCE DU GOUVERNEMENT ET RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISME

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

Comme d'autres organismes, la CAJO est assujettie à des examens et des vérifications par le gouvernement qui veut s'assurer que les fonds sont dépensés judicieusement et que les contribuables en ont pour leur argent. La CAJO a fait l'objet de plusieurs vérifications et examens du genre au cours des dernières années, dont une vérification axée sur l'optimisation des ressources par le vérificateur général portant sur la réglementation des jeux de casinos en 2010 et une vérification de suivi en 2012, dont les résultats sont compris dans le rapport annuel du vérificateur général de 2012. Le vérificateur général a conclu entre autres que la CAJO a mis en place un cadre de réglementation exhaustif et que sa surveillance réglementaire de l'industrie des jeux des casinos est une des plus rigoureuses et des plus efficaces en Amérique du Nord. Il a aussi fait cinq recommandations ayant trait à divers domaines. La vérification de suivi a révélé que la CAJO avait pris des mesures à l'égard de plusieurs des recommandations faites à la suite de la vérification de 2010, et que l'approche fondée sur des normes de la CAJO à l'égard de la réglementation des jeux, une fois mise en œuvre, réglerait les autres points soulevés.

Plus récemment, le gouvernement a annoncé qu'il prendrait des mesures supplémentaires pour améliorer la responsabilité du secteur public. Dans son budget de 2013, le gouvernement a exigé que les organismes et d'autres organisations gouvernementales fassent l'objet d'examens réguliers par le ministère dont ils relèvent pour s'assurer que les résultats escomptés sont atteints et que les ressources sont optimisées. De plus, à la suite des recommandations du rapport Burak visant à renforcer la gouvernance de ses organismes, le gouvernement a indiqué, dans le rapport sur les perspectives économiques de 2013 du ministère des Finances, qu'il adopterait une approche axée sur le risque pour la surveillance des organismes pour continuer à renforcer cette fonction.

MESURES DE RENDEMENT

Les objectifs de rendement fixés pour la CAJO pour 2013-2014 ont tous été atteints.

TABLEAU 4 – MESURES DE RENDEMENT DE LA CAJO – 2013-2014

OBJECTIF STRATÉGIQUE APPUYÉ	MESURE DE RENDEMENT	CIBLE	RÉSULTATS DE 2013-2014
ORGANISME DE RÉGLEMENTATION MODERNE	Pourcentage des questions de conformité réglées grâce à des lettres d'incident sans la tenue d'une audience	90 % des questions de conformité réglées grâce à des lettres d'incident sans la tenue d'une audience	92 % des questions de conformité réglées sans audience
	Taux de conformité des titulaires de permis participant aux projets pilotes axés sur la conformité	Diminution du taux d'infractions par rapport au nombre d'inspections	Diminution de 36 % du nombre total d'infractions à la suite de la mise en œuvre du projet pilote Best Bar None
	Nombre d'infractions à risques élevés à la suite de la transition vers un modèle d'exploitation axé sur la conformité	Diminution moyenne de 30 % des infractions comparativement aux données de référence	Diminution de 39 % à la suite de la mise en œuvre du modèle d'exploitation axé sur la conformité
OPTIMISATION DES RESSOURCES	Délai moyen pour les demandes relatives aux alcools et aux jeux	Délai moyen conforme ou inférieur à la norme de la CAJO (30 jours)	Délai réel (demandes relatives aux alcools) : 25 jours Délai réel (demandes relatives aux jeux) : 11 jours
	Délai moyen pour la mise à l'essai en laboratoire du matériel pour les jeux électroniques	Délai moyen conforme ou inférieur à la moyenne des territoires comparables (46 jours)	Délai réel : 45 jours
PARTICIPATION STRATÉGIQUE	Nombre de protocoles d'entente conclus avec des organismes d'application des lois et de réglementation externes en faveur des intérêts réglementaires de la CAJO	Augmentation de 4 % du nombre de protocoles d'entente courants	Augmentation de 11 % du nombre de protocoles d'entente courants
	Pourcentage d'intervenants indiquant un niveau élevé de participation à la suite des consultations de la CAJO à l'aide du plan de participation des intervenants	Pourcentage moyen de 80 % d'intervenants déclarant se sentir engagés/très engagés lors des consultations des intervenants	89 % des intervenants indiquant être engagés/très engagés à la suite des consultations sur le projet de modernisation du secteur des alcools
SERVICE DE QUALITÉ	Pourcentage des fournisseurs relatifs au jeu indiquant que le niveau de service fourni par la CAJO pour la mise à l'essai et les services de laboratoire est très bon/excellent	Augmentation du pourcentage des fournisseurs relatifs au jeu indiquant que le niveau de service est très bon/excellent pour le faire passer à 75 %	67 % indiquant que le niveau de service est très bon/excellent
	Pourcentage des exploitants de jeux indiquant un très bon/excellent niveau de satisfaction quant à la mise à l'essai et aux services de laboratoire de la CAJO	Augmentation du pourcentage des exploitants de jeux indiquant un très bon/excellent niveau de service pour le faire passer à 75 %	100 % indiquant que le niveau de service est très bon/excellent
MILIEU DE TRAVAIL GRATIFIANT	Taux de maintien en poste des employés permanents à temps plein de la CAJO	Augmentation du taux de maintien de l'effectif pour le faire passer à 95 %	95 % des employés permanents à temps plein de la CAJO sont restés en poste
	Taux de réponse du personnel de la CAJO au sondage sur la participation des employés	Augmentation du taux de réponse du personnel de la CAJO au sondage sur la participation des employés pour le faire passer à 80 %	75 % des membres du personnel de la CAJO ont répondu au sondage sur la participation des employés « Have your Say »
	Pourcentage du personnel indiquant que les méthodes de communications internes sont claires et uniformes dans le sondage sur la participation des employés	Augmentation du pourcentage d'employés répondant de façon positive comparativement aux données de référence de 2010	Augmentation de 15 % du pourcentage d'employés répondant de façon positive comparativement aux données de référence de 2010

OPÉRATIONS INTERNES ET SITUATION FINANCIÈRE

La CAJO a poursuivi la mise en œuvre de son orientation à long terme par l'entremise de son plan stratégique, dont la transition vers une réglementation axée sur le risque, les résultats et la conformité, et la rationalisation de ses opérations grâce à la prestation de services de qualité intégrés. Le plan stratégique de la CAJO établit une vision plus ciblée qui tient compte des défis et des occasions qui risquent de se présenter durant une période où les responsabilités de l'organisme ne cessent d'augmenter dans les secteurs des alcools et des jeux.

L'évolution du marché dans les secteurs des alcools et des jeux, ainsi que des initiatives gouvernementales et des réformes des lois et des règlements ont continué à renforcer l'autorité de la CAJO en matière de réglementation. En 2008, le gouvernement a confié à la CAJO la responsabilité de la réglementation des produits de loterie administrés 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. Plus récemment, on a chargé la CAJO d'administrer un projet pilote de deux ans lancé par le gouvernement dans le cadre duquel on autorise la vente de vins de la VQA dans les marchés de producteurs à compter du 1er mai 2014.

Afin d'alléger les pressions que l'élargissement du mandat a exercées sur les opérations et les finances et de démontrer que l'organisme a à cœur d'optimiser les ressources, la CAJO a apporté des changements de façon proactive en vue d'améliorer l'efficacité de ses opérations. Des initiatives ont été entreprises au cours des dernières années, dont l'établissement d'un cadre de gestion des risques de l'entreprise, de nombreuses vérifications des programmes pour les rendre plus efficaces et la mise en œuvre d'une stratégie à long terme relative à la technologie de l'information. En outre, en adoptant des approches axées sur le risque pour la réglementation, la CAJO a été mieux à même de cibler ses ressources pour une plus grande efficacité et efficacité.

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

Pour relever efficacement tous les défis à venir, la CAJO doit recruter des personnes possédant les compétences techniques et professionnelles nécessaires pour assurer la réglementation efficace des nouveaux secteurs d'activité, tels que les jeux sur Internet. Pour faire face à ces défis dès maintenant et à l'avenir, la CAJO déploie des efforts pour devenir un employeur de premier choix et établit de solides stratégies de recrutement et de relève permettant d'attirer et de maintenir en poste du personnel hautement qualifié et possédant l'expertise dont l'organisme a besoin pour remplir efficacement son mandat.

L'environnement opérationnel interne de la CAJO continuera à évoluer dans les prochaines années en raison des changements démographiques subis par le personnel de l'organisme, des méthodes de prestation des services nouvelles et rationalisées et de la mise en œuvre qui se poursuit de son plan stratégique. Afin de faire face de façon efficace aux défis et aux occasions qui surviendront, la CAJO continue de surveiller de façon proactive et de prévoir les changements qui se produiront dans son environnement opérationnel.

