

JEU **RESPONSABLE**

•♦• Rapport d'étape 2013-14

Information et soutien des joueurs

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2014-2015
Promotion et marketing de l'information sur le jeu responsable La campagne de marketing de l'information sur le jeu responsable (JR) <i>C'est payant de savoir</i> comporte un jeu-questionnaire sur la forme de jeu principale des répondants. La campagne, en cours dans tous les secteurs d'activité d'OLG, vise à mieux sensibiliser les joueurs aux principes clés du JR et à influencer sur le comportement des joueurs.	Terminée	A attiré 35 661 personnes dans 15 salles de machines à sous, casinos et casinos dans des complexes de villégiature en Ontario, et 6 175 personnes à des événements communautaires en Ontario. Les 41 836 participants au total représentent une augmentation de 18 p. cent par rapport à la promotion <i>C'est payant de savoir</i> de l'an dernier.	Élaboration d'une campagne de marketing et de matériel de soutien culturellement pertinents et significatifs, conçus pour toucher les communautés multiculturelles.
Nouvelle image de marque du programme Jeu responsable d'OLG OLG prévoit remanier et donner une nouvelle image à son offre d'information des joueurs pour élargir la portée du message à un plus grand éventail de joueurs. Ainsi, en plus de diffuser des messages sur le JR aux joueurs occasionnels, aux grands joueurs ou aux joueurs « à risque », nous couvrirons tout le spectre des fréquences d'achat : nouveaux joueurs, joueurs occasionnels, grands joueurs et joueurs problématiques / pathologiques.	Terminée	Examen approfondi de notre plateforme d'information des joueurs afin d'évaluer ses forces et ses faiblesses, suivi de l'exploration de stratégies créatives visant à optimiser et à faire progresser les efforts d'information des joueurs d'OLG.	Élaboration des logos des marques et lancement de la nouvelle image de la formation des joueurs au JR. Concevoir des messages informatifs liés plus étroitement à l'expérience de jeu.
Base de données d'information sur le jeu responsable L'équipe de JR a monté une base de données d'information pour renforcer l'information sur le JR par l'envoi périodique de courriels aux gens qui acceptent de les recevoir et veulent cette information. Ces courriels renferment de l'information sur le JR et les ressources, et sur les promotions sur le JR actuelles ou à venir.	Terminée	Augmentation de la base de données des courriels sur le JR à 60 000 participants et envoi, l'an dernier, de trois courriels contenant de l'information spécifique sur le JR, notamment sur les outils et les ressources à depasseeslimites.ca	Poursuite de l'augmentation de la base de données des courriels d'information sur le JR et envoi régulier de communications. Élaboration de méthodes novatrices en vue d'une utilisation efficace de la base de données d'information sur le JR dans de futures initiatives d'information des joueurs.
Campagne de publicité imprimée - GamTalk.org OLG s'est associée à GamTalk, organisme sans but lucratif indépendant, pour promouvoir une campagne de publicité imprimée portant sur le site Web GamTalk.org, communauté en ligne qui raconte des histoires dans « Stories of Hope » – problèmes de jeu, conséquences et processus de rétablissement.	Terminée	Plus de 5,7 millions d'Ontariens joints avec une demi-page en couleur de publicité externe en juin 2013 qui a accru la sensibilisation du public à l'égard de GamTalk et à son association avec OLG, et a encouragé les joueurs problématiques à soumettre leur propre « histoire d'espoir ».	Projet de futures annonces externes faisant la promotion de l'information sur le JR et d'événements à venir.

