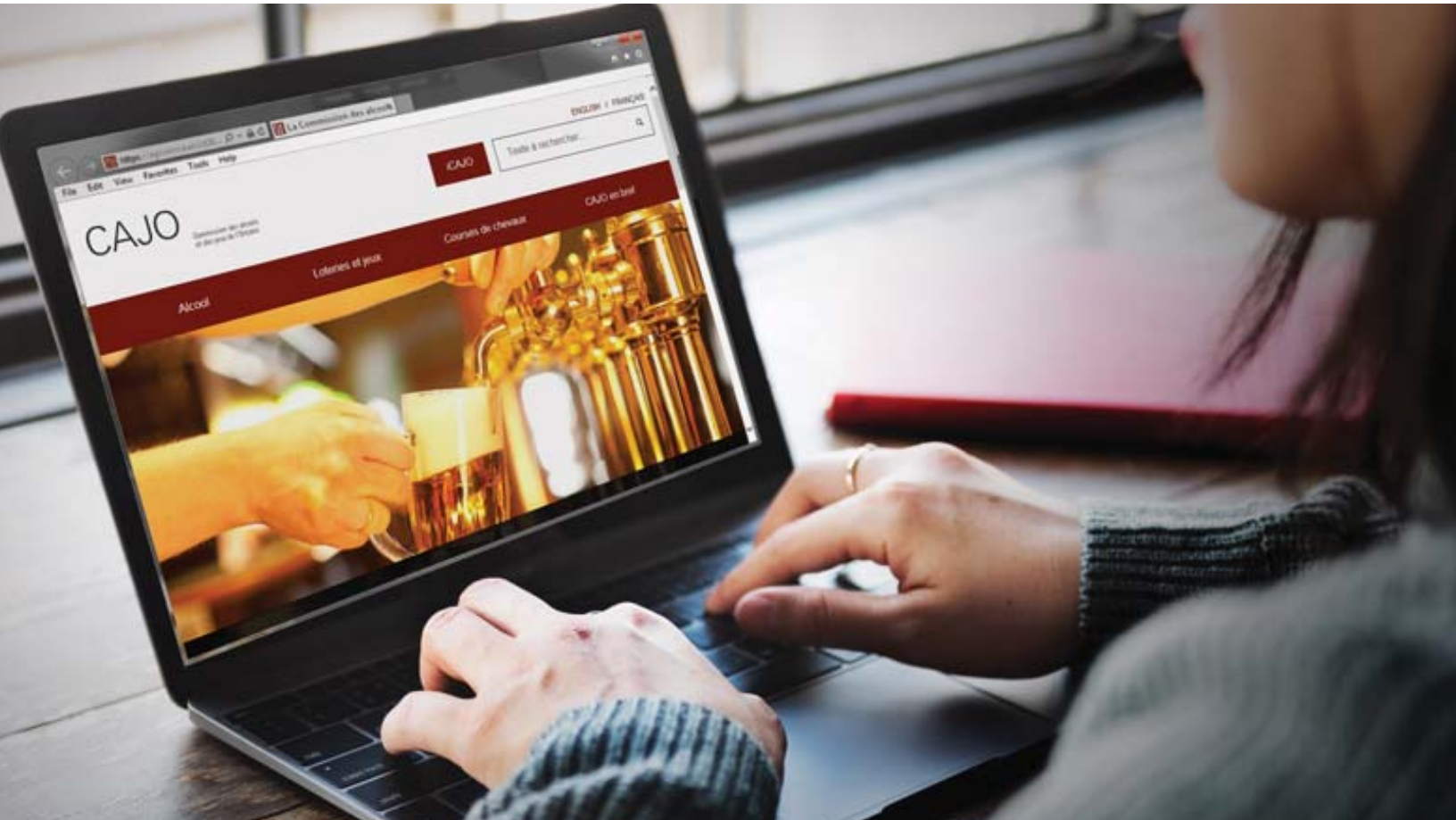




CAJO

Commission des alcools
et des jeux de l'Ontario



Rapport annuel **2017/18**

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario



CAJO

Commission des alcools
et des jeux de l'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 2017-2018

Destinataire : L'honorable Caroline Mulroney
Procureure générale

Expéditrice : S. Grace Kerr
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 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018.

S. Grace Kerr
Présidente



Table des matières

- 6 Message de la présidente
- 8 Message du directeur général
- 10 Conseil d'administration

Au sujet de la CAJO

- 15 Mesures législatives régissant l'organisme
- 17 Principales activités
- 17 **Graphique 1** Structure organisationnelle de la CAJO
- 18 Brève description de la structure organisationnelle et des fonctions des divisions de la CAJO
- 19 **Graphique 2** Titulaires de licences ou permis de la CAJO et personnes ou entreprises inscrites
- 20 Orientation stratégique
- 20 **Graphique 3** Objectifs stratégiques et sujets de planification
- 27 Initiatives d'information, de formation et de sensibilisation à l'intention des titulaires de permis ou licence et des personnes et entreprises inscrites
- 28 Initiatives et priorités du gouvernement

Mesures de rendement

- 33 **Tableau 1** Mesures de rendement de la CAJO 2017-2018
- 34 Performance opérationnelle – BEAL
- 35 **Tableau 2** Nombre d'enquêtes par le BEAL
- 35 **Tableau 3** Incidents liés à des casinos et des salles de machines à sous
- 36 **Tableau 4** Enquêtes à des fins d'admissibilité
- 36 Partenariats stratégiques
- 37 Performance opérationnelle – par secteur
- 37 **Tableau 5** Contacts avec les clients
- 39 Alcools
- 39 **Tableau 6** Nombre total de permis d'alcool et de circonstance délivrés
- 40 **Tableau 7** Inspections axées sur la conformité aux mesures législatives
- 40 Ventes de vins de la VQA dans les marchés de producteurs
- 40 **Tableau 8** Avis de proposition et ordres de payer une amende émis (alcool)
- 40 **Tableau 9** Plaintes au sujet de la publicité relative aux alcools examinées
- 41 Jeux

- 41 **Tableau 10** Inspections axées sur la conformité aux mesures législatives – Jeux
- 41 **Tableau 11** Inspections axées sur la conformité aux mesures législatives – Jeux électroniques
- 43 **Tableau 12** Nombre d'inscriptions pour les jeux accordées
- 45 **Tableau 13** Licences de loterie délivrées
- 46 Approbations du matériel et des systèmes de jeu électroniques
- 46 **Tableau 14** Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques

Vérifications par la CAJO

- 47 Casinos et salles de machines à sous
- 47 Jeu sur Internet (Jeu en ligne)
- 48 Jeux de bienfaisance
- 48 Autres jeux de bienfaisance
- 48 Loteries de l'OLG
- 49 Courses de chevaux
- 49 **Tableau 15** Délivrance des licences de courses de chevaux
- 49 Hippodromes de l'Ontario
- 50 **Tableau 16** Statistiques des unités d'enquêtes
- 50 **Tableau 17** Décisions des officiels de courses
- 51 **Tableau 18** Nombre d'avis d'ordre envisagé ou de suspension immédiate
- 51 **Tableau 19** Règlements liés aux alcools sans audience
- 52 **Tableau 20** Réunions publiques liées aux alcools tenues par téléconférence
- 52 **Tableau 21** Règlements liés aux jeux sans audience

Opérations internes

- 53 Opérations internes et situation financière
- 54 Budget de fonctionnement – revenus et dépenses pour l'exercice 2017-2018
- 54 **Tableau 22** Revenus et dépenses pour l'exercice 2017-2018

Comité d'appel des courses de chevaux

- 59 Rétrospective de l'année
- 60 Rapport statistique pour 2017-2018

Message de la présidente —

Les réussites et les réalisations de cette dernière année et en fait des 20 dernières années sont dans une grande mesure attribuables aux personnes qui travaillent au sein de l'organisation.



J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel 2017-2018 de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO). L'exercice 2017-2018 a été un jalon important pour la CAJO, qui a célébré avec fierté son 20^e anniversaire le 22 février.

Au cours des 20 dernières années, la force des membres du personnel de la CAJO, ainsi que leur créativité et l'efficacité avec laquelle ils ont fait face aux facteurs de changement et aux besoins changeants des intervenants ont permis à l'organisme de suivre un programme progressiste et tourné vers l'avenir, ce qui lui a permis de devenir un organisme de réglementation de calibre mondial. Dans le cadre de la réalisation de cet ambitieux plan, la CAJO a cherché à établir un équilibre entre le fait de favoriser une évolution réfléchie et celui de continuer à se livrer à ses activités courantes de façon responsable. Que cet équilibre fragile ait été atteint et maintenu constitue une réalisation extraordinaire compte tenu de l'envergure du changement qui s'est produit.

Le dernier exercice a été une autre année occupée et gratifiante. Le présent rapport renferme des renseignements sur les nombreuses réalisations de l'organisme au cours de l'exercice 2017-2018, notamment la transformation subie par la CAJO pour réaliser son programme visant à moderniser son approche en matière de réglementation, ses processus opérationnels et son milieu de travail.

Le conseil d'administration de la CAJO, qui est responsable de la surveillance de l'organisme, a aligné son approche en matière de gouvernance sur le programme et la philosophie axés sur la transformation globale. Pour concrétiser sa vision permanente et ses priorités, le conseil a adopté une approche fondée sur les résultats qui est étroitement liée au plan stratégique de la CAJO, en mettant l'accent sur le repérage, la minimisation et l'atténuation des risques.

Je m'en voudrais de ne pas reconnaître ici le travail des intervenants et des industries que la CAJO réglemente, et de ne pas leur faire part de toute ma reconnaissance. Au fil des ans, ils ont été très réceptifs aux changements qui ont résulté du programme de transformation de l'organisme, et ils ont su s'y adapter. Cela aussi a beaucoup aidé la CAJO à faire progresser son plan de modernisation.

En concluant, je remercie du fond du cœur les membres du personnel de la CAJO, ainsi que mes collègues du conseil pour leur enthousiasme, leur travail acharné et leur dévouement au cours de cette période de transformation de l'organisme. Les réussites et les réalisations de cette dernière année et en fait des 20 dernières années sont dans une grande mesure attribuables aux

personnes qui travaillent au sein de l'organisation et, en particulier, à leur professionnalisme et leur engagement à l'égard de la Commission et de la population de l'Ontario. Je vous remercie tous et toutes pour une autre année gratifiante et couronnée de succès.

J'ai hâte de voir ce que les 20 prochaines années nous réservent!



S. Grace Kerr
Présidente

Message du directeur général

L'exercice 2017-2018 a été une année charnière au cours de laquelle de nombreux projets à long terme ont pris fin et un grand nombre de nouvelles initiatives excitantes ont été entreprises.



Il y a plus de dix ans, la CAJO a entrepris un processus de transformation de la façon dont nous réglementons les secteurs des alcools et des jeux de l'Ontario. En 2016, lorsque les fonctions de réglementation de l'ancienne Commission des courses de l'Ontario ont été fusionnées à celles de la CAJO, nous avons commencé à appliquer ces mêmes principes au secteur des courses de chevaux. L'objectif global était de devenir un chef de file de la réglementation innovatrice, qui est fondée sur le risque et les résultats et qui minimise le fardeau réglementaire pour ces trois secteurs.

Reconnaissant le fait qu'un milieu en évolution rapide et constante est la nouvelle réalité, nous avons compris l'importance d'être un organisme efficient, agile et axé sur l'avenir pour pouvoir apporter des changements dans ce genre de milieu. Nous avons donc adopté un programme de transformation pour moderniser notre approche en matière de réglementation, nos processus opérationnels et notre milieu de travail. Tout cela en respectant notre cadre de planification stratégique.

L'exercice 2017-2018 a été une année charnière au cours de laquelle de nombreux projets à long terme ont pris fin et un grand nombre de nouvelles initiatives excitantes ont été entreprises.

En mai 2017, par exemple, nous avons mis en œuvre avec succès la première phase d'une nouvelle plateforme de prestation de services électroniques, iCAJO, qui appuie la délivrance des licences et des permis, ainsi que les inscriptions et les autorisations au sein des secteurs que nous réglementons. iCAJO est une réalisation importante pour la CAJO, car elle représente une étape significative de la modernisation de notre mode de prestation des services.

iCAJO permet aussi d'appuyer et d'améliorer notre modèle de prestation des services à la clientèle. Cette plateforme est tout indiquée pour répondre aux besoins d'une société reposant de plus en plus sur la technologie et pour remplir l'engagement d'offrir des services gouvernementaux numérisés.

Des progrès considérables ont aussi été réalisés quant à l'initiative de réforme réglementaire et de mobilisation concernant les courses de chevaux grâce à des modifications apportées aux règles et à la réforme de politiques, ainsi qu'à la formation de plusieurs groupes de travail clés de l'industrie.

Dans le domaine des jeux, nous avons mis en œuvre les Normes du registrateur pour les jeux dans le secteur des loteries, instauré le cadre de réglementation des tirages électroniques et adopté une nouvelle approche fondée sur des normes pour les inspections des jeux électroniques dans les casinos.