BUDGET DE FONCTIONNEMENT – REVENUS ET DÉPENSES POUR L'EXERCICE 2013-2014

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

En 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 exigé que le ministère du Procureur général rende des comptes, par l'entremise du processus de planification fondée sur les résultats de 2012-2013, pour plusieurs questions, dont 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 rigoureuses 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.

TABEAU 5 – REVENUS ET DÉPENSES POUR L'EXERCICE 2013-2014

REVENUS	2012 / 13	2013 / 14
Droits	27 693 089 \$	26 598 397 \$
TOTAL	27 693 089 \$	26 598 397 \$

DÉPENSES	2012 / 13	2013 / 14
Salaires et avantages sociaux*	52 064 143 \$	56 075 211 \$
Autres charges directes de fonctionnement**	10 206 728 \$	14 573 549 \$
Total des dépenses de programmes	62 270 871 \$	70 648 760 \$
Moins les recouvrements***	(31 577 167 \$)	(42 643 870 \$)
TOTAL	30 693 704 \$	28 004 890 \$

* Depuis que le mandat de la CAJO a été élargi pour englober la réglementation des jeux sur Internet et d'autres initiatives de modernisation des jeux, des employés supplémentaires ont été embauchés en 2013-2014 pour assurer le soutien approprié.

** En 2013-2014, deux projets de rénovation importants ont été réalisés au 90, avenue Sheppard est afin d'accueillir les employés supplémentaires. En outre, le coût des évaluations de l'admissibilité relative aux jeux a augmenté en 2013-2014 en ce qui a trait aux jeux sur Internet et à d'autres initiatives de modernisation des jeux.

*** Les recouvrements pour 2013-2014 englobent des montants provenant d'annonces pour les demandes de permis d'alcool (ce genre de recouvrement a été éliminé à compter du 30 septembre 2013 lorsque les annonces ont commencé à être affichées sur le site Web de la CAJO sans frais pour les auteurs de demande), d'évaluations de l'admissibilité pour les jeux (droits facturés directement ou indirectement aux auteurs de demande, notamment pour les jeux sur Internet), ainsi que de l'inscription et de la réglementation des casinos et des salles de machines à sous, des loteries de l'OLG, des jeux sur Internet et d'autres initiatives de modernisation des jeux (payés par l'OLG).

Activités et programmes internes

- 28 Technologie de l'information
- 28 Bureau de la sécurité de l'information judiciaire
- 28 Communications de l'entreprise
- 31 Ressources humaines

Activités et programmes internes

TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

La Direction de la technologie de l'information appuie les objectifs stratégiques de la CAJO en faisant en sorte que l'information et la technologie de l'information (TI) soient sûres, accessibles et fiables. Le plan stratégique actuel pour la TI met l'accent sur l'amélioration de la gestion des services de l'organisme grâce à la mise en œuvre du cadre ITILMD et son engagement envers l'innovation et la gouvernance.

Les projets de TI de grande envergure complétés en 2013-2014 englobent les suivants :

- Rajeunissement des imprimantes du bureau central
- Projet lié à la mobilité de l'entreprise (Phase 1)
- Projet pilote SharePoint en ligne
- Mise à niveau du système d'échange
- Mise en œuvre et personnalisation de TeamCentral (système de collaboration)
- Infrastructure de réseau – Projet touchant les pare-feux et les dispositifs sans fil

BUREAU DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION JUDICIAIRE

Le Bureau de la sécurité de l'information judiciaire a été établi en 2013 avec le mandat de fournir du soutien pour que la CAJO protège la confidentialité, l'intégrité et l'accès aux renseignements internes de l'organisme et des intervenants en élaborant des politiques, des processus et des procédures concernant la sécurité de l'information et en repérant et en gérant les risques pour la sécurité de l'information. En 2013, le Bureau a établi et mis en œuvre un plan pour faire en sorte que les données liées à l'initiative des jeux sur Internet envisagée pour le marché des jeux en Ontario soient en sécurité.

COMMUNICATIONS DE L'ENTREPRISE

La CAJO considère que des communications efficaces et au moment voulu aux intervenants, aux clients, au grand public et aux employés sont essentielles pour qu'elle puisse remplir son mandat en ce qui a trait à la réglementation des secteurs des alcools et des jeux.

Au cours de l'exercice 2013-2014, la CAJO a donc mis sur pied une vaste initiative de recherches liées aux communications, dans le cadre de laquelle on a déterminé les pratiques exemplaires de l'organisme, effectué un sondage interne dans chaque division sur les pratiques ou les besoins actuels de la CAJO et obtenu des recommandations pour des approches et des ressources futures. On s'est inspiré de ces résultats pour établir un processus de planification des communications stratégiques. À la fin de l'année, la CAJO avait pourvu au nouveau poste de directeur des communications et amorcé l'élaboration d'un vaste plan de communications stratégiques. Des plans et stratégies de communications, tant externes qu'internes, seront mis en œuvre pour fournir aux intervenants et aux membres de personnel de la CAJO des renseignements sur les progrès réalisés et l'incidence que divers projets en cours ont sur les opérations. Par exemple, la CAJO aura recours à différents modes de communication, tels que son site Web, son site intranet, des bulletins d'information, des avis importants, des consultations auprès des intervenants et des webémissions, selon ce qui est approprié, pour fournir des moyens de communication dans les deux sens aux employés, aux intervenants et aux membres du public au sujet des jeux sur Internet, de l'initiative de modernisation de l'OLG en cours et de la modernisation de la réglementation au sein de l'industrie des alcools.

Gestion des questions d'intérêt

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

Relations avec les médias

La stratégie à l'égard des relations avec les médias de la CAJO vise à communiquer avec les médias de façon claire au moment opportun de façon à renseigner et sensibiliser le public, les titulaires de permis ou licence, les personnes inscrites et les autres intervenants sur les responsabilités et les activités de la CAJO à l'égard de la réglementation des industries des alcools et des jeux de la province. Les principales activités de la Commission dans ce domaine englobent les entrevues accordées en ce qui a trait à des lois, des règlements ou des politiques portant sur les alcools et les jeux, ainsi que des communications proactives avec les médias locaux lorsque le registrateur émet des ordres de suspendre ou de révoquer des permis d'alcool et se livre à d'autres activités de réglementation. L'initiative de modernisation de la CAJO suivant son cours et le secteur privé participant de plus en plus à l'exploitation des casinos, la CAJO devra assurer au public que le marché des jeux de l'Ontario est sûr et réglementé de façon efficace. Par conséquent, la CAJO examinera sa stratégie de communication quant à ses efforts de réglementation dans ce secteur.

Site Web

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

En 2013-2014, on a accédé au site Web de la CAJO à 454 801 reprises.

Bulletins et avis

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

Info Permis est un bulletin publié au moins quatre fois par année, en français et en anglais, à l'intention des titulaires de permis de vente d'alcool. Portant sur diverses questions importantes pour les titulaires de permis, ce bulletin met l'accent sur les modifications apportées récemment à des mesures législatives régissant les alcools et est une importante source de nouvelles au sujet de l'industrie et de conseils pour les intervenants.

Info Loterie est un bulletin publié au moins trois fois par année, en français, en anglais et en coréen, à l'intention des détaillants de produits de loterie et de leurs gérants. Ce bulletin fournit des renseignements et des conseils qui ont pour but de faire connaître aux détaillants de produits de loterie les lois et les règlements régissant la vente de produits de loterie de l'OLG et de billets à fenêtres.

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

On a continué de distribuer les trousseaux pour les titulaires de permis de vente d'alcool. Ces trousseaux englobent les guides Les lois sur l'alcool et vous à l'intention des employés et des propriétaires, les feuillets de renseignements Service responsable, l'affiche Loi Sandy, le CD-ROM sur les mesures législatives de l'Ontario régissant les alcools et d'autres documents visant à informer les titulaires de permis et leurs employés. Ces trousseaux se greffent aux séances « Les lois sur l'alcool et vous » et sont aussi distribués par les inspecteurs de la CAJO lors de leurs inspections des établissements pourvus d'un permis. Environ 4 000 trousseaux ont été distribués en 2013-2014.

La CAJO a aussi une publication intitulée Application des lois régissant les alcools en Ontario : Guide pour les agents de police, qui est distribuée aux agents de police de première ligne partout en Ontario pour les aider à comprendre leur rôle dans l'application des mesures législatives régissant les alcools et à savoir comment ils peuvent travailler de concert avec la CAJO pour réduire les méfaits liés à l'alcool dans leur communauté.

