

2021–2022

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

RAPPORT ANNUEL 2021-2022

Table des matières

Message du président.....	5
Message du directeur général.....	7
Conseil d'administration.....	9
Comité des finances, de la vérification et de la gestion des risques.....	9
Comité de la surveillance stratégique et de la gouvernance.....	9
Au sujet de la CAJO.....	11
Vision.....	11
Mandat.....	11
Mesures législatives régissant l'organisme.....	11
Structure organisationnelle.....	12
Rétrospective de l'exercice 2021-2022.....	17
Réaction face à la pandémie de COVID-19.....	17
Initiatives, priorités et lettre de mandat du gouvernement.....	18
Viabilité et efficience.....	18
Soutenir les emplois et les entreprises.....	18
Gestion des risques.....	19
Gestion de la main-d'œuvre.....	19
Prestation numérique et service à la clientèle.....	19
Activités de base de la CAJO.....	21
Titulaires de permis et de licences et personnes inscrites et possédant des autorisations.....	21
Délivrance de permis et de licences et inscriptions.....	23
Activités de conformité.....	30
Partenariats.....	30
Programme des clients mystères.....	30
Activités de formation.....	31
Réglementation en matière de technologie et conformité en matière de jeux en ligne.....	34
Appels et arbitrage.....	35
Enquêtes et activités d'application des lois.....	37
Modernisation, transformation et intégration.....	37
Lutte contre le blanchiment d'argent.....	37
Leadership et intendance.....	38

Orientation stratégique.....	41
Objectifs et sujets de planification stratégique	41
Cadre d'évaluation du rendement.....	41
Organisme de réglementation moderne	42
Excellence du service	46
Priorité aux personnes	50
Gestion des risques	53
Risques associés à la continuité des activités	53
Risques à l'égard de la sécurité de l'information.....	53
Risques financiers	54
Analyse des résultats financiers.....	55
Commission des alcools et des jeux de l'Ontario États financiers.....	Annexe 1
Comité d'appel des courses de chevaux.....	Annexe 2
Jeux en ligne Ontario Rapport Annuel.....	Annexe 3

Liste des tableaux

Tableau 1 – Membres du conseil d’administration et indemnités quotidiennes.....	10
Tableau 2 – Titulaires de permis et de licences et personnes inscrites	21
Tableau 3 – Nombre total de permis d’alcool	21
Tableau 4 – Nombre total d’inscriptions pour les jeux	22
Tableau 5 – Nombre total de licences et d’autorisations liées au cannabis	23
Tableau 6 – Nombre total de licences de courses de chevaux.....	23
Tableau 7 – Permis d’alcool délivrés, renouvelés et modifiés.....	25
Tableau 8 – Inscriptions pour les jeux délivrées, renouvelées et modifiées.....	25
Tableau 9 – Licences de loterie de bienfaisance délivrées, renouvelées et modifiées.....	27
Tableau 10 – Licences et autorisations liées au cannabis délivrées, renouvelées et modifiées.	28
Tableau 11 – Licences de courses de chevaux délivrées, renouvelées et modifiées	28
Tableau 12 – Réponse aux avis publics – Alcool et cannabis	29
Tableau 13 – Inspections par les Services de conformité – Alcool	31
Tableau 14 – Inspections par les Services de conformité – Détaillants de produits de loterie ...	31
Tableau 15 – Inspections par les Services de conformité – Tombolas	32
Tableau 16 – Inspections par les Services de conformité – Cannabis.....	32
Tableau 17 – Inspections des magasins de vente au détail privés de cannabis	32
Tableau 18 – Inspections par les Services de conformité – Courses de chevaux.....	32
Tableau 19 – Décisions des officiels de courses	33
Tableau 21 – Avis de proposition et ordres de payer une amende émis – Alcool.....	35
Tableau 22 – Règlements liés aux alcools sans audience	36
Tableau 23 – Avis d’ordre envisagé ou de suspension immédiate – Courses de chevaux	36
Tableau 24 – Nombre de règlements liés aux jeux sans audience	36
Tableau 25 – Enquêtes à des fins d’admissibilité	39
Tableau 26 – Nombre d’enquêtes par le BEAL	39
Tableau 27 – Enquêtes liées aux loteries.....	39
Tableau 28 – Incidents relatifs à des casinos et des salles de machines à sous	40
Tableau 29 – Priorité au numérique	42
Tableau 30 – Expérience quant au service	46
Tableau 31 – Optimisation des ressources	47
Tableau 32 – Prestation de services	48

Tableau 33 – Communications avec les intervenants de la CAJO	49
Tableau 34 – Mesure de services	49
Tableau 35 – Service et autorenouvellement en ligne	49
Tableau 36 – Expérience des employés.....	50

Message du président

Ce fut un privilège et un plaisir de continuer à servir en tant que président du conseil d'administration de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) au cours de l'exercice 2021-2022. Les réalisations de l'organisme ont été nombreuses pendant cette année marquée par les changements et les défis.

Je suis heureux de souligner que la présentation du rapport annuel a été modifiée de façon à nous permettre de mettre en évidence la rétrospective de l'exercice, ainsi que nos initiatives de prestation des activités de base, notre orientation stratégique et nos activités de gestion des risques. Comme l'a recommandé le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario dans son rapport d'audit de l'optimisation des ressources de 2020, les états financiers vérifiés de 2021-2022 de la CAJO sont inclus, ce qui témoigne de l'engagement de la Commission d'adopter des pratiques commerciales ouvertes, honnêtes et transparentes au profit de la province, des intervenants et des clients que nous servons. Le rapport annuel de cette année comprend aussi, pour la première fois, celui de Jeux en ligne Ontario (voir annexe 3).

À cet égard, une étape importante a été franchie en juillet 2021 lorsque le gouvernement de l'Ontario a annoncé la création de Jeux en ligne Ontario en vertu d'une nouvelle loi, en tant que filiale des loteries de la CAJO. Le conseil d'administration de la Commission a alors été chargé de superviser la mise sur pied et l'administration des loteries en ligne prescrites de Jeux en ligne Ontario.

Au cours de cet exercice, la CAJO a concentré ses efforts sur la publication du cadre réglementaire en septembre 2021 pour le nouveau secteur d'activité des jeux sur Internet, avant la mise en œuvre du marché, prévue pour le 4 avril 2022. Le cadre réglementaire comprend les normes s'appliquant aux exploitants, ainsi que les exigences relatives à l'admissibilité et à la conformité qui ont un impact positif sur les Ontariennes et Ontariens, offrant plus d'options aux consommateurs pour accéder légalement et en toute sécurité aux jeux de casino et aux paris sportifs sur Internet en Ontario.

Je tiens à remercier les employés et les équipes de gestionnaires dévoués de la CAJO et de Jeux en ligne Ontario, qui ont adhéré à la vision, ont perçu le potentiel de ce nouveau secteur d'activité et en ont fait une réalité! J'aimerais mentionner tout particulièrement le leadership et la collaboration du personnel du ministère du Procureur général, du ministère des Finances et de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, qui ont rendu cette réalisation possible.

Je profite également de l'occasion pour féliciter l'ancien vice-président et membre actuel du conseil d'administration de la CAJO, Dave Forestell, qui a été nommé président du conseil d'administration intérimaire de Jeux en ligne Ontario et qui continuera à diriger ce dernier conseil lorsque le marché sera mis en œuvre. J'ai eu le plaisir de travailler en étroite collaboration avec Dave au cours des dernières années et je suis impatient de voir ce que Jeux en ligne Ontario réalisera au cours de ses premières années d'existence, sous sa direction.

En ce qui concerne la composition du conseil d'administration de la CAJO, nous souhaitons la bienvenue à Heidi Reinhart en tant que nouvelle vice-présidente. Heidi a été nommée au conseil d'administration de la Commission à l'automne 2020 et a accepté le poste de vice-présidente en septembre 2021.

J'aimerais aussi souhaiter la bienvenue au plus récent membre du conseil d'administration de la CAJO, Paul Stoyan, qui a été nommé en juillet 2021. Il possède de vastes connaissances en matière de finances et de gouvernance d'entreprise. Avant sa nomination, il a donné des conférences dans le cadre de plusieurs programmes pour la section du droit des affaires de l'Association du Barreau de l'Ontario, notamment des programmes relatifs à la responsabilité et aux conflits d'intérêts des conseils d'administration d'entreprises. Son expérience et ses connaissances seront un grand atout pour le conseil d'administration de la Commission.

La CAJO délivre des permis et des licences et mène des activités de réglementation dans l'intérêt public, fournissant des conseils et des orientations pour soutenir les secteurs qu'elle réglemente. Plusieurs réalisations notables au cours de l'année écoulée ont démontré l'engagement inébranlable de la Commission envers son mandat de réglementation conformément aux principes d'honnêteté et d'intégrité, et dans l'intérêt public. Il convient de souligner que l'organisme a collaboré avec le gouvernement de l'Ontario en vue de la modernisation du secteur des alcools, une priorité pour ce dernier, en veillant à l'exécution de la nouvelle *Loi de 2019 sur les permis d'alcool et la réglementation des alcools*, qui actualise les règles régissant la vente au détail et la consommation d'alcool en Ontario.

La diversité, l'inclusion et l'accessibilité continuent d'être au cœur du plan général de la CAJO et la mise en œuvre d'une stratégie pluriannuelle solide et significative en la matière ne saurait trop tarder. Le conseil d'administration continue d'encourager et d'aider l'organisme à atteindre ses objectifs en matière de diversité, d'inclusion et d'accessibilité et à mettre en œuvre sa stratégie, une stratégie qui assure une culture d'inclusion en tant qu'employeur et en tant qu'organisme de réglementation engagé et réceptif aux besoins de la population de l'Ontario.

Au nom du conseil d'administration, je tiens à exprimer notre profonde gratitude aux cadres et au personnel dévoués de la CAJO, qui ont travaillé sans relâche pour mener à bien toutes les entreprises et les réalisations de l'organisme au cours du dernier exercice.

L'exercice 2021-2022 a été une autre année de transformation pour la Commission et le conseil d'administration est dans une bonne position pour encadrer les situations présentant des défis et des possibilités qui surviendront. Nous nous attendons à ce que 2022-2023 soit une autre année productive, la CAJO continuant à moderniser ses opérations et ses cadres réglementaires conformément aux principes d'honnêteté et d'intégrité, et dans l'intérêt du public.

