



CAJO

Commission des alcools
et des jeux de l'Ontario

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Rapport annuel 2020-2021

Table des matières

Message du président	5
Message du directeur général	7
Conseil d'administration	10
Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario : rapport sur l'optimisation des ressources de la CAJO...	12
Réaction de la CAJO face à la pandémie de COVID-19	13
L'engagement de la CAJO à l'égard de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité	15
La CAJO réglementera et, par l'entremise d'une filiale, mettra sur pied et gèrera les jeux sur Internet.....	16
AU SUJET DE LA CAJO	17
Vue d'ensemble.....	17
Vision.....	17
Mandat	17
Mission	17
Mesures législatives régissant l'organisme.....	17
Responsabilité sociale : Attitudes sociales en évolution.....	18
Le profil public changeant de la CAJO.....	18
Site Web de la CAJO	18
Médias sociaux.....	19
Liste de distribution par courriel	19
Demandes de renseignements de la part des médias	20
Structure organisationnelle	21
Brève description de la structure organisationnelle et des fonctions des divisions de la CAJO	22
Orientation stratégique	26
1. Organisme de réglementation moderne.....	27
2. Excellence du service	27
3. Priorité aux personnes	28
INITIATIVES ET PRIORITÉS DU GOUVERNEMENT	30
1. Délivrance de licences et réglementation du cannabis récréatif.....	30
2. Modernisation de la réglementation de la vente et de la consommation d'alcool.....	31
3. Ouvert aux affaires	32
4. Modernisation des casinos et des loteries de l'OLG et la plateforme joueur	33
Modernisation des casinos de l'OLG	33
Plateforme joueur de l'OLG et modernisation des loteries	34
5. Gouvernement ouvert.....	34
6. <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i>	34
7. <i>Loi sur les services en français</i>	35

8. Fonds pour l'information, la formation et la sensibilisation	36
1 ^{er} projet : MADD Canada	36
2 ^e projet : Conseil du jeu responsable	36
3 ^e projet : Bureau de santé publique de Kingston, Frontenac, Lennox et Addington	37
1 ^{er} projet à venir : A Question of Care (stratégie relative aux drogues de Peterborough)	37
2 ^e projet à venir : Parachute Canada – Éviter la conduite avec facultés affaiblies par le cannabis.....	37
MESURES DE RENDEMENT	39
Performance opérationnelle.....	40
Performance opérationnelle – Bureau des enquêtes et de l'application des lois	41
Performance opérationnelle – Autres	42
Performance opérationnelle par secteur d'activité.....	51
Courses de chevaux	54
ÉTAT FINANCIER.....	59
COMITÉ D'APPEL DES COURSES DE CHEVAUX	69
Membres du Comité	69
Rétrospective de l'année	70
Rapport statistique pour 2020-2021.....	71

Liste des tableaux

TABLEAU 1 : Demandes de renseignements de la part des médias par mois	20
TABLEAU 2 : Nombre d'enquêtes par le BEAL.....	42
TABLEAU 3 : Incidents liés à des casinos et des salles de machines à sous.....	41
TABLEAU 4 : Enquêtes à des fins d'admissibilité	43
TABLEAU 5 : Taux de soumission et d'autorenouvellement pour les alcools et les jeux à l'aide d'iCAJO	43
TABLEAU 6 : iCAJO et améliorations apportées au service	44
TABLEAU 7 : Centre de communication et service à la clientèle	44
TABLEAU 8 : Inspections des Services de conformité – Cannabis	49
TABLEAU 9 : Inspections des Services de conformité – Tombolas.....	50
TABLEAU 10 : Nombre total de permis d'alcool et de circonstance délivrés	51
TABLEAU 11 : Inspections des Services de conformité – Alcools.....	51
TABLEAU 12 : Avis de proposition et ordres de payer une amende émis (alcools).....	52
TABLEAU 13 : Inspections des Services de conformité – Jeux.....	52
TABLEAU 14 : Nombre total d'inscriptions pour les jeux et les loteries	53
TABLEAU 15 : Licences de loterie délivrées.....	53
TABLEAU 16 : Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques.....	54

TABLEAU 17 : Délivrance des licences de courses de chevaux.....	55
TABLEAU 18 : Inspections – Courses de chevaux	56
TABLEAU 19 : Enquêtes – Courses de chevaux	56
TABLEAU 20 : Décisions des officiels de courses	57
TABLEAU 21 : Nombre d'avis d'ordre envisagé ou de suspension immédiate.....	57
TABLEAU 22 : Règlements liés aux alcools sans audience.....	58
TABLEAU 23 : Réunions publiques liées aux alcools tenues par téléconférence.....	58
TABLEAU 24 : Règlements liés aux jeux sans audience	58

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario
90, avenue Sheppard Est
Bureau 200
Toronto ON M2N 0A4
www.agco.ca/fr



Commission des alcools et des jeux de l'Ontario
Rapport annuel 2020-2021

DESTINATAIRE : L'honorable Doug Downey
Procureur général
Expéditeur : Lalit Aggarwal
Président
Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario pour la période allant du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lalit Aggarwal'.

Lalit Aggarwal
Président

Message du président

Remplir notre mandat en continuant de soutenir les secteurs et les industries que nous réglementons

La COVID-19 a jeté une ombre sur l'ensemble de l'exercice 2020-2021 et, au nom du conseil d'administration, permettez-moi de commencer en disant que nos pensées accompagnent tous ceux et celles qui ont souffert des effets de cette terrible pandémie. De même, nous sommes profondément reconnaissants envers tous les travailleurs de première ligne, y compris au sein de notre propre organisation, qui ont travaillé sans relâche pour assurer la sécurité d'autrui et le fonctionnement de nos économies.

Cette année a été marquée par d'énormes changements à tous les niveaux : la province, notre organisme et les intervenants. Malgré ces défis sans précédent, nous avons rempli notre mandat en continuant à soutenir les secteurs de l'alcool, des jeux, des courses de chevaux et de la vente au détail de cannabis, en appuyant les mesures d'aide économique, en amorçant de nouvelles initiatives et en réduisant les formalités administratives et le fardeau réglementaire, ce qui a été accueilli favorablement par les titulaires de licences et de permis, les personnes inscrites et les intervenants. Nous avons également commencé à faire du travail pour notre nouveau secteur d'activité que sont les jeux sur Internet, renforçant ainsi notre engagement d'être un organisme de réglementation moderne, dans le contexte actuel en constante évolution. Les membres du personnel de la CAJO, qui étaient en télétravail, ont continué à répondre aux besoins du public. Le conseil d'administration leur est reconnaissant de leur dévouement au service des Ontariennes et des Ontariens.

Je suis heureux d'annoncer l'ajout de deux nouveaux membres au conseil d'administration de la CAJO cette année. Neil Desai s'est joint au conseil en septembre 2020, et Heidi Reinhart, en octobre 2020. Neil apporte une connaissance approfondie de la cybersécurité ainsi qu'une expérience au service du gouvernement fédéral. Heidi, quant à elle, possède une grande expertise en matière de valeurs mobilières et de droit des sociétés, avec un fort penchant pour la gouvernance d'entreprise. Je me réjouis de leur apport à notre organisme. En 2020-2021, nous avons fait nos adieux à Elmer Buchanan, Tony Williams et Philip Leong, d'anciens membres du conseil qui ont terminé leur mandat. Elmer et Tony s'étaient joints à la CAJO en 2016, et Philip, en 2019. Tony est également devenu membre de la Commission d'appel des courses de chevaux. Nous les remercions des services qu'ils ont rendus au sein du conseil d'administration, de notre organisme dans son ensemble et pour la population de l'Ontario.

J'aimerais prendre un moment pour rendre hommage au directeur général sortant de la CAJO, Jean Major, qui a pris sa retraite en septembre 2020. Le leadership et l'engagement de Jean ont eu un impact profond sur notre organisme. Pour saluer sa legs, la CAJO a créé le prix d'excellence de la fonction publique Jean Major, qui sera décerné chaque année au membre du personnel qui incarne l'altruisme.

J'aimerais également souhaiter la bienvenue à Tom Mungham, qui a pris les rênes de la Commission en septembre 2020 en tant que directeur général et registrateur. Tom a occupé le poste de directeur général des opérations de l'organisme et il a été un membre inestimable de l'équipe de direction pendant la majeure partie des 15 dernières années. Je suis très reconnaissant de pouvoir compter sur les solides compétences en leadership de Tom et sur son dévouement envers les Ontariennes et les Ontariens et les membres du personnel, surtout en cette période tumultueuse. Tom continue de donner suite à son engagement d'améliorer le service aux clients et tous les aspects de la Commission, y compris l'expansion du nouveau secteur d'activité qu'est la réglementation des jeux sur Internet et les mesures prises pour

moderniser le secteur des alcools. Sous la direction de Tom, la CAJO continue d’être un employeur tourné vers l’avenir et qui se prépare à devenir le milieu de travail de l’avenir. J’aimerais également souligner le fait qu’il y a eu un certain nombre de changements au sein de l’équipe de direction au cours de la dernière année en raison de départs à la retraite. Le conseil d’administration aime beaucoup travailler avec la nouvelle équipe et se réjouit de pouvoir continuer à collaborer avec elle au cours de l’année à venir.

La Commission a aussi fait face à d’autres changements cette année, qui ont découlé de l’annonce faite par le gouvernement, dans son budget 2020, qu’en plus de réglementer le marché des jeux en place en Ontario, la CAJO établirait une filiale chargée de mettre sur pied et de gérer le marché des jeux sur Internet, qui sera exploité par des tiers inscrits, indépendamment de son rôle d’organisme de réglementation. Nous sommes ravis d’entreprendre ce travail en vue de réaliser l’objectif du gouvernement d’établir un marché ontarien concurrentiel qui amènera les exploitants de jeux sur Internet du marché non réglementé à faire partie du marché légal de l’Ontario, qui comportera un cadre solide pour la protection des consommateurs.

Dans son rapport annuel de décembre 2020, la vérificatrice générale de l’Ontario a rendu compte de son audit de l’optimisation des ressources de la CAJO. La Commission a accueilli favorablement les recommandations de la vérificatrice générale visant à améliorer l’efficacité de ses activités de réglementation et s’est engagée à mettre en œuvre un plan d’action pour donner suite aux conclusions du rapport. Je tiens également à remercier le personnel de la CAJO qui a contribué à l’audit et aux processus qu’il a entraînés.

La diversité, l’inclusion et l’accessibilité constituent l’une des initiatives clés du plan général de la CAJO. L’équipe de direction et les membres du personnel ont travaillé avec diligence cette année pour appuyer l’élaboration d’une stratégie qui orientera tous les aspects de notre travail. Le conseil d’administration continuera à soutenir cette stratégie évolutive qui garantit que notre main-d’œuvre reflète la diversité démographique de l’Ontario et est exempte de discrimination et de harcèlement en offrant des services accessibles, pertinents, et adaptés à la culture et aux besoins.

Je remercie tout le personnel de la CAJO pour une autre année exceptionnelle. Je suis privilégié d’être associé à des fonctionnaires qui se soucient autant du travail qu’ils font et des secteurs que la CAJO réglemente. Je me réjouis à l’idée d’une autre année marquée par le progrès et l’amélioration continue de la façon dont nous servons les Ontariennes et les Ontariens.



Lalit Aggarwal

Président

Message du directeur général

S'adapter au changement en tant qu'organisme de réglementation moderne pour soutenir les intervenants et la population de l'Ontario pendant la pandémie de COVID-19

L'année écoulée n'a vraiment pas été une année comme les autres. La pandémie de COVID-19 a continué à secouer tous les secteurs que nous réglementons, ainsi que tous les aspects de nos activités. Qu'il s'agisse des décrets d'urgence qui ont réduit les heures d'ouverture, des fermetures ou des ordres de rester à la maison, les mesures de santé publique nécessaires ont eu des répercussions importantes sur nos titulaires de permis et de licences, les personnes inscrites et la population de l'Ontario.

Pendant cette période extraordinaire, la CAJO a démontré sa capacité de réagir avec agilité à la pandémie, tant comme organisme de réglementation que comme employeur. Nous nous sommes concentrés sur la santé et la sécurité de nos employés et de nos lieux de travail, tout en restant vigilants dans l'intérêt du public et en déployant des efforts pour soutenir les secteurs que nous réglementons. Nous avons déployé des efforts pour que, malgré la pandémie, les Ontariennes et les Ontariens aient accès aux biens et aux services fournis par les industries que nous réglementons.

En vue de venir en aide à tous les titulaires de licences et de permis, aux personnes inscrites et autorisées, nous avons prolongé automatiquement et sans frais la durée des licences, permis, inscriptions et autorisations en vigueur pour les secteurs des alcools, des jeux, de la vente au détail de cannabis et des courses de chevaux.

Pour aider les magasins de vente au détail de cannabis autorisés à faire face à la situation d'urgence à l'échelle de la province, nous avons travaillé avec le gouvernement pour leur permettre de commencer à offrir la livraison et le ramassage en bordure de trottoir. Avec l'approbation du gouvernement, nous avons pu augmenter le nombre d'autorisations accordées aux magasins de vente au détail de cannabis, qui est passé de cinq à trente par semaine. Au 31 mars 2021, la CAJO avait autorisé 706 de ces magasins en Ontario.

Suite aux décrets d'urgence du gouvernement, la CAJO a soutenu les travailleurs et les entreprises du secteur de l'accueil en permettant aux titulaires de permis de vente d'alcool de vendre de la bière, du vin et des spiritueux avec des repas à emporter et à livrer. Nous avons également abaissé le prix minimum des spiritueux commandés avec de la nourriture à emporter et à livrer et avons facilité la vente directe aux consommateurs par les cidreries.

La CAJO a appuyé d'autres réformes gouvernementales en matière d'alcool en permettant aux bars et aux restaurants d'agrandir temporairement leurs terrasses extérieures pour accueillir en toute sécurité les clients et le personnel, une fois que les établissements pourvus d'un permis ont pu rouvrir leurs portes.

Notre équipe chargée de la réforme des courses de chevaux a continué à protéger l'intégrité des courses de chevaux en se concentrant sur le renforcement de la santé et du bien-être des chevaux et des personnes. Cela a englobé la mise en œuvre d'un protocole sur les commotions cérébrales dans les hippodromes ontariens où courent des chevaux de race Thoroughbred et Quarter Horse et, en réponse aux demandes de

l'industrie, des restrictions de poids accrues pour les jockeys et des exigences de qualification réduites pour les chevaux de race Standardbred.

Lorsque les établissements de jeux de bienfaisance ont été forcés de fermer leurs portes au public, la CAJO a élargi les options de paiement pour les établissements où les bingos se jouent avec des feuilles en papier et a augmenté la souplesse pour les licences du modèle de recettes de bingo. Nous avons également modernisé nos canaux pour le service et amélioré l'expérience client en mettant en place des services en ligne pour les titulaires de licences de loterie de bienfaisance et les soumissions de matériel de jeu électronique.

En vue de protéger le public, nos agents de conformité ont pris des mesures de première ligne pour empêcher la propagation de la COVID-19 en inspectant les régions et les entreprises à haut risque afin de s'assurer de la conformité aux décrets d'urgence.

Dans le budget de novembre 2020, le gouvernement de l'Ontario a annoncé que la province mettrait sur pied et gérerait un marché réglementé des jeux sur Internet par l'intermédiaire d'une filiale de la CAJO. Nous travaillons activement avec la province pour établir un modèle de jeu en ligne concurrentiel qui favorisera une expérience de jeu passionnante, protégera les consommateurs et stimulera la croissance du marché.

Donnant suite à l'audit de l'optimisation des ressources de la CAJO qui a été effectué par la vérificatrice générale de l'Ontario, nous avons élaboré un plan d'action visant à mettre en œuvre les recommandations formulées au cours des deux prochaines années. Celles-ci englobaient la production de l'état des revenus et des dépenses pour 2020-2021 de la CAJO, qui est inclus dans le présent rapport. (Page 59)

Vers la fin de l'année dernière, notre ancien directeur général et registrateur, Jean Major, a annoncé qu'il prenait sa retraite après 35 ans de service public et 16 ans à la tête de la CAJO. Le départ à la retraite de Jean est survenu au cours du dernier exercice, et je me suis joint au conseil d'administration et au personnel de la CAJO pour exprimer notre profonde gratitude à Jean pour toutes ses contributions à notre organisme et aux secteurs que nous servons.

À la suite d'autres départs à la retraite, nous avons eu le plaisir d'accueillir cette année de nouveaux membres au sein de l'équipe de direction : Liz Yeigh, secrétaire générale et stratège en chef; Alison Jevons, surintendante en chef de la Police provinciale de l'Ontario; Bruce Caughill, avocat directeur; Navid Forouzesh, directeur général de l'information; Joe Pittari, directeur général de l'administration.

L'année qui vient de s'écouler a renforcé notre engagement de soutenir la croissance de notre personnel, d'offrir un excellent service, d'intensifier nos efforts en matière de diversité, d'inclusion et d'accessibilité, et d'adopter une approche numérique. Je suis fier des efforts déployés à l'échelle de l'organisation pour composer avec le changement et faire preuve de leadership face à tous les défis qui se sont présentés.

Forts de nos succès, nous nous sommes fixé des objectifs de modernisation encore plus ambitieux pour les années à venir. Avec une équipe forte, un plan solide et des résultats éprouvés, nous sommes bien placés pour relever les défis qui nous attendent.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tom Mungham', written over a horizontal line.

Tom Mungham
Directeur général

Conseil d'administration

La CAJO est constituée en société sans capital-actions en vertu de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools, du cannabis et des jeux et la protection du public*, qui exige qu'elle ait un conseil d'administration constitué d'au moins cinq membres. Ceux-ci sont nommés par décret par le lieutenant-gouverneur en conseil.

Le conseil d'administration est chargé de la gouvernance générale de la CAJO et les membres se rencontrent régulièrement. Dans l'exercice de ses fonctions relatives à la gouvernance, le conseil fixe des objectifs, élabore des politiques et établit des orientations stratégiques pour permettre à la Commission de remplir son mandat. Il travaille notamment avec le directeur général et les cadres supérieurs à la réalisation des activités ayant trait à la réglementation et à la gouvernance générale et interne.

La liste ci-dessous renferme le nom des membres du conseil d'administration pour l'exercice clos le 31 mars 2021, y compris leur date de nomination initiale.

