

JEU
RESPONSABLE

•♦• **Rapport d'étape 2012-2013**

Information et soutien des joueurs

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2014
Promotion de l'information sur le jeu responsable (JR) Transmission d'information sur le JR aux joueurs et collecte de données d'études de marchés au moyen de promotions sous forme de jeu-questionnaire à des bornes interactives.	Terminée	Visite de plus de 29 000 personnes à 12 salles de machines à sous OLG, casinos OLG et casinos dans des complexes de villégiature. Visite de 6 190 personnes au total à quatre événements communautaires en Ontario. Établissement d'une base de données sur les courriels de 20 000 participants à des promotions qui ont accepté de recevoir régulièrement de l'information et du matériel sur le jeu responsable.	Poursuite de l'élargissement de la portée de la promotion sur le JR. Augmentation à 40 000 des courriels sur le JR dans la base de données. Recrutement de membres pour la base de données sur le JR à des fins de recherche sur l'information des joueurs.
Centres de ressources sur le jeu responsable (CRJR) Exploités de façon autonome par le Conseil du jeu responsable (CJR), les centres donnent accès aux joueurs à de l'information sur les pratiques de jeu saines et aux coordonnées des ressources locales afin de fournir de l'aide dans les cas de problèmes liés au jeu.	Terminée	Participation de plus de 115 000 joueurs des salles de machines à sous et des casinos à des promotions de sensibilisation destinées à informer les joueurs des mythes courants entourant le jeu et de montrer le fonctionnement des jeux. La participation aux événements a augmenté de 44 p. cent par rapport à l'exercice précédent. Visite de 191 758 joueurs au total aux CRJR, notamment des visites d'information et d'aide, et participation à des activités d'information, soit une hausse de 21 p. cent par rapport à l'exercice précédent. Signature d'un contrat visant l'installation de Centres de ressources sur le jeu responsable aux centres de jeu et de bingo de bienfaisance de la province.	Développement continu de nouvelles activités d'information offertes par les CRJR. Introduction des CRJR dans les établissements de jeu de bienfaisance en Ontario.
Outils du joueur sur le JR à dépasserseslimites.ca Information des joueurs sur le fonctionnement des jeux et conseils sur le jeu sain.	Terminée	Lancement de trois nouveaux outils d'information du joueur • Votre profil de jeu • Simulateur de tirages de Loto • <i>La machine à sous : ce que tout joueur doit savoir</i> (version courte)	Introduction continue de nouveaux outils interactifs, et d'information et de promotions sur le JR.
Matériel d'information sur le JR Nouveau contenu à jour pour le matériel imprimé, disponible aux établissements de jeu et en ligne à dépasserseslimites.ca.	Terminée	Mise à jour du contenu et conception de quatre nouvelles brochures d'OLG sur le JR • <i>Les habitudes d'une personne vous préoccupent?</i> • <i>L'autoexclusion : une occasion de changement</i> • <i>Et maintenant? Tirez le maximum de l'autoexclusion</i> • <i>Votre guide du jeu aux machines à sous</i>	Distribution des nouvelles brochures aux salles de machines à sous et aux casinos, et services de soutien clinique. Traduction des brochures en plusieurs langues, à offrir à dépasserseslimites.ca.

Formation au jeu responsable

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2014
Jeu et bingo de bienfaisance Collaboration avec le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) pour concevoir et dispenser de la formation au JR aux employés des centres de jeu de bienfaisance.	Terminée	Formation en ligne au JR de plus de 400 employés du jeu de bienfaisance. Plus de 75 superviseurs et chefs ont reçu de la formation sur le JR en personne.	Formation continue sur le jeu responsable des employés du jeu de bienfaisance.
Salles de machines à sous et casinos Collaboration avec le CAMH pour concevoir et dispenser de la formation au JR aux employés des salles de machines à sous et des casinos.	En cours	Évaluation des besoins en formation au JR visant à dégager les aspects à améliorer dans les séances et les activités d'information. Clarification des lignes directrices sur le JR pour les employés – Jeu qui interagissent avec les joueurs afin de mieux les aider à intervenir auprès des joueurs qui manifestent des comportements à risque.	Formation continue des nouveaux employés et activités de renforcement. Amélioration de la formation au JR pour mettre l'accent sur un plus grand développement des aptitudes des employés à interagir de manière sensible, appropriée et confiante avec les joueurs qui manifestent des comportements à risque.
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 liées au JR.	En cours	Formation au JR des employés des ventes dispensée par divers canaux.	Poursuite du développement d'une formation au JR pertinente et efficace et des activités de renforcement du personnel – Loteries.
Détaillants de loterie Information et soutien du JR dispensé à plus de 10 000 détaillants de l'Ontario qui vendent des produits de loterie d'OLG.	En cours	Établissement d'un lien entre les sites intranet des détaillants de loterie vers une page sur les points de vente de loterie à dépasserseslimites.ca.	Évaluation de l'utilisation et de l'efficacité de relier les sites intranet des détaillants de loterie à dépasserseslimites.ca.
Jeu en ligne Collaboration avec le CAMH pour développer du contenu de formation pour le personnel du Centre de soutien à la clientèle du jeu en ligne.	En cours	Établissement des besoins de formation, notamment le contenu, la méthode de prestation et le suivi pour le personnel du Centre de soutien à la clientèle du jeu en ligne.	Administration de la formation sur le jeu en ligne aux employés.

