

SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO

Rapport d'étape 2010 – 2011

► JEU RESPONSABLE

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	REPORTÉE EN 2011
Campagne de marketing social Intégration d'une campagne Jeu responsable axée sur les joueurs, <i>C'est payant de savoir</i> , et des éléments connexes dans la division Jeu et Loteries. Information des joueurs • Mythes et réalités • Conseils pour du jeu sain • Services de soutien accessibles	Terminée	Affiches, affichage numérique et brochures <i>C'est payant de savoir</i> à tous les établissements de jeu et de bingo électronique et les points de vente de loterie, et chez tous les fournisseurs de traitement. Résultats de la recherche • Croyance qu'il est plus facile de gagner à certaines machines à sous qu'à d'autres : baisse de 51 % à 36 %. • Croyance qu'une machine à sous qui n'a pas donné de lot récemment est sur le point de le faire : baisse de 40 % à 29 %. • Nombre de gens susceptibles de jouer pour se refaire : baisse de 38 % à 24 %. • Connaissance de la campagne <i>C'est payant de savoir</i> sur tableaux d'affichage numérique : hausse de 19 % à 35 %. • Connaissance de la campagne par des annonces à la télé ou d'autres médias (brochures, messages, etc.) : 47 % des répondants.	Élargissement de la portée de la campagne de marketing <i>C'est payant de savoir</i> à tous les secteurs d'activité, incluant le bingo de bienfaisance.
Promotion pilote en marketing du JR Transmission de connaissances sur le JR aux joueurs à l'aide de bornes interactives à écran tactile aux établissements de jeu sélectionnés.	Terminée	Attiré plus de 7 000 clients, plus du triple que l'objectif de la campagne.	Lancement de la promotion avec borne à plus de salles de machines à sous OLG et casinos OLG, et élargissement de la promotion au Centre des prix et à certains établissements de bingo de bienfaisance.
Centre de ressources sur le jeu responsable (CRJR)	Terminée	Organisation et mise en œuvre à tous les établissements de jeu pour informer les clients sur le JR de façon éducative et interactive. En 12 mois, 119 786 personnes ont participé à une activité éducative des CRJR et 170 048 ont interagi avec un CRJR.	Activités éducatives continues.
Politique sur la fatigue des clients Politique élaborée pour aider le personnel à évaluer les signes de fatigue des clients et à réagir selon les procédures de transfert à un échelon supérieur.	Terminée	Politique mise en œuvre à tous les établissements de jeu OLG.	Mise en application continue de la politique sur la fatigue.
Plan de mobilisation des fournisseurs de traitement Promotion du JR et orientation des clients qui éprouvent des problèmes liés au jeu vers les services de traitement appropriés en Ontario.	Terminée	Présentation du service de traitement local aux établissements de jeu et information sur les projets et les pratiques de JR d'OLG.	Mobilisation continue des fournisseurs de traitement.

2 Recherche

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	REPORTÉE EN 2011
Étude de l'autoexclusion par le Conseil du jeu responsable	<i>Terminée</i>	Examen de l'expérience des personnes autoexclues, du rôle de l'autoexclusion dans la gestion des problèmes de jeu et des aspects du programme d'autoexclusion.	Soumission du rapport final par le Conseil du jeu responsable.
Fonctions de vérification et de commentaires intégrées à la carte du joueur favorisant le jeu responsable	<i>Terminée</i>	Exploration des opinions, des attitudes et de l'acceptation éventuelle des concepts de « carte Choix éclairé » (c.-à-d., établissement de limites).	Utilisation des résultats pour documenter les exigences administratives du JR pour le Système de gestion des jeux.
Problem Gambling Among Ontario Casino Employees: <i>Prevalence and Contributing Factors</i>	<i>Terminée</i>	L'étude a fourni des données sur les facteurs de risque potentiel qui pourraient amener les employés des établissements de jeu à développer des problèmes de jeu, et documenté le programme de formation au JR d'OLG.	Utilisation des résultats pour documenter le développement de ressources efficaces en prévention et en soutien pour les employés des établissements de jeu.
Évaluation des CRJR	<i>Terminée</i>	Mandat confié au Conseil du jeu responsable d'évaluer les modèles des centres de ressources libre-service et à services complets aux établissements de jeu.	Soumission du rapport par le Conseil du jeu responsable. Utilisation des résultats pour établir l'évolution du programme des CRJR.

Accès aux installations accordé aux chercheurs indépendants

Voici les études qui ont été soutenues de 2009 à 2011.