Indemnités quotidiennes totales de toutes les personnes nommées pour 2020-2021 : **104 569,06 \$**

Membre	Titre	Indemnités quotidiennes 2020-2021
Lalit Aggarwal	Président	45 507,18 \$
David Forestell	Vice-président	20 669,13 \$
Neil Desai	Membre	8 930,45 \$
Cara Vaccarino	Membre	7 307,09 \$
Douglas McLarty	Membre	5 179,98 \$
Eric Anthony Williams	Membre	4 477,28 \$
Elmer Buchanan	Membre	5 185,51 \$
Kam Va Philip Leong	Membre	1 176,76 \$
Heidi Reinhart	Membre	6 135,68 \$
Total		104 569,06 \$

LALIT AGGARWAL

Membre (à temps partiel)

Première nomination au sein du conseil

Juin 2019

Expiration du mandat

Juin 2024

ELMER BUCHANAN

Membre (à temps partiel)

Première nomination

Juillet 2015

Expiration du mandat

Septembre 2020

DAVE FORESTELL

Membre (à temps partiel)

Première nomination

Décembre 2018

Nommé vice-président (à temps partiel)

Juin 2020

Expiration du mandat

Juin 2024

KAM VA PHILIP LEONG

Membre (à temps partiel)

Première nomination

Janvier 2019

Expiration du mandat

Janvier 2020

HEIDI REINHART

Membre (à temps partiel)

Première nomination

Octobre 2020

Expiration du mandat

Octobre 2022

DOUGLAS MCLARTY

Membre (à temps partiel)

Première nomination

Février 2020

Expiration du mandat

Février 2022

CARA VACCARINO

Membre (à temps partiel)

Première nomination

Février 2020

Expiration du mandat

Février 2022

ERIC ANTHONY CLEAR (TONY) WILLIAMS

Membre (à temps partiel)

Première nomination

Juillet 2015

Expiration du mandat

Juillet 2020

NEIL DESAI

Membre (à temps partiel)

Première nomination

Septembre 2020

Expiration du mandat

Septembre 2022

Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario : rapport sur l'optimisation des ressources de la CAJO

En décembre 2020, le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario a publié un rapport *Audit de l'optimisation des ressources – Commission des alcools et des jeux de l'Ontario*, qui précisait des améliorations à apporter. Le rapport contenait 26 recommandations et proposait 62 mesures à prendre, ainsi que des réponses de la direction de la CAJO et du ministère du Procureur général.

À la suite de la publication du rapport final, la CAJO a établi une équipe chargée du projet de mise en œuvre du plan d'action ayant trait à l'audit de l'optimisation des ressources, dirigée par deux membres de la direction. Cette équipe a comme objectif de coordonner, prévoir et surveiller la mise en œuvre d'un plan visant à donner suite aux recommandations de la vérificatrice générale au cours des deux prochaines années. Cette équipe se réunit au moins une fois par mois et présente un rapport trimestriel aux autres dirigeants et au comité des finances, de la vérification et de la gestion des risques du conseil d'administration de la CAJO au sujet de l'instauration du plan d'action ayant trait à l'audit.

Au cours de son audit, la vérificatrice générale a recommandé que les états financiers fassent l'objet d'un audit annuel, à compter de l'exercice se terminant le 31 mars 2021. La préparation d'une série complète d'états financiers est prévue pour l'exercice se terminant le 31 mars 2022. La CAJO a toutefois préparé un état des revenus et des dépenses pour l'exercice clos le 31 mars 2021, qui a été audité par la vérificatrice générale. L'état audité peut être [consulté ici](#).

La CAJO est déterminée à respecter son plan d'action, qui découle du rapport du Bureau de la vérificatrice générale et s'aligne sur les réponses de la direction de la Commission. Des rapports d'étape décrivant les engagements réalisés et en cours pour chaque recommandation seront fournis au Comité permanent des comptes publics en avril 2021.

La CAJO attache de l'importance à la solide réputation qu'elle s'est forgée auprès du gouvernement et des entreprises grâce à son travail acharné, son dévouement et ses partenariats. Le rapport du Bureau de la vérificatrice générale lui offre l'occasion d'améliorer encore plus son efficacité.

Réaction de la CAJO face à la pandémie de COVID-19

Un engagement d'alléger le fardeau et d'accroître la marge de manœuvre des titulaires de permis et de licences, tout en aidant à enrayer la propagation de la COVID-19

Tout au long de l'exercice 2020-2021, la CAJO a poursuivi ses activités et continué à dispenser des services aux secteurs qu'elle réglemente. Elle a concrétisé un engagement d'alléger le fardeau et d'accroître la marge de manœuvre des titulaires de permis et de licences, tout en intervenant rapidement et avec agilité en vue de protéger la vie et le gagne-pain des Ontariennes et des Ontariens durant la pandémie de COVID-19.

La CAJO a créé une page Web, [La CAJO aide les titulaires de licence à comprendre le nouveau Cadre d'intervention pour la COVID-19 de l'Ontario](#), pour informer les titulaires de permis et de licences, dont un [tableau](#) mis à jour régulièrement qui décrit les répercussions du Cadre pour les secteurs qu'elle réglemente. La Commission a aussi recours à son [Blog](#) pour fournir des mises à jour numériques régulières aux titulaires de permis et de licences.

Grâce à son initiative de transformation pluriannuelle visant à devenir un organisme qui travaille mieux, plus rapidement et plus intelligemment, la CAJO était bien placée pour faire face au changement au sein de l'organisme. Elle a donc pu poursuivre ses activités de surveillance de la conformité, de délivrance de permis et de licences, et d'inscription, tout en continuant de répondre aux questions du public.

Elle a été à même de prendre rapidement des mesures pour faire face aux enjeux en évolution rapide et répondre aux besoins des secteurs qu'elle réglemente et de la population de l'Ontario. Cela s'est produit de la façon suivante :

- en [prolongeant la durée des licences, autorisations et enregistrements](#) pour les titulaires de permis et de licences et les personnes inscrites des secteurs des alcools, des jeux, des courses de chevaux et du cannabis.
- en offrant aux consommateurs du choix et un accès aux produits de cannabis, en [étendant des mesures pour les magasins de détail de cannabis](#) et en autorisant [la livraison et le ramassage en bordure de trottoir](#).
- en poursuivant les inspections virtuelles des magasins de vente au détail de cannabis et en augmentant le nombre de magasins légaux dans la province.
- en prenant de nouvelles mesures pour soutenir les restaurants, les bars et les cidreries pourvus d'un permis et de [nouvelles mesures de santé publique concernant la vente et le service d'alcool](#) et les permis de circonstance, en permettant une [nouvelle prolongation des heures permises pour la vente au détail d'alcool](#), des [inscriptions gratuites pour le programme de formation Smart Serve](#), [la vente d'alcool à emporter ou à livrer avec de la nourriture](#), [l'agrandissement des terrasses extérieures des restaurants et des bars](#), et en prenant des mesures supplémentaires pour appuyer les travailleurs et les entreprises du secteur de l'accueil.

-
-
- en apportant plusieurs [modifications temporaires aux règles](#) à la suite d'un examen des règles et des règlements portant sur les courses de chevaux en Ontario pour faire en sorte que des mesures responsables soient prises.
 - en accordant de la [souplesse pour les loteries de bienfaisance](#) et pour les [licences de modèle de recettes de bingo](#), ainsi que des [options de paiement élargies pour les salles de bingo sur papier](#).

La CAJO a également pris des mesures pour protéger son personnel. Les changements en profondeur qui avaient été apportés dans les secteurs de la gestion et de la technologie avant la pandémie ont permis à la plupart des employés de la Commission de passer sans tarder au télétravail à plein temps et d'éviter ainsi de se rendre au bureau, sauf en cas de nécessité. Pour les membres du personnel qui devaient se rendre au bureau ou travailler sur le terrain dans le cadre de leurs fonctions, la CAJO a mis en place des mesures de contrôle rigoureuses pour atténuer les risques, consistant notamment à :

- obtenir et déployer rapidement de l'équipement de protection individuelle et dispenser la formation nécessaire à son personnel sur le terrain, afin de l'aider à s'acquitter de ses fonctions quotidiennes.
- élaborer et déployer à l'interne une demande de dépistage de la COVID-19 pour confirmer l'état de santé des employés prévoyant d'aller au bureau ou de se rendre sur le terrain.
- publier sur l'intranet de la CAJO un document sur le protocole pour la COVID-19 contenant des renseignements sur le virus, le signalement de la maladie, le nettoyage du lieu de travail et d'autres pratiques exemplaires.
- procéder à la transition immédiate de tous les processus de recrutement et d'accueil vers une approche virtuelle.
- installer des ouvre-portes automatiques sans contact sur les portes utilisées par un grand nombre de personnes, ainsi que prendre d'autres mesures de protection dans les bureaux de la CAJO.

Enfin, en tant qu'organisme de la Couronne au service de la population de l'Ontario, la CAJO a rejoint les lignes de front pour aider à prévenir la propagation de la COVID-19 et a utilisé ses outils réglementaires pour favoriser la conformité aux décrets d'urgence du gouvernement. Les agents de conformité de la CAJO ont été désignés comme agents des infractions provinciales en vertu de la *Loi de 2020 sur la réouverture de l'Ontario* et ont consacré des milliers d'heures à leur formation et leur préparation, participant à des inspections d'exécution interministérielles ciblant les régions et les entreprises à haut risque de la province.

L'engagement de la CAJO à l'égard de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité

La CAJO s'est engagée à se pencher sérieusement et avec honnêteté sur les préoccupations et les besoins de sa main-d'œuvre diversifiée, en renforçant l'équité pour tous, y compris toutes les communautés racialisées du Canada, les peuples autochtones, les membres de la communauté LGBTQ2S+, les personnes handicapées et les femmes. La CAJO est également résolue à fournir au public et aux intervenants des services inclusifs, accessibles et adaptés, en accord avec ses valeurs organisationnelles d'intégrité, de respect, de responsabilité et d'intérêt public. Elle continuera à établir une culture organisationnelle inclusive pour servir efficacement la population de l'Ontario.

Au cours des dernières années, la CAJO a mis en œuvre de nombreuses initiatives visant la diversité, l'inclusion et l'accessibilité. Les suivantes sont parmi les plus récentes, ayant été lancées en 2020-2021 :

- Des séminaires sur la lutte contre le racisme envers les Noirs : Une série d'ateliers interactifs sur la lutte contre le racisme envers les Noirs a été organisée pour susciter des conversations honnêtes et valables parmi les employés dans le milieu de travail, ce qui a entraîné de vives discussions permettant de poursuivre les efforts de transformation de la CAJO.
- Pour faire en sorte que l'inclusion soit au cœur de la culture de travail de la CAJO, le directeur général, Tom Mungham, a signé l'engagement de l'Initiative BlackNorth.
- En ayant recours à l'Outil d'évaluation pour le recrutement des cadres de la FPO, la CAJO a mis sur pied une série de séances de formation sur l'inclusion à l'intention de tous les gestionnaires, mettant l'accent sur le recrutement axé sur la diversité, les défis du recrutement diversifié et la façon de minimiser les préjugés dans le cadre du processus d'embauche.
- Le service des ressources humaines de la CAJO élargit son partenariat avec un certain nombre d'organismes externes et de conseils spécialisés en emploi pour accéder à des bassins de candidats plus diversifiés.
- Le comité AccessArise a été formé en vue de sensibiliser et de renseigner les membres du personnel au sujet des handicaps, de la santé mentale et des mesures d'adaptation.

Au cours du dernier trimestre de l'exercice, la CAJO a confié à un consultant externe objectif la tâche d'entreprendre une évaluation significative de l'organisation en vue de mieux comprendre les lacunes et les possibilités en matière de diversité, d'inclusion et d'accessibilité. Dans le cadre du processus, les membres du personnel et les gestionnaires de l'ensemble de l'organisme seront invités à prendre part à des discussions approfondies en vue de bien saisir leurs perceptions quant à la diversité, à l'inclusion et à l'accessibilité et d'évaluer leurs besoins. Le consultant a comme mandat d'élaborer une stratégie et un plan de mise en œuvre permettant d'orienter tous les aspects du travail de la CAJO et d'aider l'organisme à se positionner en tant que chef de file en matière de diversité, d'inclusion et d'accessibilité.

La CAJO réglementera et, par l'entremise d'une filiale, mettra sur pied et gèrera les jeux sur Internet

Dans son budget de novembre 2020, le gouvernement de l'Ontario [a annoncé](#) qu'il mettra sur pied et gèrera un marché réglementé des jeux sur Internet qui sera concurrentiel tout en permettant de protéger les consommateurs. Le gouvernement a confié à la CAJO la tâche d'élaborer un cadre réglementaire et d'établir une filiale indépendante qui sera chargée de la mise sur pied et de la gestion des jeux sur Internet, y compris la gestion des exploitants du secteur privé admissibles. Ce nouveau mandat n'aura pas d'incidence sur le rôle de réglementation du registrateur, qui restera inchangé et entièrement distinct du volet commercial de la filiale. La structure de gouvernance entre la CAJO et la filiale sera conçue de façon à éviter les conflits d'intérêts potentiels, réels ou perçus.

Réglementation d'un marché des jeux sur Internet concurrentiel

La CAJO a travaillé à l'élaboration d'un régime de réglementation des jeux sur Internet permettant de créer un marché ouvert et concurrentiel qui offre des choix aux consommateurs, les protège, favorise la croissance du marché légal et les rendements provinciaux, et réduit les formalités administratives. Pour ce faire, la CAJO a tenu compte des conseils d'experts et a examiné les régimes de réglementation des jeux sur Internet des principaux territoires de compétence à l'échelle mondiale.

La CAJO s'est servie des résultats obtenus dans le cadre de ce travail et de son expertise interne en matière de réglementation des jeux pour conseiller le gouvernement et soutenir les efforts qu'il déploie pour établir un marché concurrentiel qui amènera les exploitants de jeux sur Internet à intégrer le marché légal de jeux sur Internet de l'Ontario, notamment en appuyant les initiatives de mobilisation du public du ministère du Procureur général et du ministère des Finances, qui ont été lancées le 3 mars 2021. À la fin de cet exercice, la CAJO a rendu publique une ébauche de normes du registrateur pour les jeux sur Internet, donnant aux intervenants l'occasion de faire part de leurs commentaires et de leur avis avant que les normes ne soient finalisées. D'autres éléments du programme de réglementation, y compris les conditions d'admissibilité et l'approche en matière de conformité, seront affichés au printemps 2021 afin de recueillir les commentaires des intervenants.

Au sujet de la CAJO

Vue d'ensemble

Vision

Être un organisme de réglementation de premier ordre innovateur, proactif, inclusif et socialement responsable.

Mandat

Réglementer les secteurs en respectant les principes de l'honnêteté et de l'intégrité tout en veillant à l'intérêt public.

Mission

La CAJO s'engage à mener ses activités de façon à répondre aux critères suivants :

- Élaborer et mettre en œuvre des politiques et des procédures équitables, et veiller à leur application.
- Établir un cadre de mesures de contrôle réglementaires essentielles pour veiller à l'intérêt public qui sont sensibles à la viabilité économique des industries des alcools, des jeux, des courses de chevaux et du cannabis.
- Répondre aux besoins des clients et des intervenants.
- Sensibiliser les clients et les intervenants et établir des partenariats.
- Créer un milieu de travail qui respecte et valorise les contributions des employés de la CAJO et qui leur donne la chance de se réaliser sur le plan professionnel.

Mesures législatives régissant l'organisme

Loi de 1996 sur la réglementation des alcools, du cannabis et des jeux et la protection du public, règlements (141/01; 469/18)

Loi de 2018 sur les licences liées au cannabis, Règlement 468/18

Loi de 1992 sur la réglementation des jeux, Règlement 78/12

Loi de 2015 sur les licences de courses de chevaux, Règlement 61/16

Loi sur les alcools, alinéas 3 (1) b, e, e.1, f, g et 3 (2) a, paragraphes 3.0.1 (1), (2), 3.0.2 (1), (2), 3.0.3 (1), (2), (3), (5), et article 4.1, Règlement de l'Ontario 232/16

Loi sur les permis d'alcool, règlements 58/00, 718/90, 719/90, 720/90, 70/09, 783/94, 389/91

Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin, Règlement 659/00

Responsabilité sociale : Attitudes sociales en évolution

Vu que les attitudes changent au sein de la société et que la CAJO désire mieux tenir compte de la maturité des industries qu'elle réglemente, elle continue de préciser son rôle en matière de promotion de la responsabilité sociale dans les secteurs des alcools, des jeux, des courses de chevaux et du cannabis.

Pour que le public ait confiance en l'industrie des jeux de hasard, il faut mettre l'accent sur le jeu responsable. Dans le cadre du processus de modernisation continue du secteur des alcools, on insiste toujours plus sur la consommation responsable. L'intérêt public à l'endroit du bien-être des chevaux oriente notre engagement continu d'assurer l'intégrité et la sécurité des courses de chevaux. Suite à la légalisation du cannabis, la CAJO veille à ce que la vente au détail de cannabis en Ontario se fasse avec honnêteté et intégrité, et dans l'intérêt public.

La responsabilité sociale fait partie intégrante des activités de la CAJO en tant qu'organisation et qu'organisme de réglementation. En 2019, la CAJO a mis en œuvre officiellement son programme ayant trait à la responsabilité sociale d'entreprise en vue de l'intégrer encore plus dans la culture de l'organisme et de faire en sorte que l'on en tienne compte dans les décisions portant sur la réglementation et le fonctionnement. La responsabilité sociale d'entreprise englobe un éventail d'initiatives de la CAJO qui mettent l'accent sur l'appui des gens, tant à l'interne qu'à l'externe, la réduction des impacts environnementaux et le soutien des industries réglementées. Durant la pandémie de COVID-19, la CAJO a continué à trouver des moyens de favoriser la responsabilité sociale d'entreprise, notamment par le truchement d'un nouveau programme de congés pour bénévolat financé par l'employeur qui offre aux employés la possibilité de prendre une journée de congé pour soutenir une cause caritative. Ce programme est une nouvelle étape dans la démarche de la CAJO visant à renforcer son engagement à l'égard de la responsabilité sociale en tant qu'organisation et à avoir un impact positif dans la communauté locale.

La responsabilité sociale d'entreprise contribue à donner un but et une motivation à la CAJO et à ses employés, ce qui les amène à faire du bon travail.

Le profil public changeant de la CAJO

Le CAJO accorde la priorité aux communications numériques et renforcées en vue d'informer et de mobiliser le public, selon son approche axée sur le numérique par défaut. Au cours de l'année écoulée, en raison du vif intérêt suscité par la réglementation du cannabis récréatif, la CAJO a eu une occasion unique de renforcer son engagement en matière de communication pour maintenir la réputation de l'organisme en étoffant le contenu de son site Web, en intensifiant sa présence sur les médias sociaux, en communiquant de manière proactive avec les médias et en adoptant une approche de communication directe avec les titulaires de permis et de licences.

Site Web de la CAJO

Le site Web de la CAJO a été consulté plus de 1,2 million de fois en 2020-2021 par 667 000 utilisateurs. La fréquentation globale du site a été de 14 % inférieure à celle de l'exercice précédent. Cela est probablement dû à la poussée d'intérêt observée en 2019-2020 en raison de l'ouverture de magasins de

vente au détail de cannabis, ainsi qu'aux répercussions économiques de la COVID-19 en 2020-2021. Seize nouvelles vidéos ont été ajoutées sur la page [Vimeo](#) de la CAJO en 2020-2021, portant le total à 61 vidéos disponibles sur cette page ou sur le [site Web](#). Ces vidéos ont été visionnées 8 500 fois au total au cours de l'exercice, ce qui est inférieur aux 34 000 visionnements de l'année précédente. Cette diminution est attribuable à l'intérêt considérable suscité par l'industrie du cannabis l'année précédente.

