



CAJO

Commission des alcools
et des jeux de l'Ontario

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Rapport annuel 2018-2019

Table des matières

Message de la présidente.....	4
Message du directeur général	5
Conseil d'administration	7

AU SUJET DE LA CAJO

Mesures législatives régissant l'organisme.....	8
Structure organisationnelle	9
Brève description de la structure organisationnelle et des fonctions des divisions de la CAJO	10
GRAPHIQUE 1 – Structure organisationnelle de la CAJO.....	9
GRAPHIQUE 2 – Titulaires de licences ou permis de la CAJO et personnes ou entreprises inscrites	12
GRAPHIQUE 3 – Objectifs stratégiques et sujets de planification	13

ORIENTATION STRATÉGIQUE

Initiatives et priorités du gouvernement	17
Délivrance de licences et réglementation du cannabis récréatif.....	17

MESURES DE RENDEMENT

Performance opérationnelle.....	26
TABLEAU 1 – Demandes de renseignements de la part des médias par mois	19
TABLEAU 2 – Participants aux webinaires	20
TABLEAU 3 – Mesures de rendement de la CAJO 2018-2019	26
TABLEAU 4 – Nombre d'enquêtes par le BEAL.....	27
TABLEAU 5 – Incidents liés à des casinos et des salles de machines à sous	27
TABLEAU 6 – Enquêtes à des fins d'admissibilité	28
TABLEAU 7 – iCAJO et amélioration du service	30
TABLEAU 8 – Performance opérationnelle par secteur : Service à la clientèle	30
TABLEAU 9 – Activités trimestrielles axées sur la participation des intervenants	31
TABLEAU 10 – Inspections des Services de conformité – Cannabis	35
TABLEAU 11 – Inspections des Services de conformité – Tombolas	36
TABLEAU 12 – Nombre total de permis d'alcool et de circonstance délivrés	37
TABLEAU 13 – Inspections des Services de conformité – Alcools.....	37
TABLEAU 14 – Avis de proposition et ordres de payer une amende émis (alcools)	38
TABLEAU 15 – Plaintes au sujet de publicité relative aux alcools examinées	38

VÉRIFICATIONS PAR LA CAJO

Casinos et salles de machines à sous	33
Jeux sur Internet.....	33

Jeux de bienfaisance.....	33
Autres jeux de bienfaisance.....	34
Loteries de l'OLG	34
TABLEAU 16 – Inspections des Services de conformité – Jeux	39
TABLEAU 17 – Nombre total d'inscriptions pour les jeux et les loteries	39
TABLEAU 18 – Licences de loterie délivrées.....	40
TABLEAU 19 – Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques	42
TABLEAU 20 – Délivrance des licences de courses de chevaux.....	43
TABLEAU 21 – Inspections des Services de conformité – Courses de chevaux.....	44
TABLEAU 22 – Décisions des officiels de courses	44

OPÉRATIONS INTERNES

Budget de fonctionnement – revenus et dépenses pour l'exercice 2018-2019.....	47
TABLEAU 23 – Nombre d'avis d'ordre envisagé ou de suspension immédiate.....	44
TABLEAU 24 – Règlements liés aux alcools sans audience.....	45
TABLEAU 25 – Réunions publiques liées aux alcools tenues par téléconférence.....	45
TABLEAU 26 – Règlements liés aux jeux sans audience	46
TABLEAU 27 – Revenus et dépenses pour l'exercice 2018-2019.....	47

COMITÉ D'APPEL DES COURSES DE CHEVAUX

Rétrospective de l'année	50
Rapport statistique pour 2018-2019.....	51

**Alcohol and Gaming
Commission of Ontario**
90 Sheppard Avenue East
Suite 200
Toronto ON M2N 0A4
www.agco.ca

**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 2018-2019

Destinataire : L'honorable Doug Downey
Procureur général

Expéditeur : Lalit Aggarwal
Président
Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario pour la période allant du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019.

Lalit Aggarwal

Président

Message de la présidente

Face au changement, ce sont ceux qui relèvent les défis avec optimisme qui réussissent le mieux.

Une autre merveilleuse année se termine pour moi en ma qualité de présidente du conseil d'administration de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO). L'organisme a traversé une autre période excitante de croissance et de développement en s'adaptant au changement. Comme toujours, la CAJO a dépassé ses attentes et démontré que sa réputation d'organisme de réglementation de calibre mondial est justifiée. La CAJO est un organisme visionnaire, solide, innovateur et résilient que je suis très fière et honorée de diriger.

Au cours des 20 dernières années, la créativité et l'efficacité avec lesquelles la CAJO a fait face aux facteurs de changement et aux besoins changeants des intervenants lui ont permis de suivre un programme dynamique, progressiste et tourné vers l'avenir. Faisant face à des changements constants, l'organisme a su relever tous les défis qui se sont présentés. Les activités courantes se sont poursuivies pendant la mise en œuvre de nouvelles initiatives. La réussite des transformations a été évaluée et les modifications nécessaires ont été apportées aux politiques, aux programmes et aux activités courantes de l'organisme. Grâce à l'importance attachée aux relations internes (avec le personnel/SEFPO et le conseil d'administration) et aux relations externes (avec le gouvernement, l'industrie et le public), celles-ci sont solides et positives.

Au cours du présent exercice, le mandat de deux membres du conseil, Linda Nagel et Jane Holmes, a expiré (en décembre 2018 et en janvier 2019, respectivement). Linda et Jane ont fait profiter le conseil de leurs talents, leur sérieux et leur réceptivité. Les membres du conseil regretteront leurs importantes contributions et leur transmettent leurs meilleurs vœux pour leurs projets.

En revanche, le conseil a accueilli deux nouveaux membres : Dave Forestell et Philip Leong (en décembre 2018 et en janvier 2019, respectivement). Grâce à leurs compétences et leurs antécédents, Dave et Philip se sont intégrés rapidement au conseil. Nous les remercions d'assumer les importantes responsabilités qui incombent aux membres du conseil d'administration de la CAJO.

Je ne peux terminer sans remercier tous les membres du personnel de la CAJO du soutien inestimable fourni sans relâche à moi personnellement et aux autres membres du conseil. Comme je l'ai répété maintes et maintes fois, la force de la CAJO repose sur ses gens. Vous êtes tout simplement les meilleurs!



S. Grace Kerr
Présidente

Message du directeur général

Une année caractérisée par le changement et la transformation

La CAJO est l'organisme de réglementation de l'Ontario pour la vente et le service d'alcool, pour les loteries et les jeux, pour les courses de chevaux et, depuis peu, pour la vente au détail de cannabis. Comme c'est le cas pour d'autres services gouvernementaux, l'industrie et les citoyens s'attendent à recevoir de plus en plus de services numériques, adaptés. La CAJO est depuis longtemps à l'avant plan de la réglementation d'industries modernes. Ainsi, au cours de la dernière année, nous étions bien placés pour assurer la réglementation de nouveaux secteurs en évolution rapide.

Le présent rapport annuel décrit les efforts que l'organisme a déployés au cours du dernier exercice, période pendant laquelle nous avons franchi plusieurs jalons de notre approche permanente visant à moderniser nos processus opérationnels et à optimiser la prestation des services.

- Depuis janvier 2019, les clients de la CAJO effectuent en ligne toutes leurs transactions relatives aux alcools, au cannabis et aux loteries et la plupart des transactions concernant les jeux. Notre portail de prestation des services en ligne *iCAJO* constitue un moyen plus rapide, plus simple et plus pratique de présenter et de gérer, n'importe où et n'importe quand, des demandes de permis ou de licences, d'autorisations et d'inscriptions. Au cours du dernier exercice, un nombre croissant de clients se sont servis du portail pour leurs transactions avec la CAJO et, grâce aux approbations et aux renouvellements automatiques, le service a été plus rapide pour un grand nombre d'entre eux. Les personnes qui ont répondu au sondage sur l'utilisation du portail *iCAJO* ont indiqué un taux de satisfaction de 93 %.
- Les participants aux courses de chevaux de l'Ontario sont désormais mieux protégés grâce à de nouvelles mesures touchant la santé et la sécurité instaurées par la CAJO au cours de la dernière année, dont l'interdiction que des chevaux prennent des médicaments le jour d'une course et la mise à l'essai d'un protocole visant à faire en sorte que les jockeys qui reçoivent un diagnostic de commotion cérébrale soient complètement rétablis avant de participer de nouveau à des courses. Ces mesures, qui ont résulté d'une communication régulière avec les intervenants du secteur des courses de chevaux, démontrent notre engagement de moderniser l'industrie.
- Nous avons aussi apporté des changements au secteur des tombolas électroniques en vue d'offrir une plus grande marge de manœuvre aux organismes de bienfaisance et d'accroître les possibilités pour eux de recueillir des fonds pour leurs importantes causes.

Notre partenariat avec le Bureau de la Police provinciale de l'Ontario, en détachement à la CAJO, a continué de miser sur l'efficacité des enquêtes et la collaboration avec les organismes d'application des lois de toute la province. Grâce au fait que des services policiers provinciaux font partie intégrante des opérations de la CAJO, ce qui est unique pour ces secteurs en Amérique du Nord, nous sommes mieux à même de rationaliser, de normaliser et d'améliorer nos enquêtes tout en renforçant nos efforts pour assurer l'intégrité et la sécurité publique dans les secteurs que nous réglementons.

Dans le cadre de notre engagement d'alléger le fardeau réglementaire pour les clients, nous avons entrepris une initiative de transformation, qui donne déjà des résultats. Notre nouveau groupe de travail sur l'optimisation des ressources réoriente notre initiative de réduction des formalités administratives et en élargit la portée afin de nous aider à nous aligner sur le programme global du gouvernement. Son mandat consistant à optimiser les ressources et à abolir les obstacles permet de tirer parti des possibilités qui se présentent et d'accélérer le travail déjà entrepris dans trois domaines clés : le fardeau réglementaire, les

services externes et les services internes. Nous avons aussi poursuivi la réalisation de notre programme AGCO 2020, qui vise à accélérer nos efforts pour moderniser notre approche en matière de conformité, le service que nous offrons aux clients et notre approche pour la gestion des gens tout en nous permettant de maintenir une présence significative à l'échelle régionale et de rationaliser la prestation de services numériques. Le service à la clientèle est une priorité pour la CAJO et nous avons à cœur d'améliorer constamment l'expérience des clients. Par exemple, nous avons laissé tomber nos processus manuels sur papier pour adopter des modes numériques en ligne qui sont plus rapides et plus pratiques pour les clients, comme le prouvent d'ailleurs nos taux de satisfaction élevés. En mars 2019, nous avons établi une nouvelle direction *Stratégies pour les services et l'expérience client* pour continuer à donner la priorité aux clients lors de l'élaboration de nos politiques, et lors de la conception et de la prestation de nos services, et pour obtenir des taux de satisfaction encore plus élevés. Nous sommes aussi en voie d'établir l'option de communiquer avec la CAJO en clavardant.

En plus de tout cela, au cours de la dernière année, nous avons continué d'améliorer l'efficacité et l'efficience de notre surveillance réglementaire grâce à l'analyse de données et à l'utilisation de renseignements sur la réglementation en vue de favoriser la conception de politiques et de programmes fondés sur des données probantes.

Le nouveau rôle de la CAJO consistant à réglementer la vente au détail de cannabis est devenu une priorité clé cette année. Nous avons pu assumer cette responsabilité rapidement grâce à l'expérience que nous avons de travailler en étroite collaboration avec le gouvernement pour la mise en œuvre de politiques publiques, à la réglementation fondée sur le risque et les résultats, et aux processus établis pour la délivrance de permis et licences et la surveillance en matière de conformité.