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2014-2015
Promotion en ligne sur depassezseslimites.ca À la fin de mars 2013, un concours en ligne a été lancé. Il comprenait un jeu-questionnaire qui donnait de l'information sur le JR de manière divertissante et interactive.	Terminée	A attiré plus de 42 000 participants en ligne qui se sont inscrits au concours et ont répondu à une série de questions sur le JR. Annonce de depassezseslimites.ca et promotion par une campagne médiatique payante en ligne dans la province et par les canaux de commercialisation existants : matériel imprimé, affichage numérique aux salles de machines à sous OLG et aux casinos OLG, envoi de courriels aux membres de Récompenses du Cercle des gagnants et de la banque de données d'information sur le JR, et en ligne à OLG.ca Augmentation globale des consultations à depassezseslimites.ca de 132 p. cent par rapport à l'exercice précédent.	Tenue de futures promotions en ligne annuelles sur le JR qui aideront à informer les joueurs sur le jeu responsable. Établissement d'une présence solide dans les sites de médias sociaux achalandés et utilisation de cette présence pour augmenter l'achalandage et accroître les consultations répétées à depassezseslimites.ca.
Centres de ressources sur le jeu responsable (CRJR) Ces centres sont des installations autonomes spécialement conçues, présents dans les établissements de jeu et gérés de manière indépendante par le Conseil du jeu responsable (CJR). Les CRJR donnent de l'information complète sur les pratiques de jeu saines et sur les coordonnées des ressources locales afin de fournir de l'aide dans les cas de problèmes liés au jeu. Plusieurs formats sont utilisés : brochures, vidéos, affiches, affichage numérique, bornes interactives et événements d'information spéciaux.	En cours	124 900 joueurs des salles de machines à sous et des casinos ont participé aux promotions de sensibilisation destinées à informer les joueurs sur les mythes courants et à montrer le fonctionnement des jeux. Ont attiré 9 400 joueurs de plus qu'à l'exercice précédent. Les CRJR ont enregistré 206 400 visites de joueurs, incluant des visites d'information et d'assistance, et la participation à des événements d'information, soit une hausse de 14 640 visites par rapport à l'exercice précédent. L'an dernier, le rendement du service aux CRJR aux établissements de jeu a progressé pour dix paramètres clés (voir Mesures de la sensibilisation et des résultats 2013-2014). Mise en œuvre de 12 CRJR libre-service à des centres de bingo et de jeu de bienfaisance de la province. Total de 6 278 interactions aux centres de jeu de bienfaisance, dont 4 690 personnes qui ont participé à un événement d'information.	Soutien continue des nouveaux événements d'information et élaboration de matériel pour l'information des joueurs et pour le service de soutien. Poursuite de l'installation de CRJR aux établissements de jeu de bienfaisance de l'Ontario. Prévision : mise en œuvre de 37 CRJR à ces établissements de jeu de bienfaisance d'ici 2015.
Traduction du matériel sur le JR L'équipe de JR a traduit certaines de ses brochures d'information des joueurs <i>C'est payant de savoir</i> en plusieurs langues pour que les joueurs aient accès à cette information dans la langue de leur choix.	Terminée	Traduction de quatre brochures <i>C'est payant de savoir</i> en sept langues : chinois simplifié, chinois traditionnel, français, italien, portugais, pendjabi et espagnol. Les brochures peuvent toutes être téléchargées à depassezseslimites.ca et à OLG.ca.	Poursuite de la traduction du matériel sur le JR en d'autres langues importantes.

