

Message du président



À titre de président de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO), j'ai le privilège de présenter, au nom du conseil d'administration et en mon nom, Duncan Brown, le directeur général nouvellement nommé de la Commission. Au cours des dernières années, M. Brown a occupé le poste de directeur général responsable des activités quotidiennes de la Commission des jeux de l'Ontario et de directeur de la Commission des jeux de l'Ontario. Auparavant, il était chargé d'une vaste gamme de responsabilités de réglementation au sein du ministère de la Consommation et du Commerce. Avant d'entrer dans la fonction publique de l'Ontario, en 1987, il était expert-conseil spécialisé dans le secteur des loteries. Son expérience des jeux a commencé en 1978 au sein de Loto Canada.

Enchanté de pouvoir continuer à compter sur M. Brown à titre de directeur général, le conseil d'administration de la CAJO est certain que ce dernier collaborera étroitement avec lui afin de garantir que les lois sur les alcools et les jeux dont est chargé le CAJO sont administrées efficacement et de manière rentable.

Clare Lewis

Métamorphose, déménagement et autres changements passionnants

L'année promet d'être fascinante pour la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO)! En février, le nouvel organisme est issu de la fusion de l'ancienne Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario (CPVAO) et de l'ancienne Commission des jeux de l'Ontario (CJO). En mars et en avril, la CAJO a amalgamé trois sièges sociaux et a déménagé à un endroit central qui sert à la fois les clients des sections alcools et jeux.

Le siège social de la CAJO est maintenant sis au 20, rue Dundas ouest, dans l'édifice Atrium on Bay, qui s'étend des rues Yonge à Bay ; selon la direction d'où vous venez, vous pouvez entrer par les rues Bay (utiliser l'entrée du 595, rue Bay), Edward, Yonge ou Dundas. De l'une ou l'autre de ces entrées, dirigez-vous vers la tour est, située près de l'entrée de la rue Dundas la plus proche de la rue Yonge. La réception et le service à la clientèle de la CAJO se trouvent au 7^e étage. Les heures de bureau sont de 8 h 30 à 17 h 00 du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.

Tous les services qui étaient offerts par l'ancienne CPVAO sont toujours disponibles et, dans

certain cas, améliorés. Vous pouvez venir chercher ou déposer une demande de nouveau permis, de transfert ou de renouvellement. Selon la nature de votre demande, vous pouvez obtenir des renseignements par téléphone au (416) 326-0450, au (416) 326-8700 ou au 1-800-522-2876 (sans frais en Ontario), par correspondance (télécopieur : (416) 326-5555 (alcool), (416) 326-8711 (jeux)), par courriel (licensing@agco.on.ca), par courrier postal ou en personne.

En plus des services liés à l'alcool, la CAJO offre au même endroit des renseignements et des formulaires de demande pour les jeux. Vous bénéficiez maintenant de services à guichet unique en matière d'alcool et de jeux.

Un peu d'histoire

Le déménagement de la CAJO au 20, rue Dundas ouest, peut évoquer des souvenirs nostalgiques chez les titulaires de permis, qui se rappelleront peut-être qu'il y a 44 ans la CPVAO quittait ses locaux du 400, avenue University pour déménager au bord du lac. En 1954, la voie qui s'appelle maintenant le boulevard Lake Shore s'appelait la rue Fleet, donc notre adresse était le

55, rue Fleet.

A l'heure actuelle

Avant votre prochaine visite ou avant d'envoyer toute correspondance, veuillez prendre note de notre nouvelle adresse :

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

20, rue Dundas ouest

Toronto (Ontario)

M5G 2N6

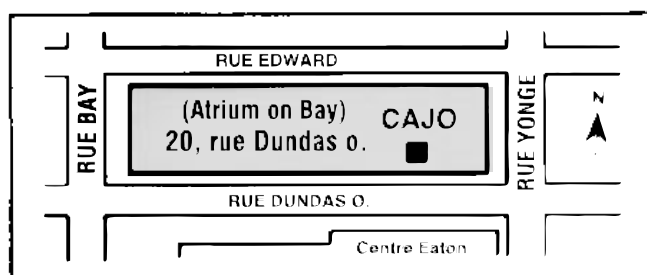
Si la plupart des numéros de téléphone et de télécopieur restent inchangés, nous vous demandons tout de même de téléphoner avant d'envoyer quoi que ce soit par télécopieur car certains des services qui partageaient un télécopieur se trouvent maintenant à des étages différents et possèdent un nouveau numéro de télécopieur.