La mise en œuvre d'une initiative interne, que nous avons appelée AGCO 2020, fait aussi partie de nos réalisations. Elle constitue la prochaine phase de notre processus de transformation. Mettant l'accent sur les activités de conformité, le service à la clientèle, la gestion des connaissances et le leadership, cette initiative se greffe aux efforts déployés à court et à moyen terme pour assurer une réglementation intégrée, interactive et intuitive dans les secteurs des alcools, des jeux et des courses de chevaux. Elle est dans l'intérêt public puisqu'elle prône des approches fondées sur le risque et la consultation pour la réglementation, ce qui favorise la conformité, accroît la confiance du public et appuie les entreprises de nos clients. AGCO 2020 tient aussi compte de notre objectif d'être un employeur de choix qui soutient et fait participer activement une main-d'œuvre performante tout en envisageant une culture agile qui maximise l'utilisation de la technologie et favorise l'innovation, la collaboration et le service exceptionnel.

Le processus de transformation positive n'a pas toujours été facile, mais nous n'avons pas dévié de notre trajectoire. Au cours de la dernière année, nos réalisations, tout spécialement en ce qui a trait aux fonctions liées à la conformité, ont entraîné l'établissement d'une structure organisationnelle plus unifiée, plus souple et plus efficiente, qui a permis à la CAJO de maximiser les ressources, d'accroître la collaboration entre les divisions et d'être mieux placée pour réaliser nos priorités stratégiques et énoncées dans notre plan d'activités.

Ces changements font aussi en sorte que notre structure puisse s'adapter facilement pour appuyer des améliorations continues sur le plan opérationnel et réglementaire et une structure de gouvernance plus intégrée. En outre, nous sommes mieux en mesure de réagir rapidement à des facteurs externes, tels que l'ajout potentiel de responsabilités réglementaires au mandat de la CAJO.

Les membres du personnel de la CAJO continuent de démontrer qu'ils sont capables de relever les défis et de tirer parti des possibilités qui découlent du changement. Je désire les remercier des efforts déployés pour faire progresser notre transformation. J'aimerais aussi remercier les intervenants de leur collaboration qui a contribué à des changements positifs dans les secteurs des alcools, des jeux et des courses de chevaux.

Nous avons fait des progrès considérables, mais nous savons que le travail n'est pas terminé. J'ai confiance qu'ensemble nous réussirons.



Jean Major
Directeur général

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*, qui exige qu'elle ait un conseil d'administration constitué d'au moins cinq membres. Ceux-ci sont nommés par décret par le lieutenant-gouverneur en conseil.



S. GRACE KERR

Présidente

Première nomination au sein du conseil

Juillet 2007

Nommée vice-présidente par intérim (à temps partiel)

Juin 2013

Nommée vice-présidente (à temps partiel)

Décembre 2013

Nommée présidente par intérim (à temps partiel)

Février 2017

Nommée présidente (à temps partiel)

Mai 2017

Expiration du mandat

Mai 2019



ELMER BUCHANAN

Membre (à temps partiel)

Première nomination

Juillet 2015

Expiration du mandat

Juillet 2020



JANE HOLMES

Membre (à temps partiel)

Première nomination

Janvier 2017

Expiration du mandat

Janvier 2019

Le conseil d'administration est chargé de la gouvernance générale de la CAJO 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 ayant trait à la réglementation, la gouvernance et la gouvernance interne.

La liste ci-dessous renferme le nom des membres constituant le conseil d'administration au cours de l'exercice clos le 31 mars 2018, y compris leur date de nomination initiale.



LINDA NAGEL

Membre (à temps partiel)

Première nomination

Décembre 2016

Expiration du mandat

Décembre 2018



**ERIC ANTHONY CLEAR
(TONY) WILLIAMS**

Membre (à temps partiel)

Première nomination

Juillet 2015

Expiration du mandat

Juillet 2020

Vue d'ensemble de la CAJO

Vision

Être un chef de file dans les secteurs des alcools, des jeux et des courses de chevaux 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, des jeux et des courses de chevaux 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, des jeux et des courses de chevaux;
- 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.

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

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

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 en veillant à la sécurité du public;
- Veiller à ce qu'on tienne compte des intérêts du public dans le processus de délivrance de permis d'alcool;
- 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 mesures législatives;
- 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 principaux objectifs de la CAJO en ce qui a trait à la réglementation des courses de chevaux dans la province sont les suivants :

- Assurer l'intégrité des courses et protéger l'intérêt public;
- Mettre à la disposition des hippodromes pourvus d'une licence de l'Ontario des officiels pour superviser les courses;
- Délivrer des licences aux participants à l'industrie des courses de chevaux;
- Mener des enquêtes quant à des infractions alléguées aux règles sur les courses, y compris les plus graves telles que la fraude, les propriétés cachées, ainsi que des enquêtes lors de décès de chevaux;
- Protéger la santé et le bien-être des chevaux et veiller à la sécurité des participants.

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, 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, des jeux et des courses de chevaux, tout en maintenant la sécurité du public et la confiance qu'il a dans ces industries.

Mesures législatives régissant l'organisme

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* alcools [alinéas 3 (1) b, e, e.1, f, g; 3 (2) a; paragraphes 3.0.1 (1) et (2); 3.0.2 (1) et (2); 3.0.3 (1), (2), (3) et (5); article 4.1]
 - o Règlement 717 [paragraphes 3 (1) et 3 (2)]
 - o Règlement 232/16 [articles 5 et 6; paragraphe 34 (2)];
- *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux;*
- Décret 1413/08 sur la délivrance de licences de loterie de bienfaisance (tel que modifié);
- Partie I de la Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public;
- *Loi de 2015 sur les licences de courses de chevaux.*

Responsabilité sociale : Attitudes sociales en évolution

Vu que les attitudes changent au sein de la société et que la CAJO désire mieux tenir compte de la maturité des industries qu'elle réglemente, elle continue de préciser son rôle en matière de promotion de la responsabilité sociale dans le secteur des alcools, des jeux et des courses de chevaux.

Il faut mettre l'accent sur le jeu responsable pour que le public ait confiance en l'industrie des jeux. De même, en raison du changement d'attitude à l'égard de l'industrie des alcools, on insiste davantage sur la consommation et le plaisir responsables.



A hand is holding a black tablet. The screen shows a red-tinted background of Canadian 100 dollar bills. Overlaid on the screen is the text "JACKPOT / GROS LOT" in white, bold, sans-serif font. Below this, a white rectangular box contains the number "\$5,510,665" in large, bold, black, sans-serif font. A finger is pointing at the bottom right corner of the tablet.

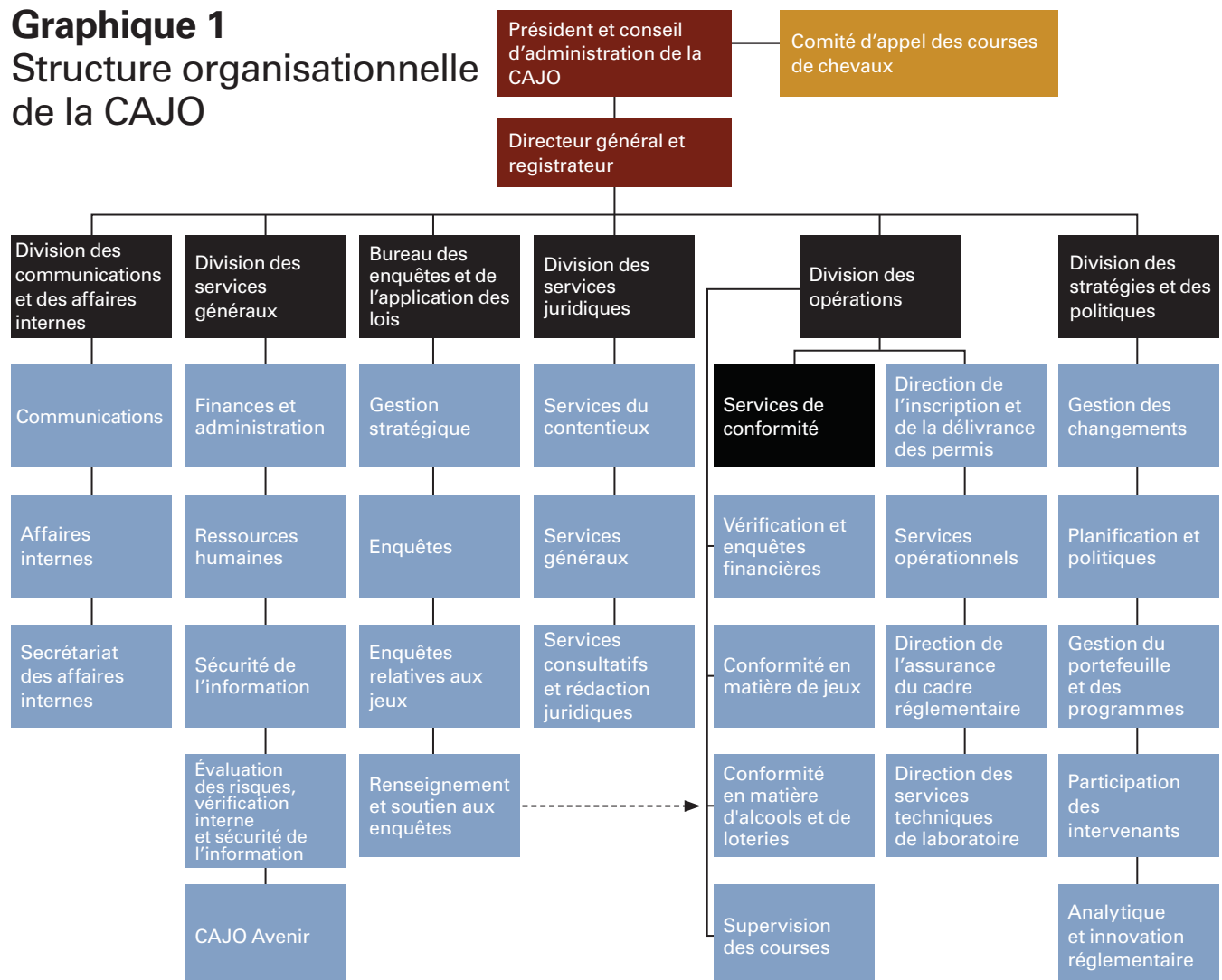
JACKPOT / GROS LOT
\$5,510,665

Principales activités

Structure organisationnelle

La structure organisationnelle de la CAJO est axée sur des responsabilités fonctionnelles et consiste en six divisions, chacune d'entre elles étant dirigée par un membre du comité de direction qui relève directement du directeur général et du registrateur. Le Bureau des enquêtes et de l'application des lois (BEAL) est un bureau de la Police provinciale de l'Ontario en détachement à la CAJO. Ce bureau est dirigé par un surintendant en chef de la Police provinciale de l'Ontario. Le BEAL est chargé de mener des enquêtes criminelles et liées à la réglementation. Il doit aussi donner la possibilité à des organismes externes d'application des lois et de réglementation et à des intervenants de l'industrie de profiter de son expertise, et leur transmettre des renseignements.

Graphique 1
Structure organisationnelle
de la CAJO



Brève description de la structure organisationnelle et des fonctions des divisions de la CAJO

Division des opérations

La Division des opérations est chargée d'un certain nombre de fonctions et d'activités dont les suivantes : inscription et délivrance des permis et des licences pour les secteurs des alcools, des jeux et des courses de chevaux réglementés par la CAJO; vérifications, inspections et enquêtes aux fins de conformité à la *Loi sur les permis d'alcool*, la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et la *Loi de 2015 sur les licences de courses de chevaux*. Les membres du personnel mettent à l'essai et approuvent les jeux et le matériel électroniques pour garantir leur conformité aux normes techniques de l'Ontario et évaluent les processus d'assurance de la qualité et de mise à l'essai établis par les fournisseurs et l'OLG. Ils inspectent aussi les détaillants qui vendent des produits de loterie de l'OLG et les installations de jeux de bienfaisance pour vérifier leur conformité, notamment les salles de bingo et les détaillants de billets à fenêtres. La section chargée des courses de chevaux fournit des officiels de courses (juges et commissaires) pour la supervision des courses aux hippodromes pourvus d'une licence de l'Ontario.

Division des stratégies et des politiques

La Division des stratégies et des politiques coordonne et soutient différentes fonctions stratégiques, en plus d'établir des politiques fondées sur des données probantes qui orientent les activités de réglementation. Ses pratiques exemplaires en matière de coordination, d'établissement de priorités, de planification et de production de rapports contribuent à faire en sorte que les projets importants se déroulent comme prévu et que les résultats concordent avec les objectifs stratégiques. La Division est chargée de mettre en œuvre le cadre de gestion du changement et de transformer la culture organisationnelle pour respecter l'objectif stratégique d'établir un milieu de travail gratifiant. Elle dirige l'application d'une stratégie spéciale de

mobilisation des intervenants et élabore les plans stratégique et général de la CAJO.

Division des services généraux

La Division des services généraux fournit des conseils stratégiques et des services de soutien clés, notamment dans les domaines de la technologie de l'information, des finances et de l'administration, et des ressources humaines, ainsi que de l'administration de la convention collective.

Division des communications et des affaires internes

La Division des communications et des affaires internes fournit des conseils et des services en communication stratégique qui reposent sur des programmes internes visant à gérer les relations avec les médias et la réputation de la CAJO. Entre autres tâches, elle supervise l'élaboration de matériel de communication interne et externe et de publications pour garantir l'exactitude et la cohérence des messages et des modes de présentation. La Division favorise la compréhension et l'acceptation des objectifs et des priorités stratégiques de l'organisation grâce à une communication régulière avec les membres du personnel. De plus, elle assure la liaison principale avec le gouvernement pour la mise en œuvre des initiatives et des programmes gouvernementaux, ainsi que la gestion des questions d'intérêt.