Établissement d'une culture du jeu responsable

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2014
Centre de soutien OLG Dispense du soutien pour gérer et contenir les crises lorsqu'un joueur vit de la détresse.	<i>En cours</i>	Amélioration du matériel de soutien pour le Centre de soutien OLG. Élaboration de nouveau matériel de soutien axé sur les joueurs en ligne.	Poursuite du soutien et de la fourniture de matériel à jour aux employés du Centre de soutien OLG en vue d'aider les joueurs dans tous les secteurs d'activité.
Équipes de JR aux salles de machines à sous et aux casinos Formées de 5 à 10 employés à chaque salle de machines à sous et casino, 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.	<i>En cours</i>	Soutien des équipes de JR des établissements pour la planification et la réalisation d'au moins deux activités du JR à chaque établissement. Exemples d'initiatives en 2012-2013 : • Hausse de la consignation des interactions sur le JR entre clients et employés • Augmentation de la connaissance du JR par une activité porte ouverte, une foire JR et une chasse au trésor JR. Distribution mensuelle de communications du JR à chaque salle de machines à sous OLG et casino OLG.	Poursuite du soutien aux nouvelles initiatives de chaque établissement et diffusion des communications sur le JR.
Base de données sur les interactions sur le JR Suivi des rapports des employés des salles de machines à sous et des casinos sur les préoccupations liées au JR observées chez les joueurs et sur la manière dont ils ont réagi à la situation.	<i>En cours</i>	Total de 1 488 interactions sur le JR signalées aux salles de machines à sous et aux casinos en 2012-2013, soit une hausse de 50 p. cent par rapport à l'exercice précédent. Utilisation des rapports sur les interactions pour documenter les messages et les initiatives de JR et élaborer des stratégies d'intervention pour les employés des établissements de jeu.	Élaboration d'une méthode plus dynamique et systématique pour signaler les interactions.
Soutien du personnel des CRJR Partage de l'information et soutien des efforts de prévention du jeu problématique et de l'aiguillage des joueurs par les CRJR.	<i>En cours</i>	Aiguillage de 1 652 joueurs vers les CRJR par le personnel des salles de machines à OLG sous et des casinos OLG, soit une hausse de 60 p. cent par rapport à l'exercice précédent.	Poursuite de la communication avec le personnel du CRJR et de son soutien, et du soutien et de l'assistance dispensés aux joueurs.
Faux clients Environ 10 à 12 fois par mois, de faux clients se rendent à des salles de machines à sous et à des casinos et posent une série de questions liées au service à la clientèle au personnel. Deux questions sur le jeu responsable en font partie.	<i>En cours</i>	Total de 2 132 interactions de faux clients. Haut niveau de connaissance du JR manifesté : 99-100 p. cent des employés ont répondu à une question ou à une préoccupation concernant les mythes entourant le JR ou l'autoexclusion.	Application continue du programme Faux clients.