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

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

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

Les séances de formation gratuites « Les lois sur l'alcool et vous » se sont poursuivies pour la quatrième année en 2013-2014. Ces séances, qui durent deux heures et demie, permettent aux titulaires de permis de vente d'alcool, au personnel de gestion et aux autres employés d'obtenir des renseignements qui leur font mieux comprendre leurs responsabilités en ce qui a trait à la vente et au service d'alcool. Les participants aux séances obtiennent aussi des renseignements sur les modifications apportées aux règlements pris en application de la *Loi sur les permis d'alcool* et ont la chance de poser des questions et demander des clarifications. Afin que les séances soient accessibles au plus large éventail de titulaires possible, un certain nombre de petites collectivités ont été choisies pour la tenue des séances cette année. Voici des statistiques au sujet des séances organisées en 2013-2014 :

- 46 séances organisées;
- dans 39 collectivités;
- 1 707 personnes y ont assisté (63 % de propriétaires et de gérants, 64 % comptant plus de 5 ans d'expérience dans l'industrie);
- 626 établissements représentés;
- Commentaires positifs de la part des participants : 96 % ont trouvé que la séance était utile; 91 % ont appris quelque chose; 89 % recommanderaient la séance;
- 12 230 documents de formation ont été distribués lors des séances.

En mars 2014, 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.

Communications internes

La CAJO compte plus de 560 employés ayant une expertise et des antécédents variés qui travaillent dans plus de 30 bureaux locaux et sites de jeu aux quatre coins de la province. C'est pour cette raison que l'organisme continue d'améliorer les communications internes en

ayant recours à divers moyens, dont un site intranet amélioré constamment, des assemblées publiques régulières pour tous les employés, des outils de prestation sur le Web, des forums pour les gestionnaires, des séances d'information, des conférences le midi, des rencontres de divisions et de directions, des communiqués éclair internes et des bulletins internes.

Service à la clientèle

Dans le cadre de la prestation des services, la CAJO fournit aux clients et aux membres du public un service personnel à guichet unique par l'entremise de son Service à la clientèle. Au cours de 2013-2014, les employés de ce service ont aidé 113 292 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 15 492 personnes au comptoir du Service à la clientèle du bureau central de la CAJO. En outre, 26 450 clients ont eu recours au système intégré de messages téléphoniques enregistrés de l'organisme pour obtenir des renseignements. Les membres du personnel du Service à la clientèle ont également répondu à 7 495 demandes de renseignements par courriel. Au total, il y a eu plus de 162 000 prises de contact.

Initiatives liées à l'environnement

La CAJO continue d'établir un milieu de travail écologique, de réduire les coûts et de contribuer à la protection de l'environnement dans son ensemble grâce aux activités de son ÉCO comité. Ce comité a continué de mettre l'accent sur des initiatives et des programmes visant à inciter les employés à réutiliser, réduire et recycler, par l'entremise notamment d'un enviro-bulletin distribué régulièrement par voie électronique uniquement, de conférences le midi et de sa participation à des initiatives communautaires.

En outre, la CAJO continue de rationaliser ses processus opérationnels, visant notamment à réduire l'utilisation de papier, sans compromettre la prestation des services. Il en a résulté notamment l'impression recto verso des documents par défaut, la consolidation et la réduction des listes de distribution de copies papier si possible, le balayage et l'envoi par courriel de documents, la réduction des approbations de copies papier télécopiées et l'établissement de manuels en ligne. L'ensemble de ces activités permet de continuer à réduire l'utilisation de papier d'environ 100 000 feuilles par année. Les gains d'efficacité devraient se poursuivre, l'organisme dispensant de plus en plus de services par voie électronique.

RESSOURCES HUMAINES

La CAJO continue la mise en œuvre de programmes visant à appuyer son objectif stratégique relatif au milieu de travail gratifiant tout en consacrant les ressources nécessaires pour satisfaire efficacement les exigences administratives des activités de ses divisions. Elle reconnaît qu'il est crucial de pouvoir compter sur des employés compétents et motivés pour atteindre ses objectifs et pour accroître sa capacité de mieux dispenser ses services, assurant un milieu où :

- Les employés comprennent et croient que leurs contributions ont de la valeur;
- Les employés, appuyés par leur chef de service, reconnaissent et acceptent le fait qu'ils sont responsables de leur propre carrière et de leur perfectionnement;
- On encourage la créativité et la formulation de commentaires.

Perfectionnement et mieux-être des employés

La CAJO continue d'investir dans la gestion en mettant l'accent sur les programmes de développement du leadership et de mentorat pour s'assurer que les compétences sont rehaussées et que l'organisme est bien placé pour relever les défis à venir.

La CAJO continue à examiner des programmes qui reconnaissent l'importance du mieux-être des employés en établissant un milieu de travail positif. Elle souligne le mois de la santé au travail en organisant une foire annuelle sur le mieux-être. Le comité de diversité, de mieux-être et de participation des employés travaille à des initiatives qui favorisent la santé et le mieux-être des employés. Les initiatives de cette année ont englobé le prix d'innovation Lions' Lair, la mise en œuvre de la phase de la première année du plan sur la diversité et un examen des programmes de reconnaissance des employés de la CAJO.

On offre aussi aux employés et aux gestionnaires des possibilités de détachement et de perfectionnement dans le cadre de la stratégie de recrutement, de maintien en poste et de perfectionnement du personnel de la CAJO.

Stratégie relative à la gestion des talents

Un examen de la gestion des talents a été effectué au début de 2014 et les recommandations qui en ont découlé sont intégrées dans le plan stratégique relatif aux ressources humaines. Toutes les lacunes du processus lié aux talents, allant du recrutement des candidats à la retraite des employés, sont passées en revue et des plans d'amélioration sont élaborés pour combler ces lacunes.

On a élaboré, en s'inspirant des commentaires des membres du conseil, un plan de relève à l'échelle de l'organisme, qui débute au niveau des cadres et qui porte ensuite sur toutes les divisions et les autres niveaux de la CAJO. Il comporte des plans d'apprentissage et de perfectionnement pour les personnes susceptibles d'assurer la relève.

Tous les membres du personnel de la CAJO sont tenus de subir chaque année un examen du rendement et du perfectionnement qui vise à faire le point sur les réalisations de l'année précédente, à établir un plan pour l'année à venir et à déterminer les besoins en matière d'apprentissage et de perfectionnement ainsi que les objectifs de carrière.

Restructuration de la Direction des ressources humaines

La Direction des ressources humaines a été transformée au cours de la dernière année, passant d'une structure traditionnelle fondée sur les fonctions à un modèle de partenaire administratif permettant de mieux appuyer les opérations de la CAJO. Les commentaires reçus sont positifs et démontrent une amélioration de la connaissance des fonctions administratives clés de l'organisme, du service à la clientèle et des taux de réponse.

Des paramètres de performance ont été établis afin de mesurer l'efficacité dans les domaines du recrutement, de l'investissement dans la formation et des taux de roulement. Un rapport trimestriel sur les mesures est fourni au comité de direction. La prochaine étape consistera à établir des références en comparant ces mesures avec celles d'autres organismes afin d'en valider l'efficacité et l'efficience dans ces domaines.

Main-d'œuvre et relations de travail

Sous réserve de l'approbation du lieutenant-gouverneur en conseil, le conseil de la CAJO est chargé d'établir les conditions de travail pour les employés des unités de négociation et le personnel de gestion en tenant compte de la recommandation du directeur général. L'objectif de la CAJO en ce qui a trait à la rémunération globale des employés est de mettre au point des politiques de rémunération et d'avantages sociaux concurrentielles. La convention collective actuelle expire le 31 décembre 2014. Les négociations pour la prochaine convention débuteront à l'automne 2014.

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

Diversité et inclusion

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

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

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

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario a été adoptée dans le but de créer des normes pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées dans toute la province. Jusqu'à présent, des normes d'accessibilité ont été élaborées pour le service à la clientèle, l'emploi, l'information et les communications, le transport et le milieu bâti.

La norme pour le service à la clientèle est entrée en vigueur le 1er janvier 2008 et toutes les entités publiques étaient tenues de s'y conformer au plus tard le 1er janvier 2010.

Le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées est le deuxième règlement adopté en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Ce règlement, qui est entré en vigueur le 1er juillet 2011, établit les exigences pour quatre nouvelles normes d'accessibilité, soit pour le transport, l'emploi, l'information et les communications, et le milieu bâti. Toutes les entités publiques étaient tenues de se conformer à certaines dispositions du règlement au plus tard le 1er janvier 2012 et des exigences supplémentaires prendront effet graduellement jusqu'en 2021. Au cours de la dernière année, en vue de respecter les plus récentes exigences de ce règlement, la CAO a pris plusieurs mesures importantes dans le domaine de l'accessibilité, dont de la formation pour tout le personnel sur le règlement et les dispositions du Code des droits de la personne de l'Ontario ayant trait aux personnes handicapées, ainsi que la mise en œuvre d'un certain nombre de pratiques liées à l'accessibilité en matière d'emploi.