Le Secrétariat des affaires internes chargé de soutenir le conseil d'administration fait partie de la Division. Il aide le conseil à exercer ses responsabilités à l'égard des politiques et de la gouvernance. En particulier, il veille à ce que les principales mesures de reddition de comptes de la CAJO, comme la préparation d'un rapport annuel, soient appliquées dans les délais prescrits par le gouvernement, et à ce que le protocole d'entente conclu entre le gouvernement et la CAJO soit respecté. Cette responsabilité concerne également

le personnel d'administration du Comité d'appel des courses de chevaux, dont les membres sont nommés par le conseil de la CAJO.

Bureau des enquêtes et de l'application des lois

Le Bureau des enquêtes et de l'application des lois est constitué d'environ 160 agents de la Police provinciale de l'Ontario, qui sont entièrement intégrés à la CAJO en tant que Bureau. Les directions du Bureau sont chargées de mener des enquêtes criminelles, provinciales et réglementaires (admissibilité) pour tous les secteurs d'activité réglementés par la CAJO. Le Bureau fournit aussi une expertise en matière d'enquêtes et transmet efficacement des renseignements aux organismes externes d'exécution des lois et de réglementation, ainsi qu'à des intervenants de l'industrie afin d'assurer

l'intégrité et la sécurité publique dans ces industries réglementées.

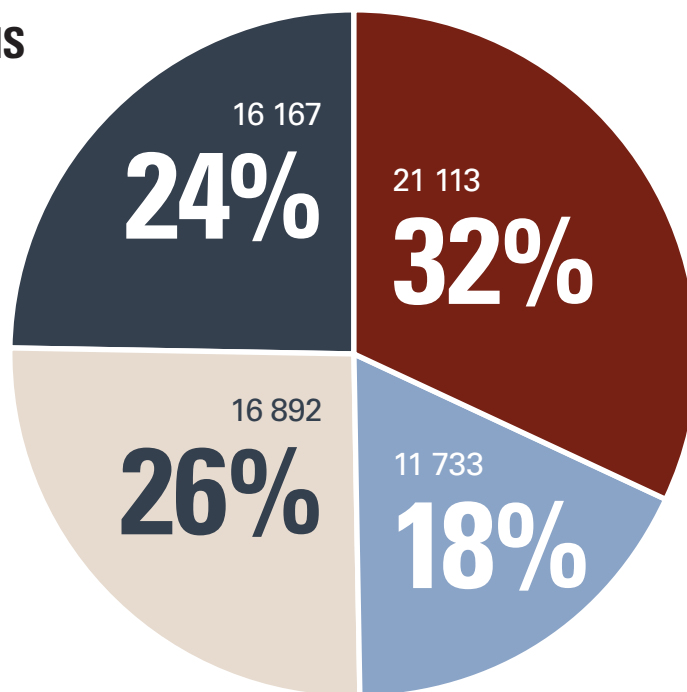
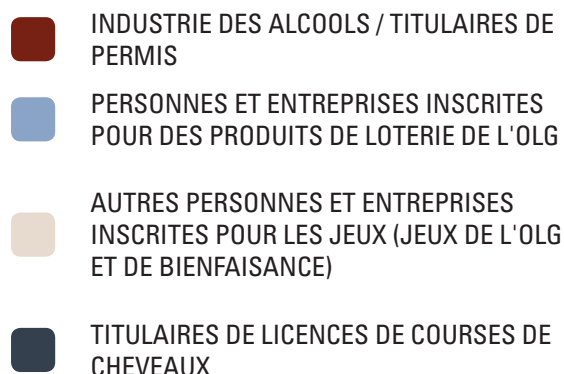
Division des services juridiques

La Division des services juridiques fournit une grande variété de services juridiques. Entre autres, elle examine les avis de proposition et représente le registrateur et le registrateur adjoint aux audiences. De plus, elle fournit conseils et opinions au personnel de la CAJO et sur des questions internes comme l'accès à l'information, rédige des mesures législatives et des contrats, et participe à l'élaboration des politiques. Un avocat représente aussi le registrateur des alcools, des jeux et des courses aux audiences tenues devant le Tribunal d'appel en matière de permis et le Comité d'appel des courses de chevaux, et prépare des appels aux fins d'audition devant la Cour divisionnaire et la Cour d'appel.

Graphique 2 Titulaires de licences ou permis de la CAJO et personnes ou entreprises inscrites

TITULAIRES DE LICENCES OU PERMIS DE LA CAJO ET PERSONNES OU ENTREPRISES INSCRITES

65,905



Environ 66 000 permis de circonstance ont été délivrés par la LCBO pour le compte de la CAJO.

Orientation stratégique

La CAJO a élaboré un plan stratégique (2013-2014 à 2017-2018) en vue de continuer à jouer son rôle en tant qu'organisme de réglementation moderne et efficace dans un milieu de plus en plus complexe. Ce plan aidera la CAJO à relever les défis et à profiter des occasions qui se présenteront sur le plan réglementaire dans les secteurs des alcools, des jeux et des courses de chevaux.

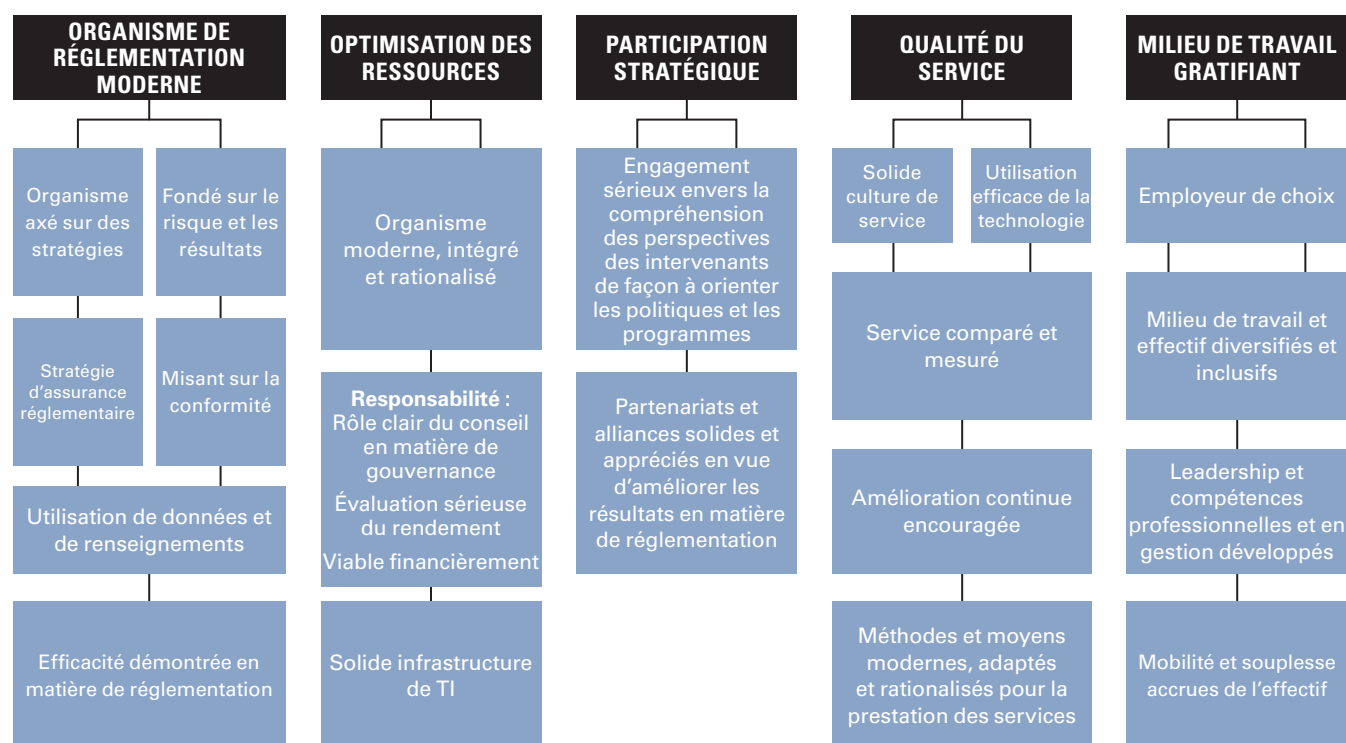
Le plan stratégique de la CAJO renferme les cinq objectifs stratégiques suivants :

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

Graphique 3 Objectifs stratégiques et sujets de planification

VISION: Être un chef de file dans les secteurs des alcools, des jeux et des courses de chevaux 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, des jeux et des courses de chevaux en respectant les principes d'honnêteté et d'intégrité tout en veillant à l'intérêt public.



Les objectifs stratégiques de la CAJO 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. Les objectifs appuient aussi la prise de décisions et l'élaboration de politiques axées sur des éléments probants, et mettent l'accent sur la minimisation du fardeau administratif, lorsque cela est possible, pour les personnes et les entreprises réglementées par la CAJO.

Au cours de 2017-2018, la CAJO a fait d'importants progrès quant à la réalisation de ses objectifs stratégiques :

1. Organisme de réglementation moderne

- En mai 2017, la Direction des jeux électroniques, en consultation avec des exploitants de casinos de l'Ontario, a mis sur pied un projet pilote visant à adopter une nouvelle approche fondée sur des normes pour les inspections du OLG Casino Brantford et du Shorelines Thousand Island Casino, par la suite. Ce projet pilote avait pour but :
1) de mettre à l'essai des inspections fondées sur le risque et les résultats qui mettaient l'accent sur la responsabilité des exploitants des casinos de respecter les normes et les exigences réglementaires de la CAJO en ce qui a trait aux fournitures de jeu; 2) de déceler et de cibler les fournitures de jeu à risques élevés pour les inspections. Ce projet pilote visait à confirmer qu'une approche fondée sur le risque et les résultats pour les inspections, s'alignant intégralement sur les Normes du registrateur pour les jeux appuierait efficacement les objectifs réglementaires de la CAJO, ainsi que les objectifs du gouvernement. La CAJO a fait participer les exploitants à l'établissement des attentes, ainsi qu'à la formation et à l'élaboration des pratiques exemplaires en vue d'assurer la réussite du projet et la conformité aux normes du registrateur.
- Les objectifs visés ont été atteints, dont les suivants : imposer aux exploitants la responsabilité de se conformer aux normes du registrateur; assurer des niveaux de rendement uniformes quant à la conformité; s'assurer que tout risque lié à la réglementation soit atténué de façon appropriée. Tous les exploitants ont été assujettis à cette nouvelle approche en janvier 2018.
- On procède actuellement à un examen des règles sur les courses de chevaux pour s'assurer qu'elles correspondent à l'orientation actualisée et fondée sur le risque, les résultats et la conformité adoptée par la CAJO en matière de réglementation. À la lumière des commentaires formulés par les intervenants lors des consultations menées dans le cadre de l'initiative Aller de l'avant : la réglementation des courses de chevaux en Ontario mise sur pied par la CAJO, des modifications initiales ont été apportées aux règles au printemps 2017, dont les règles 17.12.01 Couplage de chevaux Standardbred et 9.15.01 Nouveau mécanisme de résolution des conflits d'intérêts des jockeys.
- Au printemps 2017, la CAJO a mis sur pied un projet pilote de publication de rapports de courses sur Twitter à l'hippodrome Western Fair de London, Ontario. Ce projet a été élargi pour englober l'hippodrome Mohawk à Campbellville, Ontario et se poursuivra en 2018-2019. Fondé sur des commentaires reçus des intervenants, le projet pilote vise à accroître la transparence des décisions et des demandes de renseignements des officiels des courses durant les jours de courses.
- En juin 2017, la CAJO a mis en œuvre la première phase du cadre de réglementation des tirages électroniques en vue de permettre aux organismes religieux et de bienfaisance admissibles d'obtenir une licence pour la mise sur pied et l'exploitation de tirages électroniques. Cette phase initiale englobait les tirages électroniques moitié-moitié pour des événements précis (p. ex., un événement sportif), pour lesquels l'utilisation d'ordinateurs est autorisée pour la vente de billets, la sélection d'une personne gagnante et l'attribution du prix.
- Le 30 juin 2017, les Normes du registrateur pour les jeux applicables au secteur des loteries ont été mises en œuvre, établissant des attentes claires quant aux résultats que doivent afficher les détaillants de produits de

loterie en ce qui a trait à la vente de billets de loterie de l'OLG de façon équitable, honnête et responsable. Depuis le 17 juillet 2017, tous les casinos et toutes les salles de machines à sous sont assujettis aux Normes du registrateur pour les jeux.

- La CAJO a aussi annoncé la modification de plusieurs politiques ayant trait aux fabricants d'alcool dont : 1) l'élimination du plafond pour les promotions à valeur ajoutée afin de donner plus de marge de manœuvre aux fabricants d'alcool qui désirent offrir à des clients des cadeaux qui continuent à correspondre à une valeur nominale relativement au prix de détail du produit; 2) l'élimination de la restriction selon laquelle des magasins de détail externes d'établissements vinicoles pourvus d'un permis devaient être fermés certains jours fériés; 3) l'élargissement des permis « au verre » pour englober les distilleries; 4) l'ajout des vins de miel et d'érable aux vins pouvant être vendus dans des marchés de producteurs; 5) l'autorisation de vendre du vin fait de raisin canadien et importé (chaque bouteille de vin fait à partir de raisin ou de produits du raisin importés contenant au moins 25 % de raisin de l'Ontario) dans les magasins de détail sur les lieux d'établissements vinicoles.
- Dans le cadre de la phase suivante de notre projet de transformation pour devenir un organisme de réglementation moderne et un chef de file dans la fonction publique, la CAJO a mis sur pied une série d'initiatives qui mettent l'accent sur ce qui suit : assurer une réglementation intégrée, interactive, intuitive et de calibre mondial; moderniser les services de conformité, le service à la clientèle, la gestion de l'information, le leadership, l'efficacité administrative et les enquêtes de la CAJO.