Message du directeur général

L'exercice 2021-2022 a été marqué par d'énormes changements, défis et possibilités pour la CAJO. Nous avons modernisé les mesures législatives en vigueur, obtenu de nouveaux mandats et, surtout, maintenu notre engagement indéfectible de protéger l'intérêt public. Nous avons également soutenu nos clients en permettant une adaptation et de la souplesse dans des circonstances en évolution tout en maintenant des normes réglementaires élevées.

Tout au long de la pandémie de COVID-19, la CAJO a veillé résolument à exercer sa réglementation tout en protégeant l'intérêt public. Nous avons également fait en sorte que la population ontarienne continue d'avoir accès aux biens et aux services fournis par nos titulaires de licence ou de permis et les personnes inscrites. Par exemple, nous avons travaillé avec le gouvernement de l'Ontario pour établir de nouvelles règles permettant aux détaillants de cannabis d'offrir des services de livraison et de ramassage à l'extérieur de façon permanente à partir de mars 2022. Ces services, qui ont d'abord été mis en place à titre de mesure temporaire au début de la pandémie, ont été accueillis positivement par les détaillants de cannabis et les consommateurs.

Pour le secteur des courses de chevaux, nous avons apporté un large éventail de modifications aux règles afin de les actualiser en fonction des pratiques actuelles du secteur, tout en assurant le maintien de l'intégrité du sport. Il s'agissait notamment d'accroître la souplesse sur le plan opérationnel et économique pour les participants aux courses et d'améliorer le bien-être des chevaux.

Un nouveau cadre pour les alcools a été mis en place en vertu de la nouvelle *Loi de 2019 sur les permis d'alcool et la réglementation des alcools*, qui est entrée en vigueur en novembre 2021. Ce cadre permet à la CAJO de moderniser la façon dont elle réglemente la vente, le service et la livraison d'alcool et permet une approche plus souple en matière de réglementation. Cette loi prévoit également des mesures de responsabilité sociale renforcées, conformément à notre engagement en faveur de la protection du public.

Tout au long de l'année, nous avons poursuivi notre travail avec le gouvernement de l'Ontario et les secteurs que nous réglementons afin de donner suite aux recommandations formulées par la vérificatrice générale de l'Ontario dans son rapport Audit de l'optimisation des ressources de 2020.

Nous avons terminé l'année sur le point de franchir une étape importante, soit la mise en place d'un marché ouvert et concurrentiel pour les jeux sur Internet (jeux en ligne) en Ontario. Nous avons travaillé en collaboration avec le gouvernement de l'Ontario et Jeux en ligne Ontario pour établir un cadre réglementaire qui protège les consommateurs, soutient la croissance du marché et offre des possibilités commerciales. Avec des exploitants de jeux en ligne inscrits, des systèmes de technologie de l'information en place et un solide cadre de conformité établi, nous sommes fiers d'appuyer le démarrage de ce nouveau secteur réglementé. En outre, nous avons élaboré un cadre réglementaire pour les paris pour des événements sportifs uniques, que le gouvernement canadien a légalisés en 2021. La CAJO jouera un rôle essentiel dans la réglementation de ce nouvel aspect de son mandat au fur et à mesure que les produits seront disponibles dans la province.

En tant qu'organisme de réglementation au service de la population de l'Ontario, nous nous efforçons d'intégrer la diversité, l'inclusion et l'accessibilité de façon durable dans nos activités. Au cours de l'année écoulée, nous avons commencé à mettre en œuvre une stratégie pluriannuelle de diversité, d'inclusion et d'accessibilité afin de pouvoir continuer à fournir des services inclusifs, accessibles et adaptés à nos clients, aux intervenants, au public et à nos employés.

Il est essentiel de pouvoir compter sur une main-d'œuvre solide, engagée et motivée pour remplir notre mandat consistant à assurer une réglementation dans l'intérêt du public en mettant l'accent sur le client. Le soutien accordé au personnel est au cœur de notre réussite. En plus de notre stratégie de diversité, d'inclusion et d'accessibilité, nous avons instauré des modalités de travail flexibles et des initiatives nouvelles et améliorées en matière de bien-être des employés, qui renforcent notre approche axée sur la priorité aux personnes.

Cette année a sans contredit été une année de transformation à la CAJO, et je suis extrêmement fier des résultats que nous avons pu atteindre. Je tiens à exprimer ma profonde gratitude pour le dévouement et le professionnalisme dont ont fait preuve tous les employés de la Commission, alors que nous entamons une nouvelle année excitante.

Conseil d'administration

Le conseil d'administration (conseil) de la CAJO est chargé de la gouvernance générale de la Commission 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.

Pour remplir ses fonctions de gouvernance, le conseil d'administration compte sur deux comités permanents, soit le Comité des finances, de la vérification et de la gestion des risques et le Comité de la surveillance stratégique et de la gouvernance. Ces comités rendent des comptes au conseil et lui fournissent des mises à jour régulières lors de ses réunions. Ils soulignent les principaux points devant faire l'objet de décisions et les sujets nécessitant des discussions. Ils lui font aussi des recommandations.

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

Le Comité des finances, de la vérification et de la gestion des risques est chargé de surveiller les aspects liés aux résultats financiers. Ce comité assure également la surveillance de la cybersécurité, des activités de vérification interne, et de la gestion des risques et des situations d'urgence, y compris les systèmes de contrôle interne et les plans annuels de gestion des risques et de vérification.

Comité de la surveillance stratégique et de la gouvernance

Le Comité de la surveillance stratégique et de la gouvernance est chargé de s'assurer que l'organisme dispose d'un cadre de gouvernance efficace, qu'il s'acquitte de ses responsabilités et qu'il remplit son mandat prévu par la loi. En particulier, ce comité est chargé de surveiller et d'évaluer le rendement de la CAJO par rapport aux stratégies et objectifs clés et d'assurer une surveillance stratégique de son programme de responsabilité sociale d'entreprise et de sa stratégie relative aux ressources humaines.

La liste ci-dessous renferme le nom des membres du conseil d'administration pour l'exercice clos le 31 mars 2022, y compris leur date de nomination initiale.

Indemnités quotidiennes totales de toutes les personnes nommées pour 2021-2022 :

135 787,03 \$

Tableau 1 – Membres du conseil d’administration et indemnités quotidiennes

Nom	Poste au 31 mars 2022	Nomination initiale	Date de début du mandat actuel	Date d’expiration du mandat actuel	Indemnités quotidiennes pour 2021-2022 (\$)
Lalit Aggarwal	Président Temps partiel	6 juin 2019	6 juin 2020	5 juin 2024	45 739,44
Heidi Reinhart	Vice-présidente et membre Temps partiel	29 octobre 2020	16 septembre 2021	15 septembre 2023	13 580,26
Neil Desai	Membre Temps partiel	17 septembre 2020	17 septembre 2020	16 septembre 2022	15 553,19
Dave Forestell	Membre Temps partiel	12 décembre 2018	20 juin 2020	19 juin 2024	23 427,94
Douglas McLarty	Membre Temps partiel Président, Comité des finances, de la vérification et de la gestion des risques	20 février 2020	20 février 2022	19 février 2024	16 497,19
Paul Stoyan	Membre Temps partiel	29 juillet 2021	29 juillet 2021	28 juillet 2023	6 600,06
Cara Vaccarino	Membre Temps partiel Présidente, Comité de la surveillance stratégique et de la gouvernance	14 février 2020	14 février 2022	13 février 2025	14 388,95

Au sujet de la CAJO

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.

Mesures législatives régissant l'organisme

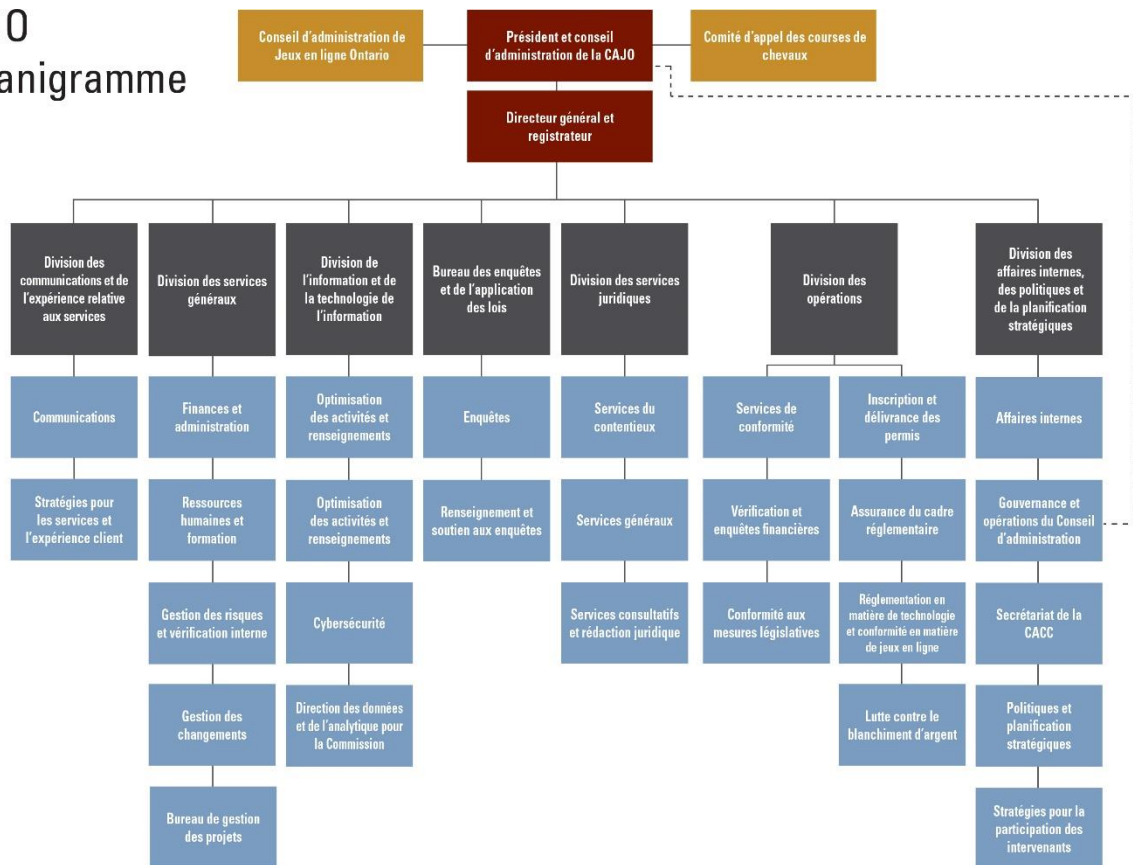
La CAJO est un organisme de réglementation indépendant du gouvernement de l'Ontario qui relève du ministère du Procureur général (MPG). Elle a été établie le 23 février 1998 en vertu de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools, du cannabis et des jeux et la protection du public* (LRACJPP). Elle continue d'agir à titre de société en vertu d'une nouvelle loi sur la gouvernance, soit la *Loi de 2019 sur la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario*.