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2014
Inscription hors-site à l'autoexclusion Possibilité pour une personne de s'inscrire au programme d'autoexclusion aux centres de soutien des problèmes de jeu et aux bureaux de conseillers en crédit.	<i>En cours</i>	Assistance de 60 personnes à l'inscription au programme d'autoexclusion à un établissement hors-site.	Renouvellement des ententes avec les centres de soutien et les conseillers en crédit hors-site en vue de continuer l'inscription hors-site à l'autoexclusion. Ajout dans la province de centres de soutien supplémentaires qui participent à l'inscription hors-site.
Reconnaissance faciale Technique de détection des tentatives d'accès non autorisé de la part de clients autoexclus qui tentent d'entrer dans une salle de machines à sous ou un casino en Ontario.	<i>Terminée</i>	Détection par le personnel et la technique de 1 933 tentatives d'accès non autorisé. Installation par Caesars Windsor de caméras qui enregistrent l'image de la plaque d'immatriculation du véhicule des personnes autoexclus.	Évaluation continue des taux de détection aux établissements de jeu à l'aide d'examens techniques et de recherche.
Traduction de l'information sur l'autoexclusion Traduction en plusieurs langues du matériel d'OLG sur l'autoexclusion.	<i>Terminée</i>	Évaluation visant à sélectionner les langues dans lesquelles traduire le matériel.	Traduction du matériel sur l'autoexclusion, incluant les brochures et les formulaires d'inscription et de réadmission. Hébergement des brochures sur l'autoexclusion à depassezseslimites.ca .
Inscription en ligne à l'autoexclusion Possibilité pour une personne de s'inscrire au programme d'autoexclusion du jeu en ligne en Ontario.	<i>En cours</i>	Élaboration des politiques et des procédures entourant l'autoexclusion du jeu en ligne en Ontario.	Lancement de l'inscription en ligne au programme d'autoexclusion du jeu en ligne à PlayOLG.ca et à depassezseslimites.ca .

Conception des jeux

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2014
Évaluation des risques des nouveaux jeux Application logicielle qui répertorie les caractéristiques structurelles fondamentales d'un jeu et évalue son incidence possible pour les joueurs.	<i>En cours</i>	Évaluation de dix produits de loterie et de jeu de bienfaisance, nouveaux et (ou) mis à jour.	Utilisation continue du logiciel pour l'évaluation des nouveaux jeux de loterie et jeux de bienfaisance et des futurs jeux en ligne.
Outils de gestion du jeu en ligne Outils permettant aux joueurs de surveiller et limiter le temps et l'argent qu'ils consacrent au jeu en ligne en Ontario.	<i>Terminée</i>	Élaboration de critères détaillés pour les limites d'argent et de temps. Élaboration de messages de JR qui accompagneront les outils de gestion du jeu.	Mise en œuvre des outils et des fonctions de gestion du JR au lancement du jeu en ligne en Ontario.

Relations avec les partenaires

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2014
Mobilisation des services de soutien de l'Ontario Promotion du JR et orientation des clients qui éprouvent des problèmes liés au jeu vers les services de traitement appropriés en Ontario.	<i>En cours</i>	Présentation d'information sur la revitalisation du jeu et du bingo de bienfaisance à plus de 20 centres de traitement des problèmes de jeu et bureaux de conseillers en crédit. Administration d'un sondage en ligne aux centres de services de soutien pour évaluer la réussite d'OLG à leur communiquer son programme JR.	Poursuite du sondage annuel des centres de services de soutien et de l'élaboration de nouveau contenu permettant de mesurer efficacement si le programme JR d'OLG est connu, compris et accessible dans toute la province.
Mobilisation des partenaires Consultation, communication et collaboration avec des organismes externes liés au jeu problématique et au jeu responsable.	<i>En cours</i>	Participation à plusieurs réunions d'employés, appels téléphoniques et communications par courriel avec des collaborateurs externes incluant CAMH, Conseil du jeu responsable (incluant le personnel des CRJR), la Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique et l'Ontario Problem Gambling Research Centre (OPGRC) en vue de la mise à jour des activités et des programmes courants du JR et de la planification et de la réalisation de futures initiatives.	Poursuite de l'expansion et du renforcement des relations et des collaborations avec des partenaires importants liés au jeu problématique et au JR.
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.	<i>Terminée</i>	Information sur le JR présentée à 37 événements communautaires et conférences, et 46 présentations visant à soutenir la modernisation d'OLG.	Promotion de la rubrique Pleins feux sur le jeu responsable dans votre collectivité aux conférences et auprès de groupes communautaires de la province. Renforcement et expansion de la portée et de la mobilisation dans la collectivité.