L'exercice 2018-2019 a été caractérisé par le changement et la transformation pour la CAJO, et les membres du personnel ont su relever chacun des défis qui se sont présentés. Je suis fier de ce que nous avons accompli collectivement en un court laps de temps. Réfléchissant aux efforts déployés au sein de l'organisme, il est juste de reconnaître l'engagement et le dévouement de toute l'équipe de la CAJO, allant de notre conseil d'administration aux employés de première ligne. Que ce soit pour examiner de nouveau notre culture de leadership, repenser nos approches en matière de gestion ou moderniser la prestation de nos services, nos efforts se poursuivent. Ce faisant, nous continuerons d'agir pour que l'organisme soit le chef de file qu'il doit être à l'avenir.



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, du cannabis 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.

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 du conseil d'administration au cours de l'exercice clos le 31 mars 2019, y compris leur date de nomination initiale.

Indemnités quotidiennes totales de toutes les personnes nommées pour 2018-2019
212 332,10 \$

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

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

DAVE FORESTELL

Membre (à temps partiel)

Première nomination

Décembre 2018

Expiration du mandat

Décembre 2019

JANE HOLMES

Membre (à temps partiel)

Première nomination

Janvier 2017

Expiration du mandat

Janvier 2019

PHILIP LEONG

Membre (à temps partiel)

Première nomination

Janvier 2019

Expiration du mandat

Janvier 2020

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

Au sujet de la CAJO

Vue d'ensemble

Vision

Être un chef de file dans les secteurs des [alcools](#), des [jeux](#), des [courses de chevaux](#) et de la [vente au détail de cannabis](#), 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, des courses de chevaux et de la vente au détail de cannabis 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;
- Répondre aux besoins des clients et des intervenants en misant sur le service à la clientèle;
- Sensibiliser les clients et les intervenants, et établir des partenariats;
- 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.

Mesures législatives régissant l'organisme

Loi de 1996 sur la réglementation des alcools, du cannabis et des jeux et la protection du public, règlements (141/01; 282/07)

Loi de 2018 sur les licences liées au cannabis, règlement 468/18

Loi de 1992 sur la réglementation des jeux, règlement (78/12)

Loi sur les permis d'alcool, règlements (58/00; 718/90; 719/90; 720/90; 70/09; 783/94; 389/91)

Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin, règlement (659/00)

Loi sur les alcools, alinéas 3 (1) b, e, f, g et 3 (2) a, Règlement de l'Ontario 232/16

Loi de 2015 sur les licences de courses de chevaux

Décret 1413/08

Responsabilité sociale : Attitudes sociales en évolution

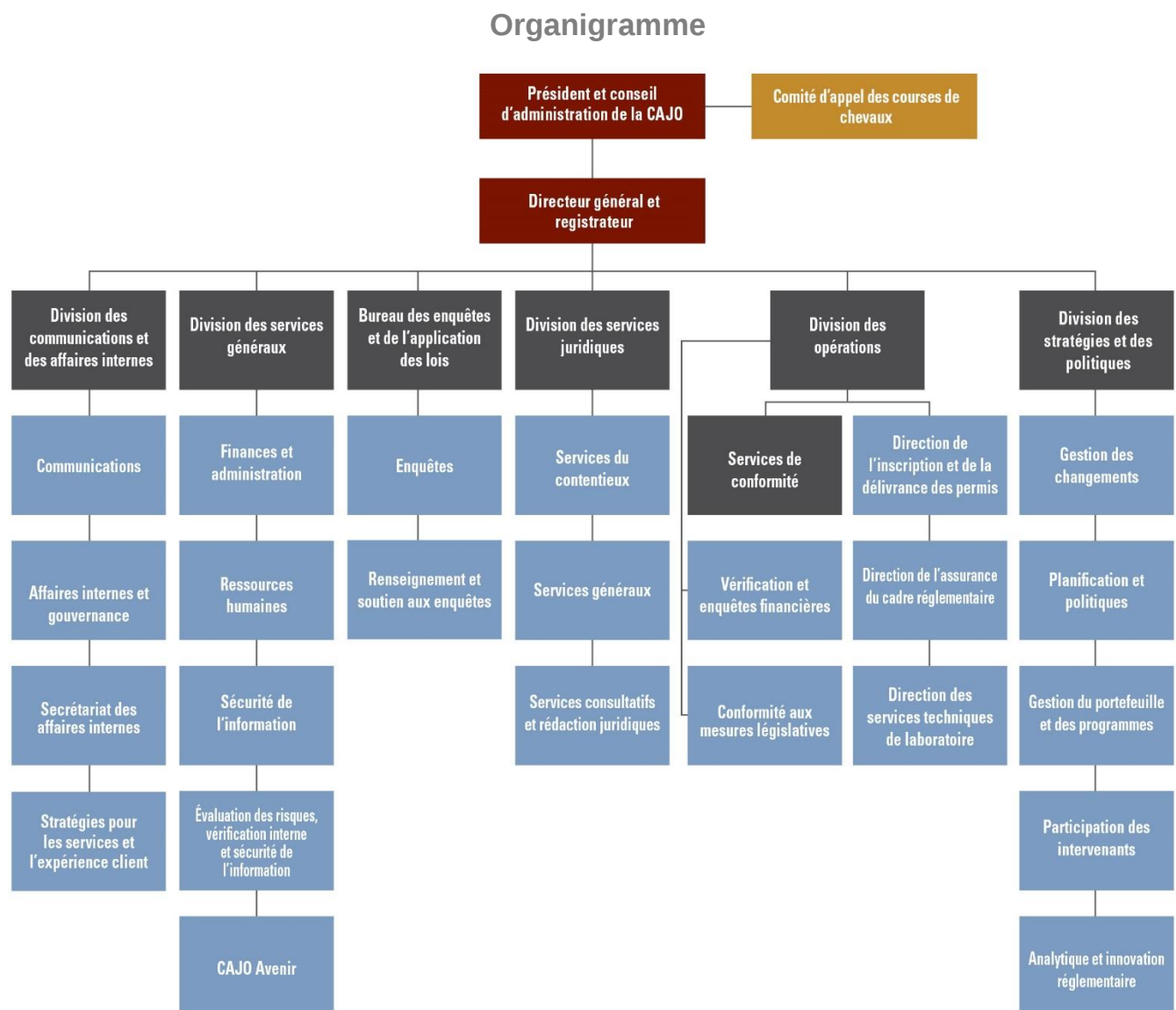
Vu que les attitudes changent au sein de la société et que la CAJO désire mieux tenir compte de la maturité des industries qu'elle réglemente, elle continue de préciser son rôle en matière de promotion de la responsabilité sociale dans les secteurs des alcools, des jeux, des courses de chevaux et du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

Pour que le public ait confiance en l'industrie des jeux, il faut mettre l'accent sur le jeu responsable. 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. Suite à la légalisation du cannabis, la CAJO veille à ce que la vente au détail de cannabis en Ontario se fasse avec honnêteté et intégrité et dans l'intérêt public.

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 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 de la délivrance des permis et des licences, des inscriptions et des activités de conformité pour les secteurs des alcools, des jeux, des courses de chevaux et du cannabis réglementés par la CAJO en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool*, de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, de la *Loi de 2015 sur les licences de courses de chevaux* et de la *Loi de 2018 sur les licences liées au cannabis*.

La Division englobe les Services de conformité, qui sont constitués de la direction *Vérification et enquêtes financières* et de la *Direction de la conformité aux mesures législatives*. Ces directions se livrent aux activités de conformité aux mesures législatives, notamment la sensibilisation, la planification et les inspections, ainsi que des vérifications et des enquêtes financières dans tous les secteurs d'activité. Faisant en sorte que le personnel de première ligne possède les connaissances et les compétences nécessaires pour fournir des services à tous les secteurs, les Services de conformité sont constitués d'équipes de personnes remplissant différentes fonctions qui sont chargées de la conformité aux mesures législatives à l'échelle régionale. Elles adoptent une approche globale axée sur les résultats et le risque et offrent un soutien centralisé pour les programmes de conformité et leur administration. Les agents de conformité donnent suite aux problèmes concernant la conformité quand et où ils se produisent, en adoptant une approche multisectorielle et en continuant de mettre l'accent sur les résultats visés en matière de réglementation.

La *Direction de la conformité aux mesures législatives* fournit aussi les officiels de courses (juges et commissaires) qui supervisent les courses qui se déroulent dans des hippodromes pourvus d'une licence de l'Ontario, ainsi que des services vétérinaires pour surveiller la santé et le bien-être des chevaux lors des courses. Les services vétérinaires travaillent en collaboration avec les vétérinaires officiels qui sont employés par les hippodromes, mais supervisés par la CAJO.

Les membres du personnel de la *Direction des services techniques et de laboratoire* mettent à l'essai et approuvent les jeux, les systèmes 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.

La *Direction de l'assurance du cadre réglementaire* dirige l'élaboration et la mise en œuvre d'outils, de stratégies et de cadres qui orientent l'approche fondée sur la conformité de la CAJO.

Division des stratégies et des politiques

La Division des stratégies et des politiques coordonne et soutient diverses fonctions stratégiques, en plus d'établir des politiques fondées sur des données probantes qui orientent les activités de réglementation. Ses pratiques exemplaires contribuent à faire en sorte que les projets importants se déroulent comme prévu et que les résultats concordent avec les objectifs stratégiques. La Division met en œuvre le cadre de gestion du changement de l'organisme et appuie son objectif stratégique d'établir un milieu de travail gratifiant. Elle dirige l'exécution d'une stratégie 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 le domaine des *ressources humaines*, englobant les relations de travail et les négociations collectives, de la *technologie de l'information*, des *finances* et de l'*administration*, de la *sécurité de l'information*, de la *vérification interne* et de la *gestion globale des risques*.

Division des communications et des affaires internes

La Division des communications et des affaires internes fournit des conseils et des services en communication stratégique, gère les relations avec les médias et la réputation de la CAJO, et supervise l'élaboration du matériel et des publications de communication interne et externe. 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 et les intervenants. De plus, elle assure la liaison principale avec le gouvernement pour la mise en œuvre des initiatives gouvernementales, ainsi que pour la gestion des questions d'intérêt.

La Division englobe aussi une nouvelle direction Stratégies pour les services et l'expérience client, qui a été chargée initialement de s'appuyer sur les objectifs de *Service Experience 2020* pour mener l'initiative à bien. La direction vise à rehausser les services que la CAJO offre à ses clients, dans tous les secteurs d'activité et à chaque point d'accès à l'organisme.

Le Secrétariat des affaires internes, qui est chargé de soutenir le conseil d'administration, fait partie de cette division. Il aide le conseil d'administration à exercer ses responsabilités à l'égard des politiques et de la gouvernance. Il veille en particulier à ce que les principales mesures de reddition de comptes de la CAJO 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. Le personnel fournit aussi un soutien administratif au *Comité d'appel des courses de chevaux (CACC)*.

Bureau des enquêtes et de l'application des lois

Le Bureau des enquêtes et de l'application des lois est un bureau de la Police provinciale de l'Ontario en détachement à la CAJO. Il est constitué de quelque 160 agents de la Police provinciale et est entièrement intégré à la CAJO. Les inspecteurs de la Police provinciale de l'Ontario et le directeur, Renseignement et soutien aux enquêtes de la CAJO, relèvent directement du surintendant en chef. Les directions du Bureau mènent des enquêtes pour tous les secteurs d'activité réglementés par la CAJO. Le Bureau fournit aussi une expertise en matière d'enquêtes et transmet des renseignements à d'autres organismes 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.