Médias sociaux

La CAJO a continué d'accroître la portée de ses annonces portant sur la réglementation et de développer ses communautés de médias sociaux et ses activités en ligne au moyen de ses comptes Twitter en français et en anglais, @Ont_CAJO, @Ont_AGCO, @CAJO_Courses et @AGCO_Racing. On a compté 734 nouveaux abonnés en 2020-2021, pour un total de 4 346 abonnés (augmentation de 20 % d'une année à l'autre). Un total de 4 297 gazouillis a été envoyé au cours de cet exercice, avec 2 750 interactions (rediffusions, réponses et réactions) de la part des utilisateurs. Twitter et les autres plateformes de médias sociaux continuent d'être un élément important de la stratégie de communication de la CAJO, et l'augmentation du nombre d'abonnés demeure un objectif clé.

Liste de distribution par courriel

Dans le cadre des efforts qu'elle déploie en permanence pour apporter du soutien pendant la pandémie de COVID-19, la CAJO a axé ses campagnes de courriels externes principalement sur les titulaires de permis et de licences et les intervenants, en les informant des répercussions des mesures gouvernementales et de santé publique sur leurs activités. En 2020-2021, la CAJO a envoyé plus de 372 000 courriels au cours de 95 campagnes de courriels directs (dans les deux langues officielles) à des groupes de titulaires de permis et de licences et d'intervenants dans tous les secteurs d'activité réglementés. Elle a notamment lancé les bulletins d'information électroniques *Info Loterie* et *Info Courses de chevaux*. Le taux moyen d'ouverture des courriels, de 65 %, est supérieur aux normes du secteur.

Demandes de renseignements de la part des médias

La communication de renseignements aux médias a continué d'être une priorité au cours de l'année.

TABLEAU 1 : Demandes de renseignements de la part des médias par mois

	2019-2020	2020-2021	Variation en pourcentage
Avril	51 ¹	20	-61 %
Mai	33	30	-9 %
Juin	17	24	41 %
Juillet	37	54	46 %
Août	104 ²	17	-84 %
Septembre	37	16	-57 %
Octobre	28	18	-36 %
Novembre	16	15	-6 %
Décembre	21	29	38 %
Janvier	29	20	-31 %
Février	33	36	9 %
Mars	29	29	0 %
Total	435	308	-29 %

¹ Ouverture des premiers magasins de vente au détail de cannabis. ² Deuxième loterie pour les autorisations de magasins.

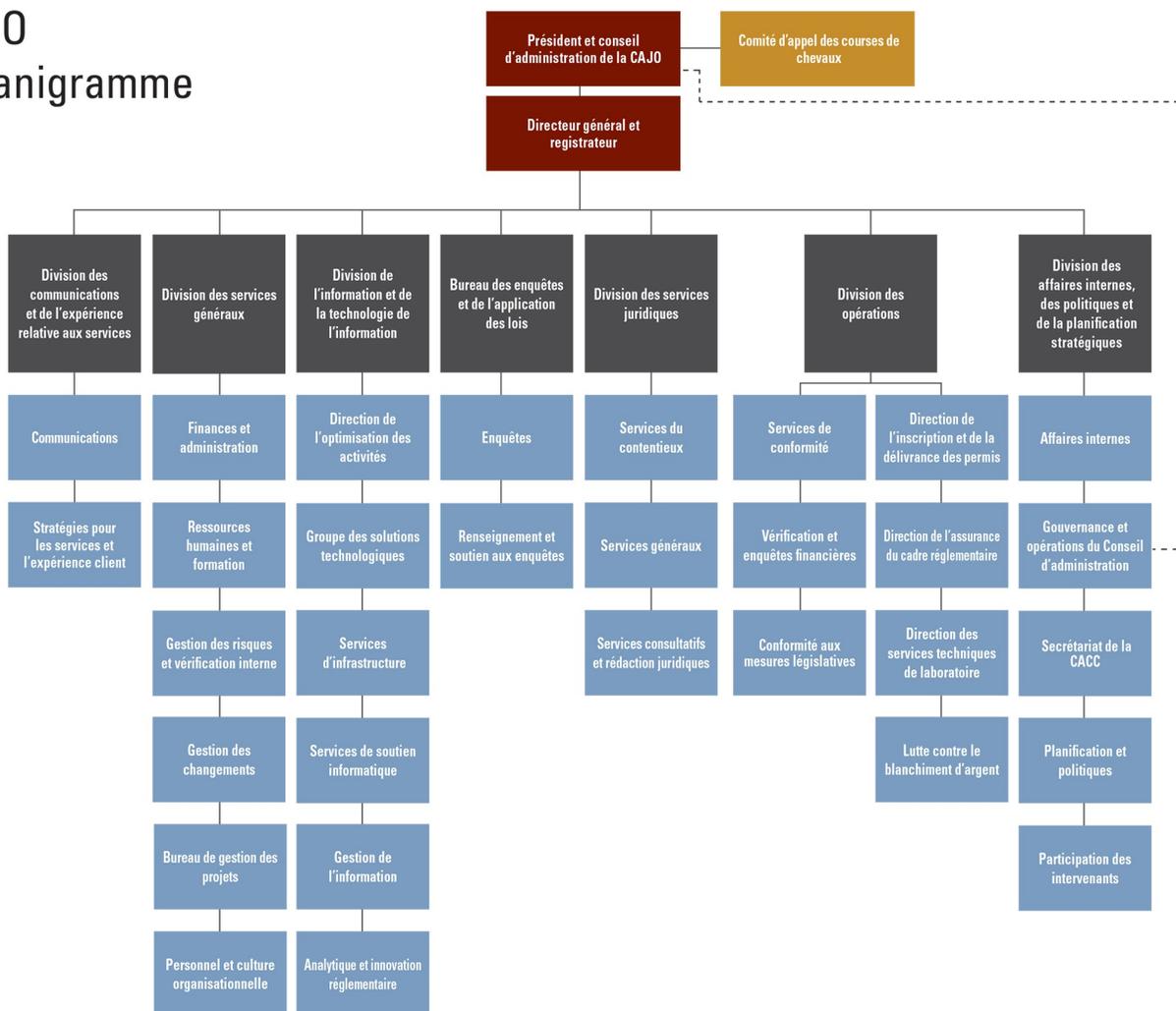
Structure organisationnelle

En 2020-2021, la CAJO a entrepris un important processus de transformation de sa structure organisationnelle afin de mieux faire valoir ses priorités stratégiques et ses besoins en matière de fonctionnement. La structure organisationnelle de la CAJO est axée sur des responsabilités fonctionnelles et consiste en sept divisions, chacune d'entre elles étant dirigée par un membre du comité de direction qui relève directement du directeur général et registrateur.

Le Bureau des enquêtes et de l'application des lois (BEAL) est un bureau de la Police provinciale de l'Ontario en détachement à la CAJO. Ce bureau est dirigé par un surintendant en chef de la Police provinciale de l'Ontario. Le BEAL est chargé de mener des enquêtes criminelles et liées à la réglementation. Il doit aussi donner la possibilité à des organismes externes d'application des lois et de réglementation et à des intervenants de l'industrie de profiter de son expertise, et leur transmettre des renseignements.

Structure organisationnelle de la CAJO

CAJO Organigramme



(2021/04)

Brève description de la structure organisationnelle et des fonctions des divisions de la CAJO

Division des opérations

Par l'entremise de sa Direction de l'inscription et de la délivrance des permis, la Division des opérations est chargée de passer en revue et de traiter tous les types de demandes, notamment celles visant à obtenir des licences, des permis, des autorisations et des inscriptions pour tous les secteurs d'activité que la CAJO réglemente. La Direction travaille également avec les municipalités et les Premières Nations pour superviser la délivrance de licences pour les loteries de bienfaisance.

La Division englobe les Services de conformité, qui sont constitués de la direction Vérification et enquêtes financières et de la Direction de la conformité aux mesures législatives. Ces directions se livrent aux activités de conformité aux mesures législatives, notamment la sensibilisation, la planification et les inspections, ainsi qu'à des vérifications et des enquêtes financières dans tous les secteurs d'activité. Faisant en sorte que le personnel de première ligne possède les connaissances et les compétences nécessaires pour fournir des services à tous les secteurs, les Services de conformité sont constitués d'équipes de personnes remplissant différentes fonctions qui sont chargées de la conformité aux mesures législatives à l'échelle régionale en fonction d'une approche axée sur les résultats et le risque.

Les agents de conformité et les vérificateurs donnent suite aux problèmes concernant la conformité quand et où ils se produisent, en adoptant une approche multisectorielle et en continuant de mettre l'accent sur les résultats visés en matière de réglementation. En outre, les juricomptables de la direction Vérification et enquêtes financières font preuve de diligence raisonnable dans leur soutien des processus et des enquêtes financières de la Direction de l'inscription et de la délivrance des permis au sujet des allégations de fraude.

La Direction de la conformité aux mesures législatives fournit aussi les officiels de courses (juges et commissaires) qui supervisent les courses de chevaux se déroulant dans des hippodromes pourvus d'une licence de l'Ontario, ainsi que des services vétérinaires pour surveiller la santé et le bien-être des chevaux lors des courses. Les services vétérinaires travaillent en collaboration avec les vétérinaires officiels qui sont employés par les hippodromes, mais supervisés par la CAJO.

Les membres du personnel de la Direction des services techniques et de laboratoire mettent à l'essai et approuvent les jeux, les systèmes et le matériel électroniques pour garantir leur conformité aux normes techniques de l'Ontario et évaluent les processus d'assurance de la qualité et de mise à l'essai établis par les fournisseurs et la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG).

La Direction de l'assurance du cadre réglementaire dirige l'élaboration et la mise en œuvre d'outils, de stratégies et de cadres qui permettent d'évaluer les risques et orientent l'approche fondée sur la conformité de la CAJO. Cette direction travaille également avec les exploitants de magasins de vente au détail de cannabis de la province et la Société ontarienne du cannabis pour assurer le suivi de tout le cannabis.

Division des affaires internes, des politiques et de la planification stratégiques

La Division des affaires internes, des politiques et de la planification stratégiques s'acquitte de diverses fonctions stratégiques pour appuyer la réalisation du mandat de l'organisme, qui englobe les politiques de réglementation, la mobilisation des intervenants externes et la planification interne. De plus, elle assure la

liaison principale avec les partenaires du gouvernement pour le soutien d'initiatives gouvernementales, ainsi que pour la gestion des questions d'intérêt.

Le Secrétariat des affaires internes, qui est chargé de soutenir le conseil d'administration de la CAJO, fait partie de cette division. Il aide le conseil à exercer ses responsabilités à l'égard de la gouvernance. Il veille en particulier à ce que les principales mesures internes de reddition de comptes soient appliquées dans les délais prescrits par le gouvernement, et à ce que le protocole d'entente conclu entre le gouvernement et la CAJO soit respecté. Une unité indépendante distincte fournit aussi un soutien administratif au Comité d'appel des courses de chevaux (CACC).

Division des services généraux

La Division des services généraux fournit des conseils et une orientation pour tous les aspects de l'administration au quotidien et des services à la clientèle de la CAJO, et joue un rôle stratégique proactif en tant que catalyseur des principales initiatives de transformation de l'organisme.

La Division des services généraux est chargée d'un certain nombre de fonctions et d'activités, dont les suivantes :

- La nouvelle Direction du personnel et de la culture organisationnelle, responsable du Cadre de la CAJO en matière de diversité, d'inclusion et d'accessibilité (CDIA), de la Stratégie relative au personnel, de l'initiative Milieu de travail de l'avenir et d'autres projets futurs au sein de l'organisation, veille à ce que les aspects fondamentaux de la main-d'œuvre s'alignent sur les priorités stratégiques, les stratégies en matière de ressources humaines et la vision quant à l'information et la technologie de l'information.
- La direction Ressources humaines et formation est chargée d'appuyer l'orientation stratégique visant à donner la priorité aux personnes. Cela englobe le cycle complet des services opérationnels des ressources humaines, le bien-être, la mobilisation des employés, l'encadrement, les relations patronales-syndicales, la gestion des talents et la planification de la relève, l'analyse des données sur les talents et la production de rapports, ainsi que la formation interne et externe. Cette direction veille à ce que le programme de perfectionnement de la CAJO réponde aux besoins de formation du personnel en tenant compte de la planification de la carrière professionnelle, du mentorat, de l'encadrement et de la planification de la relève.
- La direction Finances et administration fournit les services et ressources qui suivent : planification et rapports financiers, comptabilité, paie, approvisionnement (y compris la supervision de la gestion des fournisseurs), gestion des installations, et services de courrier et de messagerie.
- La Direction de la gestion des risques et de la vérification interne est chargée de la planification et de l'exécution du plan de vérification interne annuelle. Elle supervise la gestion globale des risques et l'évaluation des programmes.
- Le Bureau de gestion des projets continue de gérer les projets prioritaires de la CAJO. Il veille à ce que les grands projets restent sur la bonne voie, que les résultats soient alignés sur les objectifs stratégiques et que les ressources adéquates soient au bon endroit en fonction des besoins internes.
- Le Bureau de gestion des changements met en œuvre un cadre de gestion des changements pour l'organisme en ayant recours à des processus et des outils structurés pour aider les gens à faire face

au changement organisationnel, et facilite la transition des personnes en les faisant participer et en les amenant à adopter et apporter des changements.

Division de l'information et de la technologie de l'information (ITI)

La Division ITI, en partenariat avec chaque secteur d'activité, fournit des conseils stratégiques et de la technologie pour appuyer les piliers stratégiques que sont la priorité au numérique et le milieu de travail de l'avenir de la CAJO. La Division supervise les investissements dans l'information et la technologie de l'information et facilite l'interaction et la mobilisation des personnes et des entreprises au sein de l'organisme.

La Division ITI est responsable du portefeuille de technologie. Elle supervise notamment plusieurs directions :

- la Direction des renseignements réglementaires et de l'analytique (RRA) fournit des solutions d'analyse de données pour étayer les politiques et les activités réglementaires. Elle optimise la prestation des services et l'efficacité des ressources afin qu'elles s'alignent sur les deux piliers stratégiques que sont l'analyse des données et la gouvernance des données.
- La Direction de l'optimisation des activités continue à adopter une optique commerciale à l'échelle de l'organisme pour les initiatives d'optimisation clés, ce qui se traduit par des améliorations continues des processus et des activités dans toute l'organisation. S'appuyant sur un cadre d'innovation et d'amélioration continues et sur une philosophie axée sur la transformation numérique et l'automatisation, cette direction travaille avec tous les secteurs d'activité pour repérer les possibilités d'optimisation et assurer la liaison avec les équipes chargées des systèmes et des données.
- Une nouvelle Direction de la cybersécurité sera établie pour mettre l'accent sur des questions touchant les secteurs d'activité et les solutions internes de la CAJO, notamment iCAJO, la plateforme d'analyse des données, la gestion des documents de l'organisme et les systèmes financiers et de ressources humaines.
- La direction Gestion de l'information fournit une planification et des feuilles de route en matière de TI, des solutions commerciales innovantes, des plateformes technologiques performantes, une architecture et une conception globales, le développement et la configuration de systèmes de la CAJO, la gestion et la gouvernance des données et des solutions pour les utilisateurs finaux. Elle offre aussi le Service de dépannage.

Division des communications et de l'expérience relative aux services

La Division des communications et de l'expérience relative aux services fournit des conseils et des services en communication stratégique, gère les relations avec les médias et la réputation de la CAJO, et supervise l'élaboration du matériel et des publications de communication interne et externe. La Division favorise la compréhension et l'acceptation des objectifs et des priorités stratégiques de l'organisation grâce à une communication régulière avec les membres du personnel et les intervenants.

La direction Stratégies pour les services et l'expérience client réalise les objectifs stratégiques axés sur l'excellence du service de la CAJO en travaillant avec des partenaires de toute l'organisation pour

renforcer la culture et les compétences de la Commission en matière de services et en veillant à ce que les besoins des clients soient le principe sous-tendant la planification et l'élaboration des politiques, ainsi que la conception et la prestation des services. Le centre de communication de la CAJO, qui traite plus de 100 000 transactions avec des clients par an, par le truchement de divers canaux, fait aussi partie de la direction. Elle supervise également la politique et les pratiques de l'organisme en matière de traitement des demandes de renseignements et des plaintes, et veille à ce que l'expérience client soit contrôlée, mesurée et gérée.

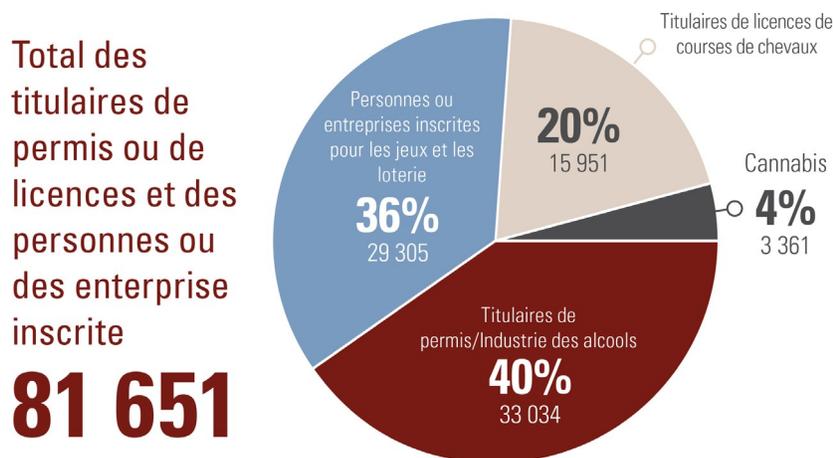
Bureau des enquêtes et de l'application des lois

Le Bureau des enquêtes et de l'application des lois est un bureau de la Police provinciale de l'Ontario en détachement à la CAJO. Il est constitué de quelque 135 membres civils et assermentés et est entièrement intégré à la CAJO. Le surintendant de la Police provinciale de l'Ontario (directeur) relève directement de la surintendante en chef. Les directions du Bureau mènent des enquêtes pour tous les secteurs d'activité réglementés par la CAJO. Le Bureau fournit aussi une expertise en matière d'enquêtes et transmet des renseignements à d'autres organismes d'exécution des lois et de réglementation, ainsi qu'à des intervenants de l'industrie afin d'assurer l'intégrité et la sécurité publique dans ces industries réglementées.

Division des services juridiques

La Division des services juridiques fournit des conseils et des services juridiques à la CAJO. Cela consiste à fournir des conseils sur l'application de la loi, des règlements et des normes que fait appliquer la CAJO, à aider à la rédaction de mesures législatives, de contrats et de politiques, ainsi qu'à fournir des conseils et des avis sur des questions et des initiatives internes. Elle fournit également des conseils juridiques sur les questions touchant la conformité des titulaires de permis et de licences et des personnes inscrites au cadre réglementaire et représente le registrateur lors des audiences d'appel devant le Tribunal d'appel en matière de permis, le Comité d'appel des courses de chevaux (CACC), la Cour divisionnaire et la Cour d'appel.

Titulaires de permis et de licences de la CAJO et personnes inscrites (2020-2021)



Environ 3 200 permis de circonstance ont été délivrés par la CAJO en 2020-2021.

Orientation stratégique

La CAJO suit un plan stratégique qui lui permet d’être un organisme de réglementation moderne et efficace dans un milieu de plus en plus complexe. Ce plan oriente les activités de la CAJO et l’aide à relever les défis de façon stratégique et à profiter des occasions qui se présentent dans les secteurs des alcools, des jeux, des courses de chevaux et de la vente au détail de cannabis.