2. Optimisation des ressources

- La CAJO continue d'effectuer des vérifications et des évaluations internes fondées sur

un plan de vérifications et d'évaluations stratégiques échelonné sur trois ans, approuvé par le conseil, qui vise à ce que les principaux secteurs de risques et les grandes priorités soient harmonisés avec les objectifs stratégiques de l'organisme et conformes aux exigences pertinentes. La CAJO a effectué plusieurs vérifications et évaluations et mis en œuvre des recommandations, ce qui a renforcé les systèmes de contrôle interne, ainsi que la gouvernance et la responsabilité.

- La CAJO a tiré profit de méthodes de gestion des risques grâce à l'utilisation et à l'amélioration continues d'un cadre de gestion globale des risques. Les risques continuent d'être cernés, analysés, traités et surveillés de façon régulière au sein de la CAJO.
- La CAJO continue d'accroître son recours aux renseignements sur la réglementation, un élément clé de son plan stratégique, qui tient compte de la valeur des données au sein de l'organisation pour appuyer et renforcer les fonctions de réglementation. L'analyse de données permettant d'améliorer l'efficacité et l'efficacité de la surveillance réglementaire, les renseignements sur la réglementation appuient la mise au point de politiques et de programmes fondés sur des éléments probants qui sont mieux adaptés aux risques et aux enjeux repérés.
- La CAJO continue d'améliorer le cadre de son plan de gestion des urgences pour assurer la protection et l'accessibilité des systèmes et des renseignements essentiels en cas d'urgence. Cela comprend l'établissement de plans de continuité pour les nouveaux secteurs d'activité et la modification de l'infrastructure.
- La CAJO continue aussi de surveiller les progrès réalisés à l'aide des mesures de rendement du plan stratégique actuel afin de

mieux évaluer le rendement des activités et l'efficacité de la réglementation.

3. Participation des intervenants

- Au cours de 2017-2018, la CAJO a mis sur pied une série d'activités axées sur la participation des intervenants en vue d'appuyer les projets prioritaires et de créer des liens avec les principaux intervenants. En voici des exemples :
- En 2017, dans le cadre du processus d'examen des règles sur les courses de la CAJO, trois groupes de travail au sein de l'industrie ont été établis pour qu'ils effectuent un examen et fassent des recommandations pour la réforme des politiques dans les domaines de l'arbitrage, du Programme de contrôle anti-dopage des chevaux et de la santé et la sécurité (des chevaux et des personnes). La CAJO est en voie de mettre en œuvre les recommandations de ces groupes de travail et cela se poursuivra en 2018.
- En mai 2017, la CAJO a lancé une nouvelle publication, Info Courses de chevaux, en vue d'informer et de mobiliser les membres de la communauté des courses. Ce bulletin est disponible par voie électronique et en versions imprimées aux hippodromes de l'Ontario. Jusqu'ici, quatre numéros ont été publiés.
- Un certain nombre de webinaires éducatifs ont été conçus et présentés aux intervenants de l'industrie touchés par de nouvelles directives en matière de politiques, dont un webinaire de présentation d'ICAJO à l'intention des fabricants d'alcool et des établissements pourvus d'un permis d'alcool et la première séance de la série de webinaires à l'intention des municipalités de l'Ontario. Cette série vise à permettre aux intervenants municipaux de mieux comprendre le travail de réglementation de la CAJO et à renforcer l'interaction entre eux et la CAJO quant à la réglementation des alcools et des jeux.
- La CAJO a participé à diverses conférences de l'industrie afin de fournir des renseignements sur les nouvelles directives en matière de politiques et de répondre aux questions des intervenants. Il y a eu notamment la conférence de l'Ontario Craft Brewers, la conférence de l'Ontario Craft Wine, la conférence de l'Ontario Beekeepers Association et la conférence annuelle de Festival and Events Ontario.
- La CAJO a établi des relations et des partenariats et conclu des protocoles d'entente avec d'autres organismes de réglementation et territoires de compétence à l'échelle internationale, dont l'International Association of Gaming Regulators (IAGR). Elle vise ainsi à accélérer l'échange de renseignements et à trouver des façons de réaliser des économies dans le cadre des activités de réglementation, d'inscription et de conformité pour la province.
- La CAJO a mis la touche finale à une vaste stratégie de mobilisation des municipalités en vue d'aider à établir des voies claires pour les discussions entre la CAJO et les intervenants municipaux pour favoriser l'efficacité opérationnelle et la sensibilisation à la conformité.
- La collaboration et les partenariats étroits se poursuivent avec les services policiers, les autres organismes de réglementation et les municipalités en vue de renforcer la conformité aux mesures législatives grâce au partage de renseignements et de ressources. Au 31 mars 2018, la CAJO avait participé ou assisté à 21 groupes de travail et comités nationaux et internationaux. La CAJO continue de collaborer avec le Centre canadien pour l'éthique dans le sport, l'Ordre des vétérinaires

de l'Ontario, l'Agence des services frontaliers du Canada, le Regulatory Compliance & Enforcement Council, le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada, l'Agence canadienne du pari mutuel et la Canadian American Law Enforcement Organization.

- De concert avec d'autres partenaires de l'industrie, la CAJO continue d'appuyer le programme international d'accréditation et de remise de prix Best Bar None (BBN), dirigé par l'industrie, qui récompense l'excellence parmi les titulaires de permis de vente d'alcool responsables. Près de 100 établissements ont été accrédités à Toronto, Ottawa et Windsor.
- La CAJO poursuit sa collaboration avec la Police provinciale de l'Ontario, ainsi qu'avec les services policiers régionaux et municipaux qui participent au programme Dernier verre. Ce programme permet 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. Au cours de l'exercice 2017-2018, on a effectué plus de 215 inspections dans le cadre de ce programme. À l'heure actuelle, tous les détachements de la Police provinciale de l'Ontario et 28 services policiers municipaux participent au programme.
- Au cours de l'exercice 2017-2018, plus de 1 621 incidents ont été signalés par la police en vertu du programme de rapports de police. Dans le cadre de ce programme, les services policiers de l'Ontario fournissent à la CAJO des renseignements sur les incidents ayant trait à des établissements pourvus d'un permis ou à des événements organisés en vertu d'un permis de circonstance. Ces renseignements permettent à la CAJO de constituer un dossier plus complet sur les antécédents

de conformité d'un établissement. À l'heure actuelle, tous les détachements de la Police provinciale de l'Ontario et 35 services policiers municipaux prennent part au programme. Environ 351 des cas ont fait l'objet du processus d'examen du registrateur adjoint, dans le cadre duquel ce dernier peut imposer une sanction administrative, dont une amende, ou encore la suspension ou la révocation d'un permis.

- La CAJO, en collaboration avec Smart Serve, a coparrainé le programme de prix annuels de l'Association des chefs de police de l'Ontario (ACPO) devant être décernés aux services policiers qui ont fait preuve d'excellence et d'innovation lors de l'application des mesures législatives régissant les alcools. Le service policier régional de Waterloo a reçu le prix décerné à un service comptant plus de 500 employés et le prix pour le service d'alcool a été accordé à la région du centre. Le prix 2018 de l'ACPO pour l'application exceptionnelle des lois régissant les alcools par un service policier a été décerné au détachement de Quinte Ouest de la Police provinciale de l'Ontario.

4. Qualité du service

- Le 29 mai 2017, la CAJO a mis en œuvre la première phase de son portail de services en ligne iCAJO, qui offre un mode rationalisé de prestation de services par voie électronique pour les auteurs d'une demande de permis de circonstance et pour les fabricants d'alcool. Jusqu'ici, plus de 18 000 permis de circonstance ont été délivrés par l'entremise d'iCAJO, avec un taux de satisfaction de 96 % de la part des utilisateurs.
- Grâce à cet accomplissement remarquable, la CAJO offre pour la première fois des services modernes, par voie électronique, à ses clients.

- Le 29 janvier 2018, la CAJO a entrepris la deuxième phase d'iCAJO pour faire en sorte que toutes les transactions avec la CAJO relativement à l'alcool puissent se faire en ligne, notamment les demandes de permis, les renouvellements et toutes les transactions liées à un permis d'alcool ou à une autorisation. En outre, les plaintes, les demandes de renseignements et les objections à un permis d'alcool peuvent désormais être soumises électroniquement, ce qui permet à la CAJO de recueillir des données, d'examiner les résultats d'analyses fondées sur le genre de demande de renseignements ou de plainte, et de surveiller l'efficacité et la rapidité du processus de règlement des plaintes.
- En vue d'améliorer l'accès à l'information et l'expérience globale des utilisateurs, la CAJO a mis à la disposition du public son site Web actualisé en mai 2017, qui a été consulté jusqu'ici à plus de 570 000 reprises, ce qui représente plus de deux millions de pages.
- Dans le cadre de son plan de communications stratégiques et à l'appui de ses initiatives de modernisation, la CAJO a élargi la portée de son programme pilote ayant trait aux médias sociaux sur Twitter en créant et en partageant du contenu pertinent pour les intervenants des industries et en les faisant participer sur cette plateforme sociale.
- La CAJO a mis en œuvre diverses initiatives appuyant le programme d'employeur de premier choix, dont le réaménagement du site intranet et l'établissement de programmes de mentorat et d'encadrement, le programme mensuel de reconnaissance des pairs Winning Spirit et la foire annuelle sur le mieux être (une occasion d'échanger des connaissances) à laquelle tous les employés peuvent participer.
- La CAJO a également instauré un programme d'horaire de travail flexible, qui permet aux employés de travailler plus d'heures ou par quarts en échange de congés payés équivalant aux heures supplémentaires travaillées. Ce programme donne la possibilité aux membres du personnel de la CAJO de prendre congé sans réduire leur revenu. L'équipe chargée de ce programme a reçu le prix d'excellence décerné annuellement à une équipe.
- La CAJO a élaboré un cadre de gestion du changement dans le but de fournir aux personnes, aux équipes et aux divisions les outils, les stratégies, les ressources et les occasions de mobilisation nécessaires pour diriger la transformation organisationnelle et gérer avec succès le changement au sein de leur unité et de leur direction.
- En 2017, la CAJO a mis en œuvre un sondage Indice de santé globale pour aider les employés à mieux comprendre et à améliorer leur santé globale en fonction de quatre facteurs : la santé physique, la santé mentale, la vie personnelle et le milieu de travail. À l'échelle de l'organisation, l'Indice de santé globale moyen des employés a été 68 pour 100. Les résultats du sondage ont été transmis à tous les membres du personnel et englobaient les grandes lignes du plan d'action ou des prochaines étapes. Le renforcement de la capacité d'adaptation et de la résilience des employés faisait partie des aspects clés à améliorer. Dans le cadre de son

5. Milieu de travail gratifiant

- La CAJO continue de déployer des efforts dans le cadre de l'initiative CAJO Avenir afin de déterminer comment améliorer son fonctionnement de façon à respecter sa vision stratégique, à répondre aux attentes croissantes des membres du public et des employés, et à faire face à l'évolution rapide des possibilités et des défis de l'ère numérique.

engagement continu à l'égard du mieux-être des employés, la CAJO a aussi annoncé deux nouveaux programmes : Pathway to Coping et LifeSpeak.

- Des employés de la CAJO ont participé à sept assemblées organisées par la Commission aux quatre coins de la province. Les rencontres ont lieu chaque année pour informer les membres du personnel des initiatives mises en œuvre à l'échelle de l'organisation, ainsi que pour recueillir des commentaires, et prendre note des questions et des préoccupations de ces derniers. Le thème des assemblées de 2017 était la CAJO en 2020 et par la suite.
- On a continué à miser sur le perfectionnement des dirigeants et des employés à l'échelle de l'organisation, s'appuyant principalement sur l'encadrement en cette période de transformation. On a mis l'accent notamment sur les conversations au sujet de l'encadrement et sur l'établissement du bon état d'esprit. On a aussi misé sur la formation se greffant aux résultats du sondage Indice de santé globale, qui a englobé la sensibilisation à la santé mentale, un mode de vie actif et sain et la santé financière. Au cours de 2017-2018, il y a eu en moyenne 17,5 heures de formation par employé et 27,02 heures de formation en gestion par gestionnaire.
- La CAJO a mis en œuvre un nouveau module de recrutement Ceridian, qui offre aux candidats internes et externes un processus de recrutement moderne en ligne.
- Un nouveau système de gestion de l'apprentissage (AGCO Learn) a aussi été instauré, rationalisant ainsi les inscriptions à la formation interne.
- Le comité Well Engaged a mis en œuvre de nouvelles initiatives, notamment le Club ABC

et le club de jardinage de l'Éco comité en vue de donner aux employés l'occasion de se réunir et de discuter de diverses questions de façon informelle. L'Éco comité continue de suggérer des initiatives écologiques à la CAJO.