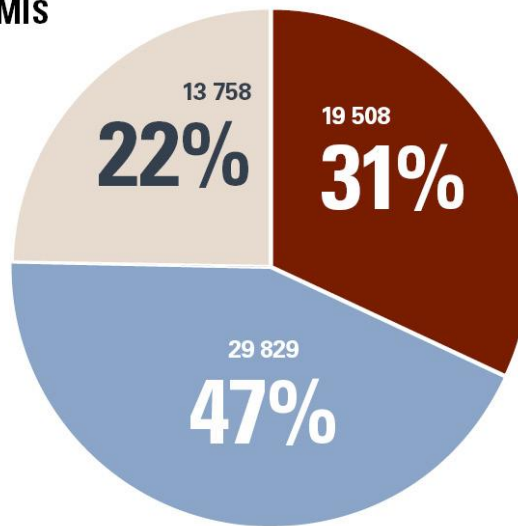
Division des services juridiques

La Division des services juridiques fournit un large éventail de services. Elle étudie les avis de proposition, représente le registrateur et le registrateur adjoint aux audiences, fournit des conseils et des opinions au personnel de la CAJO, notamment sur des questions internes comme la protection de la vie privée et l'accès à l'information, rédige des projets de loi et des contrats, et participe à l'élaboration des politiques. Un avocat représente aussi le registrateur 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

63 095



Environ 64 200 permis de circonstance ont été délivrés par la CAJO en 2018-2019.

Orientation stratégique

La CAJO a élaboré un plan stratégique pour soutenir 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, des courses de chevaux et de la vente au détail de cannabis.

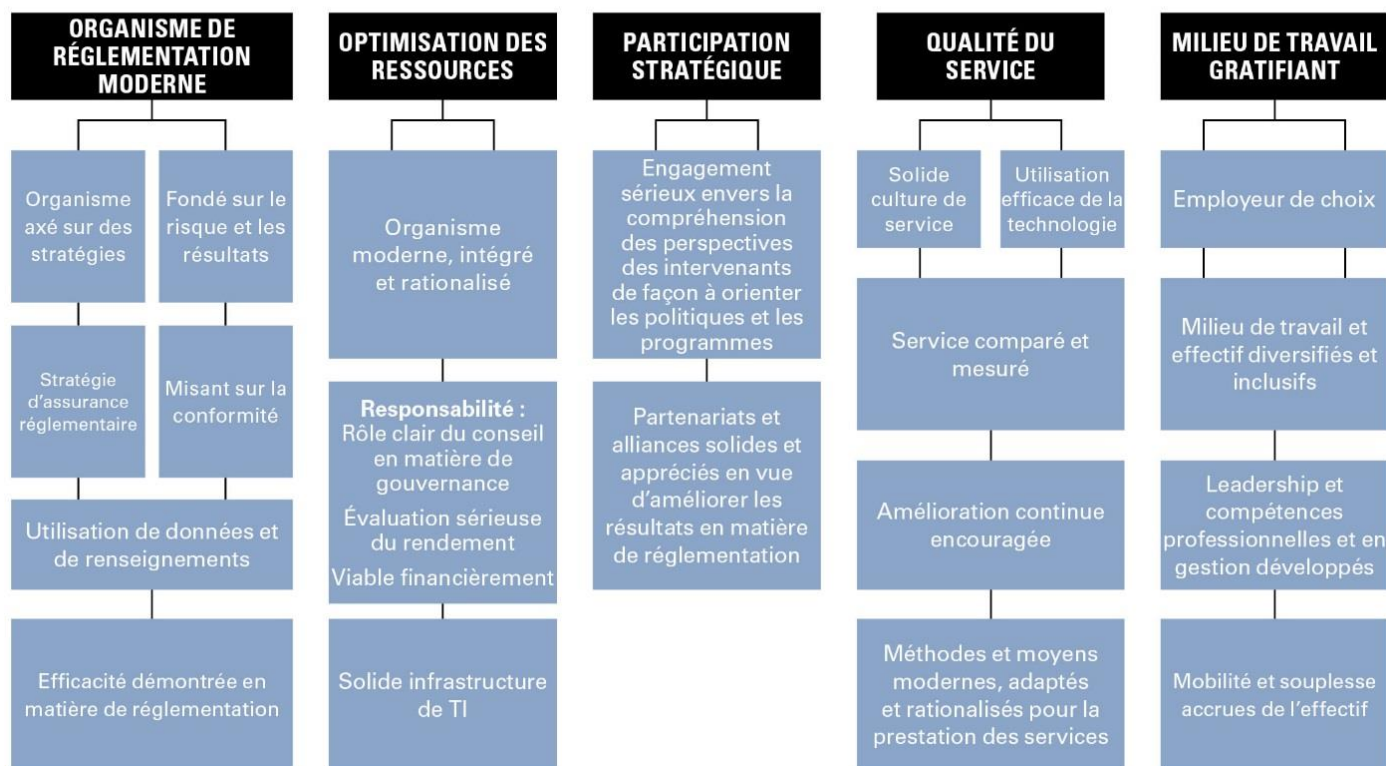
Le plan de la CAJO renferme les cinq objectifs stratégiques suivants :

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, des courses de chevaux et de la vente au détail de cannabis, 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, des courses de chevaux et de la vente au détail de cannabis 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 2018-2019, la CAJO a fait d'importants progrès quant à la réalisation de ses objectifs stratégiques :

1. Organisme de réglementation moderne

- L'Assemblée législative de l'Ontario a adopté la *Loi de 2018 modifiant des lois en ce qui concerne le cannabis*, qui habilite la CAJO à délivrer les licences et à assurer la réglementation et l'application des lois en ce qui a trait à la vente de cannabis récréatif par des magasins privés en Ontario. Des détails sur ce nouveau rôle de la CAJO se trouvent à la [page 18](#).
- La CAJO a travaillé de concert avec la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) pour mettre en œuvre la stratégie globale de modernisation du secteur des jeux, comportant notamment la transition vers de nouveaux exploitants de casinos, et pour appuyer les principaux éléments de la stratégie relative à la modernisation des loteries et à la plateforme joueur de l'OLG.

- La CAJO a modifié sa politique en vue de moderniser le secteur des alcools. Elle a notamment harmonisé les heures de vente d'alcool le dimanche pour que l'alcool puisse être vendu de 9 h à 23 h tous les jours. Des conseils sur le plan stratégique et du fonctionnement au sujet de la réforme proposée du cadre de réglementation des alcools ont été fournis régulièrement au gouvernement.
- Dans le cadre du projet « Aller de l'avant : la réglementation des courses de chevaux en Ontario » et suite aux consultations menées auprès de l'industrie des courses de chevaux de l'Ontario, la CAJO a modifié des processus du [Programme de contrôle anti-dopage des chevaux](#) et apporté des changements aux [règles sur les courses](#). Elle a notamment établi une norme relative aux conditions météorologiques pour les hippodromes. Les règles mises à jour ont été rendues publiques à l'automne 2018. Une règle fondée sur des normes pour des cas de commotion cérébrale fait l'objet d'un projet pilote durant la saison des courses 2019.
- Dans le cadre de la deuxième phase du projet de modernisation des loteries, en novembre 2018, la CAJO a élargi le [cadre de réglementation des tombolas électroniques](#) en vue d'alléger le fardeau administratif des organismes religieux et de bienfaisance de l'Ontario et de leur donner une plus grande marge de manœuvre pour la mise sur pied et la gestion de tombolas.

2. Optimisation des ressources

- La CAJO a continué de mettre l'accent sur les mesures de rendement et l'optimisation des ressources pour tous les programmes mis en œuvre au cours de la dernière année. Par exemple, la satisfaction globale des clients à l'endroit d'iCAJO, le nouveau système automatisé en ligne de la CAJO pour la délivrance de permis et licences et l'inscription, a dépassé la cible fixée, 93 % des clients indiquant qu'ils sont satisfaits du nouveau système. Les efforts déployés par la CAJO pour communiquer avec les intervenants ont aussi permis de dépasser les attentes, la grande majorité d'entre eux se sentant engagés ou très engagés. Le **tableau 3** de la page 27 renferme d'autres renseignements à ce sujet.
- La surveillance continue des progrès réalisés à l'aide des mesures de rendement du plan stratégique actuel s'est poursuivie, l'information reçue permettant de mieux évaluer les résultats des activités et l'efficacité de la réglementation.
- Un nouveau cadre stratégique Analytique et innovation réglementaire a été élaboré en vue d'accroître la capacité de la CAJO de générer et d'utiliser des données à l'échelle de l'organisme. La CAJO est donc en train de mettre en œuvre une nouvelle stratégie globale axée sur les données en vue d'améliorer son approche en matière de réglementation quant à la conduite en état d'ébriété.
- Une [stratégie d'information, de formation et de sensibilisation](#) renouvelée a été mise en œuvre en 2018-2019. Cette stratégie vise à appuyer les activités d'assurance du cadre réglementaire de la CAJO et à favoriser une culture proactive, axée sur la conformité au sein des industries qu'elle réglemente en accroissant la planification et l'offre de possibilités de parfaire la formation en vue d'appuyer la conformité aux lois et aux règlements pertinents. Dans le cadre de cette stratégie renouvelée, la CAJO a approuvé quelque 13 projets d'information, de formation et de sensibilisation, y compris une nouvelle initiative visant à concevoir, en collaboration avec Equine Guelph, des programmes de formation en ligne sur le bien-être des chevaux.
- 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 a continué d'effectuer des vérifications et des évaluations internes selon un plan triennal de vérification et d'évaluation stratégiques approuvé par son conseil d'administration. Ce plan garantit l'examen des principaux secteurs de risques et des grandes priorités en vue de les

harmoniser avec les objectifs stratégiques de l'organisme et de se conformer aux exigences pertinentes. Plusieurs vérifications et évaluations ont été effectuées, et des recommandations ont été mises en œuvre, ce qui a renforcé les systèmes de contrôle interne ainsi que la gouvernance et la responsabilité.

- L'amélioration du plan de gestion des urgences de la CAJO s'est poursuivie. On a procédé notamment à l'établissement de plans de continuité des activités pour les nouveaux secteurs d'activité et à la modification de l'infrastructure de la CAJO pour assurer la protection et l'accessibilité des systèmes et des renseignements essentiels en cas d'urgence.

3. Participation des intervenants

- La CAJO a poursuivi la mise en œuvre d'une approche axée sur la participation des intervenants à l'échelle de l'organisme en tant que processus opérationnel de base. Cette stratégie a mené à la mise en œuvre d'une série d'activités axées sur la participation qui visaient à sensibiliser les intervenants aux principales initiatives de la CAJO et à recueillir leurs commentaires.
- Une vaste stratégie a été élaborée en vue de mettre à contribution les partenaires municipaux de la CAJO de façon ciblée et coordonnée. Au cours de la première année de la stratégie, une série de webinaires ont été organisés pour les municipalités afin de renforcer et d'officialiser la relation de la CAJO avec ses partenaires municipaux en établissant une plateforme pour le dialogue et la sensibilisation. Il y a eu trois webinaires qui ont porté sur le rôle de la CAJO, les jeux de bienfaisance et le cannabis.
- Un certain nombre de webinaires éducatifs ont été offerts aux intervenants des industries. Ils ont porté notamment sur la vente de bière, de vin et de cidre dans les épiceries, l'intégration des courses de chevaux et le programme « Trouvez l'as ».
- La CAJO a poursuivi sa collaboration avec la Police provinciale de l'Ontario et les services policiers régionaux et municipaux qui participent actuellement au programme « Dernier verre » dans le cadre de l'examen continu des rapports sur le programme et de l'analyse des données du programme.
- La collaboration et les partenariats étroits avec les services policiers, les autres organismes de réglementation et les municipalités ont continué de renforcer la conformité aux mesures législatives grâce au partage de renseignements et de ressources.
- La CAJO a continué 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.