Le plan stratégique décrit la vision et les objectifs stratégiques de l’organisme. La vision de la CAJO consistant à être un organisme de réglementation de premier ordre innovateur, proactif, inclusif et socialement responsable sera réalisée grâce à ses trois objectifs stratégiques : *Organisme de réglementation moderne*, *Excellence du service* et *Priorité aux personnes*. Caractérisés par une série d’engagements clés qui orientent la culture et la prise de décisions de la CAJO, ces objectifs s’alignent sur ceux du gouvernement et en favorisent la réalisation en vue de :

- renforcer la responsabilité et l’efficacité dans le cadre de la prestation des services publics;
- fonder les décisions et les politiques sur des données probantes;
- réduire le fardeau administratif des entreprises;
- accroître le choix pour les consommateurs.

Plan stratégique

**CAJO**
Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

VISION

être un organisme de réglementation de premier ordre innovateur, proactif et responsable

MANDAT

réglementer les secteurs en respectant les principes de l’honnêteté et de l’intégrité tout en veillant à l’intérêt public

Objectifs stratégiques

Principaux engagements

ORGANISME DE RÉGLEMENTATION MODERNE



- Approche fondée sur le risque, les résultats et la conformité
- Approche axée sur les stratégies
- Utilisation de données probantes
- Priorité au numérique

EXCELLENCE DU SERVICE



- Réduction du fardeau réglementaire
- Optimisation des ressources
- Innovation et choix pour les consommateurs
- Service axé sur le client et ses besoins

PRIORITÉ AUX PERSONNES



- Culture de reddition de comptes et de confiance
- Responsabilisation des gens et promotion de la croissance
- Leadership axé sur les résultats et l’encadrement
- Progressivité, flexibilité et inclusion

Au cours de 2020-2021, la CAJO a fait des progrès considérables en vue d’atteindre ses objectifs stratégiques, toutes les divisions ayant contribué aux efforts déployés pour qu’elle soit un *organisme de réglementation moderne*, qu’elle assure l’*excellence du service* à tous les intervenants et qu’elle s’efforce de donner la *priorité aux personnes*. Voici certains des points saillants :

1. Organisme de réglementation moderne

Les fonctions liées à la conformité de la CAJO ont été regroupées au sein d'une seule équipe des Services de conformité pour tous les secteurs réglementés, avec comme objectif d'améliorer la conformité globale. L'équipe est très souple, dynamique et à l'écoute, et est donc bien placée pour continuer de s'adapter de façon proactive à un contexte de réglementation en constante évolution.

Dans le cadre des efforts déployés pour moderniser la réglementation des courses de chevaux en Ontario, la CAJO a mis en œuvre un certain nombre d'initiatives visant à assurer la santé et la sécurité des personnes et des chevaux. D'une part, on a élargi le protocole à suivre en cas de commotion cérébrale pour les jockeys et les préposés à l'exercice à tous les hippodromes où des courses de chevaux de race Thoroughbred et de race Quarter Horse ont lieu et, d'autre part, on a révisé les dispositions sur la stimulation pour la limiter dans ces courses. Enfin, la CAJO a mené des consultations auprès d'intervenants clés de l'industrie au sujet de plusieurs modifications aux règles proposées par l'industrie.

Suite à l'annonce faite par le gouvernement que la CAJO, indépendamment de son rôle de réglementation, établirait une filiale pour la mise sur pied et la gestion du nouveau marché concurrentiel des jeux sur Internet, des efforts considérables ont été déployés pour élaborer et mettre en œuvre le modèle de jeux sur Internet.

Dans le cadre du travail d'élaboration du nouveau cadre pour les jeux sur Internet, la CAJO a mis en place un portail en ligne afin de faire participer les intervenants de l'industrie qui s'intéressent aux jeux sur Internet en Ontario. Au cours des prochains mois, la CAJO entreprendra une série de consultations sur les principaux éléments techniques du cadre pour les jeux sur Internet, en commençant par la possibilité de fournir des commentaires sur les normes réglementaires, un programme de jeu responsable et d'autres questions relatives au fonctionnement.

2. Excellence du service

La CAJO a poursuivi la modernisation de son modèle de prestation de services grâce à la mise en œuvre progressive du portail Web iCAJO, la dernière phase ayant été en 2020 :

- La phase 4A, lancée en mars 2020, visait les services pour les courses de chevaux.
- La phase 4B, lancée en octobre 2020, visait les services pour les jeux de bienfaisance et le matériel de jeu électronique.

Les clients peuvent désormais effectuer toutes leurs transactions avec la CAJO en ligne, n'importe quand et n'importe où.

Grâce à l'initiative Service Experience 2020, la CAJO est devenue l'un des premiers organismes gouvernementaux à offrir des services de clavardage aux clients. Par ailleurs, l'organisme a établi une nouvelle politique et fonction pour le traitement des plaintes et des demandes de renseignements, ce qui accroît la surveillance et l'uniformité dans les pratiques de tous les services et améliore les résultats pour les clients.

La CAJO a lancé un deuxième appel de propositions dans le cadre du Fonds pour l'information, la formation et la sensibilisation. Les intervenants de l'industrie ont ainsi l'occasion de demander du

financement pour de nouveaux programmes d'information, de formation et de sensibilisation visant à améliorer la conformité aux lois provinciales ou à mieux faire connaître les questions d'intérêt public dans les secteurs réglementés par la CAJO. Pour l'exercice 2020-2021, le montant total des fonds disponibles pour appuyer les nouveaux programmes et les nouvelles initiatives d'information, de formation et de sensibilisation s'élève à 350 000 \$. Un programme ou une initiative peut recevoir un maximum de 125 000 \$, l'objectif étant de financer des projets de tailles diverses.

En janvier 2020, l'équipe des programmes d'information, de formation et de sensibilisation de la CAJO a mis sur pied un cours d'apprentissage électronique destiné aux titulaires de permis de circonstance pour un événement privé (où l'on vend de l'alcool) afin de leur faire connaître leurs responsabilités légales concernant ce type d'événement. Depuis que le cours est offert, plus de 550 participants ont réussi le module et les commentaires formulés sont très positifs. Le projet a été rendu possible grâce aux ordres de payer une amende, lesquels permettent de financer les projets d'information, de formation et de sensibilisation.

Le 1^{er} janvier 2021, le site Web de la CAJO, y compris le portail iCAJO et le site Web du Comité d'appel des courses de chevaux, a été déclaré conforme à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Les personnes handicapées ont ainsi l'assurance de pouvoir accéder au contenu du site Web de la CAJO en se servant de lecteurs d'écran ou d'autres technologies d'assistance, sans obstacles.

La CAJO a continué de collaborer avec le Centre canadien pour l'éthique dans le sport, l'Ordre des vétérinaires de l'Ontario, l'Agence des services frontaliers du Canada, le Regulatory Compliance & Enforcement Council, le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada, l'Agence canadienne du pari mutuel et la Canadian American Law Enforcement Organization.

3. Priorité aux personnes

En 2020-2021, la structure organisationnelle de la CAJO a subi de nombreux changements. L'équipe de direction a planifié et réorganisé avec soin la structure de la Commission en fonction de ses besoins actuels et futurs. Les divisions suivantes ont été réorganisées :

- Division de l'information et de la technologie de l'information (ITI)
- Division des services généraux
- Division des affaires internes, des politiques et de la planification stratégiques
- Division des communications et de l'expérience relative aux services

L'équipe de direction de la CAJO a subi de grands changements, le registraire et directeur général, Jean Major, ayant pris sa retraite. La Commission a accueilli avec plaisir le nouveau registraire et directeur général, Tom Mungham, ancien directeur général des opérations de la CAJO. En plus du directeur général, la CAJO a aussi accueilli cinq nouveaux membres au sein de son équipe de direction.

La CAJO est résolue à aborder de front et avec honnêteté les préoccupations et les besoins de sa main-d'œuvre diversifiée, en renforçant l'équité pour tous, y compris toutes les communautés racialisées du Canada, les peuples autochtones, les membres de la communauté LGBTQ2S+, les personnes

handicapées et les femmes. Voir « L'engagement de la CAJO à l'égard de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité » à la page 34.

La santé et la sécurité de notre personnel constituent toujours une priorité et cela n'a jamais été aussi vrai que durant la pandémie de COVID-19. Voir « Réaction de la CAJO face à la pandémie de COVID-19 » à la page 13.

L'initiative Milieu de travail de l'avenir consiste à établir une nouvelle stratégie et un plan de mise en œuvre qui guideront le retour progressif de la CAJO dans ses bureaux selon une vision pour la « prochaine normalité ». Il s'agira de définir et de préparer l'avenir du travail à la CAJO, y compris ce qu'elle fait, comment et où elle le fait, et d'adopter des solutions qui favorisent la priorité au numérique et aux personnes. On visera à établir un lieu de travail aussi souple que possible, à améliorer le bien-être des employés et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, à renforcer la culture de la CAJO et à réduire les coûts internes là où c'est possible. La stratégie explorera toutes les options réalisables, mettra l'accent sur la souplesse et s'appuiera sur les commentaires reçus des chefs de file et du personnel lors des assemblées de décembre 2020, ainsi que sur une analyse approfondie des pratiques exemplaires. Au fur et à mesure que la stratégie sera mise en œuvre, le personnel continuera à participer activement à l'orientation et à la validation des approches spécifiques adoptées et à leur amélioration avec le temps.

Toujours soucieuse de placer le bien-être de ses employés en tête de ses priorités, la CAJO élabore actuellement une stratégie de bien-être qui décrira les différentes manières dont nous soutenons, encourageons et sensibilisons les employés dans le domaine de la santé et du bien-être.

Initiatives et priorités du gouvernement

En tant qu'organisme du gouvernement provincial, la CAJO appuie les priorités quant aux politiques publiques et les objectifs financiers du gouvernement de l'Ontario. La Commission a poursuivi l'examen de ses priorités et de ses opérations pour s'assurer qu'elles sont toujours conformes à l'orientation du gouvernement et que les services sont axés sur les clients et offerts de façon efficiente. On donne ci-après des exemples d'initiatives stratégiques de la CAJO qui visent à appuyer les politiques gouvernementales :

1. Délivrance de licences et réglementation du cannabis récréatif

La CAJO est responsable de la réglementation des magasins de vente au détail de cannabis privés de l'Ontario en vertu de la [Loi de 2018 sur les licences liées au cannabis](#) et du [Règlement 468/18](#).

En vertu du modèle de réglementation de l'Ontario, la CAJO :

- délivre des licences aux exploitants et aux gestionnaires de magasins de vente au détail admissibles;
- autorise les magasins de vente au détail de cannabis;
- réglemente la vente de façon appropriée de cannabis récréatif dans les magasins privés en Ontario et veille à l'application de la réglementation.

En 2020-2021, la CAJO a poursuivi son travail en vue d'appuyer le gouvernement de l'Ontario quant à la réglementation du cannabis récréatif légal.

En raison de la pandémie mondiale de COVID-19, le gouvernement a déclaré une situation d'urgence en avril 2020. La CAJO a aussi réagi en mettant à jour ses *Normes du registrateur pour les magasins de vente au détail de cannabis* afin d'autoriser la livraison et le ramassage en bordure de trottoir, en annonçant diverses mesures visant l'allègement du fardeau, ainsi qu'en adoptant, si possible, une approche à distance en matière de conformité.

Les décrets d'urgence du gouvernement ont pris fin en juillet 2020. Le gouvernement a annoncé un confinement en novembre 2020, suivi de décrets ordonnant de rester à domicile en janvier 2021. La CAJO a modifié ses *Normes du registrateur pour les magasins de vente au détail de cannabis* en conséquence pour autoriser la livraison et le ramassage en bordure de trottoir dans les régions pertinentes et elle continuera de s'adapter aux besoins des titulaires de licences et des autres intervenants jusqu'à la fin de la pandémie et par la suite.

En 2020-2021, la CAJO, en partenariat avec la Société ontarienne du cannabis, a augmenté considérablement le taux d'autorisations accordées à des magasins de vente au détail. En février 2021, la CAJO a commencé à accorder 30 autorisations par semaine.

En vue d'aider les auteurs d'une demande de licence à mieux comprendre le processus, la CAJO a préparé et publié de nouvelles ressources, dont les suivantes :

-
- Une [Marche à suivre pour la délivrance de licences aux détaillants](#) qui décrit chaque étape du processus d'ouverture d'un magasin de vente au détail de cannabis.
 - Une [carte indiquant les magasins de vente au détail de cannabis en Ontario](#), qui renferme des détails à jour sur les emplacements proposés et autorisés des magasins de vente au détail de cannabis dans la province.

2. Modernisation de la réglementation de la vente et de la consommation d'alcool

En décembre 2019, la *Loi de 2019 sur les permis d'alcool et la réglementation des alcools* a reçu la sanction royale.

Cette loi, qui permet de moderniser considérablement le régime de réglementation du secteur des alcools de l'Ontario, devrait entrer en vigueur en 2021.

Au cours de la dernière année, la CAJO a poursuivi sa collaboration avec le gouvernement en vue d'élaborer les règlements qui se grefferont au nouveau cadre de réglementation pris en application de la *Loi de 2019 sur les permis d'alcool et la réglementation des alcools*. Au cours des prochaines années, la Commission déploiera des efforts pour mettre en œuvre les modifications au régime de réglementation des alcools et élaborer des normes du registrateur pour le secteur en fonction de l'approche moderne de la CAJO fondée sur les résultats en matière de réglementation.

Tout au long de 2020, la CAJO a travaillé en collaboration avec le gouvernement de l'Ontario à la mise en place de plusieurs mesures visant à appuyer les entreprises durant la pandémie de COVID-19 et à offrir plus de choix et de commodité aux consommateurs, à l'heure actuelle et à l'avenir. Voici certaines de ces modifications :

- Donner une marge de manœuvre aux entreprises et aux restaurants locaux en autorisant les établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool admissibles à vendre des boissons alcoolisées avec des repas à emporter et à livrer.
- Offrir plus d'options pour la livraison d'alcool aux consommateurs en donnant plus de souplesse aux titulaires de permis de services de livraison d'alcool, aux fabricants possédant un magasin de vente au détail et à The Beer Store.
- Dans le cadre d'un partenariat avec Smart Serve, permettre l'inscription gratuite au programme de formation en vue d'augmenter rapidement le nombre de conducteurs agréés pour les services de livraison. Cette initiative a suscité une réaction extraordinaire, 100 000 inscriptions ayant été reçues durant la période d'inscriptions gratuites.
- Offrir plus de choix aux consommateurs et alléger le fardeau administratif pour les entreprises en élargissant la portée du programme relatif aux marchés de producteurs en vue d'autoriser la vente d'un plus grand nombre de vins de l'Ontario et de spiritueux dans les marchés de producteurs de la province.

-
- Autoriser des enchères virtuelles en vue de donner aux organismes de bienfaisance, aux administrateurs, aux exécutifs et aux agents d'application de la loi plus de souplesse pour poursuivre leurs activités pendant les restrictions actuelles sur les rassemblements sociaux et à l'avenir.
 - Autoriser les titulaires de permis de vente d'alcool, p. ex., les bars et les restaurants, à agrandir temporairement leurs terrasses pour aider les entreprises à rouvrir en toute sécurité et minimiser le fardeau administratif pour ces titulaires.
 - Permettre aux exploitants de bateaux titulaires d'un permis de vente d'alcool de vendre et de servir de l'alcool lorsque leur bateau est à quai et d'agrandir temporairement les locaux pourvus du permis pour aménager une terrasse.
 - Prolonger temporairement les heures de vente au détail des boissons alcoolisées afin d'offrir une souplesse, de façon permanente, aux clients et aux magasins de vente au détail. Cette prolongation des heures s'applique à toutes les épiceries autorisées, aux magasins de vente au détail des fabricants, aux succursales de la LCBO (y compris les comptoirs express) et aux magasins de Brewers Retail Inc (The Beer Store).

3. Ouvert aux affaires

En octobre 2020, le gouvernement de l'Ontario a rendu public le plan d'action Faire progresser l'Ontario pour simplifier les services gouvernementaux et les rendre plus conviviaux, plus commodes et plus accessibles durant la pandémie de COVID-19, et par la suite. Ce plan d'action décrit ce que fera le gouvernement pour faire en sorte que les services du secteur public soient plus centrés sur le client et davantage fondés sur des données et le numérique, tout en accélérant les activités et les décisions du gouvernement.

S'alignant sur les objectifs du plan d'action, la CAJO a poursuivi ses réformes réglementaires et internes en améliorant l'accès numérique aux services, en réduisant les formalités administratives, en simplifiant les politiques et en créant des services mieux adaptés et plus souples à l'intention du public. Par exemple, en vue de soutenir les entreprises au début de la pandémie de COVID-19, la CAJO a prolongé la durée de l'ensemble des permis, des licences, des autorisations et des inscriptions.

La CAJO continue d'établir des partenariats stratégiques et d'échanger des renseignements avec des ministères et d'autres organismes gouvernementaux en vue de renforcer les approches rationalisées axées sur la collaboration. Cela englobe des relations productives avec le ministère du Procureur général, le ministère des Finances, la Société ontarienne du cannabis (SOC), l'OLG et la LCBO.

En 2020-2021, la CAJO a collaboré avec le gouvernement de l'Ontario pour un certain nombre de réformes de la réglementation des alcools en vue de simplifier les règles, d'offrir une marge de manœuvre et de réduire les formalités administratives inutiles pour les titulaires de permis d'alcool. Pour le secteur des courses de chevaux, un certain nombre de règles ont été mises en place en vue du retour des courses de chevaux et pour l'allègement du fardeau pour l'industrie, tout en assurant le bien-être des athlètes équins et humains et des autres participants aux courses. Pour le secteur des jeux, les *Normes du registrateur pour les jeux* ont été modifiées pour faire place à une approche collaborative entre la CAJO, les exploitants de

centres de jeux de bienfaisance, les exploitants de casinos et l'OLG en vue d'une réouverture sécuritaire des sites de jeu. Pour le secteur de la vente au détail de cannabis, la CAJO a modifié les *Normes du registrateur pour les magasins de vente au détail de cannabis* pour autoriser temporairement la livraison et le ramassage en bordure de trottoir.

4. Modernisation des casinos et des loteries de l'OLG et la plateforme joueur

Modernisation des casinos de l'OLG

L'OLG a commencé à moderniser les activités de jeu commerciales en invitant les sociétés qui exploitent des casinos du secteur privé à devenir les nouveaux exploitants des casinos. L'OLG a divisé les emplacements de casinos de l'Ontario en huit groupes et a présenté des demandes de propositions pour des exploitants de casinos du secteur privé dans chaque regroupement. Les huit regroupements (Est, Sud-Ouest, Nord, Ottawa, région du grand Toronto, région du Centre et Niagara) ont fait la transition. Le regroupement de Niagara a été le dernier à faire la transition en juin 2019.