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

Réglementation des secteurs des alcools et des jeux

- 34 Réglementation du secteur des alcools
- 35 Réglementation du secteur des jeux



Réglementation des secteurs des alcools et des jeux

RÉGLEMENTATION DU SECTEUR DES ALCOOLS

Réforme du cadre de réglementation des alcools

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

Tout au long de 2013-2014, la CAJO a continué la modernisation du cadre de réglementation du secteur des alcools en procédant à un examen plus approfondi de son approche pour la réglementation des fabricants de vin, de bière et de spiritueux ainsi que de leurs représentants, des exploitants de centres de fermentation libre-service et des services de livraison d'alcool (initiative de modernisation de la réglementation du secteur des alcools de l'Ontario). Cet examen a porté notamment sur la délivrance des permis, les magasins de détail des fabricants, les activités de réclame et de promotion ainsi que l'offre d'échantillons.

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

En mars 2014, la CAJO a rendu public le Rapport sur les constatations pour fournir un aperçu complet des enjeux soulevés et des propositions faites pendant les deux étapes du processus de consultation. Dans le cadre de l'approche dictée par les intervenants, la CAJO s'est aussi engagée à faire davantage participer les intervenants au sein de groupes de travail, dirigés par la CAJO, en vue de régler les derniers détails de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques portant sur des questions précises faisant l'objet de la réforme et, lorsque cela possible, d'apporter des changements individuels à ses politiques et ses procédures.

Vente de vins de la VQA dans les marchés de producteurs

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

Un des volets clés de cette stratégie, dotée de 75 millions de dollars, est la mise sur pied d'un projet pilote de deux ans à compter du 1er mai 2014 visant à autoriser la vente de vins de la VQA dans les marchés de producteurs. La CAJO a collaboré avec les intervenants de l'industrie et d'autres partenaires gouvernementaux pour élaborer le programme et préparer à l'administrer de façon à soutenir l'industrie du vin tout en maintenant des normes de responsabilité sociale. La CAJO a aussi participé à un groupe de travail réunissant des représentants du gouvernement et de l'industrie sous la direction du nouveau Secrétariat de la promotion des vins créé dans le cadre de la Stratégie de développement de l'industrie du vin et du raisin renouvelée.

Au cours des années à venir, la CAJO administrera le projet pilote et contribuera à son évaluation. Elle continuera aussi à travailler avec le Secrétariat de la promotion des vins et les groupes de travail connexes pour assurer la participation appropriée des divers intervenants dans le cadre du nouveau programme (voir Stratégie de développement de l'industrie ontarienne du vin et du raisin, page 21).

RÉGLEMENTATION DU SECTEUR DES JEUX

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

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

En prévision d'autres responsabilités en matière de réglementation qui pourraient découler de nouvelles activités de jeu approuvées par le gouvernement, la CAJO a continué à peaufiner le cadre de réglementation au cours de la dernière année et a entamé le processus d'établissement du cadre de réglementation d'un projet pilote sur l'utilisation de distributeurs de billets électroniques pour les tirages 50/50.

L'OLG poursuivant son processus de modernisation, la CAJO devra constamment être en mesure de démontrer qu'elle est toujours un organisme de réglementation efficace et de maintenir le niveau élevé d'intégrité dans le secteur des jeux auquel le gouvernement et le public s'attendent.

En 2013-2014, la CAJO a atteint de nombreux jalons dans la réglementation des jeux en Ontario, comme cela est indiqué ci-après.

Réglementation fondée sur des normes

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

L'élaboration des normes du registrateur pour les jeux s'est poursuivie au cours de 2013-2014. Elle a comporté la consultation d'intervenants clés de l'industrie des jeux, dont l'OLG, de groupes de défense de l'intérêt public, d'exploitants de casinos et de sites de jeux de bienfaisance, ainsi que d'autres partenaires gouvernementaux. La version définitive de ces normes a été obtenue en novembre 2013. Ces normes visent à ce que les exploitants atteignent les plus vastes résultats en matière de réglementation décrits dans les normes au lieu d'avoir à se conformer à un ensemble précis de règles et de processus, ce qui tend à être une approche prescriptive. Elles s'appliquent à l'OLG et à tous les exploitants de casinos, de jeux sur Internet et de sites de jeux de bienfaisance électroniques en Ontario.

La CAJO a poursuivi son travail avec les exploitants de chacun des secteurs touchés de l'industrie en vue de coordonner l'adoption des normes et la mise en œuvre de l'approche d'assurance réglementaire fondée sur le risque. Tous les exploitants du secteur des jeux de bienfaisance électroniques ont adopté les normes en décembre 2013. La CAJO a, quant à elle, mis sur pied les processus et les activités d'assurance réglementaire fondée sur le risque appropriés pour les jeux de bienfaisance électroniques afin de surveiller la conformité aux normes. Les travaux se poursuivent avec les exploitants de casinos et de jeux sur Internet pour les aider à adopter les normes de façon raisonnable et pratique.

L'élaboration de normes pour le secteur des loteries s'est poursuivie en 2013-2014. Comme auparavant, cela a englobé la consultation des intervenants clés de l'industrie des jeux, dont l'OLG, des groupes de défense de l'intérêt public, ainsi que d'autres partenaires gouvernementaux. On s'est servi des commentaires obtenus pour l'établissement des normes, dont la version sera définitive en 2014-2015.

Réglementation fondée sur des normes – Projet pilote pour la sécurité et la surveillance

En novembre 2012, deux casinos ont adopté l'approche fondée sur des normes dans le cadre d'un projet pilote dans le domaine de la sécurité et de la surveillance. Ce projet pilote a continué d'être surveillé, peaufiné et évalué en 2013-2014.

Les commentaires reçus jusqu'ici au sujet du projet pilote ont confirmé que les exploitants ont désormais une plus grande marge de manœuvre pour gérer les opérations de leur entreprise tout en s'assurant que les risques décelés en matière de réglementation sont atténués comme il se doit. Cette souplesse peut permettre aux exploitants de réaliser des économies. Cette approche profite aussi à la CAJO, car elle peut désormais cibler ses ressources sur les secteurs les plus à risque.

Casinos et salles de machines à sous de l'OLG

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

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

La modernisation du cadre de réglementation des jeux de casinos s'est poursuivie. Se fondant sur les normes du registrateur pour les jeux, les exploitants de casinos en place et l'OLG ont commencé à se préparer à faire la transition vers l'approche de réglementation fondée sur des normes grâce à l'établissement de vastes environnements de contrôle, qui constituent une partie intégrante du cadre fondé sur des normes. À l'interne, la CAJO continue de préparer un vaste cadre intégré d'assurance réglementaire pour s'assurer que tout nouvel établissement de jeux exploité par le secteur privé respecte les principes de l'honnêteté et de l'intégrité et que les biens de la Couronne sont protégés.

Jeux sur Internet

La décision prise par le gouvernement de l'Ontario d'autoriser les jeux sur Internet dans la province a eu pour effet d'ajouter un autre secteur d'activité au mandat de la CAJO en matière de réglementation. La CAJO continue d'élaborer et de mettre en œuvre un cadre de réglementation solide qui assurera une « norme or » internationale pour ce qui est du jeu responsable, de l'intégrité des jeux et de la sécurité du système. On a examiné de près l'expérience d'autres territoires en vue de déterminer les pratiques exemplaires pour la réglementation des jeux sur Internet, dont des sources d'information au sujet de fournisseurs potentiels qui peuvent donner des renseignements pour l'établissement du processus d'évaluation de l'admissibilité.

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

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

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

Loteries de l'OLG

La CAJO travaille de concert avec l'OLG pour se préparer aux changements prévus dans le secteur des loteries, en particulier en ce qui a trait au rôle accru du secteur privé et au rôle de surveillance de l'OLG. La CAJO a amélioré le cadre de réglementation des loteries, conjointement avec l'initiative de modernisation de l'OLG, qui englobera l'élaboration de normes relatives aux loteries conformément à l'approche globale de la CAJO en matière de réglementation. On continuera à apporter des modifications au cadre réglementaire au besoin pour s'assurer que ce segment des activités continue d'être exploité avec honnêteté et intégrité et de façon à protéger les biens de la Couronne.