Arrivée en voiture ou par transport en commun

Si vous voulez nous rendre visite, n'oubliez pas que nos bureaux se trouvent en plein cour du centre-ville achalandé de Toronto. Le service de transport en commun jusqu'à nos bureaux est parfait car ces derniers sont situés sur la ligne de métro Yonge, à la station Dundas. Vous pouvez également prendre l'autobus n° 6 sur la rue Bay ou le tramway 505 de la rue Dundas, qui s'arrête en plein devant l'édifice.

Si vous avez l'intention de venir en voiture, vous pourrez vous stationner dans les environs; en outre, il existe un espace de stationnement souterrain limité sous l'édifice Atrium on Bay, mais le tarif horaire est typique des frais de stationnement du centre-ville de Toronto.

Les titulaires de permis se rendant à Toronto en voiture préféreront peut-être stationner leur voiture à une station de métro et se rendre jusqu'au centre-ville par ce moyen de transport. Pour obtenir des renseignements sur les services de métro et d'autobus et les stationnements disponibles, veuillez composer (416) 393-INFO.



Allez-y, appelez-nous! Le nouveau numéro sans frais

Ce printemps, nous avons lancé un nouveau numéro sans frais pour les titulaires de permis d'alcool et nous avons ajouté un nouveau numéro général afin d'améliorer le service pour toutes les régions de l'Ontario. Votre appel ne vous coûtera pas un sou!

Trois choix s'offrent maintenant à nos titulaires de permis. Les trois numéros permettront d'obtenir des renseignements sur les alcools et les jeux. Les titulaires de permis peuvent composer le nouveau

numéro, **1 800 522-2876**, sans frais en Ontario, le nouveau numéro, **(416) 326-8700** ou le numéro existant, **(416) 326-0450**. Les appels seront acheminés dans un système à réponse vocale; les demandeurs pourront obtenir des renseignements grâce à des messages enregistrés ou parler au prochain représentant des services à la clientèle disponible. Tous les appels faits aux trois numéros seront alors répartis parmi le personnel du Service à la Clientèle.

Une politique interne? Quelle bonne idée!

Avez-vous déjà essayé un nouveau sport qui vous mettait mal à l'aise parce que vous ne connaissiez pas bien les règles du jeu? Puis, ayant appris les règles, vous remarquez que le malaise a disparu parce que vous pouvez vous concentrer exclusivement sur l'activité.

Il serait peut-être profitable pour les employés de votre établissement qu'on leur explique les règles de la maison pour qu'ils sachent à quoi s'en tenir. Donc, lorsqu'ils se trouvent dans une situation difficile, ils connaissent très bien les paramètres car il existe une politique interne qu'ils peuvent invoquer pour régler le problème. Cela a encore plus de sens lorsqu'on se rend compte que leur décision peut avoir une incidence sur vos affaires et même sur votre permis d'alcool. Votre personnel travaillerait-il sans connaître toutes les règles internes? Possédez-vous une politique interne et un énoncé de mission? Il est peut-être temps de réexaminer la politique interne ou d'en élaborer une.

Voyons comment vous pouvez vous y prendre et comment convaincre votre personnel à participer à l'élaboration d'une politique interne et d'un énoncé de mission raisonnables. Sans l'appui de votre personnel, votre politique interne risque de rester théorique.

Qu'est-ce qu'une politique interne?

Il s'agit d'un document qui contient des renseignements généraux sur la façon dont vous voulez exploiter votre entreprise. Il doit décrire généralement votre philosophie d'affaire et vos intentions quant au type d'ambiance, au genre de divertissement, à la satisfaction des clients et au service à la clientèle que vous voulez offrir. Une excellente stratégie viserait à favoriser le service responsable de l'alcool et indiquerait ce qui est acceptable ou non. Des renseignements plus détaillés sur les fonctions du personnel pourraient être expliquées dans un manuel de marche à suivre.