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2014
Étude sur la sensibilisation des joueurs au JR Suivi de la sensibilisation des joueurs et de leur connaissance des concepts et des comportements liés au JR.	En cours	Collaboration avec un cabinet spécialisé en recherche en vue de l'administration du sondage annuel sur la sensibilisation des joueurs à 502 joueurs des salles de machines à sous ou des casinos et à 500 joueurs de loterie. Modification de la formulation des questions existantes pour saisir plus fidèlement les attitudes et les perceptions des joueurs.	Résultats utilisés pour éclairer l'élaboration des messages et du programme JR.
Sondage annuel des employés sur le jeu responsable Suivi annuel de la connaissance et des perceptions qu'ont les employés du programme JR d'OLG.	En cours	Sondage en ligne des employés sur le jeu responsable : 95-99 p. cent des employés – Jeu et Autres que Jeu disent connaître le JR.	Poursuite de l'administration du sondage annuel des employés sur le jeu responsable. Recherche des possibilités de mieux saisir les perceptions des employés sur les aspects liés au JR.
Groupe consultatif de joueurs du président et chef de la direction Petit groupe de discussion formé de personnes ayant un problème de jeu qui parlent de leurs expériences.	En cours	Premier groupe consultatif de joueurs à fournir de l'information de première main sur les expériences des personnes ayant un problème de jeu.	Formation d'autres groupes consultatifs de joueurs. Expériences de joueurs utilisées pour éclairer les futures initiatives, pratiques et procédures du JR.

Soutien à la recherche indépendante

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2014
<i>A Test of Transferability of Findings of Casino Design Effects from the Lab to the Casino Floor</i> Chercheurs : Karen Finlay et Harvey H.C. Marmurek, University of Guelph Examen de la façon dont les effets de la conception des casinos s'étendent du cadre du laboratoire à la salle de jeu même.	Terminée	Accès aux établissements accordé aux chercheurs, qui ont recruté 223 joueurs au total.	Application des résultats à l'élaboration de futurs éléments du JR qui pourront être intégrés à la conception des salles de jeu.
<i>Identifying Problem Gamblers in Gambling Venues in Ontario, Canada</i> Chercheurs : Lena Quilty et Janine Robinson, Centre de toxicomanie et de santé mentale Exploration des expériences des employés des casinos lorsqu'ils ont repéré des joueurs qui manifestaient des comportements à risque et sont intervenus.	Terminée	Soutien de la recherche par la distribution aux directeurs des casinos d'annonces portant sur la participation à l'étude. Les directeurs des casinos ont affiché ces annonces dans les sections réservées aux employés et les ont informés de la possibilité de participer. Au total, 130 employés des casinos d'OLG ont participé à l'étude de recherche.	Utilisation des résultats dans l'élaboration de contenu pour les futures séances de formation des employés.
<i>Reality to practice: Linking Self-Exclusion to treatment</i> Chercheurs : Alex Blaszczyński (University of Sydney), Robert Ladouceur (Université Laval) et Scott Maitland (University of Guelph) Examen de l'efficacité d'une vidéo éducative qui incite les participants au programme d'autoexclusion à solliciter un traitement.	En cours	Facilitation des communications entre la Société de la loterie interprovinciale (SLI) et l'OPGRC. Collaboration avec des membres de la SLI et fourniture de commentaires sur la conception et la procédure de l'étude. Accès accordé au casino OLG à Brantford pour le tournage de la vidéo.	Recrutement de participants, collecte des données et analyse des résultats par les chercheurs.

Évaluation et comparaison

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2014
Rapports destinés au public - Mesure de la sensibilisation et des résultats - Feuille de pointage – JR - Rapport d'étape – JR	En cours	Production et publication de rapports destinés au public portant sur tous les aspects du programme JR d'OLG.	Établissement continu de rapports sur le programme JR d'OLG. Établissement d'objectifs et de repères pour les initiatives.
Accréditation JR vérifié Élaboré par le CJR, programme d'accréditation qui repose sur une Grille de JR comprenant des normes spécifiques.	En cours	Obtention de l'accréditation JR vérifié à quatre établissements de jeu (Casino Brantford, salles de machines à sous à Mohawk Racetrack et à Woodstock Raceway, et Caesars Windsor). Contrôle JR vérifié terminé à quatre autres établissements de jeu.	Évaluation de la qualité du programme JR aux salles de machines à sous et aux casinos de l'Ontario d'après les rapports du CJR. Poursuite de l'évaluation du JR aux établissements de jeu restants. Tous les établissements auront obtenu l'accréditation d'ici 2014.



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