	INITIATIVE	ÉTAT	TERMINÉE EN 2009-2010	REPORTÉE EN 2011
1	Educating Slots Players on Spending & Evaluating ATM use Chercheurs : Dixon et Harrigan, University of Waterloo	<i>À venir</i>	Accès accordé à Western Fair et Flamboro	Rapports finals des chercheurs à venir.
2	Understanding Wins, Losses, Near Misses: Chercheurs : Harrigan et Dixon, University of Waterloo	<i>En cours</i>	Accès accordé à Grand River	
3	Impulse and reward dependence in pathological gambling. Chercheurs : Stead, Wohl, Anisman, Matheson, Carleton University	<i>En cours</i>	Accès accordé à Rideau	
4	Gambling Risk Assessment Screen for Slot Machines. Chercheurs : Schellink et Schrans, Focal Research Consultants Ltd.	<i>Terminée</i>	Accès accordé à Western Fair	Aucune

3 Engagement des employés

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	REPORTÉE EN 2011
Équipes de JR aux établissements de jeu Formées de 5 à 10 employés à chaque établissement de jeu, elles renforcent la formation au JR, parlent de sujets liés au jeu responsable et échangent des conseils et des réactions sur la façon de mieux promouvoir le jeu responsable à l'établissement de jeu.	Terminée	Nomination d'un champion du JR à chaque établissement de jeu qui dirige les équipes de JR et est le point de contact clé pour le JR. Formées en janvier 2010, les équipes de JR des établissements de jeu se réunissent aux deux mois. Des communications mensuelles sur le RG sont transmises aux équipes. Création de plus de 50 initiatives distinctes - 25 terminées pendant l'exercice 2011.	Poursuite des réunions aux deux mois. Soutien des stratégies de renforcement de la formation au JR. Achèvement des initiatives propres aux établissements de jeu.
Formation au JR des employés des établissements de jeu Collaboration avec le Centre de toxicomanie et de santé mentale pour concevoir et dispenser de la formation aux employés des établissements de jeu sur la manière de reconnaître et signaler les comportements alarmants des joueurs.	Terminée	Formation de plus de 6 800 employés de première ligne et de supervision. 99 % des employés des établissements de jeu se disent satisfaits de la formation au JR et disent connaître passablement ou très bien le programme JR.	Formation permanente des nouveaux employés et élaboration de nouvelles stratégies de renforcement.
Formation du personnel du Centre de soutien Accroissement de la sensibilisation générale des employés au jeu problématique et mise en évidence des moyens de donner aux appelants une information exacte sur le jeu et de proposer des options de soutien.	Terminée	Mise au point d'une série d'initiatives, comme des jeux interactifs et des réunions d'information trimestrielles sur le jeu responsable en vue d'informer les employés et d'obtenir leur engagement de façon permanente.	Déterminer les dates de la formation de recyclage, notamment établir des objectifs mieux définis axés sur des critères d'évaluation.
Formation du personnel du Centre des prix D'après la formation en 2009-2010 • Répondre aux clients qui se plaignent d'avoir perdu de l'argent. • Comprendre les habitudes de jeu à problème. • Connaître les ressources et les outils d'aide.	Terminée	Formation des 21 employés du Centre des prix OLG.	Poursuite des activités de renforcement.
Formation du personnel des Ventes de loterie Formation des spécialistes, Ventes de loterie, des équipes, Comptes principaux et du Soutien aux ventes de loterie de l'entreprise pour accroître la sensibilisation générale des employés au jeu problématique et fournir des moyens de former et soutenir les détaillants et les consommateurs qui posent des questions ou ont des préoccupations par rapport au JR.	Terminée	Formation des 117 employés des Ventes.	Élaboration en 2011-2012 du module de formation en ligne des détaillants au JR.
Base de données sur les interactions sur le JR Nouvelle base de données qui permet aux employés de signaler les situations préoccupantes liées au jeu responsable et d'indiquer de quelle manière ils y ont réagi.	Terminée	Début en juillet 2010 : suivi continu des expériences des employés de première ligne et des interactions liées au JR dans la salle de jeu. Utilisation des données sur les interactions pour documenter les sujets des communications mensuelles à tous les employés des établissements de jeu.	Utilisation des rapports sur les interactions pour documenter les messages sur le JR et les stratégies de renforcement destinées aux employés des établissements de jeu.
Engagement des employés des CRJR	Terminée	Participation du personnel des CRJR aux 18 réunions de tous les employés, aux nombreuses réunions avant les quarts de travail et aux réunions des équipes JR des établissements de jeu, pour un total de 190 points de contact. L'aiguillage des clients vers le CRJR par les employés des établissements de jeu a augmenté de 21 % par rapport à l'année précédente.	Personnel des CRJR encouragé à participer de façon permanente au soutien et à l'assistance des employés.