- Grâce aux efforts déployés par le comité conjoint de la santé et la sécurité, les conditions de travail se sont améliorées dans les hippodromes de la province. On a notamment installé un nouveau revêtement de sol dans le bureau des courses, on a fait du nettoyage et on a fourni des chaises ergonomiques.
- On a aussi terminé les négociations entourant la nouvelle convention collective, qui sera en vigueur pendant quatre ans.

Initiatives d'information, de formation et de sensibilisation à l'intention des titulaires de permis ou licence et des personnes et entreprises inscrites

La CAJO dispense un programme d'information, de formation et de sensibilisation à l'appui de ses activités d'assurance du cadre réglementaire et favorise une culture proactive, axée sur la conformité au sein des industries qu'elle réglemente. Les activités d'information, de formation et de sensibilisation visent à aider les titulaires de permis ou de licence, les détaillants autorisés et les personnes et entreprises inscrites à se conformer aux lois et aux règlements dont la Commission veille à l'application.

En 2016-2017, une évaluation des besoins globaux en matière d'information, de formation et de sensibilisation a permis de déceler des options potentielles, des possibilités et des priorités. La CAJO continue de repérer de nouveaux programmes pour l'information des intervenants. En 2017-2018, la Commission a actualisé sa stratégie d'information, de formation et de sensibilisation afin de rehausser et de renforcer son approche à cet égard pour tous ses secteurs d'activité. Il est particulièrement crucial que cette stratégie soit solide en période de changement et de grande transformation. Puisque l'organisme transforme son approche à l'égard de la conformité en fonction de Compliance 2020 et qu'il adopte un mode de réglementation fondé sur les résultats, il est encore plus impératif d'aider les intervenants à comprendre les résultats visés et à atteindre ces résultats, en les informant et leur offrant une meilleure formation. La stratégie actualisée a les objectifs suivants :

- Éviter que les titulaires de permis ou de licence et les personnes et entreprises inscrites commettent des infractions en les aidant à mieux comprendre le cadre de réglementation de la CAJO et à respecter les obligations qui leur incombent en vertu des lois et des règlements;
- Superviser et coordonner les dépenses continues liées aux ordres de payer une amende en vue de renforcer les efforts de la CAJO en matière d'information, de formation et de sensibilisation;
- Établir un processus plus officiel pour la gestion de la planification des initiatives liées à

l'information, la formation et la sensibilisation et de la préparation de rapports à ce sujet pour le compte de l'organisme en vue d'assurer la reddition de comptes et la surveillance des efforts de la CAJO dans ce domaine;

- Favoriser l'échange de renseignements de façon coordonnée au sein de la CAJO pour faire en sorte que des renseignements et des messages uniformes soient fournis aux intervenants et qu'il en découle une approche plus uniforme à l'égard de l'information par la CAJO;
- Surveiller, évaluer et améliorer l'efficacité des initiatives de la CAJO liées à l'information, la formation et la sensibilisation.

Pour 2018-2019, les aspects fondamentaux de la stratégie d'information, de formation et de sensibilisation englobent l'élaboration de nouveaux programmes en vue d'appuyer l'information des intervenants et la compréhension des lois qui s'appliquent à eux, la documentation et la communication officielles des activités d'information, de formation et de sensibilisation à l'échelle de l'organisme, et l'établissement d'un cadre de surveillance et d'évaluation des projets financés par les amendes perçues et d'un programme externe de subventions qui permettrait aux intervenants d'accéder à une partie des fonds générés par les ordres de payer une amende pour leurs propres initiatives liées à l'information, la formation et la sensibilisation qui sont conformes aux objectifs et aux lignes directrices de la CAJO.

Initiatives et priorités du gouvernement

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

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

En avril 2014, le gouvernement a nommé les membres du Conseil consultatif de la première ministre pour la gestion des biens provinciaux et les a chargés de faire des recommandations pour optimiser la valeur des principaux biens provinciaux.

Dans le cadre de son examen, le Conseil s'est penché sur le système de distribution des alcools de l'Ontario, notamment les rôles de la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO), de The Beer Store et des magasins externes d'établissements vinicoles.

Suite aux conclusions initiales du Conseil et à son rapport, le gouvernement a instauré la vente de bière dans des épiceries en 2016. Il a ajouté le cidre par la suite.

Au 31 mars 2018, la CAJO avait autorisé 356 épiceries des quatre coins de la province à vendre de la bière, du cidre ou du vin. Parmi celles-ci :

- 70 sont autorisées à vendre de la bière et du vin seulement.

- 286 sont autorisées à vendre de la bière et du cidre seulement. De ce nombre, 60 possèdent aussi une autorisation pour une boutique de vin, qui permet à une boutique de vin indépendante d'être exploitée dans une épicerie.

Le gouvernement s'est engagé à autoriser jusqu'à 450 épiceries à vendre de la bière et du cidre, jusqu'à 300 d'entre elles pouvant aussi vendre du vin.

En 2017, la CAJO a instauré un programme d'acheteurs mystères pour vérifier si les épiceries autorisées vendent de la bière, du cidre ou du vin à des clients n'ayant peut-être pas l'âge légal de consommer de l'alcool sans vérifier au préalable une pièce d'identité. Ce programme se greffe à l'approche globale de la CAJO à l'égard de la conformité des épiceries, qui comportait aussi des inspections et l'information des exploitants de ces magasins.

La CAJO est toujours chargée d'autoriser la vente de bière, de vin et de cidre par les exploitants d'épiceries et d'assurer la surveillance réglementaire de ceux-ci.

En plus des vins de la Vintners Quality Alliance (VQA), le gouvernement a autorisé la vente de vins de fruits (y compris de cidres fabriqués à 100 % à partir de pommes de l'Ontario) de fabricants autorisés dans les marchés de producteurs de l'Ontario.

En mars 2018, le gouvernement a annoncé des modifications au Règlement de l'Ontario 720 pris en application de la *Loi sur les permis d'alcool pour permettre* que le vin fait à 100 % de miel de l'Ontario ou d'érable de l'Ontario soit vendu

dans les marchés de producteurs de l'Ontario. Il a aussi modifié le Règlement de l'Ontario 719 pour permettre aux distilleries de participer au programme de délivrance de permis restreint de vente d'alcool par un fabricant (communément appelé « au verre ») qui était réservé aux établissements vinicoles (y compris les cidreries) et aux brasseries. Ces modifications réglementaires visent à favoriser l'investissement et l'innovation dans l'industrie vinicole de l'Ontario, à permettre à tous les fabricants ontariens de prendre part au programme « au verre » et à améliorer l'expérience des touristes dans la province.

L'Ontario propice aux affaires

L'initiative L'Ontario propice aux affaires, qui touche l'ensemble du gouvernement, permet de stimuler la croissance économique et de simplifier, d'améliorer et d'accélérer l'interaction entre le gouvernement et les entreprises. Cette initiative 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 d'appuyer ces objectifs en allégeant le fardeau administratif et en adoptant une approche pour la réglementation qui vise à soutenir le développement économique responsable. L'adoption d'un cadre de réglementation fondé sur des normes dans le secteur des jeux, par exemple, a comme objectif de 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 sans nuire au travail de réglementation de la CAJO. La Commission continue d'établir des partenariats stratégiques et d'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.

Misant sur les efforts déployés dans le cadre de l'initiative de modernisation de la réglementation de l'industrie des alcools de l'Ontario, la CAJO continue de procéder à un examen 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, et à envisager des possibilités de moderniser cette approche.

La CAJO continue à travailler avec les intervenants à un certain nombre d'initiatives en 2017-2018 dans le cadre des efforts constants de modernisation de la réglementation.

Modernisation des jeux de l'OLG

En mars 2012, l'OLG a mis en œuvre un plan visant à moderniser les loteries et les jeux en Ontario, qui comporte trois priorités clés :

- être davantage axé sur les clients;
- 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.

L'OLG a commencé à moderniser les activités de jeu commerciales en invitant les sociétés de casinos du secteur privé à devenir de nouveaux exploitants de casinos. L'OLG a divisé les sites de casinos de l'Ontario en huit groupes et a présenté des demandes de proposition pour des exploitants dans chaque regroupement. Une fois qu'un nouvel exploitant est sélectionné (un par regroupement), il y a une période de transition de 120 jours durant laquelle la CAJO travaille avec l'exploitant et l'OLG pour veiller à ce que tous les aspects du plan d'assurance du cadre réglementaire soient respectés. Les exploitants doivent être inscrits auprès de la CAJO. Jusqu'à

présent, six regroupements (Est, Sud-Ouest, Nord, Ottawa, région du grand Toronto et région du grand Toronto Ouest) ont de nouveaux exploitants de casinos du secteur privé. Les deux derniers regroupements (Centre et Niagara) feront la transition d'ici juillet 2018 et juin 2019 respectivement. La CAJO joue un rôle clé non seulement dans le cadre de ces transitions, mais aussi pour ce qui est du respect des exigences et des normes réglementaires pour l'agrandissement, la construction, le déménagement et la fermeture de casinos, auxquels plusieurs nouveaux exploitants prévoient procéder au cours des années à venir.

Dans le cadre de la stratégie de modernisation des loteries de l'OLG et conformément aux normes de la CAJO, l'OLG modernise aussi des aspects clés de ses activités liées aux loteries et au jeu en ligne, notamment :

- Nouvelle plateforme joueur
- Remplacement des terminaux de loterie
- Meilleure méthode pour les paris sportifs
- Nouvelle présence sur le Web et dans des applications
- Nouveaux jeux

La stratégie de modernisation de la plateforme joueur et des loteries de l'OLG vise à élargir la clientèle en s'assurant que la technologie et les produits répondent aux besoins changeants des clients. La CAJO déploie des efforts pour informer les nouveaux fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu et les exploitants des exigences et des attentes en matière de réglementation, ainsi que pour évaluer les moyens techniques conformément aux normes du registrateur, en respectant les principes d'intégrité et en veillant à l'intérêt public.

L'OLG et la CAJO continuent à collaborer pour la mise en œuvre de la stratégie de modernisation globale. L'approche de la CAJO, tant dans le cadre de ses activités courantes que pour la modernisation, est axée sur les normes et le risque, ainsi que sur les résultats. L'organisme a réussi à faire la transition vers une approche fondée sur des normes pour les jeux de casinos, les loteries, les jeux de bienfaisance et le jeu en ligne.

Gouvernement ouvert

En octobre 2013, l'Initiative pour un gouvernement ouvert a été mise en œuvre dans le but d'accroître la transparence et la responsabilité grâce à un dialogue ouvert, des données ouvertes et de l'information ouverte.

La CAJO continue à moderniser le cadre de réglementation des alcools et des courses de chevaux de l'Ontario en ayant recours à une approche axée sur un gouvernement ouvert, qui comporte de vastes consultations auprès de représentants d'intervenants. En 2016, la CAJO a commencé à afficher sur son site Web une liste des ensembles de données dont elle a la garde et le contrôle, cette liste indiquant si l'ensemble de données est actuellement ouvert, en voie d'être ouvert ou exempté pour des raisons juridiques, de sécurité, de protection de la vie privée ou de confidentialité, ou parce qu'il s'agit de renseignements commerciaux de nature délicate. La CAJO a mis à jour la liste des ensembles de données en 2017 et continuera à le faire régulièrement. L'organisme a aussi établi l'ordre de priorité des ensembles de données devant être publiés et, en 2017, il a passé en revue les principaux ensembles de données publiés sur son site pour s'assurer que ce sont des versions ouvertes, lisibles par machine. Au cours de l'année qui vient, l'organisme continuera à mettre ces ensembles de données à la disposition du public sur son site Web, selon une approche « ouvert par défaut ».

Légalisation du cannabis à des fins récréatives

Le gouvernement de l'Ontario a déposé et adopté la *Loi de 2017 sur le cannabis*, qui établit le cadre réglementaire provincial pour l'usage et la distribution de cannabis à des fins récréatives. Cette loi établit aussi un nouveau détaillant provincial, soit la Société ontarienne du cannabis, supervisée par la LCBO, pour assurer une distribution sûre et responsable sur le plan social de cannabis à des fins récréatives par l'entremise de magasins autonomes et d'un service de commandes en ligne.

La CAJO continue de travailler avec le ministère du Procureur général et de l'appuyer, sur demande, quant au cadre provincial de légalisation et de réglementation du cannabis, selon le mandat confié par le procureur général.

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* (LAPHO) a été adoptée dans le but de créer des normes pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées dans toute la province. La CAJO a élaboré des normes d'accessibilité pour le service à la clientèle, l'emploi, l'information et les communications, le transport et le milieu bâti.

La LAPHO exige que tous les organismes provinciaux fournissent des mises à jour annuelles de leur plan d'accessibilité et de leurs politiques à cet égard. La CAJO s'est engagée à répondre aux besoins des personnes handicapées au moment voulu, en prévenant et en éliminant les obstacles en matière d'accessibilité et en satisfaisant aux exigences de la LAPHO. La CAJO a mis en œuvre de nombreuses exigences décrites dans le plan et participé à diverses activités pour obtenir

d'autres connaissances et orienter ses plans et ses politiques, notamment l'examen et la mise à jour de ses pratiques en matière de formation, d'information et de communication, et d'emploi. Tous les employés de la CAJO sont formés en vue de connaître les exigences des lois ontariennes sur l'accessibilité, y compris le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI) et le Code des droits de la personne de l'Ontario ayant trait aux personnes handicapées. Cette formation sur l'accessibilité a été intégrée au processus d'orientation des employés pour faire en sorte que tous les nouveaux membres du personnel de la CAJO, ainsi que les membres du conseil d'administration et du Comité d'appel des courses de chevaux remplissent leurs fonctions et dispensent des services aux divers intervenants de la CAJO avec une meilleure compréhension de l'accessibilité.