Formation au jeu responsable et établissement d'une culture

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2014-2015
Formation au JR – Salles de machines à sous et casinos Depuis 2005, OLG a collaboré avec le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) à concevoir et dispenser de la formation au JR aux employés des établissements de jeu. L'an dernier, OLG et le CAMH ont mis à jour la formation et élaboré un plan en vue de dispenser la formation au JR à tous les employés des salles de machines à sous et des casinos de l'Ontario.	Terminée	Élaboration d'un programme de formation au JR nouveau et amélioré pour tous les employés des établissements de jeu. Le nouveau programme comprend deux modules améliorés : formation de base au JR et formation avancée au JR. Les modules enseignent la méthode « reconnaître, réagir, rapporter » en vue d'aider les clients qui manifestent des signaux d'alarme par rapport au JR. Mise à jour des lignes directrices sur les signaux d'alarme, qui ciblent maintenant cinq grandes catégories de comportements alarmants dans la section « reconnaître » et donnent des indications pour les réactions générales des employés. Amélioration du modèle par l'adoption de la « démarche du continuum », qui aide les employés à reconnaître la nature des signaux d'alarme selon la fréquence, la complexité et l'intensité. Élaboration de deux nouveaux modules de formation en ligne, renforcement de la formation de base et renforcement de la formation avancée, pour faciliter le recyclage et renforcer la formation. Évaluation des besoins en formation au JR des casinos dans les complexes de villégiature en vue d'obtenir le point de vue des employés sur la prestation et le contenu de la formation avancée au JR.	Lancement du programme de formation au JR pour tous les employés des établissements de jeu. Déploiement du programme de formation au JR dans les casinos dans les complexes de villégiature privés Great Blue Heron Charity Casino et Casino Rama. Préparation de la mise en œuvre des modules de formation en ligne à offrir aux employés d'ici l'année civile 2015.
Formation au JR – Centres de jeu de bienfaisance et de bingo En vue d'étendre la formation au JR à plusieurs secteurs d'activité, OLG a collaboré avec le CAMH pour concevoir et dispenser de la formation au JR aux employés des centres de jeu de bienfaisance de la province.	Terminée	302 employés des centres de jeu de bienfaisance ont suivi la formation au JR en ligne.	Exploration des meilleures méthodes et technologies pour soutenir tous les aspects des initiatives de formation des employés aux centres de jeu de bienfaisance. Ce travail facilitera la mise en œuvre et la conception de la formation au JR, et le renforcement de la communication parmi les employés de ces centres.
Formation au JR – Jeu en ligne En préparation du lancement à venir du jeu en ligne en Ontario, OLG a élaboré des politiques et des procédures pour assurer que les employés du service à la clientèle du jeu en ligne qui sont en contact direct avec nos joueurs en ligne reçoivent une formation adéquate.	Terminée	En collaboration avec le CAMH, création d'un programme de formation au JR pour les employés du service à la clientèle du jeu en ligne qui s'articule autour des lignes directrices sur les signaux d'alarme liés au jeu responsable et sur les paliers d'intervention pour le jeu en ligne. Similaires aux lignes directrices sur les signaux d'alerte pour le jeu, ces lignes directrices présentent en détail les protocoles permettant de reconnaître les comportements alarmants pendant les interactions avec les clients, d'y réagir et de les rapporter.	Travail visant l'amélioration continue de la formation au JR pour les employés du service à la clientèle du jeu en ligne au moyen d'une évaluation formelle des besoins.

Formation au jeu responsable et établissement d'une culture

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2014-2015
Formation au JR – Loterie OLG forme continuellement le personnel clé de Loterie en vue d'accroître la sensibilisation aux signes de problème de jeu et de cibler des moyens de soutenir les détaillants et les joueurs par rapport aux questions sur le JR.	Terminée	Formation au JR dispensée au Service des ventes de loterie (ventes par représentation, comptes grande société et comptes principaux) en vue de sensibiliser au JR en tant que stratégie portant sur les activités essentielles et de communiquer régulièrement de l'information sur le JR au réseau de points de vente.	Élaboration et mise en œuvre de politiques et de procédures pour aider les employés de Commercialisation des loteries, y compris les fournisseurs de service de commercialisation tiers, à évaluer leur commercialisation du point de vue du JR et à produire du matériel de commercialisation approprié au JR. Élaboration d'une formation au JR spécialisée pour les employés de Loterie responsables de la conception des jeux et du développement commercial.
Formation au JR – détaillants de loterie OLG dispense de l'information et du soutien liés au JR à plus de 10 000 détaillants de l'Ontario qui vendent ses produits de loterie.	Terminée	Deux aide-mémoire mis à jour : 1) Le jeu responsable – donne aux détaillants un aperçu du jeu responsable et de leur rôle, et comprend des lignes directrices sur la façon d'aborder différents problèmes de jeu ainsi que des aspects liés au jeu responsable; 2) Interdit aux mineurs – C'est la loi – présente aux détaillants un aperçu des règlements provinciaux qui interdisent la vente à des mineurs et énonce les attentes d'OLG, que tous les détaillants demandent une pièce d'identité à un client qui semble âgé de moins de 25 ans. Examen de la politique ID25 avec plus de 4 900 détaillants pour soutenir l'amélioration continue et le renforcement des politiques liées au JR. Renforcement de la formation au JR dispensé à quelque 600 détaillants au salon professionnel Convenience U. Fourniture par le Conseil du jeu responsable (CJR) de messages sur le JR aux détaillants à l'aide d'un jeu interactif.	Exploration de nouvelles façons de communiquer de l'information clé sur la formation et le renforcement de la formation au JR avec les détaillants.
Centre de soutien OLG L'un des principaux points de contact pour les consommateurs, les détaillants et les joueurs, les représentants du Centre de soutien donnent aux appelants de l'information sur les jeux, des liens vers des ressources et d'autres renseignements liés au JR et aux problèmes de jeu. Le Centre de soutien OLG dispense du soutien pour gérer et contenir les crises lorsqu'un joueur vit de la détresse.	En cours	Mise à jour de la formation au JR pour le Centre de soutien OLG en collaboration avec le CAMH. Formation avancée au JR dispensée en classe par des facilitateurs du CAMH aux employés d'après le modèle « reconnaître, réagir, rapporter ».	Exploration du développement d'un centre d'outils et de ressources en ligne axé sur le renforcement de la formation au JR où les employés du Centre de soutien pourront s'exercer. Ce centre d'outils et de ressources de renforcement permettra à l'information à jour sur le JR d'être communiquée aux employés en continu.