4 Autoexclusion

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	REPORTÉE EN 2011
Inscription hors-site à l'autoexclusion Possibilité pour une personne de s'inscrire au programme d'autoexclusion au bureau d'un fournisseur de traitement ou d'un conseiller en crédit.	<i>Terminée</i>	Inscription hors-site au programme d'autoexclusion possible à la grandeur de l'Ontario.	Possibilité permanente de s'inscrire à l'autoexclusion au bureau d'un fournisseur de traitement ou d'un conseiller en crédit. Ajout dans la province de lieux supplémentaires qui participent à l'inscription hors-site.
Politique de non-admissibilité Confiscation des lots des clients autoexclus qui retournent et sont détectés à un établissement de jeu comme moyen de décourager les joueurs autoexclus de tenter de revenir aux établissements de jeu.	<i>Terminée en partie</i>	Élaboration d'une politique et de procédures internes.	Mise en œuvre en attente d'un changement réglementaire du gouvernement. Lancement de communications sur la politique de non admissibilité. Début de la non-admissibilité aux lots des personnes autoexclus.
Reconnaissance faciale Technique de détection des clients autoexclus qui tentent d'entrer dans un établissement de jeu OLG. Moyen de dissuasion contre les tentatives d'accès non autorisé.	<i>Terminée</i>	Mise en œuvre de la technique de reconnaissance faciale à la plupart des établissements de jeu OLG terminée en mai 2011.	Évaluation continue des taux de détection aux établissements de jeu à l'aide du programme Faux clients et d'exams techniques.
Traduction de l'information sur l'autoexclusion	<i>Terminée</i>	Matériel imprimé d'OLG sur l'autoexclusion traduit en italien et en chinois (simplifié et traditionnel).	Traduction en d'autres langues du contenu du matériel sur l'autoexclusion.
Ne pas contacter (Do-Not-Contact) Mention de ne pas communiquer avec les personnes autoexclus inscrites dans les bases de données des loteries, du bingo et de la commercialisation qui gèrent les communications directes avec les joueurs.	<i>Terminée</i>	Établissement d'une politique, de processus et de spécifications techniques pour Jeu, Bingo et Loteries. Achèvement des processus et des communications pour le Centre de soutien. Mise en œuvre des processus d'application des mentions de ne pas communiquer.	Prestation de service continue.

5 Conception des jeux

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	REPORTÉE EN 2011
GAM-GaRD – Évaluation des produits de loterie Application logicielle qui répertorie les caractéristiques structurelles et situationnelles fondamentales d'un jeu, d'après un système de notes pondérées qui évalue le risque possible pour un joueur vulnérable.	<i>Terminée</i>	Test de tous les nouveaux produits de loterie à l'aide du logiciel GAM-GaRD.	Utilisation continue du logiciel pour l'évaluation des nouveaux jeux de loterie.
Cadre d'évaluation des risques associés aux produits de loterie Nouveaux produits de loterie évalués à l'aide des : • lignes directrices JR - Conception des jeux • lignes directrices JR - Communications marketing • lignes directrices JR - Événements expérientiels liés aux loteries	<i>Terminée</i>	Introduction d'un cadre d'évaluation des risques permettant aux employés de déceler les risques possibles pouvant être associés à de nouveaux jeux de loterie.	Surveillance du processus d'évaluation de la conception en vue d'assurer la réussite continue et la facilité d'utilisation.
Éléments de contrôle du JR intégrés aux cartes Récompenses du Cercle des gagnants Outils informatiques permettant aux joueurs de surveiller et limiter le temps et l'argent qu'ils consacrent au jeu, et donnant accès à de l'information sur le JR.	<i>Terminée</i>	Exigences administratives liées au JR incluses dans la demande de propositions liée au Système de gestion des jeux, en collaboration avec British Columbia Lottery Corporation.	Sélection du fournisseur et début de la définition des fonctions.
Horloges dans la salle de jeu	<i>Terminée</i>	Horloges installées dans la salle de jeu de tous les établissements de jeu OLG. Idée issue de l'exercice de déboulonnage des mythes avec les équipes de JR des établissements de jeu.	Aucun report.

6 Évaluation et comparaison

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	REPORTÉE EN 2011
Rapports destinés au public • Feuille de pointage et mesures - JR • Politiques et programmes - JR • Rapport d'étape - JR	<i>Terminée</i>	Production et publication des tous premiers rapports portant sur tous les aspects du programme JR. Feuille de pointage sur le JR adaptée à partir d'un document plus vaste d'OLG portant sur les mesures du JR. Il s'agit d'une nouvelle méthode d'établissement de rapports sur les indicateurs clés pour tous les secteurs d'activité.	Établissement continu de rapports sur tous les aspects du programme JR.
Accréditation de niveau 4 de la WLA	<i>Terminée</i>	Évaluation par une deuxième partie du programme JR effectuée par KPMG. Obtention de l'accréditation de niveau 4, le plus élevé de la structure sur le JR de la WLA.	Évaluation continue du programme par rapport aux objectifs.