4. Qualité du service

- La modernisation du mode de prestation des services de la CAJO grâce à l'instauration graduelle du portail Web [iCAJO](#) se poursuit, les phases 2 et 3 ayant été mises en œuvre en 2018. La période de transition pour passer des transactions papier aux transactions en ligne de la phase 2 a pris fin en janvier 2019, signifiant que toutes les transactions ayant trait à l'alcool, y compris les permis de vente d'alcool, pour les fabricants et leurs représentants, les centres de fermentation libre-service et les services de livraison d'alcool, se font désormais exclusivement en ligne. La phase 3 a été mise en œuvre en novembre 2018. Elle englobait les services pour les exploitants de sites de jeu, les préposés au jeu, les fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu ou non relatifs au jeu, et les détaillants de produits de loterie. Pour le cannabis, toutes les transactions se sont faites de façon numérique par défaut dès le départ en janvier 2019 et se font exclusivement à l'aide du portail en ligne.

-
- Une nouvelle politique sur les [commentaires et plaintes](#) a été mise en œuvre en janvier 2018 afin de clarifier les procédures et de confirmer l'intention de la CAJO de se servir des commentaires et des plaintes reçus pour apporter des améliorations opérationnelles continues.
 - Dans le cadre de son plan de communications stratégiques et à l'appui de ses initiatives de transformation, la CAJO a élargi la portée de ses activités ayant trait aux médias sociaux sur Twitter, se servant de cette voie de communication pour les mises à jour importantes et le contact avec le public.
 - Une nouvelle *direction Stratégies pour les services et l'expérience client* a été établie en mars 2019 en vue de rehausser les services que la CAJO offre à ses clients, dans tous les secteurs d'activité.

5. Milieu de travail gratifiant

- Dans le cadre de son initiative de conception organisationnelle, la CAJO a continué d'envisager la structure optimale pour l'organisme et a décelé un certain nombre de possibilités d'en accroître la souplesse, le dynamisme et l'agilité. Grâce à ces efforts, l'organisation finira par être structurée de façon à fournir les meilleurs services possible et à réaliser les priorités stratégiques tout en étant en mesure de prévoir toute interruption et tout changement, et d'y donner suite.
- La première étape d'un programme de travail périphérique a été mise en œuvre en vue d'offrir une structure souple permettant aux employés de travailler à l'occasion à partir d'un autre lieu de travail, lorsque leurs tâches et leurs fonctions le permettent.
- L'initiative CAJO Avenir a continué de mettre l'accent sur la participation à l'échelle de l'organisation dans le cadre d'activités telles que NEXT Talks, inspirées des populaires TED Talks. Les employés ont été invités à préparer une présentation sur un sujet particulier à l'intention de tout le personnel.
- Suite à la récente enquête sur la participation des employés, la CAJO s'est engagée à élaborer des plans d'action pour les questions globales suivantes : possibilités que des idées soient adoptées et mises à exécution et amélioration de l'efficacité et de l'efficience des structures et des processus de travail.
- La CAJO a tenu sa toute première série d'assemblées virtuelles. Grâce à une approche moderne et efficiente, la série a relié les employés de la CAJO des quatre coins de la province au cours d'une semaine grâce à une combinaison de séances interactives diffusées en continu en direct, à des journées à thème avec du contenu personnalisé, à des présentations enregistrées et à une plateforme sur les médias sociaux pour répondre aux questions des employés.

Initiatives et priorités du gouvernement

En tant qu'organisme du gouvernement provincial, la CAJO appuie les priorités quant aux politiques publiques et les objectifs financiers du gouvernement de l'Ontario. 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 sont axés sur les clients et offerts de façon efficiente. On donne ci-après des exemples d'initiatives gouvernementales qui ont eu une incidence directe sur les opérations internes de la CAJO, tant d'un point de vue stratégique que structurel et financier :

1. Délivrance de licences et réglementation du cannabis récréatif

Le 17 octobre 2018, l'Assemblée législative de l'Ontario a adopté la [*Loi de 2018 modifiant des lois en ce qui concerne le cannabis*](#), établissant la structure juridique pour la vente au détail de cannabis en Ontario et habilitant la CAJO à délivrer les licences et à assurer la réglementation et l'application des lois en ce qui a trait à la vente de cannabis récréatif par des magasins privés en Ontario.

La *Loi de 2018 sur les licences liées au cannabis* et ses règlements d'application [sont entrés en vigueur](#) le 16 novembre 2018.

Le 13 décembre 2018, le gouvernement de l'Ontario a limité temporairement à 25 le nombre d'autorisations accordées à des détaillants de cinq régions, et, conformément au *Règlement de l'Ontario 468/18*, a donné à la CAJO le mandat de tenir une [loterie des déclarations d'intérêt](#) afin de déterminer qui pourrait présenter une demande de licence d'exploitation pour vente au détail, en vue d'obtenir une des 25 autorisations de magasins de vente au détail. La loterie s'est étendue sur la période allant du 2 janvier 2019, date de publication des règles de la loterie, au 13 décembre 2019, date prévue pour la modification du *Règlement de l'Ontario 468/18*.

Le Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques de la CAJO, qui est certifié à l'échelle internationale, a réalisé un logiciel pour la sélection des auteurs d'une demande dans le cadre de la loterie. Ce laboratoire, qui se sert d'un équipement à la fine pointe pour mettre à l'épreuve et analyser l'intégrité de tous les systèmes utilisés en Ontario pour les loteries, les casinos et les jeux sur Internet, était bien placé pour réaliser ce logiciel. Il a soumis son logiciel au laboratoire indépendant certifié *Gaming Laboratories International* pour des mises à l'essai et une attestation indépendantes.

La CAJO a retenu les services de KPMG pour surveiller la tenue de la loterie et s'assurer qu'elle se déroule de façon équitable et en respectant les règles établies. La CAJO a tenu la loterie le 11 janvier 2019. Il y avait environ 17 000 demandes. Le 21 février 2019, KPMG a remis son rapport sur la première phase de la loterie, concluant que le processus de cette phase était équitable pour tous les auteurs d'une demande et les auteurs d'une demande potentiels.

Le 7 février 2019, le conseil d'administration de la CAJO a approuvé le programme [CannSell](#) pour la formation de tous les employés des magasins de vente au détail de cannabis autorisés en Ontario.

La CAJO a élaboré un cadre réglementaire, des processus pour la conformité et la vérification, ainsi que les [Normes du registrateur pour les magasins de vente au détail de cannabis](#) pour faire en sorte que les magasins soient exploités dans l'intérêt public. En outre, la CAJO a préparé son portail en ligne [iCAJO](#) pour le traitement de toutes les demandes de licences et d'autorisations ayant trait au cannabis.

Dix magasins de vente au détail de cannabis ont obtenu une licence. Ils devraient ouvrir leurs portes le 1^{er} avril 2019, conformément à l'objectif du gouvernement de l'Ontario que des magasins soient prêts à être exploités à cette date. La CAJO continue de travailler avec le gouvernement de l'Ontario et de l'appuyer pour la réglementation du cannabis, notamment pour l'ouverture d'autres magasins pourvus d'une licence.

Le profil public changeant de la CAJO

Site Web de la CAJO

Le nombre de fois que le site Web agco.ca est consulté en moyenne chaque mois a augmenté considérablement à la suite de l'annonce du rôle que jouerait la CAJO en tant qu'organisme de réglementation provincial pour la vente au détail de cannabis. Au cours des six mois qui ont précédé l'annonce, il y a eu au total 230 000 consultations du site. Au cours des six mois qui ont suivi l'annonce, ce nombre a plus que doublé pour atteindre 480 000.

Durant les mois de pointe liés à la *loterie des déclarations d'intérêt* (décembre 2018 à février 2019), le nombre de fois que le site de la CAJO a été consulté en moyenne chaque mois s'est accru de 240 % par rapport à la même période un an auparavant. Près de la moitié de ces consultations visaient à obtenir de l'information sur le cannabis.

Médias sociaux

En raison du vif intérêt suscité par la réglementation du cannabis, la CAJO a élargi considérablement son rayonnement. Par exemple, entre octobre 2018 et janvier 2019, ce qui représente un peu moins de trois mois, la CAJO a reçu 1 020 mentions liées au cannabis sur les médias sociaux. En comparaison, elle avait été mentionnée 400 fois sur les médias sociaux au cours de l'exercice 2016-2017.

Liste de distribution par courriel

Afin de tenir les parties intéressées informées des progrès réalisés quant à la réglementation de la vente au détail de cannabis, la CAJO a invité les gens à s'inscrire pour recevoir des avis par courriel. Entre octobre 2018 et mars 2019, la CAJO a envoyé près de 100 messages par courriel dans les deux langues officielles aux personnes inscrites à sa liste de distribution pour le cannabis, qui comptait d'ailleurs plus de 11 000 inscriptions à la fin de l'exercice. Le taux moyen d'ouverture de ces courriels était de 59 %, soit deux fois plus que le taux moyen repère du gouvernement de 26,5 %¹.

Demandes de renseignements de la part des médias.

Lorsqu'elle a commencé à réglementer la vente au détail de cannabis, un des buts de la CAJO était de bien faire connaître les principaux règlements et leurs objectifs. Communiquer les renseignements à ce sujet aux médias est devenu une priorité au cours de l'année. La CAJO a enregistré une hausse de 311 % de ses communications avec les médias cette année, les demandes concernant le cannabis étant montées en flèche entre décembre 2018 et février 2019.

TABLEAU 1 – Demandes de renseignements de la part des médias par mois

Demandes de renseignements de la part des médias

	2017-2018	2018-2019	Hausse en pourcentage
Septembre	6	8	33 %
Octobre	10	11	10 %
Novembre	15	12	-20 %
Décembre	14	24	71 %
Janvier	16	115	619 %
Février	14	52	271 %
Mars	6	96	1 500 %
Avril	8	51	538 %

¹ Mail Chimp. 2019. <https://mailchimp.com/resources/email-marketing-benchmarks/>

Liaison avec les intervenants du secteur du cannabis

Webinaires de la CAJO

La CAJO a tenu trois webinaires sur le cannabis en vue de l'ouverture de magasins privés de vente au détail de cannabis le 1^{er} avril 2019. Ces webinaires ont été une bonne occasion de sensibiliser les titulaires de licences potentiels à ce que seraient leurs responsabilités de nature réglementaire ainsi qu'à la méthode adoptée par la CAJO pour sélectionner les titulaires de licences pour le cannabis et à son approche fondée sur des normes pour la réglementation et la conformité. Le taux global de satisfaction des participants à ces webinaires a été de 88 %.

TABLEAU 2 – Participants aux webinaires

	Vente au détail privée Partie 1	Webinaire pour les municipalités	Vente au détail privée Partie 2	Vente au détail privée Partie 3	Total des personnes inscrites aux webinaires
Date	27 nov. 2018	27 nov. 2018	14 déc. 2018	4 janv. 2019	
Nombre de personnes inscrites	3 896	415	2 732	4 113	11 156

Séances d'information pour les détaillants de cannabis

Le 4 mars 2019, la CAJO a organisé une séance d'information pour les 25 auteurs d'une demande sélectionnés dans le cadre de la loterie des déclarations d'intérêt en vue d'établir des liens entre la CAJO et les exploitants et les gérants de magasins de vente au détail de cannabis, et de fournir des renseignements supplémentaires sur les exigences de la CAJO en matière de rapports et sur son approche à l'endroit de la conformité et de l'assurance du cadre réglementaire. Au total, 45 détaillants de cannabis ont assisté à la séance et le taux global de satisfaction a été de 100 %.

Conférences municipales

La CAJO a aussi participé à plusieurs conférences municipales, notamment à la conférence de la *Rural Ontario Municipal Association* et au *forum des secrétaires municipaux du Nord du ministère des Affaires municipales*, afin de fournir de l'information sur l'industrie de la vente au détail de cannabis que l'organisme réglemente depuis peu. La CAJO a ainsi eu l'occasion de répondre aux questions d'intervenants à l'échelle municipale, notamment des conseillers municipaux, des services policiers locaux, ainsi que des agents de délivrance des licences et chargés de l'application des règlements.