Formation au jeu responsable et établissement d'une culture

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2014-2015
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, ces équipes se réunissent périodiquement pour parler de sujets liés au jeu responsable, renforcer la formation au JR et échanger des conseils et des réactions sur la façon de mieux promouvoir le jeu responsable à l'établissement de jeu.	En cours	Soutien des équipes de JR des établissements pour la planification et la réalisation d'activités du JR à chaque établissement. Distribution mensuelle de communications du JR à tous les établissements portant sur les mises à jour courantes au JR et (ou) des sujets liés au JR.	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 Cette base de données sert de point central au 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.	En cours	Au total, 1 685 interactions sur le JR rapportées dans les salles de machines à sous et les casinos en 2013-2014, en hausse de 13 p. cent par rapport à l'exercice précédent. Redéfinition des objectifs de la base de données sur les interactions sur le JR : l'outil est maintenant utilisé pour consigner uniquement les détails relatifs à des interactions liées à des signaux d'alarme graves ou signalés à un autre palier d'intervention.	Utilisation des données entrées pour faciliter le repérage des signaux d'alarme observés le plus couramment et déterminer les mesures à prendre pour y réagir. Cette information aidera à définir et à perfectionner la future formation au JR et l'élaboration de nouveaux éléments du programme JR, comme les communications avec les employés ou les outils de renforcement de la formation.
Soutien du personnel des CRJR Les employés d'OLG partagent de l'information, aiguillent les joueurs vers les CRJR et soutiennent les efforts de prévention du jeu problématique des CRJR.	En cours	Aiguillage de 1 564 joueurs vers les CRJR en 2013-2014. Facilitation de nouvelles relations avec les CRJR et les conseillers en crédit en vue de dispenser de l'information sur les services locaux.	Poursuite des communications et du soutien pour le personnel des CRJR en rapport avec le soutien et l'assistance des employés et des joueurs.