La CAJO a toujours à cœur de respecter toutes les exigences de la LAPHO et du RNAI et continue d'améliorer son plan d'accessibilité afin de s'assurer que ses politiques et ses pratiques font toujours en sorte que l'information soit accessible et réponde aux besoins de tous les intervenants, dont les personnes handicapées.

Mesures de rendement

L'approche adoptée par la CAJO pour l'évaluation du rendement lui permet d'accroître l'efficacité des programmes en mettant l'accent sur les résultats, la qualité des services et l'optimisation des ressources grâce à la surveillance et l'évaluation continues de résultats ciblés.

Les mesures de rendement font partie intégrante du processus de planification stratégique de la CAJO. Pour que cette planification soit efficace, la Commission doit être informée constamment des progrès réalisés pour atteindre les objectifs énoncés. Les cinq objectifs établis dans le plan stratégique de la CAJO permettent d'obtenir ces renseignements.

En respectant le principe fondé sur quelques mesures de rendement cruciales, les mesures choisies visent à donner une vue d'ensemble des activités de la CAJO, mais non pas à évaluer toutes les facettes de ses opérations. Selon le cadre de planification renforcé, des mesures de rendement continueront d'être établies pour les plans de l'organisme et ceux des divisions.

Les résultats obtenus grâce aux mesures du rendement de 2017-2018, indiqués ci-après, démontrent que la CAJO a atteint ou dépassé les cibles minimales de l'organisme à tous les égards. Ces résultats découlent d'un certain nombre de projets et d'initiatives de grande importance à la CAJO, notamment :

- la mise en place du système en ligne iCAJO pour la délivrance de permis et licences et l'inscription;
- l'accent renouvelé mis sur la participation des intervenants et une approche renforcée à l'égard de leur sensibilisation;
- l'approche moderne axée sur le risque, les résultats et la conformité pour la réglementation;
- l'instauration de nombreux services visant à appuyer un milieu de travail gratifiant pour les employés.

La CAJO s'est engagée à faire en sorte que les mesures de rendement de l'organisme appuient les objectifs énoncés dans son plan stratégique. Pour respecter cet engagement, la CAJO continuera à établir des objectifs pluriannuels et à améliorer son approche consistant à relier la planification des ressources à l'évaluation du rendement, obtenant ainsi un organisme axé sur les résultats.

Performance opérationnelle

Tableau 1 Mesures de rendement de la CAJO 2017-2018

OBJECTIF STRATÉGIQUE APPUYÉ	MESURE DE RENDEMENT	CIBLE POUR LE CYCLE DE PLANIFICATION QUINQUENNAL	RÉSULTATS 2017-2018
Organisme de réglementation moderne	Pourcentage des questions de conformité réglées grâce à des lettres d'incident sans la tenue d'une audience	Maintien à 90 % en moyenne des questions de conformité réglées grâce à des lettres d'incident sans la tenue d'une audience	93 % des questions de conformité réglées grâce à des lettres d'incident, ce qui dépasse la cible de la CAJO
	Pourcentage d'infractions à risques élevés à la suite de la transition vers un modèle d'exploitation axé sur la conformité	Maintien à 30 % en moyenne de la diminution des infractions comparativement aux données de référence	61 % de diminution des infractions à risques élevés comparativement aux données de référence, ce qui dépasse la cible de la CAJO
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)	Alcool : 30 jours Jeux : 13 jours Délai moyen conforme ou inférieur à la norme de la CAJO pour les permis de circonstance délivrés par iCAJO : 82 % le jour même
	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 (New Jersey : 53 jours; Michigan : 52 jours; Nevada : 35 jours)	Délai moyen (26 jours) inférieur à tous les territoires comparables
Participation des intervenants	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 % d'intervenants déclarant se sentir engagés/très engagés, ce qui est supérieur à la cible de la CAJO
	Nombre de comités et de groupes de travail nationaux et internationaux au sein desquels la CAJO est représentée	Augmentation de la participation de la CAJO de 5 %	Augmentation de 9,5 % par rapport à 2016-2017, ce qui est supérieur à la cible de la CAJO
Qualité du service	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 %	91 % des fournisseurs indiquent un service bon ou excellent, ce qui est supérieur à la cible de la CAJO
	Satisfaction globale des clients à l'endroit d'iCAJO, le nouveau système en ligne de la CAJO pour la délivrance de permis et licences et l'inscription	Pourcentage de clients indiquant qu'ils sont satisfaits d'iCAJO de 80 % en moyenne	94 % des clients indiquent qu'ils sont satisfaits d'iCAJO
Milieu de travail gratifiant	Temps requis pour pourvoir les postes vacants (semaines)	Temps nécessaire pour doter un poste en moyenne conforme ou inférieur à la cible interne de la CAJO (9 semaines)	Temps nécessaire (6,7 semaines) pour pourvoir un poste vacant en moyenne inférieur à la cible de la CAJO
	Nombre d'heures de formation par employé	Nombre moyen d'heures de formation par employé respectant ou dépassant la cible de la CAJO (15,75 heures)	Nombre moyen d'heures de formation par employé (17,5 heures) dépasse la cible de la CAJO

Performance opérationnelle – BEAL



Le Bureau des enquêtes et de l'application des lois (BEAL) est constitué d'agents de la Police provinciale de l'Ontario, qui sont entièrement intégrés à la CAJO en tant que Bureau. Le Bureau fournit une expertise en matière d'enquêtes et partage les renseignements de façon efficace avec des organismes externes d'application des lois et de réglementation, ainsi qu'avec des intervenants de l'industrie afin d'assurer l'intégrité et la sécurité publique dans les industries réglementées par la CAJO.

Direction des enquêtes du BEAL

Incidents

Tableau 2 Nombre d'enquêtes par le BEAL

	2016-17	2017-18
Jeu en ligne	41	21
Jeux de bienfaisance	31	30
Titulaires de permis d'alcool et auteurs d'une demande	93	127
Gagnants liés à l'OLG	45	49
Gagnants suspects à la loterie	85	83
Autres enquêtes liées aux loteries	156	109
Enquêtes supplémentaires passées en revue et confiées à la Direction de la conformité aux mesures législatives de la CAJO à des fins de suivi	152	143

Direction de l'application des lois régissant les jeux

Unités des enquêtes pour les jeux

Tableau 3 Incidents liés à des casinos et des salles de machines à sous

	2016-17	2017-18
Total des enquêtes	7 602	8 507
Total des infractions au Code criminel	1 440	3 262
Cas allégués de tricherie au jeu	205	108
Accusations de tricherie au jeu portées	31	20
Total des infractions n'ayant pas trait au Code criminel <i>Ces incidents pouvaient avoir trait à 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. Ne sont pas comprises les demandes d'aide aux 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.</i>	3 405	5 245

En 2017-2018, il y a eu au total 1 068 autres appels d'aide à la police, notamment pour des urgences médicales, des demandes de renseignements et des enfants abandonnés.

Unité des enquêtes à des fins d'admissibilité

Tableau 4 Enquêtes à des fins d'admissibilité

	2016-17	2017-18
Enquêtes - jeux <i>Englobent des dossiers sur des fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu ou non, sur des salles de paris pour les courses de chevaux, sur des employés de sites de jeu et sur des détaillants de produits de loterie</i>	616	531
Vérifications pour aider des organismes externes d'application de la loi <i>Aide en matière d'enquêtes fournie à des organismes externes d'application de la loi</i>	600	725

Partenariats stratégiques

Grâce à la collaboration, ces partenariats favorisent la conformité aux lois sur les alcools de l'Ontario et permettent d'obtenir des renseignements sur les risques potentiels pour la sécurité du public. En 2017-2018, plus de 171 inspections ont été effectuées conjointement par des inspecteurs de la CAJO et des policiers locaux.

Le BEAL travaille en collaboration avec les fonctionnaires municipaux locaux. Par exemple, à Toronto, la CAJO travaille de concert avec la ville pour repérer les établissements qui présentent les plus grands risques pour les communautés et pour coordonner les méthodes utilisées en vue d'amener ces entités à se conformer aux lois municipales et provinciales. Cet échange de renseignements aide aussi à prendre de meilleures décisions, tant au palier provincial que municipal.

Performance opérationnelle – par secteur

Service à la clientèle

Le Service à la clientèle de la CAJO fournit au public un service à guichet unique, aidant les personnes qui désirent se procurer un permis ou une licence ou s'inscrire, ou encore qui veulent obtenir des renseignements ou formuler une plainte au sujet de tous les secteurs d'activité de la CAJO.

En décembre 2017, la CAJO a instauré un nouveau système centralisé pour les contacts avec les clients en vue de renforcer sa capacité de donner suite aux demandes de renseignements et aux plaintes de ceux-ci. Ce nouveau système offre des options d'auto-assistance accrues aux clients et une interface pour les représentants du service à la clientèle de la CAJO.

Tableau 5 Contacts avec les clients

	2016-17	2017-18
Total des contacts avec les clients	155,710	149, 639
Contacts avec les clients au téléphone	102,788	104, 333
Clients au bureau central	16,422	13, 909
Clients ayant eu recours au système automatisé de messages téléphoniques de la CAJO	26,619	20, 039
Contacts avec des clients par courriel	9,881	11, 358

Inspections de conformité aux mesures législatives

En 2017-2018, une nouvelle Direction de la conformité aux mesures législatives a été mise sur pied pour assurer les inspections liées aux jeux électroniques, à la conformité en matière de jeux, ainsi qu'aux alcools et aux jeux.

Cette réorganisation, en vue d'avoir un rôle intégré pour tous les inspecteurs, est conforme à l'adoption par la CAJO d'une approche fondée sur le risque et les résultats en matière de réglementation.

Ce changement fera en sorte que tous les inspecteurs de la CAJO se concentreront sur le risque et les résultats en matière de réglementation, et qu'ils seront en mesure d'effectuer n'importe lequel genre d'inspection.

En ce qui a trait aux tableaux ci-après, au cours des exercices faisant suite à 2017-2018, le nombre réel d'inspections relatives aux alcools, aux jeux ou aux courses de chevaux pourrait varier. Les inspections mettront moins l'accent sur les chiffres et davantage sur la conformité aux mesures législatives pertinentes.



Alcools

Délivrance des permis

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 aussi chargée de surveiller l'administration du programme des permis de circonstance, qui sont requis pour des événements privés occasionnels, tels que des mariages et des réceptions, ou des événements publics dans le cadre desquels de l'alcool sera servi ou vendu au public, comme des festivals communautaires. La Régie des alcools de l'Ontario (LCBO), qui est responsable de la vente au détail de l'alcool, délivrait auparavant les permis de circonstance pour le compte de la CAJO. Depuis le 29 mai 2017, les demandes de permis de circonstance peuvent être présentées en ligne, directement à partir du site Web de la CAJO. La LCBO a continué d'accepter et de traiter les demandes de ces permis sur papier jusqu'au 1^{er} avril 2018. Depuis cette date, toutes les demandes doivent être soumises en ligne par l'entremise du portail iCAJO.

Tableau 6 Nombre total de permis d'alcool et de circonstance délivrés

	2016-17	2017-18
Établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool	17 637	18 468
Centres de fermentation libre-service	528	551
Services de livraison d'alcool	312	378
Fabricants	559	694
Représentants de fabricants	911	1 002
Total des permis d'alcool délivrés	19 947	21 113
Permis de circonstance délivrés	64 643	66 329

Tableau 7 Inspections axées sur la conformité aux mesures législatives

	2016-17	2017-18
Inspections de locaux pourvus d'un permis	25 379	20 755
Contraventions aux lois régissant les alcools de l'Ontario	8 430	5 013
Incidents graves ayant fait l'objet d'un examen plus poussé	351	403

Ventes de vins de la VQA dans les marchés de producteurs

Le 31 mars 2018, 101 établissements vinicoles (y compris 14 établissements vinicoles fabriquant du vin de fruits) vendaient leurs vins de la VQA dans 290 des 445 marchés de producteurs de l'Ontario.

Tableau 8 Avis de proposition* et ordres de payer une amende émis (alcool)

	2016-17	2017-18
Avis de proposition • Demandes (nouvelles, modification, cession) • Mesure disciplinaire (suspension ou ajout de conditions, révocation) • Fermeture de locaux (révocation de permis) • Autre	468	320
Ordres de payer une amende	136	91

**Remarque : Si le registrateur propose de refuser, révoquer ou suspendre un permis, il doit signifier un avis de proposition, justifiant la mesure proposée, à l'auteur de la demande ou au titulaire de permis. Les auteurs de demande ou titulaires de permis qui s'objectent à l'avis peuvent porter appel devant le Tribunal d'appel en matière de permis.*

Tableau 9 Plaintes au sujet de la publicité relative aux alcools examinées

	2016-17	2017-18
Plaintes au sujet de la publicité relative aux alcools examinées	10	7

Jeux

Loteries de l'OLG

Tableau 10 Inspections axées sur la conformité aux mesures législatives – Jeux

	2016-17	2017-18
Inspections de détaillants inscrits	1 693	5 133
Infractions signalées	624	662
Avertissements	350	249

Tableau 11 Inspections axées sur la conformité aux mesures législatives – Jeux électroniques

	2016-17	2017-18
Examens/Vérifications <i>pour veiller à ce que les exploitants respectent les normes du registrateur</i>	5 055	6 291
Infractions en raison de non-conformité <i>entraînant un rapport de non-conformité</i>	140	114

En plus des inspections de jeux commerciaux (voir la note à la suite de Jeux de bienfaisance, pages 48), la CAJO a continué d'effectuer des inspections de sites visés par l'alinéa 207 (1) b) du Code criminel. Dans ces établissements, les activités de jeu sont mises sur pied et administrées par l'OLG. Les inspecteurs de la CAJO sensibilisent aussi le secteur des jeux de bienfaisance pour veiller à ce qu'il continue à se conformer.