Jeux de bienfaisance électroniques (cGaming)

Suivant les directives du gouvernement provincial, l'OLG, en collaboration avec l'Ontario Charitable Gaming Association et la Commercial Gaming Association of Ontario, a mis sur pied une initiative pluriannuelle visant à revitaliser le secteur des bingos dans la province en faisant en sorte que des produits électroniques soient disponibles dans les établissements existants et futurs. La participation de l'OLG est nécessaire parce que le Code criminel du Canada exige que seuls les gouvernements provinciaux mettent sur pied et administrent des loteries à l'aide d'un dispositif électronique.

Au cours de la dernière année, la CAO a poursuivi son travail avec l'OLG et les partenaires de l'industrie pour faciliter l'adoption de jeux électroniques mis sur pied et administrés par l'OLG dans des centres de jeux de bienfaisance. Le secteur des jeux de bienfaisance électroniques a été le premier à adopter les normes du registraire pour les jeux de novembre 2013.

Jeux de bienfaisance

En plus des jeux de bienfaisance électroniques, il y a toujours des bingos traditionnels joués à l'aide de feuilles qui sont mis sur pied et administrés par des organismes de bienfaisance titulaires d'une licence en Ontario. Les revenus tirés des jeux de bienfaisance, y compris ceux générés par les bingos traditionnels, constituent une source essentielle de financement pour un grand nombre de bonnes œuvres. La CAJO continue d'appuyer le secteur des jeux de bienfaisance en améliorant les possibilités de collecte de fonds des organismes de bienfaisance et en donnant aux fournisseurs la chance de prendre de l'expansion grâce à ses initiatives de modernisation, telles que le modèle de recettes de bingo et les modifications apportées au cadre de réglementation des billets à fenêtres, et à sa participation aux travaux du groupe de travail stratégique sur les jeux de bienfaisance et du groupe de travail sur les méga-tombolas.



Performance opérationnelle

- 40 Inscription et délivrance des permis et licences
- 42 Approbations du matériel et des systèmes de jeux électroniques de l'OLG
- 45 Enquêtes, application des lois et conformité
- 49 OLG Lotteries
- 50 Jeux de Bienfaisance

Performance opérationnelle

INSCRIPTION ET DÉLIVRANCE DES PERMIS ET LICENCES

Délivrance des permis d'alcool

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

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

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

	2012 / 13	2013 / 14
Établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool	17 016	17 118
Centres de fermentation libre-service	576	577
Services de livraison d'alcool	292	295
Fabricants	308	358
Représentants de fabricants	851	874
Total des permis d'alcool délivrés	19 043	19 222
Permis de circonstance délivrés	61 918	61 463

Inscription pour les jeux

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

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

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

Le tableau 7 ci-après indique le nombre d'inscriptions effectuées par la CAJO par catégorie en 2012 2013, et le nombre d'inscriptions effectuées jusqu'au 31 mars 2014 selon les nouvelles catégories correspondantes.

TABEAU 7 – NOMBRE D'INSCRIPTIONS LIÉES AUX JEUX

Catégorie	Secteur d'activité	2012 / 13	2013 / 14
Exploitants	Secteur commercial	29	29
	Secteur de bienfaisance	76	75
Vendeurs	Secteur de bienfaisance*	355	281
	Secteur des loteries de l'OLG	9 877	9 872
Fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu	Secteur commercial	41	42
	Secteur de bienfaisance	87	84
	Secteur des loteries de l'OLG	37	37
Fournisseurs de biens ou de services non relatifs au jeu	Secteur commercial	367	316
Syndicats	Secteur commercial	14	16
Préposés au jeu de catégorie 1	Secteur commercial	2 621	2 625
	Secteur de bienfaisance	502	525
	Secteur des loteries de l'OLG	2 216	2 050
Préposés au jeu de catégorie 2	Secteur commercial	11 223	10 973
	Secteur de bienfaisance	2 424	2 661
Total		29,869	29,586

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

Licences délivrées pour des jeux de bienfaisance

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

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

La CAJO délivre des licences pour :

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

Les municipalités délivrent des licences pour :

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

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

Dans l'ensemble, l'industrie des jeux de bienfaisance a été généralement stable de 2012-2013 à 2013-2014. 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 économies et de fournir de meilleurs services à la clientèle au profit des titulaires de licence.

TABEAU 8 – LICENCES DE LOTERIE DÉLIVRÉES

	2012 / 13	2013 / 14
Bingo	155	139
Jeux de bienfaisance (salle de bingo)*	6 425	5 326
Billets à fenêtres**	86	67
Tombola	210	216
Activités de jeu à caractère social	24	33
Autre	5	7
Total	6 905	5 788

* Dans le cadre de l'initiative de modernisation des jeux de bienfaisance, neuf autres salles de bingo (en plus des 11 salles exploitées selon le modèle des jeux de bienfaisance électroniques en 2012-2013) se sont converties au modèle des jeux de bienfaisance électroniques en 2013-2014. Elles ne sont donc plus titulaires d'une licence de la CAJO puisque la mise sur pied et l'administration de ces salles relèvent de l'OLG. Les chiffres des « jeux de bienfaisance (salle de bingo) » continueront de diminuer au fur et à mesure qu'un plus grand nombre de salles adopteront le modèle des jeux de bienfaisance électroniques.

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

Méga-tombolas

Les méga-tombolas sont des loteries mises sur pied et administrées 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. La CAJO a continué de surveiller le projet pilote en 2013-2014. Une évaluation du projet pilote sera terminée en 2014-2015.

En avril 2013, un projet pilote d'une durée de deux ans a été mis sur pied pour permettre aux titulaires de licence d'organiser une tombola 50/50 conjointement avec une méga-tombola dont la valeur des prix à décerner est d'au moins 1 000 000 \$ (un million de dollars). Ce projet a fait

suite à des consultations menées auprès de l'industrie des jeux de bienfaisance. La CAJO continue de surveiller le projet pilote pour évaluer les avantages de cette initiative pour l'industrie et s'assurer que les mesures de protection appropriées sont déterminées.

APPROBATIONS DU MATÉRIEL ET DES SYSTÈMES DE JEUX ÉLECTRONIQUES DE L'OLG

Évaluation et mise à l'essai du matériel et des systèmes de jeux électroniques

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

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

À la lumière des résultats des mises à l'essai, le registrateur détermine si l'installation du matériel ou des systèmes dans des établissements de jeu de l'Ontario peut être approuvée. Seuls le matériel et les systèmes approuvés par le registrateur peuvent être installés et utilisés dans les sites de jeu. Le Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques de la CAJO a affiché un délai moyen de 43 jours pour l'approbation du matériel et des systèmes de jeux.

En 2013-2014, le personnel du Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques de la CAJO a donné suite à 776 demandes d'approbation de matériel et de système de jeux électroniques. Dans 94 cas (12,1 %), ce laboratoire a décelé de graves problèmes :

- 56 demandes (7,2 %) ont été rejetées, refusées ou retirées en raison de graves problèmes décelés lors de la mise à l'essai et de l'évaluation de la CAJO.
- On a ajouté des conditions à 38 demandes (4,9 %) pour atténuer les vulnérabilités lors de l'installation à des sites de jeu de l'Ontario.

Parmi les graves problèmes décelés, mentionnons des règles du jeu inexactes, des jeux dont les prix accordés aux clients représentaient moins que le minimum requis de 85 %, des renseignements insuffisants ou inexacts sur les dispositifs, empêchant de régler des différends avec des clients, et des mesures de sécurité insuffisantes pour éviter les activités répréhensibles.

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

des inspections des nouvelles installations et des modifications aux machines à sous.

En 2013-2014, les inspecteurs de la Direction des jeux électroniques ont inspecté 41 686 dispositifs de jeux électroniques, dont des machines à sous, en interrompant au minimum les activités de jeu. Lors de ces inspections, 3 159 problèmes ont été décelés :

- On a repéré 1 520 problèmes cruciaux relatifs à des dispositifs de jeu lors de leur inspection avant que leur utilisation par le public ne soit approuvée (mauvais logiciel installé, tables de jeu non approuvées activées, etc.). Ces dispositifs n'ont pas été approuvés jusqu'à ce qu'une mesure corrective ne soit prise par le site et qu'ils soient acceptés lors de l'inspection;
- 1 639 problèmes de non-conformité ont été décelés lors des inspections des dispositifs et ils ont été rapidement rectifiés par le site (p. ex., panneau des boutons ne fonctionnant pas, serrures lâches, etc.) afin que les dispositifs soient mis à la disposition des clients une fois le problème réglé.

