

JEU RESPONSABLE

•♦• **Rapport d'étape 2011 – 2012**

Dépasser ses limites

Ce n'est plus du jeu

depassezseslimites.ca

olg.ca



◆◆ Information et soutien des joueurs

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2013
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	Augmentation de la portée de <i>C'est payant de savoir</i> par l'utilisation de l'affichage numérique et du matériel imprimé à tous les établissements de jeu, tous les points de vente de loterie et chez tous les fournisseurs de traitement. La recherche a montré une hausse de 10 p. cent de la connaissance de la campagne par rapport à l'année précédente.	Poursuite de l'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 et le jeu de bienfaisance.
Promotion en marketing du JR Transmission d'information sur le JR aux joueurs à l'aide de bornes interactives à écran tactile dans tous les secteurs d'activité.	Terminée	Attiré plus de 46 000 joueurs au total aux salles de machines à sous OLG et casinos OLG, aux centres de jeu de bienfaisance et au Centre des prix. Plus de 13 000 participants ont accepté de recevoir de l'information et du matériel sur le JR de façon permanente.	Poursuite de l'élargissement de la promotion en marketing du JR. Augmentation de 10 p. cent de la base de données des courriels sur le JR.
Centres de ressources sur le jeu responsable (CRJR) Donnent accès aux clients à de l'information sur les pratiques de jeu saines ainsi qu'à de l'assistance et aux coordonnées des ressources locales afin de fournir de l'aide dans les cas de problèmes liés au jeu.	Terminée	Organisation et mise en œuvre d'activités éducatives à tous les établissements de jeu pour informer les joueurs des mythes courants sur le JR, et fourniture de renseignements supplémentaires sur le fonctionnement des jeux. Plus de 80 000 personnes ont participé à une activité éducative des CRJR. Présentation de nouvelles fonctions éducatives interactives du JR aux Centres de ressources sur le jeu responsable.	Activités éducatives continues.
Mise à jour de depassezseslimites.ca Rafraîchissement du contenu et amélioration des fonctions de navigation de depassezseslimites.ca .	Terminée	depassezseslimites.ca a évolué de portail statique sur le JR à centre interactif réunissant des outils, des jeux et des ressources de JR. Par rapport à l'année précédente, la consultation des pages a augmenté de 20 p. cent et le nombre de visiteurs uniques a augmenté de 32 p. cent.	Introduction continue de nouveaux outils interactifs et de promotions sur le JR.

♦♦ Engagement des employés

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2013
Élaboration de la formation au JR – Bingo et jeu de bienfaisance Collaboration avec le Centre de toxicomanie et de santé mentale pour concevoir et dispenser de la formation aux employés des centres de jeu de bienfaisance sur la manière de reconnaître et signaler les comportements alarmants des joueurs.	Terminée	Élaboration de la formation au JR pour tous les employés des centres de bingo et de jeu de bienfaisance en partenariat avec le Centre de toxicomanie et de santé mentale.	Formation au JR obligatoire dispensée aux employés qui traitent directement avec les clients des centres de bingo et de jeu de bienfaisance d'OLG.
Formation au JR – 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	Distribution du matériel de renforcement à tous les champions du JR et à toutes les équipes de JR des établissements de jeu. Les équipes de JR ont affiché du nouveau contenu du JR et encouragé leurs collègues à participer à des promotions du JR aux établissements. Formation spécialisée au JR pour les nouveaux employés et les nouveaux gestionnaires.	Formation continue des nouveaux employés et poursuite des activités de renforcement.
Formation au JR – Loteries Formation du personnel clé des loteries en vue d'accroître la sensibilisation aux signes de problèmes de jeu, et moyens de soutenir les détaillants et les joueurs qui ont des questions ou des préoccupations liées au JR.	Terminée	Renforcement au JR dispensé à 12 employés des Ventes et à 16 employés des Ventes internes : survol du JR et des comportements alarmants annonceurs d'un problème de jeu, mythes et pertes, et soutien des détaillants. Objectif : familiariser la division Loteries d'OLG avec de l'information du JR destinée aux détaillants. Information de renforcement dispensée à quelque 8 900 détaillants en 2011-2012.	Poursuite des activités de renforcement.
Formation des détaillants Information et soutien du JR dispensé à plus de 10 000 détaillants qui vendent, traitent et valident les produits de loterie d'OLG.	Terminée	Élaboration de zones de navigation Internet du JR qui tirent parti des comptes intranet existants de grands points de vente de loterie pour communiquer des messages du JR. Les zones de navigation permettent d'afficher la page de renforcement au JR de depassezseslimites.ca d'un détaillant.	Distribution aux détaillants à l'exercice 2013.
Protocole pour les clients « menacés » Élaboré en vue de gérer et contenir les crises lorsqu'un joueur vit de la détresse.	Terminée	Établissement de rôles et de responsabilités définis pour les employés qui traitent directement avec les clients, le Centre de soutien OLG et les équipes d'intervention d'urgence en situation de crise.	Renforcement continu des rôles et des responsabilités pour les employés qui traitent directement avec les clients.