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2014-2015
Inscription hors-site à l'autoexclusion Ce service permet à une personne de s'inscrire au programme d'autoexclusion aux centres de soutien des problèmes de jeu et aux bureaux de conseillers en crédit.	Terminée	Poursuite de la promotion de l'autoexclusion hors-site. Inscription de 79 personnes à l'autoexclusion à un établissement hors-site, en hausse de 32 p. cent par rapport à l'exercice précédent. Début de la planification pour l'établissement de centres de traitement supplémentaires participant à l'inscription hors-site à l'autoexclusion.	Communications continues aux fournisseurs de traitement hors-site portant sur les événements courants et les sujets liés au JR.
Reconnaissance faciale Cette technique permet de détecter 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.	En cours	Détection de 1 977 tentatives d'accès non autorisé, en hausse de 4 p. cent par rapport à l'exercice précédent.	Évaluation continue des taux de détection aux établissements de jeu.
Inscription à l'autoexclusion aux centres de jeu de bienfaisance L'introduction d'un programme d'autoexclusion aux centres de jeu de bienfaisance en Ontario est actuellement explorée.	En cours	Examen de la faisabilité de l'autoexclusion en vue de trouver d'éventuelles formules d'exploitation d'un programme d'autoexclusion dans le contexte des centres de jeu de bienfaisance.	Confirmation d'un modèle pour un programme d'autoexclusion qui sera adapté au contexte de fonctionnement du jeu de bienfaisance et répondra également aux normes pour l'autoexclusion prévues par OLG et la CAJO.
Inscription en ligne à l'autoexclusion Possibilité pour une personne de s'inscrire au programme d'autoexclusion du jeu en ligne en Ontario.	Terminée	Élaboration des politiques et des procédures liées à l'autoexclusion du jeu en ligne à mettre en œuvre au lancement de PlayOLG.ca.	Lancement de l'inscription en ligne au programme d'autoexclusion du jeu en ligne à PlayOLG.ca et à depassezseslimites.ca .
Tutoriel sur la réadmission Les joueurs devront suivre un tutoriel en ligne obligatoire de 30 minutes avant d'être admissibles à la réadmission. Le tutoriel fournira de l'information clé sur le jeu, les probabilités des jeux, les conseils sur les pratiques de jeu saines et les outils de gestion du jeu.	Terminée	Demande de propositions effectuée en vue de sélectionner un fournisseur qui développera des solutions créatives. Consultation du CAMH sur le développement du contenu du tutoriel.	Lancement du tutoriel sur la réadmission pour l'autoexclusion des salles de machines à sous, des casinos et du jeu en ligne.
Traduction de l'information sur l'autoexclusion OLG a traduit deux brochures sur l'autoexclusion en sept langues pour que les gens aient accès à de l'information sur le JR dans la langue de leur choix.	Terminée	Traduction de deux brochures sur l'autoexclusion en sept autres langues : chinois simplifié, chinois traditionnel, français, italien, portugais, pendjabi et espagnol. Les brochures peuvent toutes être téléchargées à depassezseslimites.ca et à OLG.ca .	Traduction des formulaires d'autoexclusion, et de réadmission en plus de langues.