N'oubliez pas de présenter les choses simplement et brièvement. Utilisez dix énoncés qui contiennent les éléments essentiels. Imprimez-les et affichez-les bien en vue.

Que peut contenir la politique interne?

Nous vous suggérons de songer à inclure les éléments suivants :

1 Surveillance à la porte. Vous devez offrir un milieu sûr et attrayant ne contenant aucune distraction ni intrusion inutile. Limitez le nombre de clients afin d'éviter l'entassement et l'entrave des mouvements tant pour les serveurs et que pour les clients. Surveillez le nombre de personnes qui entrent et sortent et ne dépassez pas la capacité inscrite sur votre permis. Demandez à vos portiers d'assurer une surveillance et de repérer les personnes qui semblent être ivres ou avoir moins de l'âge légal pour boire. Refusez de laisser entrer les personnes ivres et adoptez comme politique d'aider une personne ivre à trouver un moyen de transport sûr. Si la violence éclate sur les lieux, appelez immédiatement la police. Le personnel ne doit jamais empêcher la police ou le personnel d'application des lois sur l'alcool d'entrer. Assurez-vous que tous les portiers ont reçu une formation sur les pratiques de service responsables.

2 Offre et promotion de nourriture. Offrez un choix d'aliments sur votre menu, en particulier des aliments à haute teneur en protéines ou des collations grasses pendant toute la période d'ouverture. N'offrez pas de collations salées, qui donnent soif et favorisent la consommation de boissons. Demandez à vos serveurs d'encourager les commandes de nourriture et évaluez leurs ventes totales, à la fois pour la nourriture et les boissons.

3 Offre d'autres boissons. Sachez que nombre de clients ne boivent pas de boissons alcoolisées. Offrez un large éventail de bières, de vins et de boissons mélangées sans alcool ainsi que d'autres boissons non alcoolisées telles que le café, le thé, le lait et les jus. Demandez à vos serveurs de les présenter activement et évaluez leurs efforts dans le cadre de leurs ventes de boissons totales. Servez vos boissons non alcoolisées dans des contenants faciles à distinguer, différents de ceux des boissons alcoolisées, si vous laissez entrer des mineurs sur les lieux.

4 Formation pour les serveurs. Offrez en permanence une formation et un perfectionnement sur les pratiques de service responsables à l'ensemble du personnel, notamment la direction, les barman, les serveurs et les portiers. Servez-vous du programme Smart Serve*, créé par la *Hospitality Industry Training Organization of Ontario* (HITOO). Incluez la formation dans l'orientation des nouveaux employés et ce, avant qu'ils commencent à servir des clients, au plus tard 90 jours après le début de leur emploi. Les serveurs saisonniers et ceux engagés pour les événements spéciaux doivent recevoir une formation avant de servir des clients.

Aucun employé, y compris de la direction, ne peut commencer une période de travail en état d'ivresse. Il est interdit de boire de l'alcool au travail. Le personnel doit tenir un registre des incidents qui décrit la manière dont ils ont traité les clients ivres ou mineurs ainsi que les problèmes de sécurité. Le non respect de la politique interne de l'établissement peut mener à des mesures disciplinaires, y compris le renvoi.

5 Prix visant à décourager l'ivresse. Établissez les prix de manière à ne PAS encourager la consommation excessive d'alcool. Les rabais, les boissons à prix spécial, les cinq à sept ou les autres pratiques du genre qui favorisent la consommation excessive sont interdites. Offrez les boissons non alcoolisées à bas prix afin qu'elles fassent concurrence aux produits alcoolisés.

6 Choix d'autres moyens de transport. Si vos efforts de prévention sont inutiles et qu'un client s'enivre ou arrive dans cet état, c'est à vous prévenir les blessures aux clients et aux autres. Demandez à un ami ou un parent de ramener le client chez lui ou appelez un taxi. En dernier recours, appelez la police. Témoignez votre soutien à l'égard des programmes privés ou communautaires de transport sûr. Assurez-vous que les conducteurs désignés ne s'enivrent pas.