Des exploitants de casinos choisissent de construire de nouveaux casinos, d'agrandir des établissements ou de les déménager à l'intérieur de leur regroupement. Au cours des dernières années, un grand nombre de projets d'agrandissement ou de construction ont été mis sur pied, plusieurs d'entre eux avec des plans de construction d'hôtels et de salles de spectacle, ainsi que d'agrandissement d'installations de jeu pour y ajouter des jeux de table en direct. Pour que les exploitants comprennent bien les exigences réglementaires de la CAJO et de la Police provinciale de l'Ontario et s'y conforment, la CAJO leur fournit un guide sur la construction, l'agrandissement et le déménagement de casinos et participe à des activités, telles que des inspections à des fins de conformité avant l'ouverture des lieux et des simulations dans les casinos.

Au cours de la dernière année, la COVID-19 a eu des répercussions importantes sur la mise en œuvre et le calendrier des projets de construction et d'agrandissement des casinos. On s'attend à ce que les casinos respectent toutes les directives provinciales et locales en matière de santé ainsi que le Plan d'action pour le déconfinement provincial en vue d'assurer la santé et la sécurité des clients et du personnel. Les exploitants ont également élaboré un plan de réouverture suite à la pandémie de COVID-19 qui a été soumis à la CAJO aux fins d'examen.

Lorsque le gouvernement de l'Ontario a fermé les sites de jeu terrestres dans le cadre de son intervention face à la pandémie de COVID-19 au printemps 2020, la CAJO a commencé à travailler avec les intervenants de l'industrie afin de déterminer les options pour un déconfinement sûr et responsable des jeux terrestres. À cette fin, le registrateur a établi la norme 1.2.1 pour soutenir une approche collaborative entre la CAJO, les exploitants de centres de jeux de bienfaisance, les exploitants de casinos et l'OLG pour une réouverture des sites de jeu de façon sécuritaire. Les exploitants ont élaboré et mis en œuvre des plans de réouverture suite à la pandémie pour se conformer aux exigences du gouvernement et de la santé publique afin d'enrayer la propagation de la COVID-19 dans les sites de jeu physiques, ont fait évaluer les plans par un expert en maladies infectieuses et les ont remis à la CAJO aux fins d'examen. Lors de la réouverture, les exploitants ont fourni des rapports d'auto-évaluation de la conformité aux exigences liées à la pandémie, et la CAJO a procédé à des inspections périodiques pour s'assurer que les sites de jeu se conformaient à leurs plans.

Plateforme joueur de l'OLG et modernisation des loteries

Dans le cadre de la stratégie de modernisation des loteries de l'OLG et conformément aux normes de la CAJO, l'OLG est aussi en voie de moderniser les éléments clés de ses activités liées aux loteries et aux jeux sur Internet, dont une nouvelle plateforme joueur, le remplacement des terminaux de loterie, une meilleure méthode pour les paris sportifs, une nouvelle présence sur le Web et dans des applications, ainsi que de nouveaux jeux.

La stratégie de modernisation des loteries, englobant la plateforme joueur de l'OLG, qui a été mise en place en octobre 2020, vise à élargir la clientèle en s'assurant que la technologie et les produits répondent aux besoins changeants des clients. En raison de la COVID-19, l'OLG a l'intention de segmenter le lancement de toutes les initiatives de modernisation des loteries pour les canaux numériques et de vente au détail, y compris le déploiement de sa nouvelle méthode pour les paris sportifs. La phase 1 des lancements numériques et de vente au détail est prévue plus tard au cours du prochain exercice et l'intégration de tous les systèmes fera partie des phases ultérieures. La CAJO déploie des efforts pour informer les nouveaux fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu des exigences et des attentes en matière de réglementation, ainsi que pour évaluer les moyens techniques conformément aux normes du registraire, en respectant les principes de l'intégrité et en veillant à l'intérêt public.

L'OLG et la CAJO continuent à collaborer pour la mise en œuvre de la stratégie de modernisation globale. L'approche de la CAJO, tant dans le cadre de ses activités courantes que pour la modernisation, est fondée sur les normes et les risques, ainsi que sur les résultats. L'organisme a adopté avec succès une approche fondée sur des normes pour les jeux de casinos, les loteries, les jeux de bienfaisance et les jeux sur Internet.

5. Gouvernement ouvert

Conformément à la Directive sur les données ouvertes, la CAJO a publié sur son site Web une liste des ensembles de données dont elle a la garde et le contrôle. Cette liste indique si l'ensemble de données est actuellement ouvert, en voie d'être ouvert ou exempté pour des raisons juridiques, de sécurité, de protection de la vie privée ou de confidentialité, ou parce qu'il s'agit de renseignements commerciaux de nature délicate. De nouveaux ensembles de données ont été ajoutés en 2020. La CAJO continuera à mettre ces ensembles de données prioritaires à la disposition du public sur son site Web, selon une approche « ouvert par défaut ».

En février 2021, le gouvernement de l'Ontario a rendu publiques trois nouvelles directives ayant trait aux données. La nouvelle Directive de l'Ontario sur les données et les services numériques remplace la Directive sur les données ouvertes de l'Ontario.

6. Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) a été adoptée dans le but d'établir des normes pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées dans toute la

province. La CAJO a élaboré des normes d'accessibilité pour le service à la clientèle, l'emploi, l'information et les communications, le transport et le milieu bâti.

La LAPHO exige que tous les organismes provinciaux fournissent des mises à jour annuelles de leur plan d'accessibilité et de leurs politiques à cet égard. La CAJO s'est engagée à répondre aux besoins des personnes handicapées au moment voulu, en prévenant et en éliminant les obstacles en matière d'accessibilité et en satisfaisant aux exigences de la LAPHO. L'organisme a mis en œuvre les exigences décrites dans le plan et participé à diverses activités pour obtenir d'autres connaissances et orienter ses plans et ses politiques, notamment l'examen et la mise à jour de ses pratiques en matière de formation, d'information et de communication, et d'emploi.

La CAJO est résolue à faire en sorte que son site Web public respecte ou dépasse les normes d'accessibilité requises par la LAPHO. Cela inclut la production de tout le contenu dans un format HTML accessible, qui peut être lu plus facilement par des technologies d'assistance, telles que les lecteurs d'écran. En décembre 2020, le site Web de la CAJO était conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA). Ces règles sont une norme acceptée internationalement pour l'accessibilité des sites Web élaborée par le World Wide Web Consortium, une équipe internationale d'experts. Chaque règle a trois niveaux d'accessibilité : A, AA et AAA.

Tous les employés de la CAJO suivent une formation sur les exigences des lois ontariennes sur l'accessibilité, y compris le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI) et les articles du Code des droits de la personne de l'Ontario ayant trait aux personnes handicapées. Cette formation sur l'accessibilité a été intégrée au processus d'orientation des employés pour faire en sorte que tous les nouveaux membres du personnel de la CAJO, ainsi que les membres du conseil d'administration et du Comité d'appel des courses de chevaux remplissent leurs fonctions et dispensent des services aux divers intervenants de la CAJO avec une meilleure compréhension de l'accessibilité.

La CAJO a toujours à cœur de respecter toutes les exigences de la LAPHO et du RNAI et continue d'améliorer son plan d'accessibilité afin de s'assurer que ses politiques et ses pratiques font toujours en sorte que l'information soit accessible et réponde aux besoins de tous les intervenants, dont les personnes handicapées.

7. Loi sur les services en français

La *Loi sur les services en français* (LSF) s'applique à tous les ministères et organismes du gouvernement de l'Ontario et protège les droits des personnes de langue française de la province. En vertu de la LSF, tout le personnel de la CAJO doit veiller à ce que les membres du public puissent avoir accès aux services de la Commission en français.

La CAJO s'est engagée à faire en sorte que ses services au public en français soient de la même qualité et répondent aux mêmes normes qu'en anglais. En plus de l'aide de première ligne fournie par le personnel de la CAJO, la Commission souhaite que les services en français soient clairement visibles, facilement disponibles, aisément accessibles et annoncés. Conformément à cet engagement, la CAJO a élaboré des politiques et des procédures pour documenter et soutenir la prestation uniforme de services en français dans tout l'organisme.

8. Fonds pour l'information, la formation et la sensibilisation

On peut puiser dans le compte des ordres de payer une amende de la CAJO pour financer des initiatives d'information, de formation et de sensibilisation. Ce compte est constitué des amendes imposées aux titulaires de permis et de licences, aux personnes inscrites ou aux autres parties réglementées par la CAJO qui enfreignent des lois provinciales. La CAJO est tenue d'affecter tous les montants provenant des amendes à des fins d'information, de formation et de sensibilisation. Au fil des ans, la CAJO a eu de plus en plus recours à ce fonds pour élaborer des projets et des initiatives visant à fournir des renseignements pour favoriser la conformité aux mesures législatives.

En 2019-2020, le Fonds pour l'information, la formation et la sensibilisation (IFS) a été établi pour permettre aux associations sectorielles, aux groupes axés sur la responsabilité sociale et à d'autres organisations actives dans le même domaine et qui ont la capacité de fournir des programmes dans les secteurs réglementés par la CAJO de concevoir des programmes stratégiquement alignés sur le mandat de la Commission. Les programmes choisis par la CAJO sont ainsi financés à l'aide de l'argent perçu sous forme d'amendes.

La première année, les trois projets suivants ont été choisis pour bénéficier de ce fonds. Ils ont tous été terminés en 2020 en atteignant leurs objectifs :

1^{er} projet : MADD Canada

Financement accordé : 100 000 \$

Évaluation finale : Juin 2020

MADD a élaboré un [message d'intérêt public](#) qui vise à remercier les serveurs et les titulaires de permis d'assurer la sécurité de nos collectivités en refusant de vendre de l'alcool à des clients en état d'ébriété, conformément à la loi, et à démontrer ce qui peut se produire lorsque les serveurs ne respectent pas la loi. Ce message a été diffusé à la télévision et à la radio en Ontario, ainsi que sur Facebook et YouTube pendant cinq mois.

- Total des visionnements en ligne = 1,4 million
- Total des impressions en ligne = 2,29 millions
- Total des télédiffusions = 862

2^e projet : Conseil du jeu responsable

Financement accordé : 81 400 \$

Évaluation finale : Décembre 2020

Le Conseil du jeu responsable a élaboré une série de messages pour les médias sociaux fondés sur des données probantes pour encourager les jeunes adultes de l'Ontario à s'abstenir de jouer lorsque leurs facultés sont affaiblies par l'alcool ou le cannabis, particulièrement dans les régions de Kenora, de North Bay et de Peterborough.

- Total des visionnements en ligne pour toutes les vidéos = 24 349

-
- Total des impressions en ligne = 444 599
 - Le Bureau de santé du Nord-Ouest et le Bureau de santé publique de Peterborough ont eu recours aux médias sociaux, ce qui a permis à la campagne de joindre 1 218 et 480 personnes de plus respectivement.

3^e projet : Bureau de santé publique de Kingston, Frontenac, Lennox et Addington

Financement accordé : 45 000 \$

Évaluation finale : Février 2021

Le Bureau de santé publique de Kingston, Frontenac, Lennox and Addington a élaboré une campagne de marketing social à l'intention des jeunes adultes visant à réduire les méfaits liés à la consommation d'alcool occasionnelle excessive. La campagne ciblait les jeunes adultes qui sont les plus vulnérables aux méfaits de l'alcool. La campagne s'est déroulée sur Facebook, Instagram et Snapchat pendant deux mois.

- Total des impressions en ligne : 1 693 652
- Engagements liés aux visionnements n'ayant pas trait aux vidéos (aime, commentaires, partage) : 1 868
- Total des visionnements des vidéos : 325 425

Étant donné le succès connu par le Fonds pour l'IFS au cours de sa première année d'existence, la CAJO a accordé du financement supplémentaire pendant l'exercice 2020-2021. La CAJO a choisi deux projets, dont les résultats seront inclus dans le rapport annuel de l'année prochaine.

1^{er} projet à venir : A Question of Care (stratégie relative aux drogues de Peterborough)

Soutien des personnes qui consomment de l'alcool au-delà des limites recommandées

Financement accordé : 22 600 \$

Objectif : A Question of Care vise à amener des professionnels de la santé et des services sociaux à discuter de l'usage de substances et des maladies mentales en offrant des possibilités de formation/des ateliers. Dans le cadre de la stratégie relative aux drogues de Peterborough, A Question of Care élargira son éventail de cours pour en offrir de nouveaux portant sur la consommation d'alcool en vue de réduire les préjugés. En renforçant les compétences des professionnels et la capacité des amis et des membres de la famille de comprendre l'usage de substances, la collectivité sera mieux en mesure de soutenir les gens qui côtoient des personnes qui consomment de l'alcool au-delà des limites recommandées.

2^e projet à venir : Parachute Canada – Éviter la conduite avec facultés affaiblies par le cannabis

Financement accordé : 100 000 \$

Objectif : Parachute adaptera sa campagne #QueSignifieFacultésAffaiblies pour les Ontariennes et les Ontariens de 25 à 34 ans. Cette campagne, qui démontre des situations où l'on ne ferait pas confiance à

une personne gelée pour assurer sa sécurité, établit un parallèle avec le fait qu'il ne faut pas conduire sous l'emprise du cannabis. En outre, les responsables de la campagne étudieront la possibilité d'établir un partenariat aux points de vente avec un ou plusieurs magasins de vente au détail de cannabis titulaires d'une licence en Ontario visant à rappeler les effets du cannabis sur la motricité fine et la perception, et à fournir des conseils pour éviter la conduite sous l'influence du cannabis.

Mesures de rendement

L'évaluation du rendement est une pratique importante pour un organisme de réglementation, car elle lui permet de s'assurer qu'il atteint ses objectifs et utilise ses ressources efficacement. L'évaluation du rendement permet à la CAJO de dispenser un excellent service aux intervenants, de se doter d'une main-d'œuvre très motivée et d'améliorer l'efficacité de ses programmes. À cette fin, elle établit des cibles et évalue les données et les résultats.

De solides pratiques d'évaluation et de surveillance du rendement fournissent également à la CAJO un mécanisme permettant de reconnaître les réalisations et d'apporter des améliorations à ses activités et services. Grâce à une évaluation et à une rétroaction continues, elle est en mesure d'atteindre les objectifs clés définis dans le plan stratégique.

Les résultats de ces évaluations, présentés dans le tableau ci-dessous, montrent qu'en 2020-2021, bien que la CAJO ait été touchée par la pandémie de COVID-19, elle a atteint ou dépassé ses objectifs minimums dans beaucoup des domaines. Ces résultats découlent d'un certain nombre d'initiatives et de projets de grande importance à la CAJO, notamment :

- la dernière phase de la mise en œuvre graduelle d'iCAJO¹;
- la participation et la sensibilisation accrues des intervenants;
- une approche moderne fondée sur le risque, la conformité et les résultats pour la réglementation;
- l'instauration de nombreux services visant à appuyer un milieu de travail gratifiant pour les employés.

La CAJO s'est engagée à améliorer les mesures de rendement applicables à l'ensemble de ses activités. Pour ce faire, elle a créé une nouvelle unité Optimisation des activités et introspection, qui continuera à établir des objectifs pluriannuels et à perfectionner son approche consistant à relier la planification des ressources à l'évaluation du rendement. On vise ainsi à élaborer un solide cadre d'évaluation du rendement à la CAJO en vue de favoriser la transparence, la responsabilisation et la conformité aux mesures législatives.

¹ Phases de mise en œuvre d'iCAJO

- Phase 1 : Mai 2017, pour les demandes de permis de circonstance et de fabricant d'alcool;
- Phase 2 : Janvier 2018, pour tous les titulaires de permis d'alcool, et soumission en ligne des plaintes et des demandes de renseignements;
- Phase 3 : Novembre 2018, pour les licences de loteries et de jeux et 14 janvier 2019, pour les licences liées au cannabis;
- Phase 4(A) : Mars 2020, pour les licences de courses de chevaux;
- Phase 4(B) : Octobre 2020, pour les titulaires de licences de loterie de bienfaisance; transactions des fournisseurs de jeux électroniques.

Performance opérationnelle

	Mesure de rendement de la CAJO	Description	Résultat/Indicateur du résultat	Résultats 2020-2021
Organisme de réglementation moderne	Priorité au numérique	La CAJO fournit des services axés sur l'utilisateur et des renseignements par l'entremise de multiples fenêtres et réseaux de service en tout temps et n'importe où.	<i>Indicateur du résultat :</i> Le pourcentage d'utilisateurs qui ont recours aux options numériques ² pour faire affaire avec la CAJO est égal ou supérieur à la cible de 85 %.	89,6 %
Excellence du service	Service	Une conception axée sur le service qui optimise l'expérience, mobilise les clients de façon proactive et établit des possibilités d'amélioration.	<i>Indicateur du résultat :</i> Le délai de traitement des demandes en ligne est égal ou inférieur (en jours) ³ à la cible de 20 jours. <i>Indicateur du résultat :</i> Le pourcentage de clients satisfaits des services ⁴ est égal ou supérieur à la cible de 75 %.	45 74 %
	Optimisation des ressources	Assurer l'optimisation des ressources par transaction (interne et externe) en mettant l'accent sur la rationalisation des processus et l'allègement du fardeau réglementaire.	<i>Indicateur du résultat :</i> Le pourcentage de demandes de permis de circonstance qui ont été autodélivrés est égal ou supérieur à 90 %.	40,4 %
Priorité aux personnes	Expérience du personnel	Corrélation entre le niveau de participation et d'habilitation et une hausse de la productivité, de la motivation et de la satisfaction au travail.	<i>Indicateur du résultat :</i> Le pourcentage d'employés de la CAJO qui recommanderaient la Commission comme lieu de travail ⁵ est égal ou supérieur à 75 %.	86 %
			<i>Indicateur du résultat :</i> Le pourcentage d'employés de la CAJO qui croient qu'il y a des possibilités que leurs idées soient adoptées et mises en œuvre ⁶ est égal ou supérieur à 70 %.	76 %

² Y compris les demandes, les demandes de renseignements et les plaintes.

³ Y compris le délai de traitement des demandes et les renouvellements faits à l'aide du portail iCAJO.

⁴ Moyenne fondée sur le site Web de la CAJO, le portail iCAJO et les appels téléphoniques.

⁵ Selon une enquête sur la participation des employés de la CAJO menée en 2018.

⁶ Selon une enquête sur la participation des employés de la CAJO menée en 2018.

Performance opérationnelle – Bureau des enquêtes et de l'application des lois

Le Bureau des enquêtes et de l'application des lois (BEAL) est constitué d'agents de la Police provinciale de l'Ontario et entièrement intégré à la CAJO. Il collabore avec la CAJO afin de rationaliser, de normaliser et d'améliorer ses enquêtes. Le BEAL est formé de la Direction des enquêtes et de la Direction du renseignement et du soutien aux enquêtes. Ces directions fournissent une expertise en matière d'enquêtes et échangent des renseignements avec les organismes externes d'application des lois et de la réglementation, ainsi qu'avec des intervenants de l'industrie afin d'assurer l'intégrité et la sécurité publique dans les industries réglementées par la CAJO.