Conception des jeux

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2014-2015
Évaluation des risques des nouveaux jeux Une application logicielle, GAM-GaRD, répertorie les caractéristiques structurelles et situationnelles fondamentales d'un jeu et évalue son incidence possible sur les joueurs.	<i>En cours</i>	Évaluation de 67 produits de loterie, de jeu de bienfaisance et de jeu en ligne, nouveaux et (ou) mis à jour.	Utilisation continue de GAM-GaRD pour l'évaluation des nouveaux produits de loterie, de jeu de bienfaisance et de jeu en ligne.
Messages d'information sur le JR au point de vente OLG diffuse de l'information sur le JR directement sur les coupons / billets et les écrans électroniques aux centres de jeu de bienfaisance.	<i>En cours</i>	Messages sur le JR, comme La Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique, à l'écran d'aide des jeux électroniques, sur les coupons TITO et sur les billets à languettes électroniques aux centres de jeu de bienfaisance.	Extension de la portée des messages sur le JR à plusieurs jeux.
Outils de gestion du jeu en ligne Ces outils permettent aux joueurs de surveiller et de gérer leurs habitudes de jeu en ligne en Ontario.	<i>Terminée</i>	Collaboration avec le fournisseur de jeu en ligne pour développer des outils de gestion du jeu, notamment des limites de temps et de dépenses, test d'autoévaluation, pauses, profil de risque personnalisé et autoexclusion.	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 2014-2015
Mobilisation des services de soutien et des collectivités de l'Ontario OLG fait régulièrement la promotion du JR et de l'information relative auprès des centres de services de soutien et des groupes communautaires de l'Ontario.	En cours	Présentation d'information sur la revitalisation du jeu et du bingo de bienfaisance, du futur jeu en ligne en Ontario à PlayOLG.ca et de l'information générale sur le JR à plus de 30 centres de traitement des problèmes de jeu, bureaux de conseillers en crédit et groupes communautaires en Ontario.	Poursuite de l'envoi de mises à jour et de communications sur le programme JR aux centres de services de soutien et aux groupes communautaires. Établissements de nouveaux liens avec des organismes spécialisés dans l'information des parents par de l'information sur le jeu responsable et sur son incidence sur leurs enfants. Élaboration d'une stratégie de communication avec les partenaires en vue de favoriser la communication régulière des sujets et des renseignements actuels et futurs à des services de soutien clés.
Mobilisation des partenaires OLG consulte, communique et collabore fréquemment avec des organismes indépendants liés au jeu problématique et au jeu responsable.	En cours	Collaboration à plusieurs initiatives sur le JR et projets de recherche avec le CAMH, le CJR et l'Ontario Problem Gambling Research Centre (OPGRC), notamment des initiatives de formation, des projets sur l'autoexclusion et de la recherche sur l'information des joueurs. Consultation de chercheurs universitaires de l'Université Carleton, l'Université de Waterloo, de l'Université McGill et de l'University of Nevada, Las Vegas, pour discuter du programme JR d'OLG et des mesures mises en œuvre pour PlayOLG.ca.	Poursuite de la collaboration sur le JR / jeu problématique et élaboration d'une stratégie qui tire parti du nouveau mandat de l'OPGRC : connaître, traduire et échanger.
Pairs du secteur du jeu Le sous-comité sur le jeu responsable de la Société de la loterie interprovinciale (SLI -RGSC) a été formé pour faire progresser le niveau, l'efficacité et l'intégration opérationnelle du programme JR au sein du secteur du jeu canadien, et pour que le Canada joue un rôle de chef de file à cet égard.	En cours	Contribution à la conception et à l'exécution d'un certain nombre de projets, notamment l'autoexclusion et l'utilisation de services de soutien, programme commun de formation au JR, cadres de JR uniformisés en vue de normes nationales et évaluation des Centres d'information sur le jeu responsable.	Poursuite du resserrement des relations avec les pairs du secteur du jeu et de la collaboration à des projets nationaux.
Commandite communautaire OLG soutient des organismes provinciaux et nationaux au moyen de commandites communautaires d'événements et d'initiatives en lien avec le JR et le jeu problématique.	En cours	Commandite du congrès sur le JR Discovery du Conseil du jeu responsable, événement international annuel qui réunit des spécialistes du jeu problématique et du jeu responsable qui explorent, examinent et discutent des questions liées à la prévention, à la recherche et au traitement en matière de jeu problématique. Commandite de la 7 ^e semaine annuelle de l'éducation de Credit Canada Debt Solutions. Cet événement est consacré à l'amélioration des connaissances financières des particuliers, des familles et des collectivités du Canada. Commandite du 25th annual Family Wellness Medicinal Banquet de Chinese Family Services of Ontario, organisme de conseils professionnel qui propose des services de conseil sur les problèmes de jeu.	Poursuite du soutien d'événements sur le JR et de l'exploration de possibilités d'étendre les commandites à d'autres collectivités.