7 Vérification des pièces d'identité indiquant l'âge. Ne servez pas les

clients qui semblent avoir moins de 19 ans, l'âge légal pour boire. Demandez aux serveurs de vérifier l'identité des clients qui semblent avoir moins de 30 ans et de refuser de servir des boissons alcoolisées aux personnes qui ne possèdent pas de carte d'identité valable avec photo, même si elles sont accompagnées par un parent.

Chaque serveur doit vérifier l'identité de chaque client qui arrive s'il a un doute quant à l'âge du client, même si l'identité de ce dernier a été vérifiée à la porte. Les cartes d'identité que l'on soupçonne d'être fausses ou d'avoir été modifiées doivent être montrées à la direction. Si l'on décide de ne pas servir un client en raison d'une identification insuffisante et qu'on lui permet de demeurer sur les lieux, la direction et les autres serveurs doivent en être informés. Le cas échéant, la direction peut désigner une table comme étant une « table sans alcool » en raison de la présence de mineurs. Si un mineur reçoit de l'alcool de bouche acheté par un adulte, on demandera aux deux clients de partir. La direction confirmera par écrit que tous les serveurs ont l'âge de servir de l'alcool, c'est-à-dire au moins 18 ans.

8 Surveillance de la consommation. Fixez des limites de consommation sûres pour les clients et assurez-vous que tous les serveurs appliquent ces limites. Ne vendez pas plus d'une boisson ordinaire par client à la fois. Interdisez l'empilage de boissons. Vendez des boissons ordinaires. Chaque boisson alcoolisée ne peut contenir plus de 5 mL (3 onces) de spiritueux. Un pichet pour plus d'une personne ne peut contenir plus de 5 mL (3 onces) de spiritueux par personne.

Surveillez vos clients afin de déceler les signes d'ivresse. Donnez au personnel des directives pour reconnaître ces signes. Assurez-vous que votre personnel connaît les chroniques auxquels ils peuvent renvoyer les clients qui ont des problèmes d'alcool chroniques.

9 Traitement d'un client ivre. Protégez la santé et la sécurité de tous les clients. Si une personne semble être ivre, ne lui servez pas de boissons alcoolisées. Mettez la direction au courant de la situation et offrez au client d'autres boissons non alcoolisées et de la nourriture.

Si un client semble être prêt d'atteindre sa limite et qu'il semble visiblement et évidemment être ivre, le serveur prendra des mesures pour ralentir la consommation, offrira de la nourriture, ne servira le client pas tout de suite ou consultera le gérant pour refuser de le servir. Si le client insiste pour obtenir une autre consommation, le serveur consultera le gérant ou le superviseur concernant le service. La décision du gérant ou du superviseur ne remplacera en aucun cas celle du serveur si ce dernier refuse de servir le client. Tenez un registre des incidents donnant les détails de toutes les situations difficiles.

10 Promotion du service responsable des boissons. Faites connaître la philosophie, les politiques et les pratiques en matière de service de votre établissement au public. Dites aux clients que le personnel a été formé dans les domaines suivants : reconnaître et réagir à l'ivresse, déterminer l'âge du client, la vente d'autres boissons, les pratiques de service responsables et les lois régissant la vente et le service des boissons alcoolisées.

Obtenir l'engagement de votre personnel

L'efficacité de votre politique dépend de votre personnel. Une superbe vision n'a pas beaucoup d'effet si l'on n'en tient pas compte. Invitez votre personnel à donner ses suggestions et en favorisant les discussions. Faites connaître votre engagement à votre personnel et faites-lui part de vos intentions concernant l'atteinte de vos objectifs. En outre, expliquez les avantages d'une politique interne en leur rappelant que la bonne connaissance de vos attentes facilitera leur travail. Organisez des discussions sur votre manière de garantir un milieu sûr et de respecter les lois et la Loi sur les permis d'alcool et soulignez l'importance d'avoir un personnel bien formé.