TABLEAU 9 – NOMBRE DE MACHINES À SOUS ET DE TABLES DE JEU DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE JEU

CASINOS	NBRE DE MACHINES À SOUS	NBRE DE TABLES DE JEU	ENDROIT	OUVERTURE AU PUBLIC
OLG Casino Brantford	546	57	Brantford	19 novembre 1999
Great Blue Heron Charity Casino	532	60	Port Perry	5 mai 2000
OLG Casino Point Edward	452	27	Point Edward	20 avril 2000
OLG Casino Sault Ste. Marie	419	13	Sault Ste. Marie	23 mai 1999
OLG Casino Thousand Island	481	22	Gananoque	22 juin 2002
OLG Casino Thunder Bay	450	11	Thunder Bay	30 août 2000
Casino Niagara	1 448	41	Niagara Falls	9 décembre 1996
Niagara Fallsview Casino Resort	3 141	137	Niagara Falls	8 juin 2004
Casino Rama	2 473	116	Orillia	31 juillet 1996
Caesars Windsor	2 280	87	Windsor	Provis. : mai 1994 Perm. : 29 juillet 1998

SALLES DE MACHINES À SOUS	NBRE DE MACHINES À SOUS	ENDROIT	OUVERTURE AU PUBLIC
Ajax Downs	822	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	132	Dresden	20 avril 2001
Flamboro Downs	790	Dundas	13 octobre 2000
Georgian Downs	975	Barrie	29 novembre 2001
Grand River Raceway	242	Elora	6 décembre 2003
Machines à sous de l'OLG à Hanover Raceway	197	Hanover	21 février 2001
Kawartha Downs Raceway	448	Peterborough	24 novembre 1999
Mohawk Raceway	838	Milton	12 août 1999
Rideau Carleton Raceway	1,226	Ottawa	18 février 2000
Sudbury Downs Raceway	404	Sudbury	28 novembre 1999
Machines à sous de l'OLG à Western Fair	702	London	30 septembre 1999
Woodbine Raceway	3,004	Toronto	29 mars 2000
Woodstock Raceway	236	Woodstock	22 juin 2001

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

Le personnel hautement qualifié du Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques de la CAJO se sert d'un système de gestion de la qualité qui respecte la norme stricte ISO/IEC 17025:2005, qui est la norme de certification reconnue à l'échelle internationale pour l'assurance de la qualité des laboratoires de mise à l'essai. La CAJO est le seul organisme de réglementation connu qui a un laboratoire interne certifié pour les jeux. Il est essentiel d'avoir un laboratoire d'essai interne indépendant pour appuyer l'élaboration des politiques de réglementation et assurer au public que les dispositifs de jeux électroniques sont intègres sur le plan technique et qu'ils sont sûrs.

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

Pour obtenir la certification ISO/IEC 17025:2005, une vérification biennale doit 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 la certification. Cette vérification permet d'assurer que la conformité à la norme est maintenue. En 2013, la vérification biennale du Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques de la CAJO a donné des résultats positifs. En plus de la vérification biennale effectuée par un vérificateur externe, une vérification interne officielle du système de qualité du Laboratoire est effectuée tous les ans pour s'assurer que les opérations sont conformes aux exigences de la norme.

Le système de gestion de la qualité contribue à améliorer continuellement la qualité des résultats des mises à l'essai, ainsi que l'efficacité et l'efficacités du Laboratoire d'essai. 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 les exigences d'utilisation en Ontario.

Jeux de bienfaisance électroniques

Au 31 mars 2014, les 20 sites suivants étaient devenus des sites de bingo électronique mis sur pied et administrés par l'OLG :

TABEAU 10 – SITES DE JEUX DE BIENFAISANCE MIS SUR PIED ET ADMINISTRÉS PAR L'OLG

NOM DU SITE	MUNICIPALITÉ	DATE DE LANCEMENT DU BINGO ÉLECTRONIQUE
Boardwalk Gaming Centre	Sudbury	Site du projet pilote
PenDelta	Peterborough	Site du projet pilote
Treasure Chest	Kingston	Site du projet pilote
Boardwalk Gaming Centre	Barrie	Site du projet pilote
Boardwalk Gaming Centre – Val Caron	Sudbury	28 août 2012
Community Spirit	Kingston	18 septembre 2012
Boardwalk Gaming Centre	Penetanguishene	9 octobre 2012
Delta Bingo	Pickering	20 novembre 2012
Paradise Gaming Centre	Windsor	Site du projet pilote
Breakaway Gaming Centre	Windsor	Site du projet pilote
Boardwalk Gaming Centre	Pembroke	26 février 2013
Delta Bingo Niagara Falls	Niagara Falls	22 mai 2013
Delta Oakville	Oakville	18 juin 2013
Rutherford Bingo	Brampton	16 juillet 2013
Rama Charitable Gaming Center	Mississauga	13 août 2013
Cambridge Bingo	Cambridge	10 septembre 2013
Bingo World GTA	Newmarket	9 octobre 2013
Bingo Country	St. Thomas	4 décembre 2013
Golden Nugget	Fort Erie	29 janvier 2014
Long Sault Bingo	Hawkesbury	19 mars 2014

En 2013-2014, on a effectué 134 inspections de sites de jeux de bienfaisance électroniques. Les 20 sites ont des bingos électroniques et des billets à fenêtres électroniques (distributeurs TapTix).

ENQUÊTES, APPLICATION DES LOIS ET CONFORMITÉ

Vue d'ensemble

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

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

ALCOOLS

L'approche axée sur le risque, les résultats et la conformité continue de donner des résultats positifs. Dans toutes les régions de l'Ontario, l'instauration de politiques et de règles plus faciles à comprendre ainsi que des 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* continue de diminuer 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 2013-2014, ce nombre a été de moins de 9 000 même si le nombre d'inspections et d'inspecteurs de la CAJO est resté sensiblement le même. En plus du fait que le nombre d'infractions a diminué, la nouvelle possibilité d'imposer des amendes au lieu d'avoir recours à des suspensions pour les infractions moins graves a entraîné une baisse considérable du nombre de suspensions de permis de vente d'alcool en Ontario. En 2007, l'année où

la CAJO a mis sur pied son premier programme fondé sur le risque (application des lois en fonction du risque), il y a eu 456 suspensions de permis de vente d'alcool dans la province. En 2013, ce nombre a été ramené à 137.

Conformité et application des lois

En vue d'appuyer les objectifs de la Commission et du gouvernement, la CAJO a continué en 2013-2014 à peaufiner des stratégies fondées sur la conformité qui mettent l'accent sur la prévention, la communication et la sensibilisation pour atteindre un taux élevé de conformité. La CAJO collabore aussi étroitement avec les organismes locaux d'application des lois pour assurer la vente et le service responsables d'alcool dans la province.

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

Au cours de 2013-2014, la Direction des enquêtes et des inspections a effectué plus de 25 000 inspections d'établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool, dont plus de 2 100 projets conjoints, auxquels ont participé divers services policiers et fonctionnaires municipaux.

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

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

	2012 / 13	2013 / 14
Avis de proposition	438	556
• Relatif aux demandes (nouvelle, modification, cession)		
• Relatif à des questions disciplinaires (suspension ou ajout de conditions, révocation)		
• Fermeture de locaux (révocation de permis)		
• Autre		
Ordres de payer une amende	186	237

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

	2012 / 13	2013 / 14
Plaintes au sujet de publicité relative aux alcools examinées	1	1

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

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

Dans de nombreuses municipalités, la CAJO fait partie d'une équipe municipale d'application des lois intégrée officielle, regroupant les services de police, d'incendie et de santé locaux, ainsi que les organismes chargés de l'application 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 divertissements de Toronto, où les membres d'un comité formé de représentants de la CAJO, de la ville de Toronto et des organismes d'application des lois se rencontrent pour échanger de l'information et se pencher sur certaines questions.

Initiative de promotion de la conformité et des affaires en Ontario

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

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

- Le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels (Bureau du commissaire des incendies, Services privés de sécurité et d'enquête) qui dirige le projet;
- CAJO/Police provinciale de l'Ontario;
- Ministère de la Santé;
- Ministère des Finances (tabac);

- Ministère du Développement économique et de l'Innovation;
- Ministère des Services aux consommateurs;
- Ministère du Travail;
- ServiceOntario, ministère des Services gouvernementaux;
- Ville de London (bâtiment, délivrance de permis et licences, police, incendie, normes foncières, liaison avec les entreprises);
- Bureau de santé de Middlesex-London.