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2014-2015
Étude sur la sensibilisation des joueurs au JR L'équipe de JR fait le suivi de la sensibilisation des joueurs et de leur connaissance des concepts et des comportements liés au JR	<i>En cours</i>	Sondage annuel sur la sensibilisation des joueurs administrés également aux joueurs des centres de jeu de bienfaisance et aux joueurs de jeu en ligne. Collaboration avec un cabinet de recherche externe en vue de l'administration du sondage annuel sur la sensibilisation des joueurs à 501 joueurs des salles de machines à sous ou des casinos, à 508 joueurs de loterie, à 101 joueurs de centres de jeu de bienfaisance et à 100 joueurs en ligne.	Augmentation du nombre de joueurs recrutés pour les centres de jeu de bienfaisance et le jeu en ligne.
Sondage annuel des employés sur le jeu responsable Ce sondage fait le suivi annuel de la connaissance et des perceptions qu'ont les employés du programme JR d'OLG.	<i>En cours</i>	Administration d'un sondage en ligne des employés sur le JR auquel ont répondu 1 045 employés – Jeu et 400 employés – Autres que Jeu. Les résultats : 95-98 p. cent des employés disent connaître passablement ou très bien le programme JR.	Administration annuelle continue du sondage des employés sur le JR. Élaboration de stratégies visant à augmenter la participation des employés. Administration du sondage des employés sur le JR aux employés des complexes de villégiature.
Classification des machines à sous L'objet de cette recherche est d'élaborer un système de codage permettant de répertorier les machines à sous aux établissements de jeu d'OLG en fonction de leurs caractéristiques structurelles, comme la volatilité, pour améliorer l'expérience des joueurs et éclairer les décisions des joueurs.	<i>Terminée</i>	Groupes de discussion ont examiné les points de vue de joueurs sur les préférences, l'utilité et la communication de l'information par rapport à la volatilité, les probabilités de gagner et le pourcentage de récupération. Collaboration avec l'OPGRC et des chercheurs universitaires de l'Université de Waterloo en vue de développer un modèle de recherche.	Collaboration avec des chercheurs universitaires en vue d'élaborer du matériel de communication portant sur les caractéristiques structurelles des machines à sous, et exécution d'une étude pilote portant sur l'examen de l'efficacité du matériel.
Groupes de discussion sur les aspects culturels du jeu De petits groupes de discussion formés de femmes et d'hommes représentant une diversité de cultures ont été réunis pour donner leur point de vue sur le jeu en général, le jeu responsable et les problèmes de jeu.	<i>Terminée</i>	Groupes de discussion formés de femmes et d'hommes autochtones, chinois et de l'Asie du Sud qui ont examiné leurs points de vue et leurs expériences en matière de jeu, et leurs connaissances des ressources utiles et accessibles aux joueurs ayant un problème de jeu.	Élaboration d'une stratégie ethnoculturelle d'information des joueurs et approfondissement des relations avec les partenaires avec plusieurs groupes ethniques qui aideront à formuler des messages qui trouveront écho chez des groupes culturels spécifiques.
Groupe consultatif de joueurs Ce petit groupe de discussion est formé de joueurs problématiques et (ou) de joueurs récréatifs qui présentent leur point de vue sur le jeu et parlent de leurs expériences de jeu.	<i>Terminée</i>	Formation de deux groupes consultatifs de joueurs : un groupe en ligne hébergé par GamTalk comprenant un groupe de discussion formé d'anciens joueurs qui s'étaient portés volontaires pour donner leur point de vue sur le JR et le jeu en ligne; et une interaction en face-à-face avec des joueurs chinois qui avaient éprouvé des problèmes et qui étaient des clients de Chinese Family Services of Ontario.	Poursuite de la formation de groupes consultatifs de joueurs et élargissement des sujets choisis. Les prochains sujets pourront inclure des séances avec les membres des familles de jeunes joueurs, de joueuses féminines et d'autres groupes ethnoculturels comme des groupes autochtones.