La CAJO est chargée de veiller à l'application de ce qui suit :

- *Loi de 2019 sur la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario*
- *Loi de 2019 sur les permis d'alcool et la réglementation des alcools*
- *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*
- Décret 1413/08 (tel que modifié)
- *Loi de 2018 sur les licences liées au cannabis*
- *Loi de 2015 sur les licences de courses de chevaux*

Structure organisationnelle

CAJO Organigramme



(2022/05)

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 l'objectif stratégique axé sur l'excellence du service de la CAJO en travaillant avec des partenaires de toute l'organisation pour renforcer sa culture et ses compétences en matière de services et en veillant à ce que les besoins des clients soient le principe sous-tendant l'élaboration des politiques, ainsi que la conception et la prestation des services. L'InfoCentre de la CAJO, qui a plus de 100 000 interactions avec des clients par année, par le truchement de divers canaux, fait partie de cette direction. La Commission 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.

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 direction Ressources humaines et formation est chargée d'appuyer l'objectif stratégique visant à donner la priorité aux personnes. Cet objectif 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 assure aussi la surveillance du Cadre de la CAJO en matière de diversité, d'inclusion et d'accessibilité (DIA).

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 effectue des vérifications internes, ce qui procure une assurance raisonnable que les processus de gestion des risques, de gouvernance et de contrôle interne de la CAJO sont efficaces. Cette direction appuie aussi le cadre de gestion globale des risques et coordonne le système de gestion des urgences de l'organisme, ce qui inclut le Plan de continuité des activités.

Le Bureau de gestion des projets gère 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

La Division de l'information et de la technologie de l'information (ITI), en partenariat avec chaque secteur d'activité, fournit des conseils stratégiques et de la technologie pour appuyer la philosophie axée sur la priorité au numérique et le projet sur 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 Direction des données et de l'analytique pour la Commission 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 Optimisation des activités et renseignements adopte 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 réglementés pour repérer les possibilités d'optimisation et assurer la liaison avec les équipes chargées des systèmes et des données.

La Direction de la cybersécurité met l'accent sur des questions touchant les secteurs réglementés 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 Technologie 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.

Bureau des enquêtes et de l'application des lois

Le Bureau des enquêtes et de l'application des lois (BEAL ou Bureau) 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 Commission. Le surintendant en chef relève d'un sous-commissaire de la Police provinciale de l'Ontario. Les directions du Bureau mènent des enquêtes pour tous les secteurs réglementés par la CAJO. Le Bureau fournit aussi une expertise en matière d'enquêtes et transmet des renseignements à d'autres organismes d'application 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 et ces secteurs réglementés.

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 l'admissibilité et 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, la Cour divisionnaire et la Cour d'appel.

Division des opérations

La Division des opérations a un vaste mandat qui porte sur les opérations quotidiennes et stratégiques de la CAJO.

Par l'entremise de sa Direction de l'inscription et de la délivrance des permis (DIDP), 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 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 (DCML). Ces directions se livrent aux activités de conformité aux mesures législatives, notamment la sensibilisation, les inspections et des examens de la conformité, ainsi qu'à des vérifications et des enquêtes financières dans tous les secteurs réglementés. Faisant en sorte que le personnel de première ligne possède les connaissances et les compétences nécessaires pour fournir des services de réglementation à toutes les industries et 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 inspecteurs et les vérificateurs des Services de conformité donnent suite, de façon proactive, aux problèmes concernant la conformité quand et où ils se produisent, en adoptant une approche multisectorielle en vue d'obtenir les résultats visés en matière de réglementation. En outre, l'équipe chargée des enquêtes financières au sein de la direction Vérification et enquêtes financières fait preuve de diligence raisonnable dans son soutien des processus et des enquêtes financières de la DIDP au sujet des allégations de fraude.

La DCML englobe les officiels de courses (juges et commissaires) qui supervisent et arbitrent 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.

L'Unité du contrôle anti-dopage des chevaux est composée d'inspecteurs de la DCML et d'enquêteurs de la Police provinciale de l'Ontario rattachés au BEAL qui travaillent ensemble pour effectuer des inspections et mener des enquêtes pour les cas d'infractions liées au contrôle de médicaments destinés aux chevaux. Ces activités visent principalement à réduire l'usage et la distribution de substances améliorant la performance des participants à ce sport grâce à une combinaison d'inspections et de techniques d'enquête.

La Direction de la réglementation en matière de technologie et de la conformité en matière de jeux en ligne (RTC) procède à l'évaluation, à la mise à l'essai et à l'approbation des jeux, des systèmes et de l'équipement électroniques en fonction des normes techniques minimales de l'Ontario, tout en maintenant l'agrément conformément à la norme ISO 17025:2017 confirmée de façon indépendante, qui constitue les prescriptions générales concernant la compétence des laboratoires d'échantillonnages et d'essais. Étant donné que la mise en œuvre d'un marché concurrentiel ouvert des jeux sur Internet est prévue pour avril 2022, toutes les mises à l'essai relatives aux jeux sur Internet seront effectuées par des laboratoires indépendants inscrits auprès de la CAJO, sous la supervision de la Direction de la RTC.

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 la présentation de rapports exacts sur les stocks et les ventes de cannabis à des fins récréatives.

L'Unité de lutte contre le blanchiment d'argent est déterminée à maintenir un programme efficace de lutte contre le blanchiment d'argent conçu pour atténuer les risques de blanchiment d'argent dans les secteurs réglementés par la CAJO. L'équipe a recours à une approche fondée sur les risques et les données probantes. Cette approche comprend des activités de surveillance ciblées qui permettent d'évaluer dans quelle mesure les sites de jeu ne se préoccupent pas seulement de la responsabilité liée aux transactions et des rapports sur les résultats, mais se concentrent également sur l'atténuation des risques, la prévention, la perturbation et la dissuasion des activités soupçonnées de blanchiment d'argent. L'équipe entretient et favorise de solides relations avec les partenaires et les intervenants de la CAJO, notamment l'OLG, Jeux en ligne Ontario, la Police provinciale de l'Ontario et le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE).

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. La Direction des politiques et de la planification stratégiques est chargée des politiques de réglementation stratégiques de chaque secteur, en plus de la planification globale et stratégique. Le Bureau des stratégies pour la participation des intervenants appuie des projets et du travail continu en dirigeant la participation des intervenants internes et externes, dont la gestion du protocole d'entente avec d'autres organismes de réglementation. La Division agit aussi comme liaison principale avec les partenaires du gouvernement pour le soutien d'initiatives gouvernementales, ainsi que pour la gestion des questions d'intérêt.

La Direction des affaires internes et de la gouvernance, qui est chargée de soutenir le conseil d'administration, fait partie de cette division. Elle aide le conseil à assumer ses responsabilités à l'égard de la gouvernance. Elle 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).

Rétrospective de l'exercice 2021-2022

Réaction face à la pandémie de COVID-19

La CAJO a continué à déployer des efforts pour être en mesure de faire face à l'évolution rapide de la situation pendant la pandémie de COVID-19. Elle a démontré son engagement à l'endroit de la réduction du fardeau et de l'augmentation de la souplesse pour les titulaires de permis et de licences tout en réagissant avec rapidité et agilité pour protéger la vie et les moyens de subsistance des Ontariennes et des Ontariens.

Dès le début de la pandémie de COVID-19, la Commission a présenté les normes du registrateur pour les jeux afin de favoriser la réouverture en toute sécurité des sites de jeu terrestres à la grandeur de la province. Les exploitants de sites de jeu étaient tenus d'établir des plans de réouverture démontrant leur conformité à diverses exigences de santé publique afin d'éviter la propagation de la COVID-19 dans ces sites. Ces plans devaient être évalués par un expert en maladies infectieuses et soumis à la CAJO pour être examinés par la direction Assurance du cadre réglementaire en suivant la hiérarchie des mesures de contrôle. En outre, les exploitants devaient fournir des auto-évaluations continues de la conformité aux exigences relatives à la pandémie de COVID-19, en plus des exigences énoncées dans la matrice d'avis de la Commission concernant les exigences relatives à la COVID.

En novembre 2020, les inspecteurs de la Commission ont assumé une plus grande responsabilité à l'appui de l'approche de la province en matière d'application des mesures de santé publique mises en œuvre en vertu de la *Loi de 2020 sur la réouverture de l'Ontario (mesures adaptables en réponse à la COVID-19)*. Les inspecteurs de la CAJO ont été désignés agents des infractions provinciales et sont habilités à faire appliquer les mesures mises en place en vertu de cette loi. Tout au long de la pandémie, nous avons travaillé régulièrement en étroite collaboration avec nos partenaires, notamment la police, la santé publique et les municipalités, pour nous assurer que tous les titulaires de permis et de licences respectaient leurs obligations en vertu de cette loi. Afin d'appuyer davantage ce travail de conformité, la direction Conformité aux mesures législatives a participé à la campagne provinciale d'équipes interministérielles et 34 inspecteurs se sont portés volontaires pour participer à ces campagnes menées dans toute la province pour faire respecter la *Loi de 2020 sur la réouverture de l'Ontario (mesures adaptables en réponse à la COVID-19)*.

La CAJO s'est engagée à veiller à ce que tous les secteurs soient exploités conformément à la loi, avec intégrité et honnêteté. En ce qui concerne son approche à l'égard de la *Loi de 2020 sur la réouverture de l'Ontario (mesures adaptables en réponse à la COVID-19)*, le directeur général et registrateur, Tom Mungham, a donné le ton lorsqu'il a déclaré que la Commission a une tolérance zéro pour les établissements pourvus d'un permis ou d'une licence qui ne font pas leur part pour assurer la sécurité de leurs clients et de leur personnel en respectant les règles de santé publique et les lois de l'Ontario. Au cours de l'exercice 2021-2022, six titulaires de permis d'alcool ont vu leur permis suspendu par la CAJO et ont reçu des avis de proposition de révocation de permis pour des infractions à la *Loi sur les permis d'alcool*, qui a précédé la *Loi de 2019 sur les permis d'alcool et la réglementation des alcools*.