Commencez une séance de remue-méninges en demandant au personnel de proposer ce que devrait contenir la politique interne. Lorsque plusieurs idées ont été présentées, réunissez-vous en petits groupes et demandez à chaque groupe de discuter de la manière d'atteindre cet objectif. Par exemple, examinez la manière de garantir un milieu sûr en songeant au personnel et aux clients et en examinant la sécurité, les échanges entre employés de périodes de travail et le stationnement. Discutez de ce que le personnel doit faire lorsqu'il a affaire à des mineurs ou à des personnes ivres. Déterminez la formation requise pour concrétiser la politique interne.

Après avoir discuté de chaque sujet et élaboré une marche à suivre à l'appui de la politique, réunissez votre personnel et donnez la touche finale à la politique interne proposée. N'oubliez pas de présenter les choses en bref à l'aide d'un résumé des principaux points. Les renseignements détaillés se trouveront dans votre manuel de marche à suivre. Demandez au personnel de discuter de l'utilité de la politique interne et obtenez ses suggestions quant à la promotion et à l'adoption de celle-ci.

Ensuite, mettez la nouvelle politique interne en vigueur auprès du personnel et des clients. Assurez-vous que chaque employé reçoit un exemplaire de la politique interne et que cette dernière est affichée pour la clientèle. Ensuite, incorporez l'examen de votre politique interne à la formation régulière du personnel tant permanent qu'occasionnel. Rappelez souvent le message de la politique lors des réunions régulières du personnel.

Les avantages d'une politique interne se traduiront par un personnel mieux informé qui connaît les règles et vous aide à garantir que votre permis reste en bon ordre. En fin de compte, vos affaires en profiteront elles aussi!

* Pour communiquer avec Smart Serve, composez le (416) 695-8737.

** Extraits, utilisés avec permission, d'un ouvrage publié en novembre 1997 par la Liquor Licensing Division du Queensland, en Australie, intitulé « How to develop a house policy » et de l'ouvrage « Model House Policies » publié en novembre 1993 par le Responsible Beverage Service Council, créé en collaboration avec la Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario.

Sommaire des décisions

Les établissements suivants ont récemment fait l’objet d’une audience disciplinaire devant le conseil d’administration. La durée des suspensions pour des infractions semblables peut varier selon les particularités de chaque cas. Les détails de ces décisions sont disponibles sur QUICKLAW.

Établissement	Objet de l’infraction	Durée de la suspension
Birchmount Restaurant and Country Bar, Scarborough	Alcool illégal, ivresse permise, alcool servi à une personne qui semblait être ivre	21 jours
Hot Tub Girls (a.k.a. Jungle Club Tavern), North York	Narcotique permis sur les lieux	Permis révoqué
Friend Bakery, Deli & Snack Bar, Toronto	Service après les heures prescrites, permission d’emporter de l’alcool, enfreinte d’une condition du permis	45 jours*
Marysville Tavern, Tyendinaga Township, Marysville	Alcool servi à une personne qui semblait être ivre	40 jours
Marcello’s Restaurant, Mississauga	Alcool illégal	14 jours*
Double Sun Restaurant, Toronto	Alcool illégal, ivresse permise	14 jours*
Can-Carib Cafe, Brampton	Alcool illégal, permission d’emporter de l’alcool	28 jours*
Manumit & the Net Seafood Bar, Toronto	Allégations d’alcool illégal (non contestées)	Permis révoqué
Cafe My Duyen, Toronto	Service à des mineurs, alcool illégal	14 jours*
Filip Club, London	Allégations d’ivresse, d’ivresse permise, d’omission de permettre une inspection (non contestées)	28 jours*
Fluid Lounge and Restaurant, Toronto	Capacité des lieux pourvus d’un permis dépassée	21 jours*
Smiley’s Spot, Windsor	Allégations de service à des mineurs, de vente d’alcool après les heures prescrites, de narcotique permis sur les lieux (non contestées)	28 jours*
Rosy O’Grady’s 1997, Scarborough	Service à des mineurs, non vérification de l’identité	21 jours
Rumba Night Restaurant, Toronto	Service à des mineurs, ivresse permise	14 jours*
Dragon City Chinese Cuisine, Toronto	Alcool illégal, encouragement à une consommation immodérée, ivresse permise	21 jours*
Landmark Motor Inn, Thunder Bay	Ivresse permise	21 jours
F. & R. Restaurant, Toronto	Alcool vendu à une personne qui semblait être ivre, ivresse permise	45 jours*
Hoa Co May Cafe, Toronto	Entrave à une inspection, omission d’enlever les affiches de service	14 jours*
Da’Flamingo, Toronto	Alcool illégal, offre d’alcool gratuit, non disponibilité de repas légers, narcotique permis sur les lieux	21 jours*
Breslau Palace Restaurant and Banquet Halls, Breslau	Insolvabilité quant à la direction de l’entreprise	Permis révoqué