Direction des enquêtes (BEAL)

Incidents

TABLEAU 2 : Nombre d'enquêtes par le BEAL

	2019-2020	2020-2021
iCAJO	45	60
Jeux de bienfaisance	14	7
Titulaires de permis d'alcool et auteurs d'une demande	139	140
Gagnants liés à l'OLG	51	49
Gagnants suspects à la loterie	79	92
Autres enquêtes liées aux loteries	93	102

TABLEAU 3 : Incidents liés à des casinos et des salles de machines à sous

	2019-2020	2020-2021
Total des enquêtes	9 137	1 260
Total des infractions au <i>Code criminel</i>	1 581	353
Cas allégués de tricherie au jeu	271	0
Accusations de tricherie au jeu ayant été portées	17	0
Total des infractions n'ayant pas trait au <i>Code criminel</i> Ces incidents concernaient une enquête ou une infraction liée à une loi provinciale, telle que la <i>Loi sur les permis d'alcool</i> , la <i>Loi sur l'entrée sans autorisation</i> et la <i>Loi sur la santé mentale</i> . Ne sont pas comprises les demandes d'aide aux services policiers locaux pour des enquêtes sans rapport avec le jeu. Seuls les événements donnant lieu au dépôt d'un rapport sont considérés par le Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la CAJO comme des incidents qui doivent être déclarés.	6 713	280

Unité des enquêtes à des fins d'admissibilité

TABLEAU 4 : Enquêtes à des fins d'admissibilité

	2019-2020	2020-2021
Enquêtes relatives aux jeux Englobent des dossiers sur des fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu ou non, sur des salles de paris pour les courses de chevaux, sur des employés de sites de jeu et sur des détaillants de produits de loterie	606	708
Vérifications pour aider des organismes externes Ces vérifications servent à aider des organismes externes d'application de la loi	536	495

Performance opérationnelle – Autres

Stratégies pour les services et l'expérience client

La direction Stratégies pour les services et l'expérience client a pour mandat d'aider la CAJO à atteindre son objectif stratégique en matière d'excellence du service en collaborant avec les partenaires de l'organisme pour faire en sorte :

- qu'une solide culture de service soit créée et intégrée;
- que les besoins des clients soient le principe de base sur lequel sont fondées l'élaboration des politiques, ainsi que la conception et la prestation des services;
- que les réseaux de services de la CAJO fonctionnent de façon optimale et qu'ils répondent aux attentes des clients;
- que l'expérience client soit surveillée, mesurée et gérée.

En 2020-2021, la direction a renforcé ses capacités en acquérant une expertise supplémentaire en matière d'analyse et de conception des services afin de mieux aider la CAJO à placer le client au centre de toutes les initiatives de conception et d'amélioration des services.

iCAJO et améliorations apportées au service

En octobre 2020, la CAJO a mis en œuvre la dernière phase de son portail de services en ligne [iCAJO](#). La stratégie de priorisation du numérique de la CAJO consiste notamment à moderniser les canaux de service pour offrir une meilleure expérience. Les organismes qui souhaitent obtenir une licence de jeux de bienfaisance de la CAJO et les fournisseurs de jeux électroniques désirant obtenir des approbations liées aux jeux effectuent désormais toutes leurs transactions liées à la CAJO en ligne sur le portail iCAJO.

iCAJO a été le plus grand projet de transformation que la CAJO ait entrepris pour moderniser la façon dont elle mène ses activités, en accord avec son objectif d'être un organisme de réglementation moderne et d'améliorer l'expérience des clients en leur permettant d'avoir recours au numérique, qui constitue un moyen facile et pratique de faire affaire avec la Commission. Désormais, tous les titulaires de permis et de

licences, ainsi que les personnes inscrites et possédant des autorisations de la CAJO peuvent effectuer leurs transactions en ligne à tout moment et de n'importe où.

La CAJO était particulièrement bien placée pour tirer parti d'iCAJO en 2020 pendant la pandémie de COVID-19. Sa plateforme de services en ligne a permis à la plupart des clients de continuer à effectuer des transactions avec la CAJO malgré des mesures d'urgence sans précédent, tout en permettant à son personnel de faire une transition sans heurts vers le télétravail.

La pandémie de COVID-19 continue de causer des difficultés économiques importantes pour de nombreux secteurs réglementés par la CAJO, en particulier les secteurs des bars, des restaurants, des jeux de casino et des courses de chevaux. La CAJO a pris des mesures sans précédent pour soutenir ces secteurs en prolongeant la durée des permis, des licences et des inscriptions en 2020.

Les réponses aux sondages menés auprès des utilisateurs d'iCAJO démontrent constamment que les clients sont extrêmement satisfaits des services iCAJO qu'ils utilisent et qu'ils sont ravis de l'amélioration de l'expérience en matière de service. Dès le début, les taux d'autoapprobation et d'autodélivrance ont été élevés et n'ont fait qu'augmenter avec le temps :

- En septembre 2020, on comptait 190 902 utilisateurs du portail iCAJO.
- De la mise sur pied d'iCAJO en mai 2017 jusqu'à octobre 2020, 87 % des 13 118 répondants au sondage mené auprès des utilisateurs ont indiqué qu'ils étaient très satisfaits ou assez satisfaits de leur expérience quant à l'utilisation d'iCAJO.

Alors que le personnel de la CAJO termine ce projet en transférant les tâches, les rôles et les responsabilités aux activités courantes, une nouvelle équipe de produits iCAJO poursuit les objectifs commerciaux stratégiques de la CAJO en favorisant et en développant la fonctionnalité d'iCAJO. Le Bureau de gestion des projets de la CAJO, qui a assuré la direction et la supervision du projet du début à la fin et a travaillé en étroite collaboration avec notre fournisseur, Computronix, a également subi des changements afin de mieux répondre aux besoins permanents de l'organisme en matière de projets. La CAJO continue à recentrer ses efforts pour développer davantage la plateforme iAGCO afin de réaliser les objectifs de modernisation et de transformation de l'organisme.

TABLEAU 5 : Taux de soumission et d'autorenouvellement pour les alcools et les jeux à l'aide d'iCAJO

	2019-2020	2020-2021
Taux de soumission en ligne pour les auteurs d'une demande relative à l'alcool	94 %	88 %
Taux de soumission en ligne pour les auteurs d'une demande relative aux jeux	87 %	57 %
Autorenouvellement des permis de circonstance	93 %	39 %
Autorenouvellement des permis d'alcool	38 %	9 %
Autorenouvellement des inscriptions relatives aux jeux	62 %	31 %

La baisse affichée en 2020-2021 est attribuable aux mesures d'urgence en lien avec la COVID-19.

TABLEAU 6 : iCAJO et améliorations apportées au service

Les notifications réglementaires (déclaration d'incidents ou d'événements d'intérêt réglementaire), les objections ayant trait aux permis d'alcool, les observations du public concernant le cannabis, les demandes de renseignements généraux et les plaintes soumises en ligne par l'entremise d'iCAJO continuent d'augmenter.

	Volume 2019-2020	Volume 2020-2021
Notifications réglementaires en ligne	25 074	18 247
Objections ayant trait à l'alcool	241	2 823
Plaintes	2 581	2 980
Demandes de renseignements	49 319	32 874
Soumissions ayant trait au cannabis (du public et des municipalités)	1 086	9 393
Total	78 301	66 317

Voici ce que les clients disent au sujet d'iCAJO :

« Votre soutien à la clientèle est extraordinaire! »

« Le processus était simple et facile. »

« J'ai trouvé que le portail de la CAJO était très convivial. Le meilleur site gouvernemental! »

TABLEAU 7 : Centre de communication et service à la clientèle

La CAJO s'est engagée à appuyer ses clients, le public et les intervenants grâce à un service à la clientèle efficace offert au moyen de différents canaux.

	2019-2020	2020-2021
Contacts au téléphone (centre de communication)	104 072	49 070
En personne (bureau central)	2 162	0 (Les services dispensés en personne au bureau central ont été interrompus et sont passés à des services en ligne en raison de la pandémie de COVID-19)
Clients ayant eu recours au système automatisé de messages téléphoniques	36 386	23 367
Clavardage*	6 756	5 164
Accès au site Web de la CAJO	1 425 794	1 207 608

*Le volume de clavardage porte sur la période allant de septembre 2019 à mars 2020.

Satisfaction des clients, rendement et amélioration continue

La CAJO est déterminée à améliorer constamment l'expérience de ses clients en matière de services et utilise des mesures quantitatives du rendement dans ce domaine et les commentaires des clients pour améliorer la conception et la prestation des services.

Depuis le 19 mars 2020, les services du centre de communication de la CAJO sont dispensés à distance, conformément aux consignes de l'Ontario en lien avec la COVID-19. En utilisant la technologie à distance qui a été activée pour soutenir la planification de la continuité des opérations de la CAJO, la Commission est passée à un centre de communication virtuel sans interruption des services dispensés aux clients, tout en appuyant les objectifs de sécurité de la santé publique.

Au cours de l'exercice, le centre de communication exploité à distance a répondu à 91 % des appels de clients en cinq minutes ou moins, ce qui est supérieur à l'objectif du niveau de services de 80 %. Les sondages auprès des clients de la CAJO révèlent un taux de satisfaction de 84 % chez les personnes ayant appelé au centre de communication, soit le même taux que l'année précédente.

Les sondages sur la satisfaction des clients des canaux communs de service de la CAJO (iCAJO, site Web et voix) indiquent un taux de satisfaction des clients de 72 %, ce qui est inférieur au taux de 78 % affiché l'exercice précédent. Avec un taux inchangé de 84 % pour le centre de communication et une légère baisse pour le sondage de la CAJO (41 % à 39 %), le changement le plus important a trait au taux de satisfaction lié à l'iCAJO, qui est passé de 78 % en 2019-2020 à 67 % en 2020-2021. La composition des permis et des licences traités par la CAJO a été différente parce que certaines activités ont été autorisées et d'autres non dans le cadre de l'intervention de la province face à la COVID. Dû au fait que des activités ont dû cesser, les clients généralement plus satisfaits, y compris les personnes demandant un permis de circonstance, ont représenté une proportion beaucoup plus faible du total des services en 2020-2021 qu'au cours des années précédentes.

Plaintes et demandes de renseignements

La politique de la CAJO relative aux plaintes et aux demandes de renseignements continue de mettre l'accent sur l'analyse des plaintes, l'amélioration continue et la prise de décisions fondées sur des faits probants, tout en veillant à ce que la documentation des plaintes réponde systématiquement aux exigences de diligence raisonnable et soit à la satisfaction des plaignants. Grâce à une surveillance régulière du rendement, le pourcentage de plaintes liées à la réglementation traitées en plus de 30 jours a diminué, passant de 30 % en 2019-2020 à 26 % en 2020-2021.

Nouveau réseau de service : clavardage pour les permis de circonstance et les demandes liées au cannabis

En septembre 2019, la CAJO a lancé un nouveau canal de communication pour soutenir et améliorer encore plus l'expérience client. Le service de clavardage offre aux clients un accès numérique Web direct au centre de communication, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h. Il est prévu que ce service populaire, actuellement offert à la clientèle des permis de circonstance et à celle liée au cannabis, sera offert à d'autres secteurs d'activité.

Services de conformité

Les Services de conformité sont chargés d'effectuer des inspections réglementaires, des vérifications et des enquêtes financières pour tous les secteurs d'activité réglementés par la CAJO. Au cours de l'exercice 2020-2021, les Services de conformité ont continué à mener des inspections réglementaires, en personne et virtuellement, dans tous les secteurs d'activité pendant la pandémie de COVID-19, afin d'assurer la continuité des activités tout en soutenant les objectifs plus vastes en matière de santé publique.

Direction Vérification et enquêtes financières

1. Casinos et salles de machines à sous

En 2020-2021, le secteur des casinos a poursuivi sa transition vers un modèle exploité par le secteur privé dans le cadre de la stratégie de modernisation de l'OLG. Une approche fondée sur des normes a aussi été adoptée en matière de réglementation pour le secteur. Selon cette approche, la CAJO établit des normes et des objectifs clairs pour l'industrie que les entités réglementées doivent respecter.

Cette approche profite à la CAJO et aux exploitants en allégeant le fardeau administratif, en leur donnant une plus grande souplesse opérationnelle et en renforçant les résultats en matière de réglementation. Elle permet aussi à la CAJO de gérer de façon proactive l'évolution constante des industries qu'elle réglemente tout en s'acquittant de ses nouvelles responsabilités de nature réglementaire.

Lorsque la CAJO effectue une vérification dans un casino, elle évalue la conformité de cet endroit aux exigences de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, des [Normes du registrateur pour les jeux](#), de la *Loi de 2001 sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*, et de tous les règlements connexes. La CAJO aide les entités réglementées à respecter les exigences réglementaires en ayant recours à une approche fondée sur la sensibilisation, la collaboration et la dissuasion.

Au cours de 2020-2021, la CAJO a effectué trois vérifications/examens fondés sur le risque.

2. Jeux sur Internet

Dans le cadre de ses activités d'assurance du cadre réglementaire, la CAJO :

- effectue des vérifications
- surveille la conformité et procède à des examens
- surveille les aspects techniques de la plateforme de jeux sur Internet
- mène des enquêtes sur les comportements suspects sur la plateforme PlayOLG.ca de la province

La CAJO a recours à une approche fondée sur le risque pour toutes ses activités, notamment le processus d'évaluation de l'admissibilité et d'inscription, l'évaluation technique et l'approbation des mises à niveau des modes de jeux sur Internet et des nouveaux jeux de l'OLG, et des activités d'assurance du cadre réglementaire pour évaluer la conformité aux *Normes du registrateur pour les jeux*.

Au cours de 2020-2021, la CAJO a effectué trois vérifications/examens fondés sur le risque.

3. Jeux de bienfaisance

Dans le cadre de l'initiative pluriannuelle en cours qui vise à revitaliser et à moderniser les bingos de bienfaisance dans la province, l'OLG et les exploitants de jeux de bienfaisance ont conclu un accord modifié en 2019. Les exploitants ont ainsi plus de souplesse pour gérer leurs affaires et leurs activités, mais ils ont aussi un certain nombre de nouvelles obligations. Les exploitants doivent désormais rendre des comptes quant à leur conformité aux *Normes du registrateur pour les jeux*.

Pour aider les exploitants à respecter ces normes, à l'automne 2020, la CAJO a organisé des séances d'information pour deux nouveaux centres de jeux de bienfaisance.

4. Autres jeux de bienfaisance

En plus des centres de jeux de bienfaisance gérés et exploités par des fournisseurs de services/exploitants titulaires de licences en collaboration avec des organismes de bienfaisance, il y a toujours des bingos traditionnels joués à l'aide de feuilles qui sont mis sur pied et administrés par des organismes de bienfaisance titulaires d'une licence en Ontario. Les revenus tirés des jeux de bienfaisance, y compris ceux générés par les bingos traditionnels, constituent une importante source de financement pour un certain nombre d'organismes sans but lucratif.

La CAJO a continué de soutenir l'industrie des jeux de bienfaisance en appuyant les occasions de recueillir des fonds à des fins de bienfaisance et en offrant aux fournisseurs des possibilités de croissance pour leur entreprise grâce à des initiatives de modernisation. Mentionnons notamment le modèle de recettes de bingo, l'instauration des tirages électroniques ayant recours à un générateur de numéros aléatoires, les tirages 50/50 en ligne, les modifications apportées au cadre de réglementation des billets à fenêtres, le lancement des loteries Trouvez l'as et la participation de la CAJO aux travaux du groupe de travail stratégique sur les jeux de bienfaisance et du groupe de travail sur les méga-tombolas. Si les municipalités et la province sont toujours investies du pouvoir de délivrer des licences, ce modèle offre une certaine souplesse quant à la délivrance des licences, ainsi qu'à la mise sur pied et à l'administration des jeux de bienfaisance.

5. Loteries de l'OLG

La CAJO effectue des vérifications et des examens des fonctions, des processus et des systèmes de gestion des loteries de l'OLG. À l'aide d'une approche fondée sur le risque, la CAJO a effectué une vérification ayant trait à la technologie d'un système de loterie et a poursuivi sa surveillance de la modernisation du secteur des loteries de l'OLG. L'OLG a continué de moderniser les aspects clés de ses activités liées aux loteries et aux jeux sur Internet, notamment en instaurant une nouvelle plateforme joueur de l'OLG, en remplaçant des terminaux de loterie, en améliorant la méthode pour les paris sportifs, en ayant une nouvelle présence sur le Web et dans des applications, et en établissant de nouveaux jeux.

En 2020-2021, la CAJO a surveillé les changements continus à la plateforme de loterie de l'OLG, évalué les risques qui y sont associés, fait connaître aux nouveaux fournisseurs relatifs au jeu les exigences et les attentes de la CAJO en matière de réglementation, et évalué si la technologie était au point.

6. Courses de chevaux

La CAJO effectue des vérifications et des examens des hippodromes de l'Ontario pour évaluer l'efficacité des structures et des processus de gouvernance, l'intégrité de la gestion des fonds, ainsi que la conformité

aux licences des hippodromes et aux règles sur les courses. La direction Vérifications et enquêtes financières de la CAJO collabore aussi étroitement avec l'OLG pour des questions d'intérêt commun, telles que la gouvernance et l'intégrité de la gestion des comptes pour les bourses.

Au cours de 2020-2021, la CAJO a effectué deux vérifications de suivi d'hippodromes de l'Ontario.

7. Alcool – établissements vinicoles et alcool

La CAJO est chargée de l'application de la *Loi sur les permis d'alcool* et de dispositions particulières de la *Loi sur les alcools*. Elle est responsable de la délivrance de permis et de la réglementation de la vente et du service d'alcool dans les établissements titulaires d'un permis de vente d'alcool (p. ex., les bars et les restaurants) et par les fabricants.

En 2020-2021, la CAJO a mené différentes activités d'assurance du cadre réglementaire; ainsi, elle a effectué cinq examens financiers à la suite d'inspections, par des agents de conformité, d'établissements pourvus d'un permis d'alcool qui n'observaient pas les modalités de leur permis et les dispositions de la *Loi sur les permis d'alcool* et de la *Loi sur les alcools*.

En vertu d'un protocole d'entente conclu avec la CAJO, la LCBO effectue des vérifications régulières de la conformité des fabricants de vin titulaires de permis, au nom de la CAJO. En 2020-2021, 245 de ces vérifications ont été effectuées. De plus, la CAJO a mené un examen financier et un examen de la conformité de deux établissements et de trois boutiques de vin pourvus d'un permis d'alcool.

8. Cannabis

Des magasins de vente au détail privés de cannabis ont été autorisés à vendre du cannabis à compter du 1^{er} avril 2019, dans le but d'aider à éliminer le marché illégal et de procurer des possibilités de développement économique aux entreprises ontariennes. La CAJO s'acquitte de sa responsabilité ayant trait à la délivrance des licences aux détaillants et à l'autorisation des magasins en effectuant des évaluations de l'admissibilité et en appliquant la loi et les normes du registrateur. Cela englobe des inspections, l'évaluation des systèmes de point de vente et de suivi des stocks, de la sensibilisation et d'autres activités d'assurance du cadre de réglementation. La CAJO tient à assurer la vente sécuritaire, responsable et légale de cannabis, conformément aux mesures législatives en vigueur.

En 2020-2021, la CAJO a collaboré avec la Société ontarienne du cannabis et ses partenaires de l'industrie pour modifier les [*Normes du registrateur pour les magasins de vente au détail de cannabis*](#) en ce qui concerne la vente en ligne et la collecte en magasin de produits liés au cannabis.