En 2017-2018, 646 inspections ont été effectuées par la CAJO, qui ont permis de déceler 208 infractions.

Inscriptions pour les jeux

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

- Fournir des biens ou des services à des organismes religieux ou de bienfaisance pour les aider à mettre sur pied et à administrer une loterie pourvue d'une licence ou toute entreprise qui fabrique des feuilles de bingo ou des billets à 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, ou travailler pour un de ceux-ci.

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

Le tableau 12 à la page suivante indique le nombre d'inscriptions accordées par la CAJO par catégorie d'inscription.



Tableau 12 Nombre d'inscriptions pour les jeux accordées

Catégorie d'inscription	Secteur d'activité	2016-17	2017-18
Exploitants	Secteur commercial	34	47
	Secteur de bienfaisance	69	70
Vendeurs	Secteur de bienfaisance*	176	174
	Secteur des loteries de l'OLG	9 831	9 855
Fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu	Secteur commercial	59	62
	Secteur de bienfaisance	63	60
	Secteur des loteries de l'OLG	14	15
Fournisseurs de biens ou de services non relatifs au jeu	Secteur commercial	287	286
Syndicats	Secteur commercial	17	18
Préposés au jeu de catégorie 1	Secteur commercial	2 748	2 757
	Secteur de bienfaisance	536	566
	Secteur des loteries de l'OLG	1 903	1 863
Préposés au jeu de catégorie 2	Secteur commercial	11 072	11 087
	Secteur de bienfaisance	1 845	1 765
Total		28 654	28 625

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

Licences délivrées pour des jeux de bienfaisance

La CAJO administre le programme de délivrances des licences de loterie de bienfaisance en Ontario. Cela inclut les loteries mises sur pied et administrées par des organismes religieux ou 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.

La CAJO et les municipalités locales se partagent toujours la responsabilité de délivrer les licences de loterie de bienfaisance.

La CAJO délivre des licences pour :

- des jeux de bienfaisance dans des salles de bingo où les gros lots peuvent s'accumuler avec le temps;
- des 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;
- des loteries mises sur pied dans des territoires non érigés en municipalité;
- des loteries se déroulant lors de foires ou d'expositions désignées.

Les municipalités délivrent des licences de loterie de bienfaisance pour :

- des bingos dont les prix ne totalisent pas plus de 5 500 \$;
- des bingos-média dont les prix ne totalisent pas plus de 5 500 \$;
- des billets à fenêtres pour les organismes locaux;
- des tombolas dont les prix totaux sont de 50 000 \$ ou moins;
- des 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 \$.

Tableau 13 Licences de loterie délivrées

	2016-17	2017-18
Bingos	124	108
Jeux de bienfaisance (salle de bingo)	2 952	2 952
Billets à fenêtres*	57	36
Tombolas	281	386
Activités de jeu à caractère social	31	20
Autre	4	3
Total	3 449	3 505

***Billet à fenêtres** signifie instrument de jeu en carton, présentant un ou plusieurs rabats qui, lorsqu'on les ouvre suivant le pointillé, révèlent des fenêtres où sont imprimés des chiffres ou des symboles, en combinaisons gagnantes ou perdantes. Les cartes scellées et les billets pour bingos sont deux exemples de billets à fenêtres.



Approbations du matériel et des systèmes de jeu électroniques

Direction des services techniques et de laboratoire

La confiance du public de l'Ontario dans les jeux repose en grande partie sur l'intégrité et l'équité des jeux et des systèmes de jeu. La Direction des services techniques et de laboratoire appuie la réglementation de la technologie des jeux en fournissant des évaluations techniques, des services et des approbations d'experts pour assurer l'intégrité technique des produits et des systèmes de jeu.

Les jeux et la technologie que la Direction évalue et approuve entrent dans toutes les catégories de jeux réglementées par la CAJO partout dans la province : les jeux de casinos, les jeux/tombolas de bienfaisance, les loteries et le jeu en ligne.

Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques

Le Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques (« Laboratoire ») est constitué d'une équipe d'experts très qualifiés et expérimentés travaillant dans un laboratoire interne muni des mêmes systèmes de jeu que ceux qui se trouvent dans les sites de jeu de l'Ontario. Se servant d'un équipement de mise à l'essai à la fine pointe, les membres de l'équipe analysent et examinent de près tous les aspects des systèmes de jeu.

Le Laboratoire et son personnel respectent la norme internationale ISO 17025:2005, qui est la norme attestant de l'excellence 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. L'accréditation du Laboratoire est confirmée de nouveau chaque année par l'entremise de vérifications internes et externes qui confirment la qualité des évaluations et des essais.

Le Laboratoire a mené un sondage anonyme auprès des fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu; 91 % de ceux qui ont répondu ont indiqué que le service à la clientèle était très bon ou excellent.

Tableau 14 Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques

	2016-17	2017-18
Demandes d'approbation de produits relatifs aux jeux électroniques	2 132	2 774
Produits présentant des problèmes en matière de réglementation découverts par la CAJO et qui n'ont pas été approuvés	453	567

Remarque : Au cours de 2017-2018, le Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques a connu une hausse de 30 % du nombre d'évaluations, ayant trait notamment à de nouvelles technologies concernant les jeux joués en ligne à l'aide de dispositifs mobiles et les tirages électroniques. Le temps d'attente moyen pour une approbation a été de 23 jours, soit 35 % plus court qu'en 2016-2017. L'objectif est de continuer à améliorer le temps d'attente au cours du prochain exercice.

Vérifications par la CAJO —

Casinos et salles de machines à sous

En 2017-2018, le secteur des casinos a poursuivi sa transition vers un modèle exploité par le secteur privé dans le cadre de la stratégie de modernisation de l'OLG. Une approche fondée sur des normes a aussi été adoptée en matière de réglementation pour le secteur. Selon cette approche, la CAJO établit des objectifs et des normes clairs pour l'industrie. Les entités réglementées déterminent ensuite la façon la plus efficace et efficiente de les atteindre. La CAJO évalue la conformité en obtenant l'assurance que ces objectifs et ces normes sont atteints. La nouvelle approche est avantageuse pour la CAJO et les exploitants, car elle permet :

- une plus grande souplesse opérationnelle tout en renforçant les résultats en matière de réglementation sans imposer un fardeau inutile à ceux que nous réglementons;
- à la CAJO de gérer de façon proactive l'évolution constante des industries qu'elle réglemente et d'avoir la souplesse nécessaire pour s'acquitter de ses nouvelles responsabilités réglementaires.

Lorsque le vérificateur de la CAJO effectue une vérification dans un casino, il évalue la conformité de cet endroit aux exigences de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, des Normes du registrateur pour les jeux, de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* et de tous les règlements pertinents. La CAJO aide de façon proactive les entités réglementées à respecter les exigences réglementaires en ayant recours à la sensibilisation, à la collaboration et à la dissuasion. Au cours de 2017-2018, la CAJO a effectué trois vérifications fondées sur le risque.

Jeu sur Internet (Jeu en ligne)

La CAJO continue d'améliorer et d'adapter son approche en matière de réglementation pour le jeu en ligne de l'OLG en vue de réglementer le jeu tout en accordant la marge de manœuvre appropriée sur le plan commercial. Cela englobe l'application d'une approche fondée sur le risque pour le processus d'évaluation de l'admissibilité et d'inscription, l'évaluation technique et l'approbation des mises à niveau des modes de jeu en ligne et des nouveaux jeux de l'OLG, et des activités d'assurance réglementaire pour évaluer la conformité aux Normes du registrateur pour les jeux. Dans le cadre de ses activités d'assurance du cadre réglementaire, la CAJO effectue des vérifications, surveille la conformité et procède à des examens, surveille les aspects techniques de la plateforme de jeu en ligne et mène des enquêtes sur les comportements suspects sur la plateforme PlayOLG.ca de la province. Au cours de 2017-2018, la CAJO a effectué huit vérifications et examens fondés sur le risque.

Jeux de bienfaisance

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 les bingos de bienfaisance dans la province en faisant en sorte que des produits électroniques soient disponibles dans les établissements de jeux de bienfaisance existants et futurs. Ces produits englobent actuellement le bingo électronique, les jeux Play on Demand (POD), les dispensateurs de billets à fenêtre électroniques et Turbo Challenge.

Au cours de la dernière année, la CAJO a poursuivi son travail avec l'OLG et les partenaires de l'industrie pour faciliter l'adoption de jeux électroniques mis sur pied et administrés par l'OLG dans des centres de jeux de bienfaisance. Il y a au total 31 centres de jeux de bienfaisance qui sont désormais réglementés en vertu des Normes du registrateur pour les jeux. Au cours de 2017-2018, la CAJO a effectué trois vérifications et examens fondés sur le risque.

Autres jeux de bienfaisance

En plus des jeux de bienfaisance exploités par l'OLG en collaboration avec les organismes de bienfaisance, il y a toujours des bingos traditionnels joués à l'aide de feuilles qui sont mis sur pied et administrés par des organismes de bienfaisance titulaires d'une licence en Ontario. Les revenus tirés des jeux de bienfaisance, y compris ceux générés par les bingos traditionnels, constituent une source essentielle de financement pour un grand nombre d'organismes sans but lucratif. La CAJO continue d'appuyer le secteur des jeux de bienfaisance en soutenant les possibilités pour les organismes de bienfaisance de recueillir des fonds et en offrant aux fournisseurs des possibilités d'accroître leurs activités 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, au lancement de Trouvez l'as 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. En 2017-2018, la CAJO a effectué une vérification au sein du secteur.

Loteries de l'OLG

Au cours de 2017-2018, une approche fondée sur des normes pour la réglementation a été adoptée pour les loteries de l'OLG. La CAJO travaille avec l'OLG pour soutenir sa stratégie de modernisation pour ce secteur d'activité. En 2017-2018, la CAJO a effectué trois vérifications liées aux loteries.

Courses de chevaux

Vérifications liées aux courses de chevaux

La CAJO effectue des vérifications et des examens des hippodromes de l'Ontario pour évaluer : l'efficacité des structures et des processus de gouvernance; l'intégrité de la gestion des fonds; la conformité à la licence les autorisant à exploiter un hippodrome; les règles sur les courses. La Direction de la vérification et de l'observation des mesures législatives de la CAJO collabore aussi étroitement avec la division Courses de chevaux de l'OLG pour des questions d'intérêt commun, telles que la gouvernance et l'intégrité de la gestion des comptes pour les bourses. En 2017-2018, la CAJO a effectué deux vérifications.

Délivrance des licences de courses de chevaux

En 2017-2018, la CAJO a poursuivi ses efforts visant à mettre en œuvre un cadre réglementaire qui soutient une industrie des courses moderne, efficace et axée sur le client. Des agents de délivrance des licences de la CAJO travaillent aux hippodromes et au bureau central à Toronto. La CAJO délivre des licences aux participants à l'industrie des courses de chevaux (jockeys, entraîneurs, conducteurs et vétérinaires), aux hippodromes (associations) et aux salles de paris.

Tableau 15 Délivrance des licences de courses de chevaux

Nombre de licences délivrées	2016-17	2017-18
Thoroughbred	6 105	5 764
Quarter Horse	582	534
Standardbred	10 135	9 858
Total	16 822	16 156

Hippodromes de l'Ontario

Thoroughbred

Fort Erie Race Track, Fort Erie
Woodbine Racetrack, Toronto

Standardbred

Clinton Raceway, Clinton
Dresden Raceway, Dresden
Flamboro Downs, Dundas
Georgian Downs, Innisfil
Grand River Raceway, Elora
Hanover Raceway, Hanover

Hiawatha Horse Park, Sarnia
Kawartha Downs, Fraserville
Leamington Raceway, Leamington
Mohawk Racetrack, Campbellville
Rideau Carleton Raceway, Ottawa
The Raceway at Western Fair District, London
Woodbine Racetrack, Toronto

Quarter Horse

Ajax Downs, Ajax

Enquêtes

Voici les enquêtes menées sur les activités des courses de chevaux par la CAJO (CCO/CAJO en 2016) :

Tableau 16 Statistiques des unités d'enquêtes

	2016-17	2017-18
Activités de conformité	193	211
Activités de diligence raisonnable	1 505	1 484
Activités de contrôle des médicaments	248	365
Activités réglementaires	173	79

Décisions

Les décisions sont rendues par écrit par les juges et les commissaires de la CAJO concernant des infractions aux règles sur les courses de 2016 (CCO/CAJO en 2016). On peut en appeler de ces décisions auprès du Comité d'appel des courses de chevaux (CACC), un organisme de décision indépendant et impartial.