2. Modernisation du secteur de la vente au détail et de la consommation d'alcool

Le gouvernement s'est engagé à moderniser les règles s'appliquant à la vente au détail et à la consommation d'alcool en Ontario. En novembre 2018, il a annoncé qu'il offrirait la possibilité aux dépanneurs, aux hypermarchés et à un plus grand nombre d'épiceries de vendre de la bière et du vin.

Peu de temps après, le gouvernement a lancé un processus de consultation publique sur la vente et la consommation d'alcool. Plus de 33 000 consommateurs, entreprises, fabricants d'alcool, organismes chargés de la sécurité et de la santé publique, détaillants, restaurants et bars ont fait part de leurs commentaires dont s'inspirera le gouvernement pour établir ses plans de réforme du secteur de l'alcool.

Conformément à l'objectif du gouvernement d'améliorer le choix des consommateurs et d'accroître les possibilités pour les entreprises, en décembre 2018, la CAJO a autorisé The Beer Store, la LCBO, les magasins externes d'établissements vinicoles et les épiceries autorisées à vendre de l'alcool entre 9 h et 23 h, tous les jours. Auparavant, l'alcool ne pouvait être vendu qu'entre 9 h et 23 h du lundi au samedi et entre 11 h et 18 h le dimanche.

En outre, au 31 mars 2019, la CAJO avait autorisé 363 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.
- 293 sont autorisées à vendre de la bière et du cidre seulement.

De ce nombre, 68 possèdent aussi une autorisation pour une boutique de vin, qui permet à une boutique de vin indépendante d'être exploitée dans une épicerie.

La CAJO continuera à travailler avec le gouvernement et les intervenants dans le cadre des initiatives de modernisation du secteur de l'alcool faisant partie du plan de réforme du gouvernement.

3. L'Ontario ouvert aux affaires

Le gouvernement met l'accent sur la nécessité pour l'Ontario d'être ouvert aux affaires. Il a mis en œuvre une initiative d'allègement du fardeau administratif à l'échelle du gouvernement en vue de stimuler la croissance économique et de renforcer l'interaction entre le gouvernement et les entreprises.

La CAJO déploie depuis longtemps des efforts pour appuyer ces objectifs en cherchant constamment des moyens d'alléger le fardeau administratif des entreprises et en adoptant des approches en matière de réglementation qui favorisent un développement économique responsable. L'établissement d'un cadre de réglementation qui est davantage fondé sur les risques et les résultats 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.

En 2018-2019, la CAJO a conçu et adopté une approche similaire pour la vente au détail de cannabis en Ontario, en assurant ainsi l'efficacité tout en évitant dès le départ d'imposer une surveillance réglementaire lourde et inutile. La CAJO continue aussi d'établir des partenariats stratégiques et d'échanger des renseignements avec des ministères et d'autres organismes gouvernementaux en vue de renforcer les approches rationalisées axées sur la collaboration. Cela englobe des relations productives avec le ministère du Procureur général, le ministère des Finances, la Société ontarienne du cannabis, l'OLG et la LCBO.

De nombreuses réformes réglementaires et internes auxquelles la CAJO a procédé au cours des 15 dernières années visaient à alléger le fardeau administratif. La notion d'optimisation des ressources fait partie intégrante de l'organisme et de son plan stratégique. La CAJO a continué à travailler avec les intervenants à un certain nombre d'initiatives en 2018-2019 dans le cadre des efforts constants de modernisation de la réglementation, y compris à des changements visant à rehausser les avantages des jeux de bienfaisance. De plus, la CAJO a mis sur pied un groupe de travail interne chargé d'envisager des façons de travailler mieux, plus rapidement et plus intelligemment en allégeant le fardeau réglementaire pour les entités réglementées par l'organisme, d'offrir de la souplesse et d'améliorer la prestation de services aux clients, et de déceler des gains d'efficience afin d'appuyer les cibles d'allègement du fardeau réglementaire du gouvernement.

4. 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. En voici les 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 le rôle de l'OLG quant à la mise sur pied, l'administration et la surveillance des loteries et des jeux.

La CAJO a aussi entrepris un processus de modernisation de son approche à l'égard de la réglementation, qui se greffe au plan de l'OLG visant à moderniser les secteurs des loteries et des jeux de l'Ontario. Pour ses activités de réglementation, la CAJO a adopté une approche moderne et progressive, fondée sur le risque et l'obtention de résultats et procurant une certaine marge de manœuvre sur le plan des affaires et des gains d'efficience pour les industries des loteries et des jeux. Ces efforts s'alignent sur les objectifs clés du gouvernement de dispenser des services publics de façon plus efficiente, d'alléger le fardeau réglementaire et d'offrir un plus grand choix aux consommateurs. En outre, l'approche fondée sur les résultats quant à la réglementation a permis à la CAJO de réduire considérablement ses coûts annuels et aux exploitants de casino de réaliser des économies ou d'augmenter leurs revenus.

Modernisation des casinos de l'OLG

L'OLG a commencé à moderniser les activités de jeu commerciales en invitant les sociétés qui exploitent des casinos du secteur privé à devenir les nouveaux exploitants des casinos. L'OLG a divisé les emplacements de casinos de l'Ontario en huit groupes et a présenté des demandes de proposition pour des exploitants de casinos du secteur privé dans chaque regroupement. Le 1^{er} mai 2018 et le 18 juillet 2018, les regroupements de la région du grand Toronto Ouest et du Centre ont respectivement eu de nouveaux exploitants de casinos du secteur privé. Jusqu'à présent, sept regroupements (Est, Sud-Ouest, Nord, Ottawa, région du grand Toronto, région du grand Toronto Ouest et Centre) ont fait la transition. Pour le regroupement de Niagara qui reste, cette transition est prévue pour 2019. La CAJO a joué un rôle clé pour faciliter cette transition. Elle a effectué de vastes évaluations de diligence raisonnable et d'admissibilité pour s'assurer que tous les exploitants respectent les principes d'honnêteté et d'intégrité et que tous les jeux de casino sont exploités conformément à la loi. La CAJO s'est aussi livrée à un certain nombre d'activités clés dans le cadre de la transition. Par exemple, elle travaille de concert avec l'exploitant de casino et l'OLG pour surveiller les activités de transition, évaluer si les emplacements sont prêts et veiller à ce que les casinos se conforment à toutes les mesures législatives portant sur les jeux et aux *Normes du registrateur pour les jeux*. Une fois la transition terminée, de nombreux exploitants de casinos du secteur privé choisissent de construire de nouveaux casinos, d'agrandir des établissements ou de les déménager à l'intérieur de leur regroupement. Au cours de la dernière année, un grand nombre de projets d'agrandissement ou de construction ont été mis sur pied, plusieurs d'entre eux avec des plans de construction d'hôtels et de salles de spectacle, ainsi que d'agrandissement d'installations de jeu pour y ajouter des jeux de table en direct. Pour que les exploitants comprennent bien les exigences réglementaires de la CAJO et de la Police provinciale de l'Ontario et s'y conforment, la CAJO leur fournit un guide sur *la construction, l'agrandissement et le déménagement de casinos* et participe à des activités, telles que des inspections à des fins de conformité avant l'ouverture des lieux et des simulations dans les casinos.

Modernisation des loteries et plateforme joueur de l'OLG

Dans le cadre de la stratégie de modernisation des loteries de l'OLG et conformément aux normes de la CAJO, l'OLG est aussi en voie de moderniser les éléments clés de ses activités liées aux loteries et aux jeux sur Internet, dont une nouvelle plateforme joueur, le remplacement des terminaux de loterie, une

meilleure méthode pour les paris sportifs, une nouvelle présence sur le Web et dans des applications, ainsi que de nouveaux jeux.

La stratégie de modernisation des loteries, englobant la plateforme joueur de l'OLG, vise à élargir la clientèle en s'assurant que la technologie et les produits répondent aux besoins changeants des clients. L'OLG a l'intention de mettre en œuvre toutes les initiatives de modernisation des loteries en même temps, la phase 1 étant prévue pour plus tard au cours de l'exercice qui vient et l'intégration de tous les systèmes devant faire partie des futures phases. La CAJO déploie des efforts pour informer les nouveaux fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu des exigences et des attentes en matière de réglementation, ainsi que pour évaluer les moyens techniques conformément aux normes du registraire, en respectant les principes de l'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 fondée sur les normes et les risques, ainsi que sur les résultats. L'organisme a adopté avec succès une approche fondée sur des normes pour les jeux de casinos, les loteries, les jeux de bienfaisance et les jeux sur Internet.

La [page 36](#) renferme des renseignements sur la façon dont la CAJO effectue les vérifications et les examens des fonctions, des processus et des systèmes de gestion des loteries de l'OLG.

5. Gouvernement ouvert

La CAJO a continué d'appuyer l'initiative pour un gouvernement ouvert, qui vise à faire en sorte que le gouvernement soit plus ouvert et plus transparent en partageant des données et de l'information avec la population de l'Ontario, et en menant des consultations auprès de celle-ci.

Conformément à la Directive sur les données ouvertes, la CAJO a publié sur son site Web une liste des ensembles de données dont elle a la garde et le contrôle. Cette liste indique 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. L'organisme a aussi passé en revue les ensembles de données clés publiés sur son site Web pour s'assurer que ce sont des versions ouvertes et lisibles par machine. Il a établi l'ordre de priorité des ensembles de données devant être publiés en vertu de la Directives sur les données ouvertes et continuera à mettre ces données à la disposition du public, en ligne, selon une approche « ouvert par défaut ».

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. L'organisme 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 suivent une formation sur 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 révélés par les mesures de rendement de 2018-2019, 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 d'initiatives de grande importance à la CAJO, notamment :

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

Performance opérationnelle

TABLEAU 3 – Mesures de rendement de la CAJO 2018-2019

Objectif stratégique appuyé	Mesure de rendement	Cible pour le cycle de planification quinquennal	Résultats
			2018-2019
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.	94 % 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.	85 % 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).	Alcools : 13,25 jours Jeux : 12 jours Délai moyen inférieur à la norme de la CAJO.
	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 (20 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.	88 % des intervenants ayant participé à la série de webinaires sur le cannabis ont déclaré se sentir engagés/très engagés, ce qui est supérieur à la cible de la CAJO.
			93 % des intervenants ayant participé à la série de webinaires pour les municipalités ont déclaré se sentir engagés/très engagés, ce qui est supérieur à la cible de la CAJO.
Qualité du service	Satisfaction globale des clients à l'endroit d'iCAJO, le nouveau système automatisé 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.	93 % des clients indiquent qu'ils sont satisfaits d'iCAJO, ce qui est supérieur à la cible de la CAJO.
	Pourcentage des exploitants de jeux indiquant un excellent niveau de satisfaction quant à la mise à l'essai et aux services de laboratoire de la CAJO.	Augmentation du pourcentage des exploitants de jeux indiquant un excellent niveau de service pour le faire passer à 75 %.	100 % des exploitants de jeux indiquent que le niveau de service est excellent, ce qui est supérieur à la cible de la CAJO.
Milieu de travail gratifiant	Temps requis pour pourvoir les postes vacants (semaines).	Temps nécessaire pour pourvoir un poste vacant en moyenne conforme ou inférieur à la cible interne de la CAJO (8 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 (19,08 heures) dépasse la cible de la CAJO.