Dans le cadre des inspections précédant l'ouverture des magasins de vente au détail de cannabis, des agents de conformité ont effectué 522 évaluations des systèmes (systèmes de point de vente, de suivi des stocks, de commande en ligne et de traitement des paiements).

9. Diligence raisonnable sur le plan financier et enquêtes

L'unité des enquêtes financières de la Direction effectue des examens de diligence raisonnable sur le plan financier en vue d'évaluer la capacité d'une personne demandant un permis, une licence ou une inscription de mener ses activités conformément aux principes d'honnêteté, d'intégrité et de responsabilité financière. Les rapports de l'unité des enquêtes financières appuient le processus d'évaluation de l'admissibilité et les

prises de décisions concernant la délivrance de permis ou de licences et l'inscription par la Direction de l'inscription et de la délivrance des permis.

En 2020-2021, l'expertise judiciaire de l'unité des enquêtes financières a appuyé des enquêtes menées par le Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la CAJO/Police provinciale de l'Ontario pour des cas soupçonnés de vols ou de mauvais usage de fonds des loteries de bienfaisance. L'unité des enquêtes financières a effectué 15 enquêtes financières.

Inspections de conformité aux mesures législatives

En 2020-2021, les Services de conformité ont continué à concentrer leurs ressources sur les domaines à plus haut risque en mettant l'accent sur les résultats et la conformité. Les agents de conformité y sont parvenus en déployant des efforts considérables pour travailler de manière proactive avec les titulaires de licence et de permis, ainsi qu'avec les personnes inscrites afin d'assurer la conformité réglementaire.

Au cours de l'exercice, les Services de conformité se sont livrés efficacement à des activités de conformité virtuelles, qui ont permis de maintenir la communication entre la CAJO et les intervenants pendant la pandémie et d'améliorer la prestation de services tout en allégeant le fardeau réglementaire.

Partenariats stratégiques

Les Services de conformité reconnaissent les avantages de travailler en collaboration avec les services policiers et d'autres organismes de réglementation. Au cours de 2020-2021, ils ont continué à chercher de nouvelles possibilités de partenariats stratégiques et des approches fondées sur la collaboration en vue de favoriser la conformité au sein de tous les secteurs réglementés par la CAJO.

Au cours de cet exercice, les Services de conformité ont continué à accroître leur collaboration avec les partenaires municipaux, notamment en faisant partie d'une nouvelle équipe interministérielle de sensibilisation à la sécurité et de conformité en lien avec la COVID, composée de plus de 200 agents des infractions provinciales provenant de divers ministères de tout l'Ontario. Dans le cadre de cette initiative provinciale coordonnée de lutte contre la COVID, les Services de conformité ont joué un rôle déterminant dans les efforts déployés pour assurer la sécurité des Ontariennes et des Ontariens.

Les Services de conformité ont continué à travailler en étroite collaboration avec leurs partenaires stratégiques de la police locale, des bureaux de santé publique et des services d'application des règlements municipaux afin de limiter le chevauchement des efforts de conformité et d'application au niveau local.

TABLEAU 8 : Inspections des Services de conformité – Cannabis

	2019-2020	2020-2021
Inspections préalables	73	1 061
Inspections avant ouverture – cannabis	45	528
Sensibilisation	148	1 189
Inspections sans préavis	222	678

Tous les autres genres d'inspections	154	1 786
--------------------------------------	-----	-------

TABLEAU 9 : Inspections des Services de conformité – Tombolas

	2019-2020	2020-2021
Inspections	57	11
Infractions signalées	1	0

En plus des inspections de jeux commerciaux la CAJO a continué d'effectuer des inspections de sites visés par l'alinéa 207 (1) b) du *Code criminel*. Dans ces sites, les activités de jeu sont mises sur pied et administrées par l'OLG (voir la note à Jeux de bienfaisance, page 47),.

Les agents de conformité de la CAJO sensibilisent aussi le secteur des jeux de bienfaisance pour veiller à ce qu'il continue à se conformer.

Performance opérationnelle par secteur d'activité

Alcools

Délivrance des permis

La *Loi sur les permis d'alcool* et ses règlements d'application habilite le registrateur à délivrer les permis qui suivent et à en assurer la réglementation : permis de vente d'alcool, permis de centre de fermentation libre-service, permis de service de livraison d'alcool, permis de fabricant et permis de représenter un fabricant.

La CAJO est aussi chargée de surveiller l'administration du programme des permis de circonstance, qui sont requis pour des événements privés occasionnels, tels que des mariages et des réceptions, ou des événements publics, tels que des festivals communautaires, dans le cadre desquels de l'alcool sera servi ou vendu au public.

TABLEAU 10 : Nombre total de permis d'alcool et de circonstance délivrés

	2019-2020	2020-2021
Établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool	17 753	18 211
Permis de centre de fermentation libre-service	468	468
Services de livraison d'alcool	325	582
Fabricants	817	899
Représentants de fabricants	913	1 065
Total des permis d'alcool délivrés	2523	21 225
Permis de circonstance délivrés	58 555	3 200 ¹

¹ La baisse du nombre de permis de circonstance est attribuable aux mesures prises par le gouvernement pour limiter les rassemblements publics durant la pandémie.

Vente de vins de la VQA dans les marchés de producteurs

Le 31 mars 2021, 84 établissements vinicoles vendaient leurs vins de fruits, de miel, d'érable ou de la VQA dans 226 marchés de producteurs de l'Ontario.

TABLEAU 11 : Inspections des Services de conformité – Alcools

	2019-2020	2020-2021
Inspections de locaux pourvus d'un permis (sauf permis de circonstance)	18 590	14 706
Contraventions aux lois régissant les alcools de l'Ontario	2 654	985
Incidents graves ayant fait l'objet d'un examen plus poussé	136	83

TABLEAU 12 : Avis de proposition et ordres de payer une amende émis (alcools)

Si le registrateur propose de refuser, de révoquer ou de suspendre un permis, il doit signifier un avis de proposition, justifiant la mesure proposée, à l'auteur de la demande ou au titulaire de permis. Les auteurs de demande ou titulaires de permis qui s'opposent à un avis de proposition peuvent interjeter appel devant le Tribunal d'appel en matière de permis.

	2019-2020	2020-2021
Avis de proposition		
• Demandes (nouvelles, modification, cession)	82	61
• Mesures disciplinaires (suspension ou ajout de conditions, révocation)		
• Fermeture de locaux (révocation de permis)		
• Autre		
Ordres de payer une amende	38	9

Jeux

Loteries de l'OLG

TABLEAU 13 : Inspections des Services de conformité – Jeux

	2019-2020	2020-2021
Inspections de détaillants inscrits	1 965	476
Infractions signalées	297	48
Avertissements	63	20

Inscriptions pour les jeux

Toute personne ou entreprise désirant se livrer à l'une ou l'autre des activités suivantes doit s'inscrire pour les jeux :

- fournir des biens ou des services à des organismes religieux ou de bienfaisance pour les aider à mettre sur pied et à administrer une loterie pourvue d'une licence ou toute entreprise qui fabrique des feuilles de bingo ou des billets à fenêtres;
- vendre des produits de loterie pour le compte de l'OLG ou fournir des biens ou des services à l'OLG en ce qui a trait à des produits de loterie;
- fournir des biens ou des services à un casino, une salle de machines à sous ou un site de jeux de bienfaisance, ou travailler pour un de ceux-ci.

Dans le cadre de l'examen des demandes d'inscription, le registrateur effectue une évaluation de l'admissibilité en ce qui a trait à la moralité, l'intégrité, et la responsabilité et les compétences sur le plan financier de ces personnes ou entreprises en vue de déterminer si elles sont aptes à être inscrites.

TABLEAU 14 : Nombre total d'inscriptions pour les jeux et les loteries

TYPE DE PERMIS	2019-2020	2020-2021
Préposé au jeu	18 631	17 435
Fournisseur relatif au jeu – fabrication	44	47
Fournisseur relatif au jeu – loteries	16	16
Fournisseur relatif au jeu – autre	67	70
Fournisseur de biens ou de services non relatifs au jeu	284	305
Exploitant – bienfaisance – 4 activités ou plus par semaine	59	59
Exploitant – bienfaisance – 3 activités ou moins par semaine	7	7
Exploitant – commercial	28	34
Vendeur	10 164	10 320
Syndicat	18	19
Total	29 318	28 312

Licences délivrées pour des jeux de bienfaisance

La CAJO administre le programme de délivrance des licences de loterie de bienfaisance en Ontario. Cela inclut les loteries mises sur pied et administrées par des organismes religieux ou de bienfaisance, comme les bingos, les tombolas et la vente de billets à fenêtres. Elle procède à l'inscription de personnes ou d'entreprises désireuses de fournir des biens ou des services au secteur des jeux de bienfaisance, effectue des inspections et se livre à des activités d'assurance de la conformité pour veiller à ce que les titulaires de licence de jeux de bienfaisance et les personnes inscrites se conforment à la loi et qu'ils agissent dans l'intérêt public.

La CAJO et les municipalités locales se partagent toujours la responsabilité de procéder à la délivrance des licences de loterie de bienfaisance. La CAJO délivre les licences pour les tombolas et les bingos dont les prix sont supérieurs à 50 000 \$ et à 5 500 \$ respectivement. Les municipalités sont habilitées à délivrer des licences lorsque les prix à décerner sont inférieurs à ces montants.

TABLEAU 15 : Licences de loterie délivrées

	2019-2020	2020-2021
Bingos	129	7
Jeux de bienfaisance (salle de bingo)	2 099	671
Billets à fenêtres	58	4
Tombola	580	342
Activités de jeu à caractère social	18	4
Autre	8	10
Total	664	1 038

Approbations du matériel et des systèmes de jeu électroniques

Direction des services techniques et de laboratoire

La confiance du public de l'Ontario dans les jeux repose en grande partie sur l'intégrité et l'équité des jeux et des systèmes de jeu. La Direction des services techniques et de laboratoire assure l'intégrité technique de la technologie des jeux en mettant à l'essai et en approuvant les jeux et les systèmes de jeu connexes.

Cette technologie est utilisée dans toutes les catégories de jeux réglementées par la CAJO partout dans la province : les jeux de casinos, les jeux/tombolas de bienfaisance, les loteries et les jeux sur Internet.

Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques

Le Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques (« Laboratoire ») est constitué d'experts très qualifiés et expérimentés travaillant dans un laboratoire interne muni des mêmes systèmes de jeu que ceux qui se trouvent dans les sites de jeu de l'Ontario.

Le Laboratoire est agréé en vertu de la norme internationale ISO 17025:2017, qui est considérée comme la référence, à l'échelle mondiale, pour l'évaluation de l'excellence des laboratoires de mise à l'essai. La CAJO est le seul organisme de réglementation connu qui a un laboratoire interne accrédité pour les jeux. Cette accréditation fournit chaque année aux tierces parties l'assurance de la qualité continue des essais faits par le Laboratoire.

En 2020-2021, le Laboratoire n'a pas mené son sondage annuel auprès des entités réglementées en raison de la pandémie de COVID-19. Il le fera en 2021-2022 pour recueillir des commentaires utiles de la part des fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu réglementés afin de continuer à dispenser les meilleurs services au sein de l'industrie.

TABLEAU 16 : Laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques

	2019-2020	2020-2021
Demandes d'approbation de produits relatifs aux jeux électroniques	2 328	1 395
Produits de jeu électronique à faible risque ayant été préapprouvés	125	43
Produits présentant des problèmes en matière de réglementation découverts par la CAJO et qui n'ont pas été approuvés	152	87

Remarque : *En 2020-2021, le temps d'attente moyen pour une approbation était de 22 jours, ce qui est le plus court parmi les territoires de compétence au Canada, selon les exploitants de jeux. L'objectif est de maintenir ou de continuer à améliorer le temps d'attente au cours du prochain exercice.*

Courses de chevaux

Délivrance des licences de courses de chevaux

La CAJO délivre des licences aux participants à l'industrie des courses de chevaux, notamment aux jockeys, entraîneurs, conducteurs et vétérinaires, aux écuries et partenariats, aux hippodromes (associations) et aux

salles de paris. Des agents de délivrance des licences de la CAJO travaillent aux hippodromes et au bureau central de la Commission à Toronto. Ce travail s’est poursuivi durant la pandémie lorsque les courses étaient autorisées.

TABLEAU 17 : Délivrance des licences de courses de chevaux

Nombre de licences délivrées	2019-2020	2020-2021
Thoroughbred	4 537	2 674
Quarter Horse	428	271
Standardbred	8 998	3 069
Salles de paris	59	48
Hippodromes	15	15
Total	14 037	6 077

Hippodromes de l’Ontario

Thoroughbred

- Fort Erie Race Track, Fort Erie
- Woodbine Racetrack, Toronto

Standardbred

- Clinton Raceway, Clinton
- Dresden Raceway, Dresden
- Flamboro Downs, Dundas
- Georgian Downs, Innisfil
- Grand River Raceway, Elora
- Hanover Raceway, Hanover
- Hiawatha Horse Park, Sarnia
- Kawartha Downs, Fraserville
- Lakeshore Racing, Leamington
- Woodbine Mohawk Park, Campbellville
- Rideau Carleton Raceway, Ottawa
- The Raceway at Western Fair, London
- Woodbine Racetrack, Toronto

Quarter Horse

- Ajax Downs, Ajax

Inspections relatives aux courses de chevaux

En 2020-2021, la CAJO a poursuivi ses inspections et ses enquêtes relatives aux courses de chevaux.

Remarque : La mise en œuvre graduelle des services en ligne sur iCAJO étant terminée, les plaintes au sujet de courses de chevaux qui se trouvaient dans la base de données sur les courses de chevaux sont désormais accessibles à la section des inspections et des enquêtes d'iCAJO.

TABLEAU 18 : Inspections – Courses de chevaux

Genres d'inspections	2020-2021
Découlant d'une plainte	33
Consultation auprès d'un titulaire de licence/personne inscrite	15
Sensibilisation	1
Accident de cheval	5
Mort d'un cheval	12
Test positif d'un cheval	34
Renseignements	28
Note au sujet d'une infraction grave	3
Dépistage hors compétition	76
Inspections surprises	107
Total	314

TABLEAU 19 : Enquêtes – Courses de chevaux

Genres d'enquêtes	2020-2021
Enquête judiciaire – CAJO	5
Enquête – <i>Loi de 2015 sur les licences de courses de chevaux</i>	1
Courses de chevaux – Enquête relative à l'examen de l'admissibilité	88
Renseignement sur les courses	1
Règles sur les courses	2
Total	97

Décisions

Les décisions sont rendues par écrit par les juges et les commissaires de la CAJO concernant des infractions aux règles sur les courses de 2018. On peut en appeler de ces décisions auprès

du Comité d'appel des courses de chevaux (CACC), un organisme juridictionnel indépendant et impartial (voir page 69 du présent rapport annuel).

TABLEAU 20 : Décisions des officiels de courses

Race	2019-2020	2020-2021
Thoroughbred		
Décisions des commissaires	187	109
Dates des courses	171	134
Standardbred		
Décisions des juges	417	313
Dates des courses	710	523
Quarter Horse		
Décisions des commissaires	13	22
Dates des courses	25	21

Avis

TABLEAU 21 : Nombre d'avis d'ordre envisagé ou de suspension immédiate

	2019-2020	2020-2021
Avis d'ordre envisagé de suspendre, de révoquer ou de suspendre immédiatement une licence	12	3

Audiences, appels, règlement des différends et règlements

Le Tribunal d'appel en matière de permis est chargé d'entendre les appels concernant des décisions relatives à la délivrance de permis et de licences prises par différents ministères. Le Tribunal fait partie de Tribunaux décisionnels Ontario et est sans lien de dépendance avec la CAJO.

Les avis d'intention, les avis d'ordre envisagé ou les ordres de payer une amende émis par le registrateur au sujet d'une question touchant la délivrance d'un permis ou d'une licence ou encore une inscription en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool*, la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, la *Loi de 2015 sur les licences de courses de chevaux* ou la *Loi de 2018 sur les licences liées au cannabis* et des règlements pris en application de ces lois peuvent faire l'objet d'un appel auprès du Tribunal.

Le Tribunal mènera aussi des audiences publiques visant à déterminer si la délivrance d'un permis d'alcool ou des modifications à des locaux pourvus d'un permis sont dans l'intérêt public.

Les titulaires de licences de courses de chevaux peuvent en appeler des décisions prises en vertu des règles sur les courses auprès du Comité d'appel des courses de chevaux.

Les règlements suivants ont été obtenus sans la tenue d'une audience devant le Tribunal d'appel en matière de permis :

TABLEAU 22 : Règlements liés aux alcools sans audience

	2019-2020	2020-2021
Nombre de règlements liés aux alcools sans audience (avis de proposition et ordres de payer une amende)	98	11

**La Direction des services juridiques de la CAJO est chargée de négocier ces règlements selon les instructions du registraire.*

TABLEAU 23 : Réunions publiques liées aux alcools tenues par téléconférence

Si la CAJO reçoit une objection par écrit à la délivrance d'un permis de vente d'alcool, une décision est prise soit de convoquer une réunion publique à la CAJO, soit de délivrer un avis de proposition d'examiner la demande de permis pouvant faire l'objet d'un appel devant le Tribunal d'appel en matière de permis. Une réunion publique, qui est un autre mode de règlement des différends, est une rencontre informelle entre l'auteur d'une demande de permis d'alcool, les personnes qui s'opposent et le registraire adjoint de la CAJO. Cette rencontre peut se faire au moyen d'une conférence téléphonique.

	2019-2020	2020-2021
Nombre de réunions publiques tenues par téléconférence	15	12

TABLEAU 24 : Règlements liés aux jeux sans audience

	2019-2020	2020-2021
Nombre de règlements sans audience (avis d'ordre envisagé et ordres de payer une amende)	5	0

**La Direction des services juridiques de la CAJO est chargée de négocier ces règlements selon les instructions du registraire.*

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

État financier pour l'exercice clos le 31 mars
2021



Énoncé de responsabilité de la direction quant à la présentation de l'information financière

L'état financier de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario a été préparé par la direction en conformité avec les méthodes comptables décrites à la note 2 afférente à l'état financier. Il a été préparé comme il se doit selon des seuils de signification raisonnables et l'information disponible en date du 6 juillet 2021.

La direction est responsable de l'intégrité de l'état financier et tient un système de contrôle interne visant à assurer, d'une part, la protection, avec une assurance raisonnable, des éléments d'actif et, d'autre part, la disponibilité de données financières fiables au moment opportun. Le système comprend des politiques et des procédures officielles, et une structure organisationnelle qui prévoit une délégation appropriée de pouvoirs et la séparation des responsabilités.

Le conseil d'administration veille à ce que la direction s'acquitte de ses responsabilités quant à l'information financière et au contrôle interne par l'entremise du Comité des finances, de la vérification et de la gestion des risques (Comité FVGR). Ce comité se réunit régulièrement avec des membres du personnel de la Direction de la gestion des risques et de la vérification interne pour passer en revue les politiques et les procédures.