La CAJO a travaillé rapidement et efficacement pour analyser l'impact de l'évolution de la situation liée à la COVID-19 sur l'organisme et ses secteurs réglementés, et élaborer des

produits pour soutenir leurs activités en période d'incertitude. Une page Web spéciale a été créée pour fournir aux titulaires de licence et de permis et aux exploitants de tous les secteurs d'activité de la Commission des renseignements à jour sur l'éventail de mesures en place pertinentes pour eux. Cela a permis à la CAJO d'agir rapidement et de s'assurer que les messages importants étaient transmis aux intervenants de manière claire et opportune, avec des clarifications supplémentaires par le biais de communications, de directives ou de mises à jour des règlements.

Initiatives, priorités et lettre de mandat du gouvernement

La CAJO, un organisme du gouvernement de l'Ontario, appuie les priorités quant aux politiques publiques et aux objectifs financiers du gouvernement provincial. La Commission continue de faire en sorte que ses priorités et ses opérations soient conformes à l'orientation du gouvernement et que les services soient axés sur les clients et offerts de façon efficiente. Notre approche est fondée sur les priorités du gouvernement, comme le démontrent nos efforts déployés en ce qui a trait aux jeux en ligne, à la modernisation du secteur de l'alcool et au Rapport de la vérificatrice générale de l'Ontario, qui découle directement de l'orientation donnée par le procureur général dans notre [lettre de mandat](#).

Viabilité et efficience

La CAJO s'est engagée à bien gérer les ressources publiques et a adopté un vaste programme de transformation en vue de moderniser son approche de réglementation, ses processus et son milieu de travail. Les efforts de modernisation de l'organisme s'alignent sur les objectifs clés du gouvernement de dispenser des services publics de façon plus efficiente et d'alléger le fardeau réglementaire.

La CAJO entreprend un examen des droits des secteurs de l'alcool et du cannabis pour donner suite à la recommandation de la vérificatrice générale de l'Ontario de recouvrer entièrement les coûts par l'établissement de droits réglementaires dans les secteurs de l'alcool et du cannabis afin de devenir un organisme de réglementation plus autosuffisant. La Commission collaborera avec le ministère du Procureur général en vue d'élaborer des options pour soutenir le recouvrement accru des coûts dans les secteurs de l'alcool et du cannabis dans le cadre de cet examen.

Soutenir les emplois et les entreprises

La CAJO a maintenu sans interruption la prestation de services pendant la pandémie de COVID-19, en grande partie grâce aux efforts de modernisation qui étaient déjà en cours et qui lui ont permis de s'adapter et de réagir rapidement face à la pandémie.

La Commission a instauré un certain nombre d'initiatives de réduction du fardeau réglementaire pour soutenir le secteur de l'alcool pendant la pandémie de COVID-19, dont certaines sont devenues permanentes et ont été intégrées à la *Loi de 2019 sur les permis d'alcool et la réglementation des alcools*. Au cours des années précédentes, ces initiatives ont englobé la vente à emporter et la livraison pour les établissements pourvus d'un permis admissibles, la reconnaissance du modèle commercial des programmes de boîtes alimentaires dans le cadre du permis de service de livraison d'alcool, et la vente et le service d'alcool sur des bateaux

accostés. Au cours de l'exercice 2021-2022, la CAJO a autorisé de façon permanente la vente de bière dans les marchés de producteurs.

Gestion des risques

La CAJO a continué d'élaborer et de mettre en œuvre un processus efficace pour repérer, évaluer et atténuer les risques, y compris la planification et la réaction face aux situations d'urgence. En janvier 2022, l'équipe de haute direction a entrepris un exercice axé sur les risques pour l'organisme en vue de comprendre les secteurs de risque prioritaires de la Commission, y compris la réaction à la pandémie de COVID-19. La CAJO continue de développer son Plan de continuité des activités et d'y apporter des améliorations.

Gestion de la main-d'œuvre

Au cours de l'année écoulée, la CAJO s'est attachée à faire en sorte que sa structure puisse soutenir la mise en œuvre des jeux en ligne en Ontario tout en réglementant ses secteurs actuels. La mise en œuvre de ces jeux a entraîné la création d'un certain nombre de nouveaux postes au sein de l'organisme. La CAJO a également mis au point un modèle de services partagés pour rationaliser la fonctionnalité et les services tout en minimisant les conflits d'intérêts.

En outre, la direction Optimisation des activités et renseignements, qui a le double mandat de mesurer le rendement et d'améliorer les processus, d'une part, et de déterminer les possibilités de pratiques novatrices et d'amélioration de la durabilité des programmes, d'autre part, a mis en œuvre plus de 10 recommandations ayant trait à l'optimisation des activités et aux renseignements. Par exemple, en janvier 2022, les approbations automatisées des demandes de renouvellement de permis et de licences avaient augmenté en moyenne de 29 % par rapport à septembre 2021.

Prestation numérique et service à la clientèle

La CAJO a terminé sa transition vers iCAJO, un portail Web permettant aux gens d'avoir accès aux services en ligne. Le portail iCAJO permet d'améliorer et de moderniser la prestation des services de la CAJO en offrant aux clients un moyen numérique pratique et facile à utiliser pour faire affaire avec la Commission. Cette plateforme a permis à l'organisme d'assurer la prestation de services pendant la pandémie de COVID-19. La Commission a continué à améliorer le modèle de service iCAJO et a pu tirer parti de la mise en œuvre de ses services de jeux en ligne sur cette plateforme pour faire des mises à niveau du système pour la prestation de services.

Dans le cadre des initiatives de Stratégies pour les services et l'expérience client de la CAJO, la conception et la prestation de services permettant à nos clients d'avoir une expérience optimale comportent plusieurs volets et mettent à contribution un éventail de secteurs au sein de la Commission.

L'équipe de gestion des produits iCAJO travaille en étroite collaboration avec l'équipe Stratégies pour les services et l'expérience client pour comprendre les commentaires des clients et leur utilisation du portail. Les résultats obtenus quant à l'expérience des clients

concernant le portail de prestation de services en ligne iCAJO et le site Web de la CAJO sont examinés régulièrement. Les possibilités de répondre aux attentes des clients, voire de les dépasser, seront prises en compte et classées par ordre de priorité lors des futurs changements apportés au système. L'analyse effectuée permettra d'obtenir une feuille de route pour continuer à évoluer et à apporter, dans la mesure du possible, des solutions rapides aux problèmes soulevés par les clients.

Afin de tenir compte de l'évolution des préférences et des tendances en matière de service à la clientèle, la CAJO a mis à jour son modèle de service en personne, qui se fait désormais uniquement sur rendez-vous. Les clients peuvent accéder à tous les services de la Commission en ligne et communiquer avec le personnel par téléphone, par clavardage, par courriel et par vidéoclavardage.

L'outil de participation en ligne Liaison CAJO est l'une des tactiques liées à Priorité au numérique de la CAJO. Cet outil s'est avéré efficace pour faire participer de manière équitable et transparente un large éventail d'intervenants, y compris des organisations internationales et dans différents fuseaux horaires. Cette plateforme a également permis à la CAJO de faire le suivi des paramètres de participation et de faire face rapidement aux échéances des projets de jeux en ligne.

Pour faire suite aux directives du gouvernement, une analyse initiale a été entreprise afin de déterminer les possibilités et les éléments à prendre en compte pour la CAJO et ses entreprises réglementées en ce qui concerne l'initiative gouvernementale d'identification numérique.

Activités de base de la CAJO

Titulaires de permis et de licences et personnes inscrites et possédant des autorisations

La CAJO fournit des services à un grand nombre de titulaires de permis et de licences, et de personnes inscrites et possédant des autorisations. Les tableaux suivants renferment ceux qui étaient actifs au mois de mars 2022. Ils présentent également des renseignements pour l'exercice précédent.

Il est à noter qu'étant donné que le nom de plusieurs types de permis, d'inscriptions et d'autorisations a été modifié, ce qui a entraîné un changement de catégorie dans certains cas, il y a un écart entre les chiffres indiqués dans les tableaux qui suivent et ceux du rapport annuel de 2020-2021.

Tableau 2 – Titulaires de permis et de licences et personnes inscrites

	2020-2021	2021-2022
Secteur de l'alcool/Titulaires de permis (sauf de permis de circonstance)	33 034	32 381
Personnes inscrites pour les jeux et les loteries	29 305	25 828
Titulaires de licences de courses de chevaux	15 951	12 106
Cannabis	3 361	5 485

Tableau 3 – Nombre total de permis d'alcool

	2020-2021	2021-2022
Établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool	18 464	17 872
Centres de fermentation libre-service	468	403
Services de livraison d'alcool	582	707
Fabricants (y compris pour la vente au verre)	1 286	1 307
Représentants de fabricants	1 065	1 097
Permis d'épicerie	519	502
Magasins de vente au détail au lieu de fabrication ou hors site	1 017	1 034
Autres avenants	9 633	9 459

Remarque :

- La mise en œuvre de la *Loi de 2019 sur les permis d'alcool et la réglementation des alcools* en novembre 2021 a entraîné la modification de certaines catégories de permis.
- Les permis d'épicerie, les avenants de magasins de vente au détail au lieu de fabrication et hors site et d'autres avenants sont désormais indiqués dans ce tableau.
- Il y a un écart entre les chiffres indiqués dans ce tableau pour les établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool et les fabricants (y compris pour la vente au verre) pour 2020-2021 et ceux du rapport annuel de 2020-2021, en raison des changements apportés aux catégories de permis.

Tableau 4 – Nombre total d'inscriptions pour les jeux

	2020-2021	2021-2022
Filiale de la CAJO (Jeux en ligne Ontario)	–	1
Préposé au jeu	17 435	13 450
Fournisseur relatif au jeu – loterie (pas OLG ni billets à fenêtres)	16	17
Fournisseur relatif au jeu – fabrication	47	50
Fournisseur relatif au jeu – autre	70	76
Fournisseur non relatif au jeu	305	280
Exploitant – bienfaisance – 3 activités ou moins par semaine	7	7
Exploitant – bienfaisance – 4 activités ou plus par semaine	59	56
Exploitant – commercial	34	36
Vendeur	10 320	10 449
Syndicat	19	18
Total	28 312	24 440

Remarque :

- Les jeux en ligne constituent un nouveau secteur d'activité devant être mis en œuvre en avril 2022. Il n'y a donc pas d'inscriptions actives pour ce secteur en 2020-2021.
- La filiale de la CAJO indiquée dans le tableau ci-dessus fait référence à l'inscription pour la filiale des loteries Jeux en ligne Ontario.