♦♦ Engagement des employés

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2013
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	Distribution mensuelle de communications du JR à tous les établissements.	Poursuite des réunions trimestrielles des équipes de JR pendant l'exercice 2013. Soutien par les équipes de JR des tactiques de renforcement de la formation au JR. Elles s'emploieront à achever les nouvelles activités et les activités en cours propres à chaque établissement de jeu.
Base de données sur les interactions sur le JR Base de données qui permet aux employés des établissements de jeu de signaler les situations préoccupantes liées au jeu responsable et d'indiquer de quelle manière ils y ont réagi.	Terminée	A dépassé les 1 000 interactions sur le JR signalées en 2011-2012. Utilisation des données sur les interactions pour documenter les sujets des communications mensuelles à tous les employés des établissements de jeu. La fatigue et les dépenses excessives sont les deux principaux comportements alarmants signalés par 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 En complément de la formation au JR d'OLG, le personnel des CRJR rencontrent les employés d'OLG, échangent de l'information avec eux et les soutiennent.	Terminée	Participation du personnel des CRJR à 21 réunions de tous les employés, à 118 réunions avant les quarts de travail à 21 établissements et à 101 réunions des équipes de JR, pour un total de plus de 267 points of contact. L'augmentation des points de contact entre le personnel des CRJR et les employés des établissements de jeu a contribué à la hausse de 50 p. cent de l'aiguillage vers les CRJR par rapport à l'année précédente.	Personnel des CRJR encouragé à participer de façon continue au soutien et à l'assistance des employés.

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2013
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.	Terminée	Promotion continue de l'autoexclusion hors-site. Plus de 130 personnes se sont inscrites au programme d'autoexclusion à un établissement hors-site.	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 fournisseurs de traitement supplémentaires qui participent à l'inscription hors-site.
Campagne média sur l'autoexclusion hors-site Promotion du partenariat entre OLG et des fournisseurs de traitement locaux et de la possibilité de s'inscrire au programme d'autoexclusion ailleurs qu'aux établissements de jeu.	Terminée	Lancement de la première campagne d'information menée en association avec le milieu du traitement provincial en vue de faire connaître la possibilité de s'autoexclure hors-site dans les collectivités locales. Publicité dans 60 journaux locaux, huit sites Web à fort achalandage et 534 salles d'attentes de médecins / de services de santé à la grandeur de la province. Augmentation de 76 p. cent de la consultation de la page sur l'autoexclusion à depassezleslimites.ca en raison de cette campagne.	Promotion continue de l'autoexclusion hors-site par de l'affichage numérique aux établissements de jeu.
Reconnaissance faciale Technique de détection des tentatives d'accès non autorisé de la part de clients autoexclus qui tentent d'entrer dans un établissement de jeu OLG.	Terminée	Mise en œuvre de la technique de reconnaissance faciale à tous les établissements de jeu OLG. Depuis l'introduction de la technique de reconnaissance faciale, le taux de détection annuel total a augmenté de 87 p. cent entre l'exercice 2010 et l'exercice 2012.	Évaluation continue des taux de détection aux établissements de jeu à l'aide d'examen techniques.
Traduction de l'information sur l'autoexclusion Traduction du matériel imprimé d'OLG en pendjabi, vietnamien, tagalog, espagnol et portugais.	Terminée	Brochure imprimée sur l'autoexclusion maintenant traduite en sept langues, ce qui fait en sorte que les détails du programme sont plus facilement accessibles pour les personnes ethniquement diversifiées.	Traduction en d'autres langues du contenu du matériel sur l'autoexclusion.

◆◆ Conception des jeux

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2013
Bingo et jeu de bienfaisance – Évaluation des risques pour la conception des jeux Application logicielle qui répertorie les caractéristiques structurelles et situationnelles fondamentales d'un jeu, d'après un système de notes pondérées qui évalue l'incidence possible pour les joueurs à risque.	Terminée	Test de six séances de jeux de bingo à l'aide du logiciel GAM-GaRD pour les produits de bingo traditionnels sur papier et les produits de bingo électronique. Les résultats serviront à documenter le programme JR pour les centres de bingo et de jeu de bienfaisance.	Utilisation continue du logiciel pour l'évaluation de nouveaux produits de jeu de bienfaisance électroniques.
Loteries – Évaluation des risques des nouveaux jeux Application logicielle qui répertorie les caractéristiques structurelles et situationnelles fondamentales d'un jeu, d'après un système de notes pondérées qui évalue l'incidence possible pour les joueurs à risque.	Terminée	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.
Analyses des données de jeu responsable Développement d'un outil d'analyse des données de jeu responsable qui servira à évaluer le risque des joueurs, en ligne et dans le nouveau Système de gestion des jeux d'OLG.	En cours	Fin de l'appel de présélection de fournisseurs techniques. La prochaine étape du processus d'approvisionnement consiste à élaborer un modèle permettant de déterminer les risques et de démontrer l'exactitude.	Fin de la demande de propositions et début de l'intégration de l'analyse des données en vue de déterminer le niveau de risque.
Éléments de contrôle du JR intégrés aux cartes Récompenses du Cercle des gagnants Étape 1 : 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.	Terminée	Élaboration des exigences administratives du JR en vue de leur intégration dans le Système de gestion des jeux (SGJ) qui sera lancé à l'exercice 2014.	Sélection du fournisseur et début de la définition des fonctions de JR.
Outils de contrôle et conception des contrôles – joueurs en ligne Étape 1 : 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.	Terminée	Inclusion des exigences administratives du JR dans la demande de propositions portant sur la plateforme de jeu en ligne d'OLG. Élaboration des exigences du JR à l'issue d'une vaste collaboration à la recherche sur les pratiques exemplaires avec les partenaires du JR et des sociétés provinciales. Inclusion dans les exigences du JR d'outils de contrôle des joueurs, d'éléments de conception visuelle et de communications de messages du JR.	Sélection du fournisseur et début de la création des fonctions de JR.