Tableau 17 Décisions des officiels de courses

Breed	2016-17	2017-18
Thoroughbred		
Décisions des commissaires	205	201
Dates des courses	173	173
Standardbred		
Décisions des juges	443	462
Dates des courses	773	742
Quarter Horse		
Décisions des commissaires	21	31
Dates des courses	29	30

Avis

Tableau 18 Nombre d'avis d'ordre envisagé ou de suspension immédiate

	2016-17	2017-18
Avis d'ordre envisagé	4	6

Audiences, appels, règlement des différends et règlements

Le Tribunal d'appel en matière de permis (Tribunal) est un tribunal décisionnel sans lien de dépendance avec la CAJO qui fait partie de Tribunaux de la sécurité, des appels en matière de permis et des normes Ontario. Le Tribunal est chargé d'entendre les appels concernant les décisions quant à la délivrance de permis ou de licences ou l'inscription prises par différents organismes de réglementation. Si une personne reçoit un avis de proposition au sujet d'une question relative aux alcools, un avis d'ordre envisagé au sujet d'une question relative aux jeux ou aux courses de chevaux ou un ordre de payer une amende du registrateur des alcools, des jeux et des courses et désire obtenir une audience, celle-ci sera tenue par le Tribunal d'appel en matière de permis.

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

- 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*, la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et la *Loi de 2015 sur les licences de courses de chevaux*;
- D'autres mesures proposées par le registrateur en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool*, la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et la *Loi de 2015 sur les licences de courses de chevaux*;
- Des audiences publiques visant à déterminer l'admissibilité à un permis d'alcool ou à l'ajout à des locaux pourvus d'un permis;
- Des appels au sujet d'ordres de payer une amende imposés 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 19 Règlements liés aux alcools sans audience*

	2016-17	2017-18
Nombre de règlements sans audience (Avis d'ordre envisagé et ordres de payer une amende)	113	106

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

Tableau 20 Réunions publiques liées aux alcools tenues par téléconférence**

	2016-17	2017-18
Nombre de réunions publiques tenues par téléconférence	7	11

**Si la CAJO reçoit une objection par écrit à la délivrance d'un permis de vente d'alcool, une décision est prise soit de convoquer une réunion publique à la CAJO, soit de délivrer un avis de proposition d'examiner la demande de permis pouvant faire l'objet d'un appel devant le Tribunal d'appel en matière de permis. Une réunion publique, qui est un autre mode de règlement des différends, est une rencontre informelle entre l'auteur d'une demande de permis d'alcool, les personnes qui s'opposent et le registrateur adjoint de la CAJO. Cette rencontre peut se faire au moyen d'une conférence téléphonique.

Tableau 21 Règlements liés aux jeux sans audience***

	2016-17	2017-18
Nombre de règlements sans audience (Avis d'ordre envisagé et ordres de payer une amende)	10	10

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

Opérations internes —

Opérations internes et situation financière

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

L'évolution du marché dans les secteurs des alcools et des jeux, ainsi que des initiatives gouvernementales et des réformes des lois et des règlements ont continué à accroître le mandat de la CAJO en matière de réglementation, y compris la fusion des fonctions de réglementation de la Commission des courses de l'Ontario (CCO) à compter du 1^{er} avril 2016 et la réglementation de la vente de bière et de vin dans les épiceries. Afin d'alléger les pressions que l'élargissement du mandat exerce sur les opérations et les finances, la CAJO poursuit la mise en œuvre de son orientation à long terme par l'entremise de son plan stratégique. À ce plan se greffent un processus de planification des activités renforcé et une approche intégrée à l'égard de l'évaluation du rendement pour s'assurer que les initiatives actuelles et futures appuient la réalisation des cinq objectifs stratégiques de l'organisme (voir la page 20) et permettent à la CAJO d'être mieux à même de s'acquitter des responsabilités accrues qui lui incombent dans les secteurs des alcools et des jeux. Dans le cadre du processus, cette année, les résultats de la planification et les principales initiatives de la CCO ont été intégrés à l'approche de planification de la CAJO.

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

Les attentes en matière de services ont aussi changé au cours des dernières années et continueront à présenter des défis pour la CAJO quant à sa capacité de réagir en temps voulu et de façon efficace. La Commission cherche donc à offrir un service de qualité en utilisant de façon efficace la nouvelle technologie pour améliorer et rationaliser les méthodes et les moyens de prestation des services qui sont adaptés aux besoins et aux attentes des intervenants. On investira dans la technologie dans le cadre de l'initiative relative à la solution technologique pour l'assurance du cadre réglementaire, qui permettra la prestation de services par voie électronique afin que les intervenants puissent présenter leurs demandes de permis, de licences et d'inscriptions en ligne à la CAJO.

Budget de fonctionnement – revenus et dépenses pour l'exercice 2017-2018

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

Tableau 22 Revenus et dépenses pour l'exercice 2017-2018

<i>Revenus</i>	2016-17	2017-18	Increase
Droits et redevances ⁽¹⁾	25 608 003 \$	27 574 499 \$	1 966 496 \$
Total	25 608 003 \$	27 574 499 \$	1 966 496 \$
<i>Dépenses</i>			
Salaires et avantages sociaux ⁽²⁾	71 070 380 \$	71 761 413 \$	691 033 \$
Autres charges directes de fonctionnement ⁽³⁾	12 060 827 \$	13 711 393 \$	1 650 566 \$
Total des dépenses de programmes	83 131 207 \$	85 472 806 \$	2 341 599 \$
Moins les recouvrements ⁽⁴⁾	(53 305 512 \$)	(54 900 396 \$)	1 594 884 \$
Total	29 825 695 \$	30 572 410 \$	746 715 \$

- (1) L'augmentation des droits et redevances découle principalement des 90 nouvelles autorisations de vendre de la bière, du cidre et du vin dans des épiceries, de la perception en temps réel de tous les droits de permis d'alcool et de circonstance, et des droits d'inscription auprès des nouveaux fournisseurs de services qui doivent désormais verser des droits d'inscription annuels pour chaque site.
- (2) L'augmentation des salaires et avantages sociaux découle de la nouvelle convention collective, de l'harmonisation des avantages sociaux et de la redistribution des ressources humaines en fonction des priorités organisationnelles.
- (3) L'augmentation des autres charges directes de fonctionnement est principalement attribuable au soutien continu accordé par la CAJO pour permettre à l'Ontario Racing Association de remplir son mandat consistant à aider l'industrie des courses de chevaux à devenir autosuffisante.
- (4) Les recouvrements englobent les droits et redevances provenant de l'industrie des courses de chevaux, des évaluations de l'admissibilité pour les jeux des fournisseurs externes (y compris la mise à l'essai de matériel de jeu), ainsi que de la réglementation des jeux commerciaux, des loteries de l'OLG, du jeu en ligne et d'autres initiatives de modernisation des jeux payées par l'OLG. En 2017-2018, les recouvrements ont surtout découlé des courses de chevaux et des activités de jeu.



Comité d'appel des courses de chevaux

90, avenue Sheppard Est

Bureau 200

Toronto, ON M2N 0A4

Téléphone : 416-326-8700 ou 1 800-522-2876 (sans frais en Ontario)

Par Télécopieur : 647 723-2198

Adresse Web : info@hrapealpanel.ca



Comité d'appel des courses de chevaux

Le Comité d'appel des courses de chevaux (CACC) a été établi en vertu de la *Loi de 2015 sur les licences de courses de chevaux* en tant qu'organisme de décision chargé d'entendre les appels des décisions prises en vertu des règles sur les courses.



Le CACC a été mis sur pied en tant qu'organisme de décision impartial sans lien de dépendance avec la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO). Les membres sont nommés au sein du CACC par le conseil d'administration de la CAJO. Le CACC obtient un soutien opérationnel et administratif du secrétariat du CACC, une unité qui fait partie de la Division des communications et des affaires internes de la CAJO. Ce secrétariat relève du conseil d'administration de la CAJO pour des questions administratives. Il fonctionne en tant qu'unité distincte et est séparé des autres sections de l'organisation de la CAJO en vue de favoriser l'indépendance du CACC. De plus, bien que le président du conseil d'administration et les membres du CACC soient nommés par le conseil d'administration de la CAJO, la CAJO ne joue pas de rôle de supervision, ne prend pas part aux prises de décisions du Comité et n'est pas habilitée à intervenir pour des cas particuliers.

Membres du Comité

Toutes les nominations au sein du CACC sont faites dans le cadre d'un processus concurrentiel axé sur le mérite dans le but de regrouper des membres ayant une expérience diversifiée dans le secteur des courses de chevaux et possédant idéalement une ou plusieurs des qualifications suivantes : expérience juridique; expertise scientifique ou médicale/en pharmacologie; expérience en gouvernance; expérience en règlement des différends sportifs; connaissance des principes de justice administrative. À la suite d'un vaste processus d'évaluation, au cours de la dernière année, le conseil d'administration de la CAJO a renouvelé le mandat de deux ans de cinq membres du Comité, qui prendra fin en 2020.

Le processus de nominations contribue à faire en sorte que le CACC mène ses activités et entende les appels avec intégrité et que les parties devant lui aient confiance qu'elles sont traitées équitablement par un comité impartial.



STANLEY SADINSKY

Président

Première nomination :
1^{er} avril 2016

Expiration du mandat :
31 mars 2019



SANDRA MEYRICK

Vice-présidente

Première nomination :
1^{er} avril 2016

Expiration du mandat :
31 mars 2020



JOHN CHARALAMBOUS

Membre

Première nomination :
1^{er} avril 2016

Expiration du mandat :
31 mars 2020

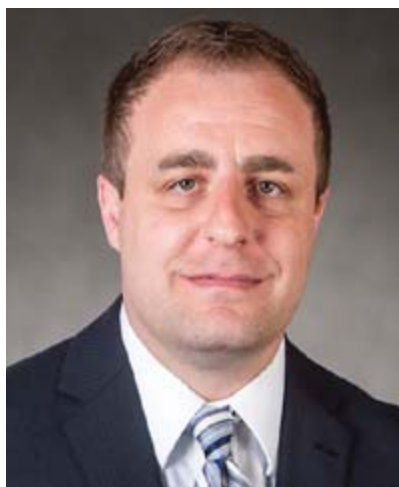


DR JOHN HAYES

Membre

Première nomination :
1^{er} avril 2016

Expiration du mandat :
31 mars 2020



BRIAN NEWTON

Membre

Première nomination :

1^{er} avril 2016

Expiration du mandat :

31 mars 2020



JOHN UNGER

Membre

Première nomination :

1^{er} avril 2016

Expiration du mandat :

31 mars 2018

*Nous soulignons le décès de M.
Unger le 21 septembre 2017.*



BRUCE MURRAY

Membre

Première nomination :

1^{er} avril 2016

Expiration du mandat :

31 mars 2020



DR. BERND KRETZSCHMAR

Membre

Première nomination :

6 mars 2017

Expiration du mandat :

5 mars 2019



JULIE JAMIESON

Membre bilingue

Première nomination :

6 mars 2017

Expiration du mandat :

5 mars 2019



DALE DOWNEY

Membre

Première nomination :

6 mars 2017

Expiration du mandat :

5 mars 2019

Rétrospective de l'année

On a déployé des efforts pour renforcer la gouvernance et la responsabilisation au cours de l'année afin d'améliorer la gouvernance du Comité et d'appuyer le protocole d'entente conclu entre le CACC et la CAJO. On a élaboré un cadre pour la production de rapports de façon à fournir au conseil d'administration de la CAJO l'information appropriée et des mises à jour constantes sur les activités du CACC. En vue d'aider le président du CACC à formuler des recommandations au conseil d'administration de la CAJO quant au renouvellement des nominations au sein du Comité, un vaste processus d'examen et d'évaluation du rendement des membres du Comité a été établi et mis en œuvre.

On a aussi mis l'accent sur l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et sur la surveillance efficace du tribunal pour s'assurer qu'il continue à remplir son mandat. Pour aider à contrôler l'efficacité et assurer la reddition de comptes quant aux priorités clés pour le bon fonctionnement du tribunal, on a établi des indicateurs de rendement clés, qui ont fait l'objet d'un nouveau rapport interne sur le rendement des opérations. Ce rapport renforce la surveillance du Comité en fournissant des renseignements sur le volume de travail du CACC, des indicateurs de rendement et d'autres paramètres.

Dans le cadre de l'engagement du Comité de dispenser des services publics de qualité aux clients et d'assurer la transparence des opérations, un processus de traitement des plaintes a été établi.

La formation des membres du Comité a continué de faire partie des priorités au cours de la dernière année. Les membres ont participé à des activités de sensibilisation, dont des conférences et des ateliers organisés par la Society of Ontario Adjudicators and Regulators. Les membres du CACC se sont rencontrés souvent pour discuter de nouveaux enjeux et favoriser l'échange de renseignements et le perfectionnement professionnel parmi eux.

Le CACC continue à faire en sorte que les parties à des appels puissent avoir accès à un processus juste, ouvert et accessible et que les règles de procédure en place permettent d'appuyer un processus d'appel efficace et adapté.

Rapport statistique pour 2017-2018

Appels

Nombre d'avis d'appels déposés devant le CACC en 2017-2018	Nombre d'avis d'appels déposés devant le CACC en 2016-2017
54	45

Appels selon les types d'infraction	
Interférence	12
Alcool ou drogue chez une personne	0
Drogue chez les chevaux ou médicament	23
Incitation	0
Autre infraction liée aux courses	19

Audiences

Nombre d'audiences en personne	Nombre total de jours d'audiences
48	39

Audiences d'appel	Audition d'une motion
26	20

Motions

Nombre de motions
79

Motions de sursis	Autres genres de motions
40	39