*Tous les gérants et les serveurs doivent suivre le programme de formation des serveurs responsables Smart Serve.

Un cas difficile... où tout le monde gagne

Ceux qui affirment que toutes les parties ne sortent pas gagnantes dans les causes n’ont pas encore rencontré le principal conseiller juridique de la Commission des alcools et des jeux de l’Ontario, Richard Kulis. En fait, lors d’une audience récente pour un club de nuit qui était en mauvaise position en raison de plusieurs incidents, y compris une attaque au couteau, M.Kulis a proposé une solution considérée comme juste par la police locale, les politiciens locaux et le propriétaire du club de nuit, qui participaient tous aux pourparlers.

La liste des allégations concernant le titulaire de permis comprenait la consommation immodérée, la permission d’emporter de l’alcool, l’ivresse permise, la présence permise d’un narcotique sur les lieux, la permission de fournir de l’alcool à une personne qui semblait être ivre, le service à des mineurs, l’omission de vérifier l’identité, le service après les heures prescrites et l’omission d’enlever les affiches de service 45 minutes après l’heure de la fin du service, soit 2 heures.

Cette audience devait se dérouler sur une période de sept jours car la liste de témoins était longue et les preuves recueillies constituaient plusieurs dossiers.

À la grande surprise de ses collaborateurs, M. Kulis était de retour au bureau plus tard dans l’après-midi du premier jour de l’audience.

Une entente avait été conclue, le titulaire de permis acceptant une suspension de 30 jours et plusieurs conditions d’exploitation très rigoureuses. Le titulaire de permis a convenu que les lieux devaient être vides avant 2 h 45, que le prix des boissons alcoolisées serait majoré de 2,50 \$, que la capacité totale de l’établissement, personnel compris, serait de 1 100 personnes, que le titulaire de permis embaucherait quatre policiers payés en service pendant les heures d’ouverture et que l’alcool serait servi dans des gobelets en plastique.

M. Kulis avait de grandes inquiétudes concernant l’établissement, tout comme la police et les politiciens locaux. Malgré l’imposition d’une longue suspension et de conditions très rigoureuses, le titulaire de permis a déclaré à la presse locale qu’il était lui aussi enchanté de la décision. Dans ce cas, tout le monde est donc sorti gagnant!

Des conseils sur le service responsable à l'appui de la politique interne

Vous recherchez d’autres conseils sur l’élaboration de votre politique interne? La Commission des alcools et des jeux de l’Ontario vous propose le document « *Service responsable - Politiques internes* ».

Il suffit d’en demander un exemplaire gratuit à l’inspecteur local de la CAJO ou de téléphoner à l’un de nos trois Services à la clientèle. Si vous habitez dans la région du Grand Toronto, composez (416) 326-0450 ou (416) 326-8700; pour les autres régions de l’Ontario, composez sans frais le 1-800-522-2876. Suivez l’exemple du « *Service responsable - Politiques internes* ».

Voici de quoi célébrer dans les stades!

Les boissons mélangées contenant des spiritueux maintenant permises

Les amateurs de sports professionnels dans les stades et les exploitants de stades ont de bonnes raisons de célébrer! Les boissons mélangées contenant des spiritueux pourront maintenant être vendues dans les stades pour être consommées dans les gradins, sous certaines conditions.