Performance opérationnelle – BEAL

Le Bureau des enquêtes et de l'application des lois (BEAL), qui est constitué d'agents de la Police provinciale de l'Ontario, est entièrement intégré à la CAJO. Ce bureau est en détachement à la CAJO et entièrement intégré à ses activités afin de rationaliser, de normaliser et d'améliorer ses enquêtes. Le BEAL est formé de la Direction des enquêtes et de la Direction du renseignement et du soutien aux enquêtes. Ces directions fournissent une expertise en matière d'enquêtes et transmettent efficacement des renseignements aux organismes externes d'application des lois et de réglementation, ainsi qu'à des intervenants de l'industrie afin d'assurer l'intégrité et la sécurité publique dans les industries réglementées par la CAJO.

Direction des enquêtes (BEAL)

Incidents

TABLERAU 4 – Nombre d'enquêtes par le BEAL

	2017-2018	2018-2019
Jeux sur Internet	21	33
Jeux de bienfaisance	30	21
Titulaires de permis d'alcool et auteurs d'une demande	127	110
Gagnants liés à l'OLG	49	55
Gagnants suspects à la loterie	83	87
Autres enquêtes liées aux loteries	109	167
Enquêtes supplémentaires passées en revue et confiées à la Direction de la conformité aux mesures législatives de la CAJO à des fins de suivi.	143	32

Direction de l'application des lois régissant les jeux

Unités des enquêtes pour les jeux

TABLERAU 5 – Incidents liés à des casinos et des salles de machines à sous

	2017-2018	2018-2019
Total des enquêtes	8 507	9 424
Total des infractions au <i>Code criminel</i>	3 262	2 291
Cas allégués de tricherie au jeu	108	179
Accusations de tricherie au jeu portées	20	19
Total des infractions n'ayant pas trait au <i>Code criminel</i> Ces incidents pouvaient avoir trait à une enquête ou une infraction liée à une loi provinciale, telle que la <i>Loi sur les permis d'alcool</i> , la <i>Loi sur l'entrée sans autorisation</i> et la <i>Loi sur la santé mentale</i> . 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.	5 245	7 133

En 2018-2019, il y a eu au total 1 123 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 6 – Enquêtes à des fins d'admissibilité

	2017-2018	2018-2019
Enquêtes relatives aux jeux 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.	531	518
Vérifications pour aider des organismes externes <i>Ces vérifications servent à aider des organismes externes d'application de la loi.</i>	725	562

Partenariats stratégiques

Les Services de conformité reconnaissent les avantages de travailler en collaboration avec les services policiers et d'autres organismes de réglementation. Au cours de 2018-2019, ces services ont continué à chercher de nouvelles possibilités de partenariats stratégiques et des approches fondées sur la collaboration en vue de favoriser la conformité au sein de tous les secteurs réglementés par la CAJO.

Au cours du présent exercice, les Services de conformité ont dirigé la mise en œuvre d'un projet de conformité à Ottawa portant sur le secteur du marché By, de concert avec les organismes chargés de la conformité à l'échelle municipale, dont les règlements, la santé publique, les incendies et les services policiers. Dans le cadre du projet, des séminaires ont été organisés pour le personnel de première ligne chargé de la conformité en vue de le sensibiliser davantage aux principales préoccupations ayant trait à la conformité pour les organismes participants, et un processus efficace a été établi pour que les problèmes soient confiés à l'organisme responsable. En fonction des résultats obtenus dans le cadre de ce projet pilote, on envisagera des possibilités de partenariats avec d'autres collectivités.

Performance opérationnelle – Par secteur

Stratégies pour les services et l'expérience client

En mars 2019, la CAJO a créé une nouvelle direction Stratégies pour les services et l'expérience client, qui a été chargée initialement de s'appuyer sur les objectifs de *Service Experience 2020* pour mener l'initiative à bien. Cette initiative à l'échelle de l'organisme vise à définir et à dispenser des services optimaux à ses clients et à leur permettre d'avoir une bonne expérience en matière de réglementation. Cette initiative vise à améliorer les services que la CAJO offre à ses clients, dans tous les secteurs d'activité, en rehaussant la façon dont elle les soutient à chaque point d'accès en se fondant sur des principes directeurs pour établir des services centrés sur les clients comportant des normes de service claires, offrir de multiples moyens pour communiquer avec l'organisme, être « numérique par défaut » et inclure des options de libre-service.

Améliorations apportées au service et à iCAJO

En vue d'offrir aux auteurs d'une demande et aux personnes et entreprises inscrites auprès de la CAJO des moyens plus rationalisés de faire affaire en ligne avec elle, l'organisme a poursuivi son approche graduelle pour les services en ligne iCAJO :

- La phase 1 a été mise en œuvre le 29 mai 2017 pour les demandes de permis de circonstance et de permis pour les fabricants d'alcool.
- La phase 2 a été mise en œuvre le 29 janvier 2018 pour tous les permis d'alcool. Cette phase a aussi englobé la soumission de plaintes et de demandes de renseignements en ligne.
- La phase 3 a été mise en œuvre le 19 novembre 2018 pour les personnes et entreprises inscrites pour des loteries et des jeux et le 14 janvier 2019 pour les auteurs d'une demande relative au cannabis.

En janvier 2019, le taux de soumission en ligne pour les auteurs d'une demande relative à l'alcool était de 93 %. De plus, 79 % des demandes relatives au jeu ont été traitées en ligne. Les auteurs d'une demande à faible risque peuvent désormais obtenir leur permis ou licence plus rapidement grâce à l'autodélivrance et l'autorenouvellement des permis ou licences.

En 2018-2019, 95 % des permis de circonstance ont été délivrés automatiquement et 41 % des renouvellements des permis d'alcool se sont faits automatiquement. Le taux actuel d'autorenouvellement pour les inscriptions relatives au jeu est de 60 %.

iCAJO améliore le service à la clientèle en permettant aux personnes qui font affaire avec la CAJO de présenter des demandes de permis, de licences ou d'inscriptions et de gérer ces demandes en ligne n'importe où et n'importe quand en accédant à ce portail en ligne. 93 % des clients de la CAJO se disent satisfaits de leur expérience quand ils utilisent le portail iCAJO.

Les notifications réglementaires, les objections ayant trait aux permis d'alcool, les observations du public concernant le cannabis, les demandes de renseignements généraux et les plaintes sont désormais soumises en ligne grâce à iCAJO.

TABLEAU 7 – iCAJO et amélioration du service

	Soumissions iCAJO
Notifications réglementaires	8 666
Objections ayant trait à l'alcool	793
Plaintes	2 217
Demandes de renseignements	33 536
Observations concernant le cannabis (du public et des municipalités)	181
Total	45 393

Plaintes et demandes de renseignements

La politique de la CAJO sur les plaintes et les demandes de renseignements mise à jour met l'accent sur l'analyse des plaintes et l'amélioration continue de la prise de décisions fondées sur des faits probants. Grâce à une surveillance régulière du rendement, le temps moyen requis pour que la CAJO donne suite aux plaintes formulées au sujet de la conformité d'entités réglementées ainsi que pour la délivrance de permis ou licences et les inscriptions a été écourté de 44 % par rapport à l'exercice précédent, pour passer de 69,9 à 39,3 jours.

TABLEAU 8 – Performance opérationnelle par secteur : Service à la clientèle

La CAJO s'est engagée à appuyer le public et les intervenants grâce à un service à la clientèle de première ligne efficace.

	2017-2018	2018-2019
Contacts au téléphone	104 333	100 384
Clients au bureau central	13 909	8 927
Clients ayant eu recours au système automatisé de messages téléphoniques	20 039	33 386
Observations par l'entremise d'iCAJO	n.d.	45,393
Accès au site Web de la CAJO	864 897	1 754 979

La CAJO a poursuivi la réalisation de son engagement d'améliorer l'expérience des clients en mettant en place une technologie permettant de surveiller les appels en vue d'en améliorer la qualité.

Participation des intervenants

La participation des intervenants est un aspect clé de la réalisation de projets prioritaires et de la prise de décisions de la CAJO. La Commission fournit de l'information aux intervenants et les sensibilise pour accroître leur compréhension des exigences en matière de réglementation et améliorer les résultats en matière de réglementation et la conformité. Cette participation appuie l'approche fondée sur la conformité et le risque de la CAJO en renforçant la qualité des services et la collaboration.

Les activités de sensibilisation, de formation et de participation des intervenants englobent l'organisation de webinaires et des délégations nationales/internationales, des consultations et des séances d'information des intervenants de l'industrie, ainsi que la participation à des forums et des conférences ayant trait à l'industrie et l'animation de groupes de travail.

TABEAU 9 – Activités trimestrielles axées sur la participation des intervenants

Participation par trimestre	Total des activités de participation
1 ^{er} trimestre d'avril à juin 2018	25
2 ^e trimestre de juillet à septembre 2018	8
3 ^e trimestre d'octobre à décembre 2018	40
4 ^e trimestre de janvier à mars 2019	12
Total	85

En plus de ses activités de liaison avec l'industrie, la CAJO a élaboré une vaste stratégie de mobilisation des municipalités en vue de communiquer de façon ciblée et coordonnée avec elles au sujet de ses cadres de réglementation des alcools, du cannabis et des jeux de bienfaisance. La stratégie englobait une série de webinaires à l'intention des municipalités qui visaient à renforcer la relation de la CAJO avec ces dernières en sollicitant leur participation pour des questions clés touchant les activités de réglementation de la CAJO en vue de servir les intérêts municipaux. Les webinaires portaient notamment sur le rôle de la CAJO pour la sensibilisation au cadre de réglementation des jeux de bienfaisance et à l'industrie du cannabis qu'elle régit depuis peu. Dans l'ensemble, il y a eu plus de 900 inscriptions à l'échelle municipale pour les quatre webinaires, avec un taux moyen de satisfaction des participants de 94 %.

Pour toute la saison 2018-2019, les courses se sont déroulées selon les *règles sur les courses* ayant subi deux modifications importantes qui ont découlé des activités menées en 2017 par le groupe de travail sur l'initiative instaurée à l'échelle de l'industrie [Aller de l'avant : la réglementation des courses de chevaux en Ontario](#).

- Des mesures visant à rationaliser les processus du Programme de contrôle anti-dopage des chevaux, y compris des modifications aux lignes directrices sur les sanctions afin qu'elles correspondent davantage à la sévérité des infractions ayant trait au dopage et qu'elles protègent mieux les chevaux athlètes. Des résultats préliminaires indiquent que 94 % des cas de tests positifs ont été réglés par l'entremise d'un processus de règlement, sans appel interjeté auprès de Comité d'appel des courses de chevaux, comparativement à 31 % en 2016-2017; entre le 21 avril et le 31 décembre 2018, 17 des 18 cas de tests positifs ont été réglés.
- Des règles fondées sur des normes pour les conditions météorologiques, y compris l'exigence d'annuler des courses et d'autres mesures visant à assurer le bien-être des chevaux et des personnes qui peuvent être affectés par des conditions météorologiques extrêmes. Des mesures de rendement liées à des objectifs tels que l'amélioration du bien-être des chevaux de courses et l'accroissement de la transparence au sujet des annulations de courses ont été élaborées, et on procède actuellement à la collecte de données.

Au cours de 2018-2019, la CAJO a poursuivi ses activités de mobilisation des intervenants de l'industrie tout en instaurant d'autres réformes clés envisagées dans le cadre de l'examen qu'elle a effectué des [règles sur les courses](#). Cela s'est produit de la façon suivante :

-
- Elle a reçu des commentaires d'associations de l'industrie, de gestionnaires d'hippodromes, de vétérinaires et d'autres intervenants sur de nouvelles règles fondées sur des normes interdisant que les chevaux prennent des médicaments le jour des courses en Ontario, ainsi que sur de nouvelles dispositions concernant l'invalidation des réclamations dans les cas où un cheval meurt ou est euthanasié sur la piste de course. On s'est servi des commentaires reçus pour la mise en œuvre et l'évaluation continue de ces changements.
 - Les observations fournies par des jockeys, des gestionnaires d'hippodromes et des professionnels de la santé ont servi à la conception d'un projet pilote portant sur un protocole à suivre en cas de commotion cérébrale dans les hippodromes où courent des chevaux de race Thoroughbred. Ce projet pilote se déroulera pendant la saison des courses 2019. Ce protocole vise à protéger les jockeys et les chevaux de course, ainsi qu'à mieux faire connaître et comprendre les commotions et les risques qu'elles constituent pour la santé.