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

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

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

Programme « Dernier verre »

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

Dans le cadre de ce programme, les services policiers de l'Ontario avisent la CAJO lorsqu'il y a eu des infractions liées à la conduite en état d'ivresse et que les conducteurs ont nommé un établissement pourvu d'un permis d'alcool comme dernier endroit où ils ont consommé de l'alcool. Ces renseignements permettent à la CAJO de déceler les possibilités de parfaire la formation des titulaires de permis pour qu'ils soient mieux à même de s'acquitter des obligations qui leur incombent en vertu des règlements. Dans un

nombre limité de cas, la CAJO a porté une attention supplémentaire, en matière de réglementation, aux établissements dont le nom est mentionné dans plusieurs rapports. Les résultats du programme sont encourageants sur plusieurs plans. Dans l'ensemble, les titulaires de permis se sont dits contents d'avoir reçu des renseignements supplémentaires. Les services policiers participants, quant à eux, étaient d'avis que le programme « Dernier verre » complétait bien d'autres programmes visant l'alcool au volant.

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

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

Prix pour l'application exceptionnelle des lois régissant les alcools

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

Le 18 juin 2013, les services policiers de Waterloo, comptant plus de 500 agents, ont été reconnus pour le travail de l'équipe d'intervention orienté vers la communauté de la division du nord (C.O.R.E.). Cette équipe a été créée en raison de la popularité croissante du quartier des divertissements de la ville de Waterloo, qui compte 32 établissements pourvus d'un permis dans huit pâtés de maisons. Avec deux universités importantes dans le quartier et une population étudiante de 45 000, l'application des lois régissant les alcools dans ce secteur présente des défis considérables.

Les services policiers de St. Thomas, comptant moins de 500 agents, ont été reconnus pour le travail fait en collaboration avec les inspecteurs de la CAJO et le Bureau de santé d'Elgin St. Thomas en vue d'accroître l'efficacité de l'application des lois régissant les alcools dans la collectivité. Des agents de l'unité d'application des lois régissant les drogues, des enquêtes criminelles, de la division de la patrouille en uniformes et l'agent de renseignements confidentiels des services policiers de St. Thomas se sont rendus dans plusieurs établissements pourvus d'un permis ayant fait l'objet de plaintes ou pour lesquels des renseignements confidentiels avaient été reçus. Des accusations ont été portées. Cette sensibilisation accrue des titulaires de permis quant au niveau plus élevé d'application des lois a beaucoup amélioré la sécurité publique à St. Thomas.

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

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

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

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

En 2013-2014, la CAJO a continué d'instaurer, en collaboration avec l'Association des chefs de police de l'Ontario, un programme communautaire axé sur la sécurité et l'application des lois en ce qui a trait à l'alcool intitulé Community Alcohol Safety and Enforcement Program (C.A.S.E.), dans le cadre duquel des policiers de toute la province s'associent à des inspecteurs de la CAJO et des membres de la Police provinciale de l'Ontario pour mener deux importantes campagnes annuelles d'inspection des établissements pourvus d'un permis mettant particulièrement l'accent sur les étudiants du palier postsecondaire qui retournent à l'école.

Best Bar None continue son expansion

Le programme d'accréditation des titulaires de permis Best Bar None Ontario se greffe aux efforts que déploie

constamment la CAJO pour aider les titulaires de permis de vente d'alcool à continuer à se conformer aux lois régissant les alcools de l'Ontario et pour améliorer la sécurité publique. Le projet pilote Best Bar None Ontario en est à sa deuxième année. Il s'agit d'un programme de partenariat qui a débuté en Angleterre en 2003. Au Canada, il a tout d'abord été instauré à Calgary et Edmonton, suscitant de l'intérêt ailleurs au pays et aux États-Unis. Ce programme d'accréditation et de remise de prix dirigé par l'industrie est coordonné par l'Ontario Hotel Restaurant and Motel Association pour le compte de la CAJO, des titulaires de permis de vente d'alcool et de l'ensemble de l'industrie de l'accueil.

En 2013, le programme a pris de l'expansion à Toronto pour englober 1 400 titulaires de permis de plus, surtout dans le quartier des divertissements. La portée du programme a aussi été élargie pour inclure le marché By d'Ottawa, qui représente quelque 110 titulaires de permis de plus. Dans le cadre de ce projet pilote, les titulaires de permis de vente d'alcool de ces quartiers peuvent demander une accréditation pour indiquer aux résidents de leur collectivité, aux clients et aux autres titulaires de permis qu'ils ont adopté les pratiques exemplaires de l'industrie. Cela favorise de solides liens avec les voisins, les services policiers de la collectivité, les organismes de réglementation et d'autres intervenants de l'industrie.

La première cérémonie de remise de prix de Best Bar None Ontario a eu lieu à Toronto en mai 2013. Trente-sept établissements du quartier des divertissements de Toronto ont alors été accrédités, sept d'entre eux recevant un prix spécial dans diverses catégories, telles que meilleur bar/salon-bar et meilleur club. La liste des établissements accrédités et des gagnants d'un prix en 2012-2013 se trouve sur le site Web de Best Bar None Ontario : <http://www.bbnontario.ca/> .

JEUX

Inscriptions pour les jeux

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

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

	2012 / 13	2013 / 14
Ordres de payer une amende	1	0
Avis d'ordre envisagé	16	11

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

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

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

En 2013-2014, la Direction de la vérification et de l'observation des mesures législatives a effectué 2 540 inspections relatives aux jeux et 46 inspections relatives aux alcools. Toute constatation faite lors des inspections liées aux jeux et aux alcools (dont des questions de non-conformité qui ont été déclarées par les sites ou découvertes par les inspecteurs de la CAJO) est indiquée dans un rapport de mesures correctives. Un certain nombre de ces rapports ont trait à des erreurs de procédure liée au contrôle interne et sont rectifiés lors de l'incident. Si des risques de non-conformité sont décelés, le service travaille de façon proactive avec les sites de jeu afin de régler les préoccupations soulevées. Il arrive à l'occasion que des mesures administratives soient prises pour des infractions graves. En 2013 2014, 648 rapports de mesures correctives liés aux jeux et 20 rapports de mesures correctives liés aux alcools ont été préparés.

Vérification des établissements de jeu de l'Ontario et protocole d'entente avec CANAFE

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

Lorsque le vérificateur de la CAJO effectue une vérification dans un établissement de jeux commerciaux, il met l'accent sur la conformité de cet endroit à son manuel de contrôle interne pour s'assurer qu'il respecte les exigences de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* et de tous les règlements pertinents. En 2013-2014, huit vérifications ont été effectuées dans des établissements de jeu de l'Ontario. La CAJO travaille de concert avec les établissements de jeu pour élaborer des plans visant à régler les questions soulevées lors de la vérification. Des vérifications de suivi sont effectuées pour s'assurer que les plans sont instaurés et efficaces.

Unité de l'application des lois dans les casinos

L'Unité de l'application des lois dans les casinos 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 contrôler 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 registraire. 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 travaille en collaboration avec les services policiers de l'endroit.

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

Au cours de 2013-2014, l'Unité de l'application des lois dans les casinos s'est occupée d'environ 6 444 incidents liés à des casinos et des salles de machines à sous. Parmi ceux-ci, 1 716 étaient des infractions au Code criminel, dont 247 cas de tricherie au jeu présumés (60 accusations de tricherie au jeu ont été portées). D'autres incidents ayant trait au Code criminel englobaient des enquêtes pour des cas de fraude, de vol et de voies de fait. Il y a eu au total 1 532 autres appels à la police, notamment pour des urgences médicales, des demandes de renseignements et des enfants abandonnés.

Il y a aussi eu 4 728 incidents n'ayant pas trait au Code criminel. Ces incidents pouvaient consister en une enquête ou une infraction liée à une loi provinciale, telle que la *Loi sur les permis d'alcool*, la *Loi sur l'entrée sans autorisation* et la *Loi sur la santé mentale*. Il pouvait aussi s'agir d'une enquête sur une personne suspecte n'entrant pas nécessairement dans une catégorie d'infraction précise, d'une enquête sur une personne disparue ou d'une aide apportée à d'autres services de police. Cela peut englober de l'aide pour la collecte de renseignements ou des demandes de renseignements généraux ou de l'aide pour une enquête externe.

Les 4 728 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.

LOTÉRIES DE L'OLG

Inspections à des fins de conformité

Au cours de 2013-2014, des inspecteurs de la CAJO ont effectué plus de 12 000 inspections auprès de points de vente de détaillants de produits de loterie inscrits afin d'en vérifier la conformité.

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

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

	2012 / 13	2013 / 14
Ordres de payer une amende	0	12
Avis d'ordre envisagé	25	32

Vérifications des loteries de l’OLG

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

Lorsque le vérificateur de la CAJO effectue une vérification des loteries de l’OLG, il met l’accent sur la conformité à son manuel de contrôle interne pour s’assurer du respect des exigences de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et des règlements y afférents. En 2013-2014, une vérification des loteries de l’OLG a été effectuée. La CAJO travaille de concert avec les entreprises de loterie de l’OLG pour élaborer des plans visant à régler les questions soulevées lors de la vérification. On procède à des vérifications de suivi pour s’assurer que les plans sont mis en œuvre et qu’ils sont efficaces.