- Chaque boisson mélangée contenant des spiritueux devra contenir au maximum 42 mL (1 1/2 once) de spiritueux et au moins 300 mL (11 onces) de mélange non alcoolisé.
- AUCUNE consommation directe de spiritueux, de spiritueux avec glace ou de « pousse-café » n'est permise.
- Une boisson mélangée à base de spiritueux contenant 42 mL (1 1/2 once) de spiritueux et au moins 300 mL (11 onces) de mélange non alcoolisé.

Une « consommation régulière » dans les stades peut être :

- Un contenant de 400 mL (14 onces) de bière ou de panaché contenant au maximum 5,6 p. 100 d'alcool par volume;
- Un contenant de vin de 170 mL (6 onces) de vin contenant au maximum 12 p. 100 d'alcool par volume;

Chaque fois qu'on sert un client, on peut lui vendre au maximum deux consommations régulières (quelles qu'elles soient).
Si un stade a présenté une demande de permis à la CAJO (ou à l'ancienne CPVAO) et si sa demande a été acceptée, il est autorisé à vendre des boissons mélangées contenant des spiritueux directement aux clients à leur siège. Sinon, la vente et le service sont limités aux kiosques dans le hall ou aux installations commerciales concédées pour la consommation dans les gradins.
Les amateurs de sports peuvent maintenant encourager leur équipe préférée tout en sirotant du vin, de la bière ou une boisson mélangée contenant un spiritueux.

Comptant ou à votre compte?

Les mots « à mon compte » viennent de prendre un nouveau sens pour les 16 000 titulaires de permis, qui, depuis le 1^{er} mars 1998, peuvent payer leurs achats d'alcool dans les succursales ou dépôts de la RAO sur leur carte VISA ou MasterCard. En outre, depuis le 1^{er} avril, les achats effectués dans les dépôts de la RAO peuvent être effectués sur la carte AMEX et depuis la fin d'avril, les titulaires de permis et le public peuvent faire des achats dans toute succursale de la RAO sur la carte AMEX.
Les titulaires de permis qui ont porté leurs achats à leur carte de crédit se sont trouvés à un tournant de l'histoire car la RAO est la première autorité

provinciale sur l'alcool à permettre aux titulaires de permis de payer par carte de crédit.
Si vous ne voulez pas payer par carte de crédit, vous pouvez le faire par chèque ou chèque certifié ainsi qu'en argent comptant. Cependant, les paiements par carte de crédit semblent être aussi recherchés que le vin nouveau, car selon Chris Layton, porte-parole de la RAO, les titulaires de permis ont dépensé 1,2 million de dollars par carte de crédit en un seul mois, ce qui représente 5,2 p. 100 du total des ventes aux titulaires de permis. Un succès incontesté!

Manuels et formulaires nouveaux pour les demandes de permis, de transfert et de renouvellement

Ce printemps, nous avons remplacé tous les manuels et les formulaires utilisés par les titulaires de permis. Si vous songez à faire une demande de permis et avez l'intention d'utiliser un manuel et un formulaire que vous avez obtenus l'an dernier ou auparavant, jetez-les et procurez-vous en de nouveaux. Vous pourriez envoyer le formulaire à la mauvaise adresse, ce qui peut retarder son traitement. Si le formulaire porte le nom de la Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario, il s'agit d'un ancien formulaire.
Tous les nouveaux manuels comprenant les nouveaux formulaires se distinguent des anciens par leur nouvelle couleur pastel et par le nom de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario imprimé sur la couverture.
Pour obtenir un nouveau guide, un nouveau formulaire de demande ou tout autre formulaire, il suffit de nous écrire à l'adresse suivante :
Commission des alcools et des jeux de l'Ontario
Service à la clientèle, 7^e étage
20, rue Dundas ouest
Toronto (Ontario) M5G 2N6

Si vous préférez la méthode électronique, notre adresse électronique est [agco@mccr.onramp.ca]. Vous pouvez aussi nous téléphoner au (416) 326-0450 ou au (416) 326-8700 dans la région du Grand Toronto, ou, des autres régions de l'Ontario, au 1-800-522-2876.
Enfin, notre numéro de télécopieur est (416) 326-5555. Quelle que soit la méthode pour laquelle vous optez, nous vous enverrons les nouveaux documents améliorés.