Tableau 5 – Nombre total de licences et d'autorisations liées au cannabis

	2020-2021	2021-2022
Licence de gérant de magasin de vente au détail de cannabis	1 618	2 494
Licence d'exploitation pour vente au détail de cannabis	1 049	1 407
Autorisation de magasins de vente au détail de cannabis	694	1 584
Total	3 361	5 485

Tableau 6 – Nombre total de licences de courses de chevaux

	2020-2021	2021-2022
Thoroughbred	–	4 651
Quarter Horse	–	375
Standardbred	–	7 267
Salles de paris	48	51
Hippodromes	15	15

Remarque :

- Le nombre total de licences de courses de chevaux selon la race est un nouveau renseignement ajouté au rapport de cette année.
- Les personnes faisant partie des secteurs des courses de chevaux peuvent être titulaires d'une licence les autorisant à travailler avec plusieurs races (Thoroughbred, Quarter Horse et Standardbred).
- Les chiffres indiqués pour chaque race ne sont pas mutuellement exclusifs, c'est-à-dire que la licence d'une personne peut être comptée plus d'une fois pour les catégories Standardbred, Thoroughbred ou Quarter Horse.

Délivrance de permis et de licences et inscriptions

Par l'entremise de sa DIDP, la Division des opérations de la CAJO 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 que la Commission réglemente. Les agents des services d'admissibilité, les agents principaux des services d'admissibilité et les chefs de service examinent les demandes et les documents à l'appui en vue d'évaluer si les auteurs de demande sont admissibles à une licence, un permis, une autorisation ou une inscription en particulier. Si nécessaire, ils ont recours à d'autres services de la CAJO pour un examen plus approfondi ou une enquête, tels que la Direction de la conformité aux mesures législatives (DCML), le Bureau des enquêtes et de l'application des lois (BEAL) de la Police provinciale de l'Ontario et la direction Vérification et enquêtes financières

(VEF). En outre, la DIDP passe en revue et traite les demandes de renouvellement des licences, permis, autorisations, inscriptions et modifications reçues en vue de modifier ou de mettre à jour les renseignements ayant trait à un établissement ou à un titulaire de licence ou de permis.

Dans le cadre de l'approche de délivrance de permis axée sur le risque de la CAJO, la DIDP tient compte de divers facteurs lors de son examen. Ces facteurs englobent le genre d'entreprise de l'auteur de la demande, l'emplacement, ses antécédents quant à la conformité et son expérience. Certains établissements présentent un plus grand risque à l'égard de la sécurité publique, de l'intérêt public ou de la non-conformité à la loi. En outre, lors de l'examen d'une demande, les antécédents, la responsabilité financière, l'expérience/la formation et l'honnêteté/l'intégrité de l'auteur d'une demande sont pris en compte. Si le registrateur juge que la délivrance d'un permis ou d'une licence ou une inscription n'est pas dans l'intérêt public, il peut émettre un avis de proposition d'examen ou de refus à l'auteur de la demande ou au titulaire de permis ou de licence, qui peut alors demander la tenue d'une audience devant le Tribunal d'appel en matière de permis.

Au cours de cette évaluation, la DIDP se sert des critères approuvés par le conseil de la CAJO pour évaluer le ou les risques à l'égard de la sécurité publique, de l'intérêt public et de la non-conformité à la loi. Tous les risques et les problèmes potentiels sont passés en revue pour déterminer s'il y a lieu ou non de désigner la licence, le permis, l'autorisation ou l'inscription comme présentant un risque de niveau I, II ou III. Une désignation de risque permet à la CAJO de concentrer les ressources appropriées sur le titulaire de licence ou de permis et l'établissement afin de garantir le maintien de la conformité. Si le registrateur croit qu'un titulaire de licence ou de permis peut avoir besoin d'aide et de soutien supplémentaire pour continuer à se conformer aux lois pertinentes ou aux normes du registrateur, la licence, le permis ou l'autorisation peut être assorti de conditions. La DIDP effectue des évaluations fondées sur le risque pendant la durée des licences, permis, autorisations et inscriptions afin de s'assurer que les risques posés par un titulaire de permis ou de licence ou un établissement sont pris en compte et évalués.

Les tableaux suivants indiquent le nombre de licences, de permis et d'inscriptions délivrés au cours de l'exercice. Il est important de noter que ces tableaux représentent les demandes qui ont été approuvées et pour lesquelles une licence, un permis ou une autorisation a été délivré, et non toutes les demandes soumises. En outre, une partie de l'écart est due au fait que les tableaux indiquent désormais les renouvellements et les modifications de permis ou de licences.

Tableau 7 – Permis d'alcool délivrés, renouvelés et modifiés

	2020-2021	2021-2022
Établissements pourvus d'un permis de vente d'alcool	3 400	6 988
Centres de fermentation libre-service	56	227
Services de livraison d'alcool	308	275
Fabricants (y compris la vente au verre)	375	505
Représentants de fabricants	234	244
Permis de circonstance délivrés	3 452	18 046
Beer Store – approbations d'emplacements	11	9
Permis d'épicerie	76	282
Magasins de vente au détail au lieu de fabrication ou hors site	225	410
Autres avenants et autorisations	2 028	3 920

Tableau 8 – Inscriptions pour les jeux délivrées, renouvelées et modifiées

	2020-2021	2021-2022
Filiale de la CAJO	–	1
Préposé au jeu	3 391	14 491
Fournisseur relatif au jeu – loterie (pas OLG ni billets à fenêtres)	4	8
Fournisseur relatif au jeu – fabrication	18	70
Fournisseur relatif au jeu – autre	21	72
Fournisseur non relatif au jeu	71	147
Exploitant – bienfaisance – 3 activités ou moins par semaine	0	5
Exploitant – bienfaisance – 4 activités ou plus par semaine	11	16
Exploitant – commercial	25	40
Exploitant – jeux sur Internet	–	23
Fournisseur relatif au jeu	1 555	2 764
Syndicat	4	10

Remarque :

- La filiale de la CAJO indiquée dans le tableau ci-dessus fait référence à l'inscription pour la filiale des loteries Jeux en ligne Ontario.

Tableau 9 – Licences de loterie de bienfaisance délivrées, renouvelées et modifiées

	2020-2021	2021-2022
Licence d'activité de bingo	7	7
Licence d'association d'organismes de bienfaisance pour bingo	79	141
Licence de billets à fenêtres <ul style="list-style-type: none"> • Délivrée conjointement avec un autre événement pourvu d'une licence 	27	32
Admissibilité à des jeux de bienfaisance <ul style="list-style-type: none"> • Nouvelle catégorie mise en place en octobre 2021 	208	284
Licence de jeu « progressif – Dollhuard » <ul style="list-style-type: none"> • Délivrée dans un territoire non érigé en municipalité ou des Premières Nations ou délivrée conjointement avec une licence de bingo 	6	8
Licence de bingo « progressif » <ul style="list-style-type: none"> • Délivrée conjointement avec une licence de bingo 	1	1
Licence provinciale de billets à fenêtres	40	33
Licence de tombolas	756	1 550
Licence d'activité de jeu à caractère social	–	59
Licence de jeu de circonstance <ul style="list-style-type: none"> • Renommée licence d'activité de jeu à caractère social en octobre 2021 	–	2
Licence de super gros lot <ul style="list-style-type: none"> • Délivrée conjointement avec une licence de bingo 	2	–

Remarque :

- Ce secteur ayant fait la transition vers iCAJO en octobre 2021, les chiffres indiqués pour 2020-2021 diffèrent de ceux du rapport annuel de 2020-2021.
- La licence de jeu à caractère social a été mise en œuvre en octobre 2021; il n'y a donc pas de chiffres à indiquer pour l'exercice 2020-2021.
- La licence de jeu de circonstance a été mise en œuvre en octobre 2020, ce qui explique les faibles chiffres pour cette licence.
- La licence de jeu à caractère social n'est pas délivrée en vertu du volet charité du *Code criminel*. Tous les paris en vertu de cette licence sont versés aux gagnants et la licence ne donne pas la possibilité de recueillir des fonds à des fins de bienfaisance.

Tableau 10 – Licences et autorisations liées au cannabis délivrées, renouvelées et modifiées

	2020-2021	2021-2022
Licence de gérant de magasin de vente au détail de cannabis	1 390	944
Licence d'exploitation pour vente au détail de cannabis	891	533
Autorisations de magasins de vente au détail de cannabis	733	1 186
Total	3 014	2 663

Remarque :

- Il y a un écart entre les chiffres indiqués dans ce tableau pour les autorisations de magasins de vente au détail de cannabis pour 2020-2021 et ceux du rapport annuel de 2020-2021, car ces données englobent désormais les demandes nouvelles, renouvelées et modifiées.

Tableau 11 – Licences de courses de chevaux délivrées, renouvelées et modifiées

	2020-2021	2021-2022
Thoroughbred	3 094	4 927
Quarter Horse	325	465
Standardbred	3 614	7 746
Salles de paris	54	36
Hippodromes	133	97

Remarque :

- Il y a un écart entre les chiffres indiqués dans ce tableau pour 2020-2021 et ceux du rapport annuel de 2020-2021, car ces données englobent désormais les demandes nouvelles, renouvelées et modifiées.

Tableau 12 – Réponse aux avis publics – Alcool et cannabis

En plus de délivrer des licences, des permis, des inscriptions et des autorisations pour tous les secteurs réglementés, la Direction de l'inscription et de la délivrance des permis gère aussi les réponses aux avis publics durant le processus de demande : les objections (permis de vente d'alcool) et les observations écrites (autorisation de magasins de vente au détail de cannabis).

	2020-2021	2021-2022
Objections (permis de vente d'alcool)	2 823	163
Observations écrites (autorisation de magasins de vente au détail de cannabis)	9 393	2 214

Activités de conformité

La CAJO se livre à des activités d'inspection, de surveillance et de formation pour assurer la conformité aux lois et aux règlements pertinents. L'approche de la CAJO en matière de conformité est fondée sur le risque et axée sur les résultats.

- Par fondée sur le risque, on entend qu'il s'agit des risques liés à la réglementation qui sous-tendent les normes, les règlements, les lois et les exigences. Une approche fondée sur le risque en matière de conformité concentre les plus importantes ressources sur l'atténuation des risques pour les secteurs les plus à risque.
- Par axée sur les résultats, on entend que l'accent est mis sur les résultats que les secteurs réglementés sont censés atteindre, plutôt que sur les activités prescriptives qui doivent être exécutées.

Les activités de conformité se concentrent sur la surveillance par le truchement d'une série d'activités d'inspection, y compris des inspections inopinées, sur les activités faisant suite à des rapports de police et sur l'évaluation des soumissions réglementaires et des plaintes du public. La CAJO se livre aussi à des activités permanentes d'assurance du cadre réglementaire, notamment des vérifications régulières, des examens de la conformité et des visites de clients mystères.