L'état financier a été examiné par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario. La responsabilité de la vérificatrice générale consiste à exprimer une opinion sur le fait que l'état financier a été préparé selon les principes comptables généralement reconnus décrits à la note 2 de l'état financier. Le rapport indépendant de la vérificatrice, qui se trouve à la page suivante, décrit la portée de l'examen de cette dernière ainsi que de l'opinion formulée.

Au nom de la direction :

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Tom Mungham', written over a horizontal line.

Tom Mungham
Directeur général et registrateur
Date le 6 juillet 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Joseph Pittari', written over a horizontal line.

Joseph Pittari
Directeur général de l'administration
Date le 6 juillet 2021



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au conseil d'administration de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Opinion

J'ai effectué l'audit de l'état des revenus et des dépenses de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (la « CAJO ») pour les exercices terminés le 31 mars 2021 et le 31 mars 2020, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables (collectivement appelés « état financier »).

À mon avis, l'état financier ci-joint est préparé, dans tous ses aspects significatifs, conformément à la méthode comptable décrite à la note 2 de l'état financier.

Fondement de l'opinion

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit de l'état financier » du présent rapport. Je suis indépendante de la CAJO conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit de l'état financier au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Observations – Référentiel comptable

J'attire l'attention sur la note 2 de l'état financier, qui décrit le référentiel comptable appliqué. L'état financier est préparé pour rendre compte des revenus et des dépenses de la CAJO. En conséquence, il est possible que l'état financier ne puisse se prêter à un usage autre. Mon opinion n'est pas modifiée à l'égard de ce point.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard de l'état financier

La direction est responsable de la préparation de l'état financier conformément au référentiel comptable décrit à la note 2 de l'état financier, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'un état financier exempt d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation de l'état financier, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de la CAJO à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la CAJO a l'intention de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de la CAJO.

Box 105, 15th Floor
20 Dundas Street West
Toronto, Ontario
M5G 2C2
416-327-2381
fax 416-326-3812

B.P. 105, 15^e étage
20, rue Dundas ouest
Toronto (Ontario)
M5G 2C2
416-327-2381
télécopieur 416-326-3812

www.auditor.on.ca

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit de l'état financier

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que l'état financier pris dans son ensemble est exempt d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs de l'état financier prennent en se fondant sur celui-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que l'état financier comporte des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la CAJO;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la CAJO à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans l'état financier au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener la CAJO à cesser son exploitation.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

La vérificatrice générale,

Toronto (Ontario)
Le 6 juillet 2021



Bonnie Lysyk, MBA, FCPA, FCA, ECA

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

État des revenus et des dépenses
(en milliers de dollars)

Pour l'exercice clos le 31 mars 2021	Note(s)	2021	2020
Revenus			
Droits et redevances	3	12 713 \$	37 728 \$
Dépenses			
Traitements et salaires		59 792	62 158
Avantages sociaux	5, 6	13 805	13 233
Services		12 758	10 278
Transports et communications		943	1 688
Fournitures et équipement		549	656
		87 847	88 013
Moins : Recouvrements		(17 930)	(45 945)
		69 917	42 068
Déficit des revenus par rapport aux dépenses		(57 204) \$	(4 340) \$

Voir les notes afférentes à l'état financier.

Au nom du conseil,



Président du conseil d'administration



Président, Comité des finances, de la vérification et de la gestion des risques

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Notes afférentes à l'état financier pour l'exercice clos le 31 mars 2021

(en milliers de dollars)

1. Nature des activités

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) est un organisme de réglementation provincial de l'Ontario qui relève du ministère du Procureur général (ministère). La CAJO a été créée le 23 février 1998 en vertu de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public*, qui a été modifiée en 2018 et dont le nom a été changé à *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools, du cannabis et des jeux et la protection du public* lorsque la CAJO a assumé la responsabilité de la réglementation de la vente au détail de cannabis.

La CAJO est responsable de la réglementation des industries et des secteurs des alcools, des jeux et des courses de chevaux, ainsi que de la vente au détail de cannabis en respectant les principes d'honnêteté et d'intégrité et en veillant à l'intérêt public. La CAJO veille ainsi à l'application de la *Loi sur les permis d'alcool*, de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*, de la *Loi de 2015 sur les licences de courses de chevaux* et de la *Loi de 2018 sur les licences liées au cannabis*. Elle veille également à l'application de certains alinéas de la *Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin* et de la *Loi sur les alcools*, ainsi que du Décret 1413/08 sur les licences de loterie pour les organismes de bienfaisance.

La CAJO étant un organisme de réglementation dont le conseil d'administration relève du ministère du Procureur général, le pouvoir d'engager des dépenses annuelles de l'organisme provient du budget des dépenses du ministère, tel qu'il est approuvé par l'Assemblée législative de l'Ontario. La CAJO est financée à l'aide d'une combinaison de revenus provenant du Trésor et de fonds recouvrés.

La CAJO est exempte de l'impôt sur le revenu. Son bureau central est situé au 90, avenue Sheppard Est, North York (Ontario) Canada M2N 0A4.

2. Principales méthodes comptables

a. Principe comptable

L'état financier est préparé selon la comptabilité de caisse. Par conséquent, les revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont perçus plutôt que lorsqu'ils sont gagnés, et les dépenses, sauf pour certaines opérations entre parties apparentées, sont comptabilisées lorsque les espèces sont déboursées plutôt que lorsque l'obligation est contractée. Les dépenses affectées à la CAJO par des ministères de la Province de l'Ontario (note 4a) sont portées aux dépenses lorsqu'elles sont facturées, puisque ces opérations ne sont pas réglées en espèces.

b. Devise

L'état financier est présenté en dollars canadiens (monnaie de fonctionnement de la CAJO).

À la date de l'opération, les revenus ou les dépenses dans une monnaie autre que la monnaie de fonctionnement de la CAJO sont constatés en dollars canadiens au taux de change en vigueur à cette date.

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Notes afférentes à l'état financier pour l'exercice clos le 31 mars 2021 (en milliers de dollars)

2. Principales méthodes comptables (suite)

c. Revenus

Les revenus générés par les droits, les permis et les licences, ainsi que par les inscriptions sont comptabilisés au cours de l'exercice où le paiement est reçu.

Les revenus d'autres sources englobent les dépens accordés par un tribunal reçus au cours de l'exercice.

d. Recouvrements

La CAJO est autorisée à recouvrer les coûts de ses activités de réglementation conformément à la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools, du cannabis et des jeux et la protection du public*. Elle comptabilise les recouvrements dans l'état des revenus et des dépenses lorsque le paiement est reçu.

3. Droits et redevances

La CAJO perçoit des droits et des redevances découlant de la délivrance de licences et de permis, ainsi que d'inscriptions aux secteurs suivants :

	2021	2020
Cannabis	8 067 \$	8 907 \$
Jeux	2 161	14 253
Alcools	2 485	14 563
Autre	-	5
	<u>12 713 \$</u>	<u>37 728 \$</u>

4. Opérations entre apparentés

La Province de l'Ontario est une partie apparentée puisqu'elle est l'entité qui contrôle la CAJO. Les organisations qui sont couramment contrôlées par la Province de l'Ontario sont aussi apparentées à la CAJO. Les opérations entre apparentés sont décrites ci-après.

Toutes les opérations entre apparentés ont été évaluées selon le montant d'échange, qui est le montant de la contrepartie établi et convenu par les parties apparentées.

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Notes afférentes à l'état financier pour l'exercice clos le 31 mars 2021 (en milliers de dollars)

4. Opérations entre apparentés (suite)

a. Ministères de la Province de l'Ontario

Au cours de l'année, les opérations suivantes ont eu lieu entre la CAJO et divers ministères de la Province de l'Ontario :

- i) La CAJO a le pouvoir légal de mener certains types d'activités, dont des enquêtes et des inspections, conformément aux lois et aux règlements dont elle veille à l'application. Des agents de la Police provinciale de l'Ontario travaillent au sein du Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la CAJO pour mener ces activités. Selon un protocole d'entente conclu entre la CAJO et la Police provinciale, la CAJO est chargée de financer les traitements et salaires, les dépenses et les coûts du soutien administratif de ces agents. Pour l'exercice clos le 31 mars 2021, le ministère du Procureur général a facturé 14 488 \$ à la CAJO (16 390 \$ en 2020) pour ces coûts.
- ii) Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a fourni à la CAJO des services administratifs, de télécommunications et de réseaux. Pour l'exercice clos le 31 mars 2021, ce ministère a facturé 1 410 \$ à la CAJO (1 561 \$ en 2020) pour ces coûts. Ce ministère a aussi fourni, sans frais, d'autres services à la CAJO, notamment des services de comptabilité et de gestion de la trésorerie.
- iii) Le ministère des Transports fournit à la CAJO des véhicules loués qui sont utilisés par les employés pour s'acquitter de leurs tâches. Pour l'exercice clos le 31 mars 2021, le ministère a facturé à la CAJO 661 \$ (893 \$ en 2020) pour ces coûts.
- iv) Pour l'exercice clos le 31 mars 2021, le ministère du Procureur général a facturé à la CAJO 481 \$ (376 \$ en 2020) pour des services juridiques, les coûts de réglementation des courses de chevaux, les frais liés à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail et d'autres services administratifs.
- v) Le ministère du Procureur général fournit, sans frais, à la CAJO de l'espace de bureau loué à six emplacements (six en 2020) aux quatre coins de la province.

b. Régie des alcools de l'Ontario (LCBO)

Pour l'exercice clos le 31 mars 2021, la CAJO a versé à la LCBO 125 \$ (136 \$ en 2020) pour des services de vérification d'établissements vinicoles et des frais administratifs.

c. Ontario Racing Management Inc. (ORM)

Pour l'exercice clos le 31 mars 2021, la CAJO a versé à l'ORM 120 \$ (138 \$ en 2020) pour la location d'un emplacement de bureau.

**Notes afférentes à l'état financier
pour l'exercice clos le 31 mars 2021
(en milliers de dollars)**

5. Coûts des régimes de retraite

Certains employés de la CAJO cotisent au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (Régime de retraite du SEFPO), qui sont des régimes de retraite à prestations déterminées pour les employés de la Province et de plusieurs organismes provinciaux. La Province de l'Ontario est le seul promoteur du RRF et est copromoteur du Régime de retraite du SEFPO avec le Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario. Les promoteurs de ces régimes déterminent les paiements annuels de la CAJO aux régimes respectifs. Les responsabilités de la CAJO à l'égard du RRF et du Régime de retraite du SEFPO se limitent à ses cotisations. Les paiements à ces régimes sont comptabilisés au poste des dépenses liées aux avantages sociaux lorsque les cotisations sont versées aux régimes. Les paiements annuels exigés de la CAJO de 4 573 \$ (4 428 \$ en 2020) sont inclus dans les dépenses liées aux avantages sociaux de l'état des revenus et des dépenses.

6. Avantages postérieurs à l'emploi

a. Avantages postérieurs à l'emploi non liés à la retraite

Les coûts des avantages non liés à la retraite pour les retraités admissibles sont assumés par la Province de l'Ontario et ne figurent pas dans l'état financier.

b. Coûts des indemnités de cessation d'emploi

Les coûts des indemnités de cessation d'emploi pour les employés sont comptabilisés au poste des dépenses liées aux avantages sociaux lorsque les paiements sont versés. Pour l'exercice clos le 31 mars 2021, ces coûts ont été de 293 \$ (300 \$ en 2020).

7. Rémunération du conseil d'administration de la CAJO

Le conseil d'administration de la CAJO est constitué de membres nommés à temps partiel, qui sont rémunérés conformément à l'Annexe B de la Directive concernant les organismes et les nominations du Conseil de gestion du gouvernement. La rémunération totale versée aux membres du conseil d'administration au cours de l'exercice était de 105 \$ (121 \$ en 2020).

**Notes afférentes à l'état financier
pour l'exercice clos le 31 mars 2021
(en milliers de dollars)**

8. Impacts de la COVID-19

Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la Santé a déclaré que la COVID-19 était une pandémie mondiale. Le gouvernement de l'Ontario a déclaré une situation d'urgence le 17 mars 2020. En vue d'appuyer les titulaires de permis et de licences et les personnes inscrites, la CAJO a fait une série d'annonces entre le 18 mars 2020 et le 14 janvier 2021 pour prolonger la durée des permis, des licences, des autorisations et des inscriptions. À compter du 18 mars 2020, les prolongements globaux suivants ont été accordés :

- Permis et licences, autorisations et inscriptions en vigueur ayant trait aux alcools et aux jeux : 15 mois;
- Licences, autorisations et inscriptions en vigueur ayant trait cannabis : 9 mois;
- Licences de professionnel du cheval en vigueur : 12 mois;
- Licences de professionnel du cheval expirées à l'intérieur d'une période de six mois du 18 mars 2020 : 12 mois.

De plus, compte tenu de l'impact de la pandémie sur les entreprises qui dépendent de la présence de clients, la CAJO a renoncé aux recouvrements auprès du secteur des jeux de l'Ontario et a remboursé les recouvrements déjà perçus.

Le secteur des courses de chevaux a été autorisé à fonctionner, sans public, pendant une grande partie de l'année. La CAJO a renoncé aux droits se rattachant aux activités des hippodromes de l'Ontario pour les mois d'avril et de mai 2020. Elle a aussi renoncé à tous les droits se rattachant à la délivrance des licences et à la réglementation pour les exploitants d'hippodromes qui ont dû annuler les courses prévues en raison de la déclaration d'urgence et des ordonnances visant un confinement à l'échelle de la province.

Ces mesures d'allègement des coûts prises par la CAJO ont entraîné une réduction considérable des droits, des redevances et des recouvrements pour l'exercice clos le 31 mars 2021.



Horse Racing Appeal Panel
90 SHEPPARD AVE E
SUITE 200
TORONTO ON M2N 0A4
Tel: 416 326-8700 or 1 800 522-2876 toll free in Ontario
Fax: 647 723-2198
Email: info@hrappealpanel.ca

Comité d'appel des courses de chevaux

Le Comité d'appel des courses de chevaux (CACC) a été établi en vertu de la *Loi de 2015 sur les licences de courses de chevaux* en tant qu'organisme juridictionnel chargé d'entendre les appels des décisions prises en vertu des règles sur les courses.

Le CACC a été mis sur pied en tant qu'organisme juridictionnel impartial sans lien de dépendance avec la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO). Les membres sont nommés au sein du CACC par le conseil d'administration de la CAJO. Le CACC obtient un soutien opérationnel et administratif du secrétariat du CACC, une unité qui fait partie de la Division des affaires internes, des politiques et de la planification stratégiques de la CAJO. Ce secrétariat fonctionne en tant qu'unité distincte et est séparé des autres sections de l'organisation de la CAJO en vue de favoriser l'indépendance du CACC. De plus, bien que le président du conseil d'administration et les membres du CACC soient nommés par le conseil d'administration de la CAJO, la CAJO ne joue pas de rôle de supervision, ne prend pas part aux prises de décisions du Comité et n'est pas habilitée à intervenir pour des cas particuliers.

Membres du Comité

Les membres du CACC sont nommés par le conseil d'administration de la CAJO en fonction de leur expérience et de leurs qualifications à l'issue d'un processus concurrentiel fondé sur le mérite. On compte au sein du Comité des représentants des différents secteurs de l'industrie; plusieurs ont des antécédents ou de l'expérience en droit, en médecine vétérinaire, en pharmacologie, en gouvernance et en justice administrative.

Stanley Sadinsky

PRÉSIDENT

Première nomination : 1^{er} avril 2016

Expiration du mandat : 21 mars 2022

Brian Newton

MEMBRE

Première nomination : 1^{er} avril 2016

Expiration du mandat : 31 mars 2023

Sandra Meyrick

VICE-PRÉSIDENTE

Première nomination : 1^{er} avril 2016

Expiration du mandat : 31 mars 2023

Bruce Murray

MEMBRE

Première nomination : 1^{er} avril 2016

Expiration du mandat : 31 mars 2023

John Charalambous

MEMBRE

Première nomination : 1^{er} avril 2016

Expiration du mandat : 31 mars 2023

Julie Jamieson

MEMBRE bilingue

Première nomination : 6 mars 2017

Expiration du mandat : 5 mars 2021

D^r John Hayes

MEMBRE

Première nomination : 1^{er} avril 2016

Expiration du mandat : 31 mars 2023

Eric Anthony Clear (Tony) Williams

MEMBRE

Première nomination : 22 juillet 2020

Expiration du mandat : 21 juillet 2023

En janvier 2020, le mandat de cinq membres (y compris la vice-présidente) a été reconduit et en juillet 2021, Tony Williams a été nommé membre du CACC. Ces reconductions de la part du conseil d'administration de la CAJO témoignent de l'importance d'assurer la continuité au sein du Comité et de conserver les membres qui ont les compétences et l'expérience requises pour trancher efficacement dans le cadre d'appels en matière de courses de chevaux et contribuer à la gestion future du Comité.

Rétrospective de l'année

Le présent rapport marque la fin de la cinquième année d'existence du CACC. Le Comité continue de veiller à ce que tous les participants aient accès à un processus juridictionnel juste et accessible. Le CACC se réévalue continuellement, ce qui se traduit par un processus d'appel efficace et adapté qui tient compte de tous les commentaires des intervenants.

Face à la pandémie de COVID-19, le CACC a pris toutes les mesures de précaution nécessaires pour préserver la santé et le bien-être de son personnel de première ligne, des intervenants et du public. En conséquence, et conformément aux règles sur les courses (règle 3.8), le CACC a ajourné toutes les audiences en personne et mis la priorité sur une nouvelle initiative visant les audiences électroniques.

En juillet 2020, le CACC a recommencé à tenir des audiences exclusivement virtuelles. Les audiences électroniques se déroulent au moyen d'une plateforme Zoom sécurisée et sont soutenues par le secrétariat du CACC. Tous les participants au processus d'audience électronique peuvent recevoir une formation par le truchement du secrétariat. Un avis a été publié en juin 2020 pour renseigner l'industrie sur les changements apportés au déroulement des audiences en vertu des Règles de procédure pour les appels du CACC, et une Directive de pratique – Audiences électroniques a été publiée pour fournir des renseignements généraux sur les audiences électroniques devant le CACC.

Depuis le 1^{er} avril 2020, le secrétariat du CACC a reçu 59 nouveaux avis d'appel et a rendu possible la tenue de 41 audiences électroniques en 51 jours.

Le secrétariat du CACC continue de surveiller la situation concernant la pandémie, en mettant la priorité sur la sécurité, la santé et le bien-être des intervenants, des parties en cause et des membres du personnel.

Rapport statistique pour 2020-2021

Appels

Nombre d'avis d'appels déposés devant le CACC en 2019-2020	Nombre d'avis d'appels déposés devant le CACC en 2020-2021
63	59

Appels selon les types d'infractions	2019-2020	2020-2021
Interférence	16	14
Alcool ou drogue chez une personne	0	0
Drogue ou médicament chez les chevaux	10	20
Stimulation	26	12
Autre infraction liée aux courses	11	13

Motions

Nombre de motions
70

Motions de sursis	Autres genres de motions
44	26

Audiences

Audiences en personne	Nombre total de jours d'audience
41	51

Audiences d'appel	Auditions de motions
33	8