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

Au cours de 2013-2014, la Police provinciale de l’Ontario a mené au total 221 enquêtes liées aux loteries, dont 28 pour des gagnants liés à l’OLG d’un prix supérieur à 10 000 \$, 64 gagnants suspects et 129 plaintes différentes au sujet de vols possibles, de fraudes, etc.

JEUX DE BIENFAISANCE

Les inspecteurs de la CAJO sont formés pour effectuer des inspections aux points de vente de billets à fenêtres partout en Ontario; ils sont aussi formés pour inspecter des salles de bingo en vue d’en assurer la conformité avec la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*. En 2013-2014, plus de 2 200 inspections de jeux de bienfaisance ont été effectuées par les inspecteurs de la CAJO.

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

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

	2012 / 13	2013 / 14
Ordres de payer une amende	0	0
Avis d’ordre envisagé	4	10



Annexe I

CADRE LÉGISLATIF – ALCOOL

Loi sur les permis d'alcool

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

La Loi prévoit plusieurs genres de permis, notamment :

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

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

- aucune vente ni aucun service à des personnes de moins de 19 ans;
- aucune vente ni aucun service à des personnes qui semblent en état d'ébriété;
- aucune vente d'alcool avant 11 heures du matin ou après 2 heures du matin (sauf avis contraire);
- aucune vente d'alcool illicite;
- les lieux où la consommation d'alcool est autorisée (résidence personnelle, locaux pourvus d'un permis, lieux privés).

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

Vente de vins de la VQA dans les marchés de producteurs

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

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

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

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

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

La *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin* prévoit qu'un établissement vinicole de l'Ontario peut produire du vin en utilisant des raisins ou des produits du raisin importés et le vendre dans la province. Si un établissement vinicole de l'Ontario décide d'utiliser des raisins ou des produits du raisin importés pour fabriquer son vin, il doit s'assurer que les vins de coupage renferment en moyenne au moins 40 % de raisins ou de produits du raisin de l'Ontario et un minimum de 25 % par bouteille.

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

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



Annexe II

CADRE LÉGISLATIF – JEUX

Code criminel du Canada

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

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

- « mises sur pied et exploitées » par la province, 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)).

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 employés au jeu dans les casinos, les salles de machines à sous, et lors d'activités de jeu de bienfaisance, ainsi que l'inscription des détaillants de produits de loterie, des gérants de détaillants de produits de loterie et des fournisseurs de produits de loterie de l'OLG.

Le Règlement de l'Ontario 78/12 s'applique à tous les secteurs du jeu dont la responsabilité incombe à la CAJO (soit les jeux de bienfaisance, les casinos, les salles de machines à sous et les loteries mises sur pied et administrées par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG), ainsi qu'aux produits de jeux de bienfaisance électroniques et sur Internet que l'OLG est en train de mettre au point).

Normes du registrateur pour les jeux

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

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

La mise en application des normes du registrateur découle des modifications à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et à ses règlements en juin 2012. Ces modifications ont été apportées en vue de moderniser le secteur des jeux et de permettre l'utilisation d'une approche fondée sur le risque pour la réglementation du secteur des jeux de l'Ontario. Les modifications habilitent précisément le registrateur à mettre en place des normes fondées sur le risque pour divers aspects clés de la réglementation qui sont une source de préoccupations, tels que la surveillance, la sécurité, l'accès aux sites de jeu, la protection des joueurs et le jeu responsable.

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

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

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

Les normes du registrateur ont été élaborées à la suite d'une évaluation exhaustive des risques menée en consultation avec des intervenants clés de l'industrie des jeux, dont l'OLG, des groupes de défense de l'intérêt public, des exploitants de casinos et de sites de jeux de bienfaisance, ainsi que d'autres partenaires gouvernementaux. On évaluera périodiquement les risques pour veiller à ce que les normes soient toujours pertinentes et que les normes les plus strictes soient toujours appliquées pour assurer l'intégrité des jeux en Ontario.

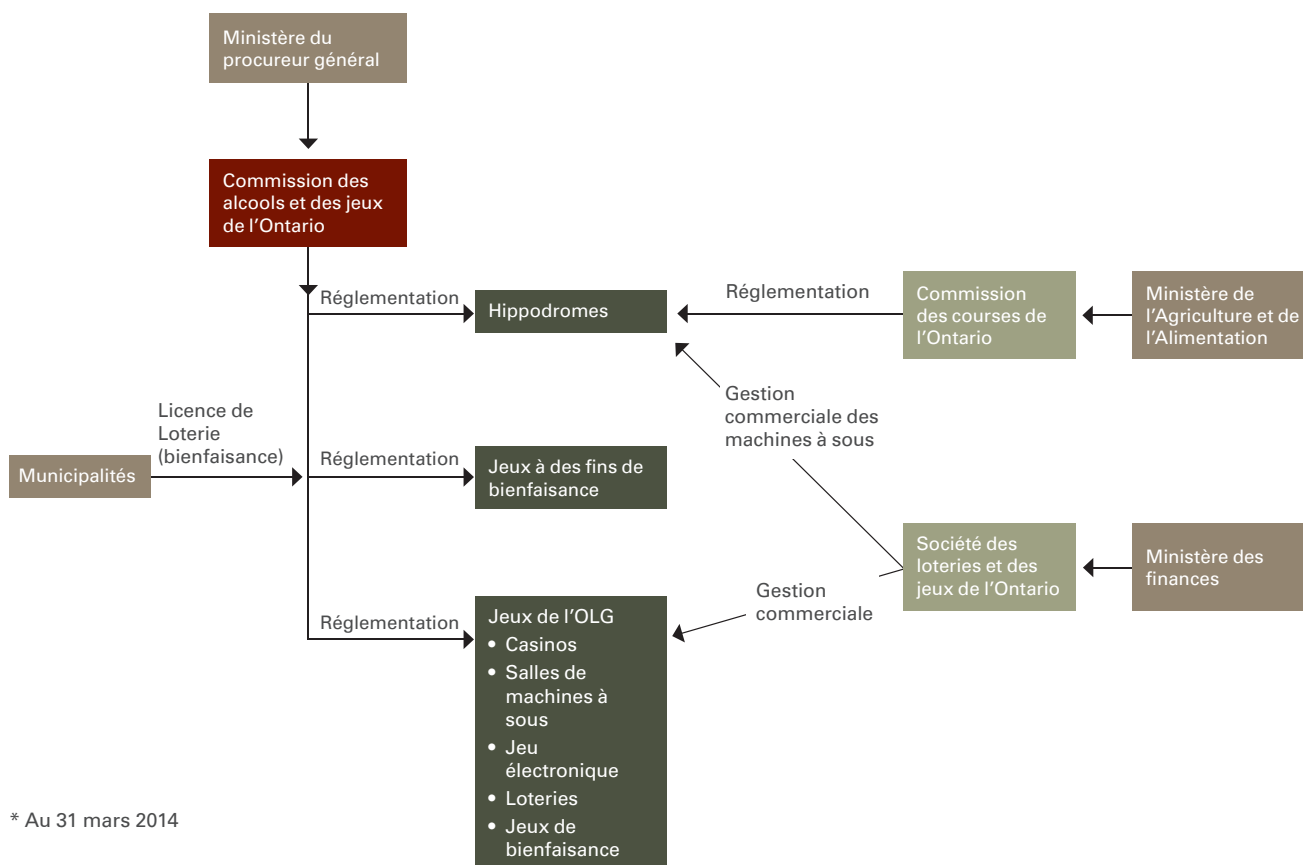
La mise en œuvre des normes du registrateur se fera graduellement pour tous les secteurs de jeux touchés. Un vaste plan de mise en œuvre sera élaboré en collaboration avec l'OLG et les exploitants afin de favoriser une transition sans heurts vers un modèle axé sur des normes et de préserver l'intégrité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

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

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

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

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



Décret 1413/08

Le Décret 1413/08 clarifie les règles et les responsabilités de la CAJO et des municipalités en ce qui a trait à la délivrance des licences de loterie. D'autres modifications ont été apportées pour tenir compte du nouveau modèle de recettes de bingo. Le Décret prévoit que les organismes de bienfaisance qui veulent mettre sur pied et administrer des loteries peuvent obtenir une licence auprès du registrateur nommé en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* ou, selon le type d'activité de bienfaisance et le montant des 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, un organisme doit avoir un objectif de bienfaisance. D'après le Décret et les principes de la common law, cela signifie que l'organisme doit viser l'un des objectifs suivants :

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

Délivrance de licences de loterie par les Premières Nations

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