Services de conformité

Les Services de conformité regroupent les services de vérifications et d'enquêtes financières, et les inspections liées aux jeux électroniques, à la conformité en matière de jeux, ainsi qu'aux alcools et aux loteries.

Les Services de conformité sont chargés d'effectuer des inspections et des enquêtes liées à la réglementation pour tous les secteurs d'activité réglementés par la CAJO. Cette réorganisation des services, qui visait à donner un rôle entièrement intégré à tous les agents de conformité, découle de l'adoption par la CAJO d'une approche fondée sur le risque et les résultats en matière de réglementation.

Vérifications par la CAJO

1. Casinos et salles de machines à sous

En 2018-2019, 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. L'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 de nature réglementaire.

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 2018-2019, la CAJO a effectué quatre vérifications fondées sur le risque.

2. Jeux sur Internet

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 jeux sur Internet et mène des enquêtes sur les comportements suspects sur la plateforme PlayOLG.ca de la province. La CAJO a recours à une approche fondée sur le risque pour ses activités, notamment le processus d'évaluation de l'admissibilité et d'inscription, l'évaluation technique et l'approbation des mises à niveau des modes de jeux sur Internet et des nouveaux jeux de l'OLG, et des activités d'assurance du cadre réglementaire pour évaluer la conformité aux *Normes du registrateur pour les jeux*. Au cours de 2018-2019, la CAJO a effectué quatre vérifications et examens fondés sur le risque.

3. 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.

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 2018-2019, la CAJO a effectué une vérification fondée sur le risque.

4. 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 importante source de financement pour un grand nombre d'organismes sans but lucratif.

La CAJO a continué de soutenir l'industrie des jeux de bienfaisance en appuyant les occasions de recueillir des fonds à des fins de bienfaisance et en offrant aux fournisseurs des possibilités de croissance pour leur entreprise grâce à des initiatives de modernisation. Mentionnons notamment le modèle de recettes de bingo, les modifications apportées au cadre de réglementation des billets à fenêtres, le lancement de *Trouvez l'as* et la participation de la CAJO aux travaux du groupe de travail stratégique sur les jeux de bienfaisance et du groupe de travail sur les méga-tombolas. Le modèle de recettes de bingo s'applique à toutes les salles de bingo avec mises en commun. Si les municipalités et la province sont toujours investies du pouvoir de délivrer des licences, ce modèle offre une certaine souplesse quant à la délivrance des licences, ainsi que la mise sur pied et l'administration des jeux de bienfaisance.

5. Loteries de l'OLG

La CAJO effectue des vérifications et des examens des fonctions, des processus et des systèmes de gestion des loteries de l'OLG. À l'aide d'une approche fondée sur le risque, la CAJO a effectué une vérification ayant trait à la technologie d'un système de loterie et a poursuivi sa surveillance de la modernisation du secteur des loteries de l'OLG. L'OLG a continué de moderniser les aspects clés de ses activités liées aux loteries et aux jeux sur Internet, notamment en instaurant une nouvelle plateforme joueur de l'OLG, en remplaçant des terminaux de loterie, en améliorant la méthode pour les paris sportifs, en ayant une nouvelle présence sur le Web et dans des applications, et en établissant de nouveaux jeux.

La période actuelle est caractérisée par des changements importants touchant les personnes, les processus et la technologie. Au cours de l'année, la CAJO a surveillé les changements en cours, évalué les risques qui y sont associés, fait connaître aux nouveaux fournisseurs relatifs au jeu les exigences et les attentes de la CAJO en matière de réglementation, et évalué si la technologie était au point en tenant compte de ces changements.

6. 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, ainsi que la conformité à la licence les autorisant à exploiter un hippodrome et aux *règles sur les courses*. La direction Vérifications et enquêtes financières 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. Au cours de 2018-2019, la CAJO a effectué trois vérifications et examens des hippodromes de l'Ontario.

7. Diligence raisonnable sur le plan financier et enquêtes

La CAJO effectue des examens de diligence raisonnable sur le plan financier en vue d'évaluer la capacité d'une entité de présenter une demande de permis ou de licence ou d'inscription auprès de la CAJO et de mener ses activités conformément aux principes de l'honnêteté, de l'intégrité et de la responsabilité financière. Les rapports de l'unité des enquêtes financières appuient le processus d'évaluation de l'admissibilité et les prises de décisions concernant la délivrance de permis ou de licences et l'inscription par la Direction de l'inscription et de la délivrance des permis. Au cours de l'exercice, l'unité des enquêtes financières a effectué 14 enquêtes de diligence raisonnable sur le plan financier, comparativement à 12 au cours de l'exercice précédent. L'expertise judiciaire de la Direction a aussi appuyé des enquêtes menées par le Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la CAJO/Police provinciale de l'Ontario pour des cas soupçonnés de mauvais usage de fonds.

En ce qui a trait aux tableaux qui suivent, en comparant les statistiques de 2018-2019 avec celles de 2017-2018, on constate que le nombre réel d'inspections liées aux alcools, aux jeux ou aux courses de chevaux a diminué étant donné que les inspections ne mettent plus l'accent sur les chiffres, mais plutôt sur la conformité aux mesures législatives pertinentes.

Inspections de conformité aux mesures législatives

En 2018-2019, les Services de conformité ont franchi une étape marquante de leur processus de modernisation, en se dotant d'*agents de conformité* formés pour plusieurs secteurs d'activité au lieu d'avoir des *inspecteurs* distincts pour les alcools, les jeux ou les courses de chevaux. Ce changement procure à la CAJO une marge de manœuvre accrue lui permettant de surveiller la conformité de façon plus efficiente. Par exemple, il ne faut qu'un agent de conformité pour inspecter une épicerie qui vend de l'alcool et des billets de loterie au lieu d'avoir recours à un inspecteur distinct pour chaque secteur d'activité, comme c'était le cas auparavant. Les agents de conformité continuent de mettre l'accent sur le risque en tant que facteur clé lors de la planification des activités d'assurance du cadre réglementaire. Cela est conforme à l'accent que la CAJO met sur les résultats visés dans le cadre de sa réglementation.

TABEAU 10 – Inspections des Services de conformité – Cannabis

	2018-2019
Inspections préalables	19
Inspections avant ouverture – cannabis	11
Sensibilisation	24
Inspections éclair	3
Total	57

TABLEAU 11 – Inspections des Services de conformité – Tombolas

	2018-2019
Inspections	186
Infractions signalées	5

En plus des inspections de jeux commerciaux (voir la note à la suite de Jeux de bienfaisance, page 34), la CAJO a continué d'effectuer des inspections de sites visés par l'alinéa 207 (1) b) du *Code criminel*. Dans ces sites, les activités de jeu sont mises sur pied et administrées par l'OLG.

Les agents de conformité de la CAJO sensibilisent aussi le secteur des jeux de bienfaisance pour veiller à ce qu'il continue à se conformer. En 2018-2019, ils ont effectué 81 inspections, qui ont permis de déceler deux infractions.

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, tels que des festivals communautaires, dans le cadre desquels de l'alcool sera servi ou vendu au public. Le 29 mai 2017, la CAJO a commencé à abandonner les formulaires papier pour permettre aux auteurs d'une demande de le faire en ligne, directement sur son portail *iCAJO*. Depuis le 1^{er} avril 2018, toutes les demandes de permis de circonstance doivent être soumises en ligne par l'entremise du portail *iCAJO*.

TABLEAU 12 – Nombre total de permis d'alcool et de circonstance délivrés

	2017-2018	2018-2019
Établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool	18 468	17 126
Centres de fermentation libre-service	551	491
Services de livraison d'alcool	378	305
Fabricants	694	722
Représentants de fabricants	1 002	864
Total des permis d'alcool délivrés	21 113	19 508
Permis de circonstance délivrés	66 329	64 251

TABLEAU 13 – Inspections des Services de conformité – Alcools

	2017-2018	2018-2019
Inspections de locaux pourvus d'un permis	20 755	14 769
Contraventions aux lois régissant les alcools de l'Ontario	5 013	3 064
Incidents graves ayant fait l'objet d'un examen plus poussé	403	145

Vente de vins de la VQA dans les marchés de producteurs

Le 31 mars 2019, 133 établissements vinicoles vendaient leurs vins de fruits, de miel, d'érable ou de la VQA dans 207 marchés de producteurs de l'Ontario.

TABLEAU 14 – Avis de proposition et ordres de payer une amende émis (alcools)

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 un avis peuvent porter appel devant le Tribunal d'appel en matière de permis.

	2017-2018	2018-2019
Avis de proposition		
• Demandes (nouvelles, modification, cession)		
• Mesure disciplinaire (suspension ou ajout de conditions, révocation)	320	271
• Fermeture de locaux (révocation de permis)		
• Autre		
Ordres de payer une amende	91	59

TABLEAU 15 – Plaintes au sujet de publicité relative aux alcools examinées

	2017-2018	2018-2019
Plaintes au sujet de publicité relative aux alcools examinées	7	3

Jeux

Loteries de l'OLG

En ce qui a trait aux tableaux qui suivent, en comparant les statistiques de 2018-2019 avec celles de 2017-2018, on constate que le nombre réel d'infractions signalées et d'avertissements a diminué étant donné que les inspections ne mettent plus l'accent sur les chiffres, mais plutôt sur la conformité aux mesures législatives pertinentes.

TABLEAU 16 – Inspections des Services de conformité – Jeux

	2017-2018	2018-2019
Inspections de détaillants inscrits	5 133	3 967
Infractions signalées	662	70
Avertissements	249	1

Inscription pour les jeux

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

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

TABLEAU 17 – Nombre total d'inscriptions pour les jeux et les loteries

TYPE DE PERMIS	2018-2019
Préposé au jeu	19 256
Fournisseur relatif au jeu – fabrication	36
Fournisseur relatif au jeu – loteries	14
Fournisseur relatif au jeu – autre	62
Fournisseur non relatif au jeu	283
Exploitant – bienfaisance – 4 activités ou plus par semaine	56
Exploitant – bienfaisance – 3 activités ou moins par semaine	7
Exploitant – commercial	25

Vendeur	10 075
Syndicat	15
Total	29 829

Licences délivrées pour des jeux de bienfaisance

La CAJO administre le programme de délivrance 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 les licences pour les tombolas et les bingos dont les prix sont supérieurs à 50 000 \$ et à 5 500 \$ respectivement. Les municipalités sont habilitées à délivrer des licences lorsque les prix sont inférieurs à ces montants.

TABLEAU 18 – Licences de loterie délivrées

	2017-2018	2018-2019
Bingo	108	124
Jeux de bienfaisance (salle de bingo)	2 952	2 459
Billets à fenêtres	36	61
Tombola	386	419
Activités de jeu à caractère social	20	21
Autre	3	4
Total	3 505	3 088

Cadre de réglementation des tombolas électroniques

En novembre 2018, la CAJO a entrepris la deuxième phase de son [cadre de réglementation des tombolas électroniques](#) en vue d'alléger le fardeau administratif des organismes religieux et de bienfaisance de l'Ontario et de leur donner une plus grande marge de manœuvre lorsqu'ils mettent sur pied et administrent des tombolas.