Soutient à la recherche indépendante

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2014-2015
Seniors' Gambling in Ontario: An Assessment of Gambling and Problem Gambling among Older Adults Who Patronize Ontario Casinos Chercheurs : John McCready, Robert Mann, Nigel Turner et Hayley Hamilton	Terminée	Accès à sept salles de machines à sous OLG et casinos OLG accordé aux chercheurs, qui ont recruté 300 participants, pour un total de 2 100 participants.	Utilisation des résultats pour documenter les politiques et les procédures sur les répercussions du jeu aux salles de machines à sous et aux casinos chez les personnes âgées de l'Ontario.
Individual Differences in Slot Play Chercheurs : Mike Dixon, Jonathan Fugelsang, Karen Collins, Kevin Harrigan	Terminée	Accès à la salle de machines à sous OLG à Ajax Downs accordé aux chercheurs, qui ont recruté 132 participants.	Utilisation de la recherche pour cibler ce qui pourrait rendre les machines à sous problématiques pour certains joueurs et non pour d'autres.
Erroneous Cognitions and Near Misses Chercheurs : Mike Dixon, Jonathan Fugelsang, Jeff Templeton	Terminée	Accès au casino OLG à Brantford accordé aux chercheurs, qui ont recruté 132 participants.	Utilisation de la recherche pour établir si oui ou non les joueurs croient que perdre de justesse est lié à leur habileté.

Évaluation et comparaison

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2014-2015
Rapports destinés au public OLG publie annuellement trois rapports destinés au public : • Mesure de la sensibilisation et des résultats • Feuille de pointage – JR • Rapport d'étape – JR	<i>En cours</i>	Production et publication de rapports destinés au public portant sur tous les aspects du programme JR d'OLG à depassezleslimites.ca et à OLG.ca . Révision du document <i>Mesure de la sensibilisation et des résultats</i> afin de rapporter les résultats de chaque secteur d'activité à la suite de l'extension du sondage sur la sensibilisation des joueurs aux joueurs des centres de jeu de bienfaisance et aux joueurs en ligne.	Établissement continu de rapports sur le programme JR d'OLG.
Accréditation JR vérifié Élaboré par le CJR, ce programme d'accréditation qui repose sur une Grille de JR comprend huit normes spécifiques servant à évaluer le programme et les initiatives de JR aux établissements de jeu.	<i>Terminée</i>	Obtention de l'accréditation <i>JR vérifié</i> aux 16 établissements de jeu d'OLG restants : casino à Sault Ste. Marie, casino à Thunder Bay, Ajax Downs, casino à Point Edward, Dresden Raceway, Western Fair District, Sudbury Downs, Georgian Downs, Kawartha Downs, casino à Thousand Islands, Flamboro Downs, Grand River Raceway, Clinton Raceway, Hanover Raceway, Woodbine Racetrack, Rideau Carleton Raceway.	Évaluation et exploration des possibilités d'améliorer le programme JR aux salles de machines à sous et aux casinos de l'Ontario, telles que définies dans les rapports du CJR.
Évaluation du programme JR OLG a confié à un organisme tiers spécialisé dans la responsabilité sociale d'entreprise (RSE), Canadian Business for Social Responsibility (CBSR), le mandat d'aider à définir une structure de rapports et des possibilités stratégiques en lien avec la RSE.	<i>Terminée</i>	Mandat confié à CBSR pour mener des entrevues en face-à-face et au téléphone avec 12 partenaires représentant des fournisseurs de traitement, des organismes non gouvernementaux partenaires, des spécialistes du JR, des organismes gouvernementaux et des municipalités locales. Consultation de partenaires externes sur un large éventail de sujets sociaux et environnementaux, le JR était défini par les partenaires comme un aspect d'une importance et d'une signification particulières.	Examen et exploration des recommandations de CBSR relatives aux communications et aux mesures du JR.
Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise Le rapport comprend le profil d'entreprise d'OLG – Survol de l'utilisation des bénéfices; réalisations en matière de jeu responsable; réalisations qui renforcent la confiance des joueurs; les employés qui donnent en retour aux collectivités; et les réalisations qui diminuent l'empreinte environnementale.	<i>Terminée</i>	Publication du premier Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise d'OLG. Mandat confié à Canadian Business for Social Responsibility (CBSR) pour aider OLG à élaborer un cadre amélioré pour les rapports sur la RSE, notamment l'infrastructure des rapports, le contenu et les mesures, ainsi que des façons d'améliorer l'uniformité entre les aspects de la RSE.	Mise en œuvre de l'infrastructure des rapports recommandée pour le rapport 2013-2014 fondée sur l'Initiative mondiale sur les rapports de performance (Global Reporting Initiative - GRI-G4).



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