Dans le secteur des courses de chevaux, la Commission veille au respect des règles sur les courses en examinant toute violation présumée des règles et en s'assurant que des officiels de courses arbitrent les courses. La CAJO soutient la santé et le bien-être des chevaux et des participants aux courses de chevaux en se livrant à des activités de surveillance et d'exécution pour le Programme de contrôle des drogues et des médicaments destinés aux chevaux et en s'assurant de la présence d'un vétérinaire officiel pour superviser les courses.

Partenariats

Afin que les activités de conformité soient coordonnées, l'approche de la CAJO met l'accent sur la collaboration avec les partenaires communautaires locaux, notamment la police, les services d'incendie, les services municipaux de réglementation et les bureaux de santé publique. Dans le secteur de l'alcool, ce travail comprend également l'administration des programmes liés aux rapports de police et « Dernier verre » en partenariat avec les services policiers.

Programme des clients mystères

Le recours à des clients mystères dans les épiceries continue d'être un outil efficace pour évaluer si ces établissements réussissent à éviter que les jeunes aient accès à de l'alcool. Au cours de 2022-2023, la CAJO élargira son programme de clients mystères afin de viser tous les titulaires de permis d'alcool en activité dans la province.

En vue d'évaluer adéquatement la capacité du secteur des produits du cannabis d'éviter que les jeunes aient accès à ces produits, la Commission continue de recourir à son programme de clients mystères, qui permet d'identifier les détaillants qui présentent un risque accru à cet égard. Au cours du présent exercice, la CAJO a amélioré le programme de clients mystères afin de mieux surveiller les détaillants de cannabis qui exercent leurs activités à proximité des écoles secondaires.

Activités de formation

La CAJO agit de façon proactive et offre de la formation à tous les secteurs pour qu'ils comprennent bien les obligations qui leur incombent en vertu de la réglementation et qu'ils améliorent leur conformité en général. Tous les nouveaux titulaires de licence, de permis ou d'autorisation dans les secteurs de l'alcool et du cannabis reçoivent cette formation. En outre, ces personnes peuvent profiter de ces possibilités à tout moment pendant la durée de leur licence, leur permis ou leur autorisation.

Il est à noter que tous les renseignements contenus dans cette section ont été modifiés en fonction de la nouvelle méthode d'établissement des catégories d'inspections qui a été mise en œuvre au cours de l'exercice 2021-2022. La catégorie des diverses activités de conformité englobe les activités liées aux renseignements ou aux enquêtes, au programme de clients mystères ou aux accusations criminelles.

Tableau 13 – Inspections par les Services de conformité – Alcool

	2020-2021	2021-2022
Inspections	11 929	11 134
Consultation	1 431	531
Sensibilisation	381	527
Diverses activités de conformité	1 003	834
Infractions consignées	1 012	1 297
Infractions graves ayant fait l'objet d'un examen plus poussé	86	116

Remarque :

- Il y a un écart entre les chiffres indiqués dans ce tableau pour les infractions consignées et les infractions graves ayant fait l'objet d'un examen plus poussé pour 2020-2021 et ceux du rapport annuel de 2020-2021, en raison des changements apportés aux catégories de données.

Tableau 14 – Inspections par les Services de conformité – Détaillants de produits de loterie

	2020-2021	2021-2022
Inspections	426	166
Consultation	13	4
Sensibilisation	34	0
Diverses activités de conformité	6	7
Infractions consignées	48	33
Avertissements	20	11

Tableau 15 – Inspections par les Services de conformité – Tombolas

	2020-2021	2021-2022
Inspections	4	18
Consultation	4	2
Sensibilisation	1	0
Infractions consignées	0	3

Tableau 16 – Inspections par les Services de conformité – Cannabis

	2020-2021	2021-2022
Inspections	3 027	4 229
Consultation	427	590
Sensibilisation	1 193	685
Diverses activités de conformité	604	526
Infractions consignées	131	525

Tableau 17 – Inspections des magasins de vente au détail privés de cannabis

	2020-2021	2021-2022
Évaluations des systèmes lors des inspections précédant l'ouverture	522	929

Tableau 18 – Inspections par les Services de conformité – Courses de chevaux

	2020-2021	2021-2022
Inspections	352	419
Consultation	17	40
Sensibilisation	1	6
Diverses activités de conformité	33	24
Infractions consignées	32	30

Tableau 19 – Décisions des officiels de courses

Race	2020-2021	2021-2022
Thoroughbred		
Décisions des commissaires	109	139
Dates des courses	134	140
Standardbred		
Décisions des juges	313	337
Dates des courses	523	587
Quarter Horse		
Décisions des commissaires	22	16
Dates des courses	21	20

Réglementation en matière de technologie et conformité en matière de jeux en ligne

La confiance du public de l'Ontario à l'égard du jeu repose en partie sur l'important travail effectué par la Direction de la réglementation en matière de technologie et de la conformité en matière de jeux en ligne (RTC).

En 2021-2022, la Direction de la RTC a mené à bien une transformation importante afin de remplir un nouveau mandat consistant à superviser tous les aspects de la conformité réglementaire du marché ouvert des jeux en ligne à compter d'avril 2022. Cette transformation a permis de mettre en place un cadre de conformité novateur et de créer trois nouvelles unités au sein de la Direction : Planification et établissement des priorités, Surveillance des services indépendants de laboratoire d'essai et Assurance de la conformité en matière de jeux en ligne.

Le rôle de l'unité Planification et établissement des priorités est de générer des renseignements et des analyses, et d'établir des plans et des priorités en matière de conformité au niveau sectoriel, en fournissant une orientation aux équipes de conformité dans le cadre d'un programme de conformité fondé sur des données probantes.

Le rôle de l'unité Surveillance des services indépendants de laboratoire d'essai est d'assurer la prestation de services impartiaux et indépendants de haute qualité, qui consistent à évaluer et à homologuer la technologie du jeu devant être utilisée en Ontario.

Le rôle de l'unité Assurance de la conformité en matière de jeux en ligne est de se livrer à un ensemble complet d'activités modernes et efficaces d'assurance de la conformité qui correspondent aux priorités définies en matière de conformité, fournissant une assurance raisonnable de conformité pour les entités et la technologie réglementées du secteur des jeux sur Internet.

Les trois unités nouvellement formées travaillent de concert pour élaborer un programme de conformité peu contraignant et axé sur les priorités dans le domaine des jeux sur Internet.

La Direction de la RTC assure l'intégrité technique de la technologie des jeux en établissant des normes techniques minimales que doivent respecter les produits et en mettant à l'essai et en approuvant les jeux et les systèmes de jeu connexes en fonction de ces normes. Cette technologie est utilisée dans toutes les catégories de jeux réglementées par la CAJO partout dans la province : les jeux de casinos, les jeux et tombolas de bienfaisance, les loteries et les jeux sur Internet.

La Direction de la RTC est constituée d'experts très qualifiés et expérimentés travaillant dans un laboratoire interne (Laboratoire) muni des mêmes systèmes de jeu que ceux qui se trouvent dans les sites de jeu de l'Ontario.

Le Laboratoire est accrédité 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 2021-2022, le Laboratoire a mené son sondage annuel auprès des entités réglementées, demandant aux fournisseurs relatifs au jeu leur évaluation et leurs commentaires anonymes.

Vingt-quatre (24) d'entre eux ont participé au sondage, 100 % des réponses indiquant qu'ils sont très satisfaits ou satisfaits du service global fourni par le Laboratoire. Le sondage de 2022-2023 visera à recueillir des commentaires utiles de la part des exploitants réglementés afin de continuer à dispenser les meilleurs services au sein de l'industrie.

Tableau 20 – Laboratoire

	2020-2021	2021-2022
Demandes d'approbation de produits relatifs aux jeux électroniques	1 395	2 616
Produits de jeu électronique à faible risque ayant été préapprouvés	43	51
Produits présentant des problèmes en matière de réglementation découverts par la CAJO et qui n'ont pas été approuvés	87	193
Délai moyen d'approbation	22 jours civils	25 jours civils

Remarque : Il y a eu une augmentation des produits relatifs aux jeux dont l'approbation a été demandée en 2021-2022 en raison de la reprise de l'industrie en lien avec la pandémie de COVID-19.

Appels et arbitrage

Les Services juridiques de la CAJO fournissent des conseils juridiques sur les questions touchant la conformité au cadre réglementaire des titulaires de permis et de licences et des personnes inscrites et représentent 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.

Tableau 21 – Avis de proposition et ordres de payer une amende émis – Alcool

	2020-2021	2021-2022
Avis de proposition <ul style="list-style-type: none"> • Demandes (nouvelles, modification, cession) • Mesures disciplinaires (suspension ou ajout de conditions, révocation) • Fermeture de locaux (révocation de permis) • Autre 	61	61
Ordres de payer une amende	9	21

Tableau 22 – Règlements liés aux alcools sans audience

	2020-2021	2021-2022
Nombre de règlements liés aux alcools sans audience (avis de proposition et ordres de payer une amende)	11	16

Tableau 23 – Avis d'ordre envisagé ou de suspension immédiate – Courses de chevaux

	2020-2021	2021-2022
Avis d'ordre envisagé de suspendre, de révoquer ou de suspendre immédiatement une licence	3	5

Tableau 24 – Nombre de règlements liés aux jeux sans audience

	2020-2021	2021-2022
Nombre de règlements liés aux jeux sans audience	0	2

Enquêtes et activités d'application des lois

Modernisation, transformation et intégration

Au cours de 2021-2022, plusieurs initiatives importantes ont été mises en œuvre pour favoriser l'efficacité. Le Bureau des enquêtes et de l'application des lois (BEAL) a instauré un processus d'inspection des méthodes de gestion (PIMG) afin que des processus soient intégrés aux opérations quotidiennes, de façon à en assurer la responsabilité, la cohérence et la fiabilité.

La présélection des auteurs de demande au cours du processus d'admissibilité est essentielle pour assurer l'honnêteté et l'intégrité des titulaires de licence, de permis, d'inscription et d'autorisation. En vue d'appuyer ce processus, le BEAL a mis en œuvre un système d'entrevues améliorées pour la présélection des demandes de licences d'exploitant et de gérant de commerce de détail de cannabis afin de pouvoir repérer immédiatement toute association criminelle. En 2021, ces entrevues améliorées ont permis de déceler quatre-vingts (80) demandes problématiques ou présentant des risques.