En offrant plus d'options à ces organismes pour la tenue de tombolas, notamment par voie électronique, en ligne ou sur papier, dans le cadre de cette deuxième étape, on a rationalisé l'administration des tombolas de bienfaisance tout en accroissant les possibilités de recueillir des fonds pour le secteur des jeux de bienfaisance.

En adoptant une approche graduelle pour la réglementation des tombolas électroniques, la CAJO s'assure que les tombolas de bienfaisance sont mises sur pied et administrées en respectant les principes de l'honnêteté et de l'intégrité, et dans l'intérêt public.

De concert avec le secteur des jeux de bienfaisance, la CAJO continuera d'examiner les possibilités d'autoriser une plus grande variété de tombolas lors des futures phases de mise en œuvre du cadre de réglementation des tombolas électroniques.

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, met à l'essai 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 les jeux sur Internet.

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 attestent de la qualité des évaluations et des essais.

En 2018-2019, dans le cadre d'un sondage anonyme mené auprès des exploitants, le Laboratoire a obtenu des cotes excellentes (89 %) et bonnes (11 %) pour les aspects touchant la satisfaction des clients abordés, y compris le temps d'attente pour une approbation et le soutien quant à la mise en œuvre de nouvelle technologie.

TABLERAU 19 – Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques

	2017-2018	2018-2019
Demanderes d'approbation de produits relatifs aux jeux électroniques	2 774	2 731
Produits présentant des problèmes en matière de réglementation découverts par la CAJO et qui n'ont pas été approuvés	567	448

Remarque : Le temps d'attente moyen pour une approbation a été de 19 jours, ce qui est le plus court au sein de l'industrie, selon les fournisseurs relatifs au jeu, et 21 % plus court qu'en 2017-2018. L'objectif est de maintenir ou de continuer à améliorer le temps d'attente au cours du prochain exercice.

Courses de chevaux

Délivrance des licences de courses de chevaux

En 2018-2019, 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 20 – Délivrance des licences de courses de chevaux

Nombre de licences délivrées	2017-2018	2018-2019
Thoroughbred	5 764	5 628
Quarter Horse	534	476
Standardbred	9 858	9 717
Total	16 156	15 821

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
Lakeshore Racing, Leamington
Woodbine Mohawk Park, Campbellville
Rideau Carleton Raceway, Ottawa
The Raceway at Western Fair, London
Woodbine Racetrack, Toronto

Quarter Horse

Ajax Downs, Ajax

Inspections relatives aux courses de chevaux

Les tableaux suivants portent sur les inspections et les enquêtes menées par la CAJO quant aux courses de chevaux.

TABEAU 21 – Inspections des Services de conformité – Courses de chevaux

Statistiques des unités des enquêtes	2017-2018	2018-2019
Activités de conformité	211	125
Activités de diligence raisonnable	1 484	1 563
Activités de contrôle des médicaments	365	391
Activités réglementaires	79	84

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 2018*. On peut en appeler de ces décisions auprès du Comité d'appel des courses de chevaux (CACC), un organisme de décision indépendant et impartial. Son rapport se trouve à la page 49 du présent document.

TABEAU 22 – Décisions des officiels de courses

Race	2017-2018	2018-2019
Thoroughbred		
Décisions des commissaires	201	175
Dates des courses	174	173
Standardbred		
Décisions des juges	462	541
Dates des courses	742	717
Quarter Horse		
Décisions des commissaires	31	19
Dates des courses	30	25

Avis

TABEAU 23 – Nombre d'avis d'ordre envisagé ou de suspension immédiate

En ce qui a trait au tableau qui suit, les statistiques de 2018-2019 ont changé comparativement aux années précédentes étant donné que certaines questions relatives à la conduite qui faisaient auparavant l'objet d'une décision en vertu des *règles sur les courses* ont pu être considérées du point de vue de l'admissibilité, ce qui a donné lieu à la décision d'émettre un avis d'ordre envisagé.

	2017-2018	2018-2019
Avis d'ordre envisagé de suspendre, de révoquer ou de suspendre immédiatement une licence	6	30

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* ou un *avis d'ordre envisagé* au sujet d'une question relative aux alcools, aux jeux, aux courses de chevaux ou au cannabis et désire obtenir une audience, celle-ci sera tenue par le Tribunal d'appel en matière de permis. Les titulaires d'un permis d'alcool ou d'une licence pour les jeux ou le cannabis qui reçoivent du registrateur un *ordre de payer une amende* peuvent en appeler de l'ordre auprès du Tribunal. Les titulaires d'une licence de courses de chevaux peuvent en appeler de l'ordre auprès du *Comité d'appel des courses de chevaux* (CACC).

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

- Le refus du registrateur de délivrer un permis ou une licence ou d'effectuer une inscription en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool*, de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, de la *Loi de 2015 sur les licences de courses de chevaux* et de la *Loi de 2018 sur les licences liées au cannabis*.
- D'autres mesures proposées par le registrateur en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool*, de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, de la *Loi de 2015 sur les licences de courses de chevaux* et de la *Loi de 2018 sur les licences liées au cannabis*.
- Des audiences publiques visant à déterminer si la délivrance d'un permis d'alcool ou des modifications à des locaux pourvus d'un permis sont dans l'intérêt public.
- 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 24 – Règlements liés aux alcools sans audience

	2017-2018	2018-2019
Nombre de règlements liés aux alcools sans audience (Avis de proposition et ordres de payer une amende)	106	36

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

TABLEAU 25 – Réunions publiques liées aux alcools tenues par téléconférence

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.

	2017-2018	2018-2019
Nombre de réunions publiques tenues par téléconférence	11	17

TABLEAU 26 – Règlements liés aux jeux sans audience

	2017-2018	2018-2019
Nombre de règlements sans audience (Avis d'ordre envisagé et ordres de payer une amende)	10	9

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

Budget de fonctionnement – revenus et dépenses pour l'exercice 2018-2019

Le budget annuel de la CAJO provient du Budget des dépenses du ministère du Procureur général, tel qu'il est approuvé par l'Assemblée législative. Ce budget est constitué d'un financement de base du gouvernement (30 %). La plupart des coûts engagés pour la réglementation sont recouvrés directement auprès des industries réglementées (70 %).

Le mandat de la CAJO a été élargi en 2018-2019 pour englober la réglementation de la vente au détail de cannabis.

TABLEAU 27 – Revenus et dépenses pour l'exercice 2018-2019

Revenus	2017-2018	2018-2019	Augmentation
Droits et redevances*	27 574 499 \$	31 430 776 \$	3 856 277 \$
Total	27 574 499 \$	31 430 776 \$	3 856 277 \$
Dépenses			
Salaires et avantages sociaux	71 761 413 \$	70 289 183 \$	(1 472 230 \$)
Autres charges directes de fonctionnement	13 711 393 \$	12 841 017 \$	(870 376 \$)
Total des dépenses de programmes	85 472 806 \$	83 130 200 \$	(2 342 606 \$)
Moins les recouvrements	(54 900 396 \$)	(49 927 865 \$)	(4 972 531 \$)
Total	30 572 410 \$	33 202 335 \$	2 629 925 \$

*L'augmentation des droits et des redevances découle de la hausse des droits se rattachant aux permis de circonstance en 2018 et des droits exigés pour présenter une déclaration d'intérêt dans le cadre de la loterie pour la légalisation du cannabis.

Les dépenses moins élevées découlent du nombre total de postes à pourvoir et d'une réduction globale des dépenses discrétionnaires.



Comité d'appel des courses de chevaux

90, avenue Sheppard Est

Bureau 200

Toronto (Ontario) M2N 0A4

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

Télécopieur : 647 723-2198

Par Courriel : info@hrappealpanel.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 juridictionnel 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 juridictionnel 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 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.

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 : 21 mars 2022

Brian Newton

MEMBRE

Première nomination : 1^{er} avril 2016

Expiration du mandat : 31 mars 2020

Sandra Meyrick

VICE-PRÉSIDENTE

Première nomination : 1^{er} avril 2016

Expiration du mandat : 31 mars 2020

Bruce Murray

MEMBRE

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

D^r Bernd Kretzschmar

MEMBRE

Première nomination : 6 mars 2017

Prise d'effet de la démission : 5 mars 2019

D^r John Hayes

MEMBRE

Première nomination : 1^{er} avril 2016

Expiration du mandat : 31 mars 2020

Julie Jamieson

MEMBRE BILINGUE

Première nomination : 6 mars 2017

Expiration du mandat : 5 mars 2021

Dale Downey

MEMBRE

Première nomination : 6 mars 2017

Expiration du mandat : 5 mars 2019

Rétrospective de l'année

Le présent rapport marque la fin de la troisième année d'existence du CACC. Le Comité continue de veiller à ce que tous les participants aient accès à un processus juridictionnel juste et accessible et que les règles de procédure en place permettent d'appuyer un processus d'appel efficace et adapté.

La sensibilisation et la formation des membres du Comité ont continué d'être une priorité au cours de la dernière année. Les membres se sont rencontrés souvent pour discuter de nouveaux enjeux et favoriser l'échange de renseignements et le perfectionnement professionnel parmi eux. Le Secrétariat du CACC a aussi actualisé ses lignes directrices pour la tenue des audiences en vue d'y intégrer des techniques utilisées pour l'examen des témoins et de favoriser la compréhension des règles par les appelants qui se représentent eux-mêmes.

En outre, le CACC a déployé des efforts pour renforcer la sensibilisation des intervenants. En juin 2018, le personnel du Secrétariat a communiqué avec des associations et des parties/représentants clés de l'industrie qui se présentent fréquemment devant le tribunal pour leur offrir des séances d'information individuelles afin de les aider à mieux comprendre le cadre décisionnel du CACC et à s'y conformer. Le Comité a aussi commencé à afficher du matériel d'information au 10 Carlson Court, l'endroit où il tient ses audiences, pour que les parties puissent les consulter avant et après les audiences.

Parmi les tâches accomplies pour renforcer la responsabilité et surveiller l'efficacité, le CACC a établi des indicateurs de rendement clés pour l'aider à surveiller ses objectifs quant à la qualité des services. D'autres améliorations ont été apportées afin de rationaliser et de simplifier les principaux documents du Comité, tels que son avis d'audience et le modèle utilisé pour les sursis.

L'expiration du mandat de certains membres au cours de l'année nous a amenés à nous pencher sur le rendement des membres du Comité et la clarification de leurs rôles et responsabilités. Des descriptions de postes ont été rédigées en vue de clarifier les attentes, et des évaluations officielles du rendement des membres ont été effectuées par le président. Un profil du Comité a aussi été préparé en vue de déterminer les compétences requises pour les opérations courantes du tribunal et la planification de la relève à long terme.

Au cours de la prochaine année, le Comité mettra l'accent sur les règles de procédure. Pour la première fois, le Comité consultera officiellement les intervenants au sujet de ces règles. Ainsi, les parties et les personnes qui se sont présentées à plusieurs reprises devant le Comité auront l'occasion de faire part de leurs commentaires sur l'amélioration du processus. Ces commentaires permettront au CACC de s'assurer que son processus reste efficace et efficient et qu'il continue de répondre aux besoins de l'industrie des courses de chevaux.

Rapport statistique pour 2018-2019

Appels

Nombre d'avis d'appels déposés devant le CACC en 2017-2018	Nombre d'avis d'appels déposés devant le CACC en 2018-2019
54	41

Appels selon les types d'infraction	
Interférence	13
Alcool ou drogue chez une personne	0
Drogue chez les chevaux ou médicament	9
Incitation	4
Autre infraction liée aux courses	15

Audiences

Nombre d'audiences en personne	Nombre total de jours d'audiences
50	43

Audiences d'appel	Audition d'une motion
43	7

Motions

Nombre de motions
54

Motions de sursis	Autres genres de motions
31	23