♦♦ Relations avec les partenaires

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2013
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	Distribution des trousseaux d'information du JR à plus de 75 fournisseurs de traitement et conseillers en crédit de l'Ontario. Tenu d'un sondage en ligne auprès de fournisseurs de traitement pour déterminer les principaux éléments de mobilisation. Taux de réponse moyen de 40 p. cent.	Mobilisation continue des fournisseurs de traitement. Poursuite du sondage annuel des fournisseurs de traitement pour assurer que le programme JR d'OLG est bien compris et accessible dans toute la province.
Mobilisation de la collectivité Promotion du JR et des services de traitement des problèmes de jeu auprès du grand public et des groupes communautaires locaux.	Terminée	Plus de 10 présentations et discussions à une variété de conférences et d'événements communautaires. Ajout de la rubrique Pleins feux sur le jeu responsable dans votre collectivité à depassezseslimites.ca pour permettre aux groupes communautaires de demander qu'OLG fasse une présentation sur le JR.	Promotion auprès de groupes communautaires de la province de la rubrique Pleins feux sur le jeu responsable dans votre collectivité, en ligne et par envois postaux.

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2013
Jeu de bienfaisance – Recherche auprès d'un groupe cible En collaboration avec le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CTSM), recherche auprès d'un groupe cible formé d'employés qui traitent directement avec les clients et de gestionnaires, portant sur leurs expériences et leur connaissance du jeu problématique.	Terminée	Première recherche quantitative du genre sur les enjeux liés au jeu problématique au sein des établissements de bingo et de jeu de bienfaisance. Les résultats ont éclairé le développement du premier grand programme de formation au jeu responsable destiné aux employés des centres de bingo et de jeu de bienfaisance.	Invitation aux employés des centres de bingo et de jeu de bienfaisance de participer volontairement à une étude de suivi administrée par des chercheurs indépendants et destinée à évaluer la formation.
Étude sur la sensibilisation des joueurs au JR Administration du sondage annuel des joueurs qui vise à suivre la sensibilisation des joueurs et la connaissance des concepts et des comportements liés au JR.	Terminée	Achèvement de l'étude annuelle sur la sensibilisation des joueurs et introduction d'une nouvelle méthode d'analyse, segmentée selon le type de joueur. Les répondants ont été segmentés selon qu'ils sont amateurs de loterie et (ou) de jeu et selon la fréquence du jeu.	Utilisation des résultats de l'étude annuelle sur la sensibilisation des joueurs pour éclairer l'élaboration des messages et du programme de JR.

	INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2013
Accès aux installations accordé aux chercheurs indépendants Voici les études qui ont été soutenues pendant l'exercice 2012				
1	Educating Slot Players on Spending & Evaluating ATM use Chercheurs : Dixon et Harrigan, University of Waterloo	Terminée	Accès accordé à Western Fair et Flamboro	Rapports finals des chercheurs à venir.
2	Understanding Wins, Losses, Near Misses: Chercheurs : Harrigan et Dixon	En cours	Accès accordé à Grand River	
3	Impulse and reward dependence in pathological gambling Chercheurs : Stead, Wohl, Anisman, Matheson, Carleton University	En cours	Accès accordé à Rideau	

♦♦ Évaluation et comparaison

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2013
Rapports destinés au public • Mesure de la sensibilisation et des résultats • Feuille de pointage – JR • Rapport d'étape – JR	<i>Terminée</i>	Production et publication des 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.
JR vérifié Recherche de cette accréditation pour la nouvelle norme mondiale de JR applicable au jeu en établissement, élaborée par le Conseil du jeu responsable.	<i>En cours</i>	Application de la norme « JR vérifié » à trois établissements. Rapports à venir à l'exercice 2013.	Vérifications continues du JR à d'autres établissements de jeu.



SAULT STE. MARIE

70, promenade Foster, bureau 800
Sault Ste. Marie (Ontario) P6A 6V2
705-946-6464

TORONTO

4120, rue Yonge, bureau 500
Toronto (Ontario) M2P 2B8
416-224-1772

www.olg.ca