Dans le secteur des jeux en ligne, le BEAL a élaboré des questions d'entrevues de présélection portant sur l'admissibilité et les enquêtes importantes à l'intention des directeurs généraux des entreprises de jeux en ligne afin de détecter tout risque éventuel lié à leur inscription auprès de la CAJO.

Lutte contre le blanchiment d'argent

La lutte contre le blanchiment d'argent (LBA) continue d'être une priorité pour le BEAL. En 2021-2022, il a mis en œuvre une nouvelle stratégie d'enquête renforcée pour la LBA visant à concentrer les ressources de la Police provinciale de l'Ontario pour que des policiers se rendent aux casinos qui lui signalent une transaction en espèces suspecte pendant que le client en question s'y trouve. Cela permet aux membres du BEAL d'interroger le client sur l'origine des fonds et de déterminer les mesures à prendre quant à une enquête.

Les partenariats sont la clé du succès de nos programmes de lutte contre le blanchiment d'argent. Cette année, le BEAL a conçu et réalisé une vidéo pour sensibiliser les intervenants, dont l'OLG, la Police provinciale de l'Ontario, la CAJO et le CANAFE, aux processus d'analyse des enquêtes sur le blanchiment d'argent. Ces partenariats ont été soutenus par la mise en place d'un modèle de coordination de la LBA du BEAL, dans le cadre duquel des analystes spécialisés de la Police provinciale de l'Ontario, de l'OLG et de la CAJO ont travaillé en étroite collaboration pour remettre en question et analyser les ensembles de données de leur organisme respectif en vue d'échanger des renseignements et d'en discuter ouvertement, et de repérer les personnes et les activités qui présentent des risques en matière de blanchiment d'argent. Le BEAL a également élaboré et mis en œuvre un nouveau processus d'enquête conjoint sur le blanchiment d'argent en collaboration avec l'Unité provinciale de confiscation d'actifs criminels (UPCAC) de la Police provinciale de l'Ontario pour identifier les personnes prioritaires qui justifient une enquête sur le blanchiment d'argent de façon à utiliser efficacement les ressources.

L'approche du BEAL quant à la lutte contre le blanchiment d'argent est axée sur les données. Un programme analytique/tableau de bord a été élaboré et mis en œuvre pour aider à identifier les personnes qui risquent de s'engager dans des activités de blanchiment d'argent et effectuer

des enquêtes à leur sujet. Le BEAL a réduit de beaucoup les processus manuels en automatisant la saisie de tous les rapports de transactions suspectes générés par les sites de jeu de l'Ontario dans le cadre du programme analytique/tableau de bord. Cela permet au BEAL de répartir ses ressources de façon à mettre l'accent sur les aspects du jeu à haut risque et à prendre des décisions et des mesures à l'encontre des personnes prioritaires et déterminer si des enquêtes criminelles ou des recommandations ayant trait à la réglementation sont justifiées.

Afin de soutenir la collecte de données et d'alimenter ces analyses en 2021-2022, le BEAL a mis en place un nouveau rapport d'enquête sur les transactions suspectes dans le cadre du système de gestion des rapports (SGR) de la Police provinciale de l'Ontario et une vidéo de formation. Les menus déroulants et les champs de saisie du nouveau rapport guident la personne menant l'enquête tout au long du processus afin que rien ne soit omis. Ces données peuvent également faire l'objet d'un suivi, ce qui facilite l'analyse future des renseignements recueillis dans la base de données et la compilation de statistiques. La mise en œuvre de la Stratégie du BEAL pour la réduction des méfaits renforcée et d'une vidéo de formation par le BEAL permet de garantir la cohérence et de s'assurer que les clients qui fréquentent les casinos en contravention d'une ordonnance d'exclusion reçoivent une aide en matière de dépendance lorsque cela est nécessaire.

L'Unité des renseignements criminels du BEAL a amorcé une collaboration entre l'Unité de lutte contre les bandes de motards (ULBM) et l'unité chargée du SGR afin de créer un moyen simplifié de rechercher, d'identifier et de comparer les personnes répertoriées dans les bases de données sur les jeux des bandes de motards criminalisées à celles de la base de données de la CAJO aux fins de réglementation. Cette recherche a permis de trouver plus de mille noms de membres associés aux jeux des bandes de motards criminalisées qui peuvent faire l'objet d'une comparaison pour tous les secteurs réglementés.

Leadership et intendance

Le Groupe de travail sur la lutte contre la traite des personnes (LTP) du BEAL a collaboré avec l'unité de lutte contre la traite des personnes de la Police provinciale de l'Ontario, le Service de renseignements criminels de l'Ontario (SRCO) et des partenaires municipaux afin de se concentrer de manière proactive sur les activités de lutte contre la traite des personnes. Ce groupe de travail a dressé une liste pour 2021 des personnes-ressources pour la LTP des services policiers des régions de l'Ontario où se trouvent des casinos ou des hippodromes. Cette initiative a permis aux enquêteurs de mobiliser rapidement une intervention interprovinciale en vue de retrouver un témoin-clé du Québec recherché quant à la traite des personnes.

La Stratégie du BEAL pour la réduction des méfaits renforcée et la vidéo de formation ont été mises en place afin d'assurer une certaine cohérence et de faire en sorte que les clients qui fréquentent les casinos en contravention d'une ordonnance d'exclusion reçoivent une aide en matière de dépendance lorsque cela est nécessaire. Le BEAL a également fourni du soutien et une expertise en la matière et a fait un suivi pour aider ses homologues de la police municipale de la région du Grand Toronto à lutter contre les établissements de jeux illégaux.

Le Groupe de travail sur l'échange de renseignements sur le cannabis, auquel participent le BEAL, la CAJO, l'Équipe provinciale des opérations policières conjuguées en matière de cannabis (EPOPC) et la Société ontarienne du cannabis (SOC), a été mis sur pied pour

échanger des renseignements cruciaux, accroître les liens avec les groupes du crime organisé et améliorer les relations. En outre, le Réseau des enquêteurs chargés de la vérification préalable (REVP) du Groupe de travail en matière de renseignements sur le cannabis licite a été mis en place. Ce réseau a permis aux organismes de réglementation du cannabis de tout le Canada d'échanger des renseignements et des stratégies d'information essentiels avec les intervenants concernés et de partager des liens avec les organisations criminelles et leurs affiliations.

Tableau 25 – Enquêtes à des fins d'admissibilité

	2020-2021	2021-2022
Jeux et loteries	708	315
Cannabis	478	1 037
Courses de chevaux	88	122
Vérifications pour aider des organismes externes	495	381

Tableau 26 – Nombre d'enquêtes par le BEAL

	2020-2021	2021-2022
Jeux sur Internet	60	126
Jeux de bienfaisance	7	7
Cannabis	0	1
Courses de chevaux	0	153
Titulaires de permis d'alcool et auteurs de demande	140	106

Tableau 27 – Enquêtes liées aux loteries

	2020-2021	2021-2022
Gagnants liés à l'OLG	49	39
Gagnants suspects à la loterie	92	71
Autres enquêtes liées aux loteries	102	64

Tableau 28 – Incidents relatifs à des casinos et des salles de machines à sous

	2020-2021	2021-2022
Total des enquêtes dans des casinos et des salles de machines à sous	1 260	2 814
Total des infractions au <i>Code criminel</i>	353	117
Total des infractions n'ayant pas trait au <i>Code criminel</i>	280	629
Cas allégués de tricherie au jeu	0	74
Accusations de tricherie au jeu ayant été portées	0	17

Remarque :

- Cette catégorie chevauche les enquêtes à des fins d'admissibilité pour les jeux du tableau 25.

Orientation stratégique

Objectifs et sujets de planification stratégique

Le plan stratégique de la CAJO décrit la vision et les objectifs stratégiques de l'organisme, qui en est à la troisième année de son plan stratégique quinquennal.

La CAJO cherche à concrétiser sa vision consistant à être un organisme de réglementation de premier ordre innovateur, proactif, inclusif et socialement responsable grâce à ses trois objectifs stratégiques : Organisme de réglementation moderne, Excellence du service et Priorité aux personnes.



Cadre d'évaluation du rendement

La CAJO mesure le rendement et l'efficacité de ses programmes par l'établissement d'objectifs, l'analyse de données et l'évaluation des résultats. 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 que la CAJO a atteint ou dépassé la majorité de ses objectifs minimums, en grande partie grâce à ce qui suit :

- l'accent mis continuellement sur la participation et la formation des intervenants;
- l'adoption d'une approche de réglementation moderne fondée sur le risque, les résultats et la conformité;
- un modèle « Milieu de travail de l'avenir » qui procure les outils et la souplesse nécessaires pour que les employés aient une expérience post-COVID positive;
- l'élaboration d'une stratégie de diversité, d'inclusion et d'accessibilité à la CAJO;
- l'optimisation soutenue d'iCAJO.

La CAJO s'est engagée à développer une stratégie du rendement applicable à l'ensemble de ses activités. Elle a créé la direction Optimisation des activités et renseignements pour faire progresser l'établissement d'objectifs pluriannuels, relier les efforts de l'organisme à la planification des ressources et élaborer un cadre solide de mesure du rendement en vue de favoriser la transparence, la responsabilité et l'efficacité de la réglementation.

Organisme de réglementation moderne

Principaux engagements

- Servir l'intérêt public grâce à des approches efficaces et novatrices pour la réglementation des secteurs de l'alcool, des jeux, du cannabis et des courses de chevaux.
- Prendre des décisions fondées sur des données probantes pour que la réglementation soit dans l'intérêt public.
- Renforcer les bases de notre organisation de façon à appuyer les priorités et les stratégies d'affaires en expansion de l'organisme.

Mesure de rendement

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.

- **Indicateur du résultat** : Le pourcentage d'utilisateurs qui ont recours aux options numériques pour faire affaire avec la CAJO est égal ou supérieur à la cible de 85 %.

Tableau 29 – Priorité au numérique

	2020-2021	2021-2022
Pourcentage d'utilisateurs qui ont recours aux options numériques pour faire affaire avec la CAJO	89,6 %	Global : 70 % Demandes : 92 % Plaintes : 91 % Demandes de renseignements : 25 %

Projets

Être un organisme de réglementation moderne demeure un engagement clé de la CAJO, qui détermine la manière dont elle réglemente les intervenants et travaille avec eux. La Commission s'est engagée à s'appuyer sur des données probantes et sur une participation efficace des intervenants pour l'établissement et la mise en œuvre de son orientation en matière de réglementation. Les projets généraux suivants sont fondés sur l'engagement de la CAJO à l'égard de l'objectif stratégique d'être un organisme de réglementation moderne.

Cadre pour les jeux en ligne

La mise en œuvre prochaine du marché des jeux en ligne de l'Ontario, soit le 4 avril 2022, constitue une étape importante.