Info Permis

Info Permis est une publication trimestrielle de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario. Elle fournit aux titulaires de permis et aux parties intéressées des renseignements sur les lois régissant l'alcool et les questions connexes. Les contributions, les suggestions et les lettres des lecteurs sont les bienvenues.

Ce bulletin est distribué avec Foodservice and Hospitality de Kossuch Publications Limited. La CAJO n'appuie pas les opinions ou les produits présentés dans Foodservice and Hospitality ou dans ses encarts.

Le bulletin est gratuit pour tous les titulaires d'un permis de vente d'alcool de l'Ontario. (Il n'est pas nécessaire de s'abonner à Foodservice and Hospitality.)

Lily Ing, rédactrice en chef
Commission des alcools et des jeux de l'Ontario
20, rue Dundas ouest, 10^e étage
Toronto (Ontario) M5G 2N6

Téléphone : (416) 326-0422

Courriel : agco@mccr.onramp.ca
Site Web : <http://www.agco.on.ca>

Questions et réponses

Q. Puis-je encore venir déposer ma demande ou mon paiement au même endroit qu'avant, au 55, boul. Lake Shore ouest?
R. Si vous voulez venir payer en personne, c'est possible. Il suffit de prendre note de notre nouvelle adresse et de nos heures d'ouverture. Nos bureaux sont situés au 20, rue Dundas ouest, dans la tour est de l'édifice Atrium on Bay, qui se trouve juste en face du Centre Eaton. Le bureau du Service à la clientèle se trouve au 7^e étage. Nos heures d'ouverture sont de 8 h 30 à 17 h du lundi au vendredi, sauf les jours fériés. Veuillez prendre note qu'il n'y a pas de stationnement gratuit dans les environs. Les tarifs de stationnement sont typiques des frais de stationnement du centre-ville de Toronto. Si vous le préférez, envoyez votre paiement par courrier; il suffit de vous assurer qu'il nous parvienne avant la date limite.
Q. Je traite avec le même agent de délivrance de permis depuis des années. Puis-je continuer de communiquer avec cette personne?
R. Dans la plupart des cas, le personnel n'a pas changé et vous pouvez continuer à communiquer avec cette personne. Cependant, les domaines de responsabilité ont changé et si cette personne a maintenant d'autres tâches, vous devrez collaborer avec quelqu'un d'autre.
Q. Est-ce que je dois encore suivre le cours Smart Serve maintenant que les permis sont délivrés par la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario?

R. Oui, vous devez encore suivre le cours Smart Serve si cela constitue une condition de votre permis. On tient des dossiers sur les personnes qui ont suivi ce cours.
Q. Sous l'autorité de la CAJO, des inspecteurs se rendront-ils toujours dans les établissements autorisés?
R. Comme dans le passé, les inspecteurs de la CAJO se rendront dans les établissements, sauf que leur carte d'identité et leur insigne porteront maintenant le nom de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario au lieu de l'ancien nom de la Commission des permis de vente d'alcool de l'Ontario.
Q. Je m'inquiète du fait que, même si je m'efforce de diriger un établissement exempt de problèmes, l'un de mes employés puisse apporter de l'alcool illégal sur les lieux ou diluer l'alcool. Si cela se produit, suis-je responsable?
R. Oui. Dans le cadre de l'exploitation de votre établissement, vous devez évaluer tous vos employés et appliquer certaines règles pour vos activités. Nous ne pouvons trop souligner l'importance d'embaucher des employés fiables et dignes de confiance. L'exploitant ou le propriétaire est responsable de tous les aspects de l'exploitation. Pour protéger vos intérêts, il est préférable d'embaucher du personnel tout à fait « dans les règles ».