La CAJO a élaboré un modèle de réglementation de ce nouveau marché concurrentiel qui protège les consommateurs et leur offre des choix, réduit les formalités administratives et favorise la croissance du marché légal et les rendements pour la province.

Ce modèle tient compte des objectifs réglementaires de la CAJO pour les jeux en ligne tout en respectant les exigences uniques du marché ouvert de ces jeux. Il est le fruit d'une série de consultations auprès des intervenants de l'industrie au sujet des [Normes du registrateur pour les jeux sur Internet](#) (Normes) et des approches à des fins d'admissibilité et de conformité pour les jeux en ligne. À la suite de la [légalisation par le gouvernement fédéral des paris sur un seul événement sportif](#), la CAJO a entrepris des consultations auprès des intervenants au sujet des normes réglementaires pour les paris sportifs et événementiels, qui s'appliquent à tous les sports, aux sports électroniques, aux nouveautés et aux échanges de paris.

En fonction du modèle de réglementation des jeux en ligne, la CAJO a procédé à plusieurs changements stratégiques dans ses opérations visant la conformité et l'admissibilité afin de s'assurer que les participants au marché se conforment à la loi et agissent avec honnêteté et intégrité et dans l'intérêt public.

Le modèle d'inscription actualisé, fondé sur le risque, met l'accent sur la capacité des auteurs de demande de respecter les normes et sur leur expérience, y compris leurs antécédents dans les principaux territoires de compétence. Les activités de conformité visent à garantir la réalisation des objectifs réglementaires au moyen d'approches novatrices et ciblées. Cela comprend la définition des attentes en matière de conformité pour l'entrée sur le marché grâce à des mises à l'essai des jeux et des systèmes cruciaux et à des confirmations de la conformité aux normes de l'ensemble des systèmes, ainsi que la définition et la surveillance des domaines de conformité prioritaires, avec une surveillance et des interventions ciblées, le cas échéant.

La CAJO a prévu une prestation de services sans faille aux clients du secteur des jeux en ligne, notamment :

- en publiant des guides sur son site Web pour aider les exploitants et les fournisseurs relatifs au jeu potentiels à suivre le processus d'inscription (par exemple, le [Guide de demande pour les exploitants de jeux sur Internet](#)) et à comprendre les exigences ayant trait à la conformité lorsqu'ils participent au marché réglementé de l'Ontario (par exemple, le [Guide de conformité pour l'entrée en service des jeux sur Internet](#));
- en collaborant avec Jeux en ligne Ontario à l'élaboration et à la coordination d'un processus d'accueil solide pour s'assurer que les exploitants de jeux en ligne ont satisfait à toutes les exigences pour entrer sur le marché;
- en mettant en œuvre un modèle de service à la clientèle robuste pour le traitement des questions portant sur la réglementation et sur Jeux en ligne Ontario, y compris la réponse aux plaintes et aux demandes de renseignements;
- en améliorant le portail de jeux sur Internet de la CAJO, en préparant notamment [une nouvelle section pour le soutien des joueurs](#), qui renferme des renseignements sur le nouveau modèle de jeux en ligne et des ressources supplémentaires.

La CAJO a aussi apporté des modifications aux systèmes en vue de la mise en place du nouveau marché des jeux en ligne. Elle a entre autres mis à jour le portail en ligne [iCAJO](#) pour

inclure des demandes relatives aux jeux en ligne, des processus pour les plaintes et les demandes de renseignements et des activités soutenues de surveillance et de gestion de la conformité grâce à des données sur la réglementation.

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

En décembre 2020, la vérificatrice générale de l'Ontario a publié le rapport Audit de l'optimisation des ressources – Commission des alcools et des jeux de l'Ontario. Ce rapport contenait 26 recommandations et 62 propositions de mesures à prendre, ainsi que des réponses de la part de la direction de la CAJO et du ministère du Procureur général; 56 des mesures à prendre ont été soumises à la CAJO pour qu'elle y donne suite.

La mise en œuvre des recommandations de la vérificatrice générale de l'Ontario est l'une des cinq priorités de la Commission. La CAJO a mis sur pied une équipe chargée du projet de mise en œuvre du plan d'action ayant trait à l'audit de l'optimisation des ressources, avec des chefs de projet qui supervisent des groupes de travail devant donner suite à chaque recommandation et aux mesures connexes.

Tout au long de 2021, la CAJO a fourni des mises à jour trimestrielles régulières à Vérification interne Ontario. Elle a aussi fourni une mise à jour décrivant les engagements réalisés et en cours pour chaque recommandation au Comité permanent des comptes publics en avril 2021.

La CAJO est toujours déterminée à mettre en œuvre son plan d'action et reconnaît la valeur des recommandations de la vérificatrice générale de l'Ontario pour améliorer son efficacité en tant qu'organisme de réglementation moderne. Le plan d'action fait partie des priorités de l'organisme pour l'exercice 2022-2023.

Modernisation du secteur de l'alcool

La *Loi de 2019 sur les permis d'alcool et la réglementation des alcools* est entrée en vigueur le 29 novembre 2021, marquant une étape importante pour la réglementation des alcools en Ontario. Le nouveau cadre de réglementation des alcools mis en place en vertu de cette loi permet à la CAJO de moderniser la façon dont elle réglemente la vente, le service et la livraison de l'alcool et permet une approche plus souple.

Le nouveau cadre régissant les alcools vise à réduire le fardeau, à améliorer la surveillance et la conformité, et tient compte de l'évolution du secteur de l'alcool dans l'intérêt de la population ontarienne. Il comprend la mise en place d'une nouvelle structure pour les permis d'alcool et de circonstance, et le transfert à la CAJO du pouvoir de réglementation de certaines activités que possédait la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO).

Les normes et exigences provisoires du registrateur pour les alcools (normes provisoires) sont entrées en vigueur en vertu de la *Loi de 2019 sur les permis d'alcool et la réglementation des alcools* et maintiennent et consolident principalement un grand nombre des exigences précédentes. Au cours des prochaines années, la CAJO s'appuiera sur ce travail pour élaborer tout un modèle de réglementation axé sur les résultats, conformément à notre approche stratégique globale pour les autres secteurs réglementés.

Des mesures de responsabilité sociale renforcées ont également été instaurées avec l'établissement d'une nouvelle exigence pour les titulaires de permis d'obtenir une nouvelle attestation concernant la formation sur la vente, le service et la livraison responsables (comme Smart Serve). La CAJO a adopté cette pratique exemplaire de l'industrie tenant compte de la modernisation importante du secteur de l'alcool de l'Ontario et de la nécessité d'un engagement soutenu à l'endroit de la responsabilité sociale et de la protection du public dans le secteur de l'alcool.

La *Loi de 2019 sur les permis d'alcool et la réglementation des alcools* autorise plusieurs nouvelles activités pour les titulaires de permis, dont les suivantes :

- Les épicereries titulaires d'un permis peuvent offrir en ligne de la bière, du vin et du cidre, selon le cas, devant être ramassés au magasin, en fonction de ce qu'autorise leur permis.
- Les épicereries titulaires d'un permis sont autorisées à exposer des produits non alcoolisés, à l'exclusion des boissons énergisantes et des produits qui encouragent la consommation immodérée, dans la même zone que les produits alcoolisés (c'est-à-dire bière et cidre, vin).
- Les titulaires d'un permis de vente d'alcool sont autorisés à infuser de l'alcool pour créer des boissons ou modifier la saveur de l'alcool par des pratiques telles que le vieillissement en fût, à condition que le client en soit informé.
- Un nouvel avenant d'agrandissement temporaire permet aux fabricants disposant d'un magasin de vente au détail sur place de vendre des produits alcoolisés lors d'événements promotionnels de l'industrie, en plus de le faire dans les marchés de producteurs.
- L'élimination des limites de taux d'alcool par volume (APV) auxquelles étaient assujettis les vinibars et les brasseries (auparavant, les vinibars ne pouvaient pas vendre de vin dont le taux d'APV était supérieur à 14 % et les brasseries ne pouvaient pas vendre de bière dont le taux d'APV était supérieur à 6,5 %).
- Les centres de fermentation libre-service sont autorisés à combiner les ingrédients de plusieurs clients, ce qui permet des pratiques innovantes telles que le vieillissement en fût.
- Les fabricants sont autorisés à livrer les produits alcoolisés d'autres fabricants titulaires d'un permis qui ont un magasin de vente au détail sur place (un nouvel avenant pour la livraison permet cette activité).

Bien-être des chevaux

La CAJO continue d'être un chef de file de l'industrie pour ce qui est de favoriser la santé et la sécurité des chevaux. Au cours de l'exercice 2021-2022, les examens des décès de chevaux ont été renforcés en effectuant plus d'analyses toxicologiques à la recherche de médicaments thérapeutiques et de substances non thérapeutiques améliorant la performance. De plus, les fiches de médicaments des entraîneurs et les dossiers médicaux des vétérinaires traitants ont été examinés de plus près aux fins d'amélioration de la qualité.

Conscients du rôle essentiel qu'ils jouent dans la prévention des décès de chevaux, Services vétérinaires de la CAJO ont commencé à rencontrer les entraîneurs et leurs vétérinaires pour échanger des renseignements. Ces mesures sont conformes à l'objectif stratégique de la Commission, qui est d'être un organisme de réglementation moderne et de prendre des décisions fondées sur des données probantes en matière de réglementation dans l'intérêt du public.

La Direction de la conformité aux mesures législatives poursuit son travail sur le bien-être des chevaux afin de déterminer les variables importantes et les chevaux à risque de blessure, et d'améliorer les processus. Parmi les mesures récemment mises en œuvre, citons l'utilisation de rapports de sécurité pour aider à sélectionner les chevaux de race Thoroughbred à risque hébergés dans les hippodromes pour des examens vétérinaires en dehors des jours de course. Les rapports de sécurité sont générés par une filiale du Jockey Club et sont utilisés en tirant profit d'une expertise interne en la matière pour sélectionner les chevaux devant subir des examens inopinés afin de détecter plus tôt les problèmes de boiterie.

Excellence du service

Principaux engagements

- Chercher continuellement à bien comprendre les intervenants afin de prévoir l'évolution de leurs besoins et d'y répondre.
- Faire en sorte que l'expérience soit positive en fournissant des services clairs, opportuns et qui répondent aux attentes des personnes que nous servons.

Mesures de rendement

Tableau 30 – Expérience quant au service

Une conception axée sur le service qui optimise l'expérience, mobilise les clients de façon proactive et établit des possibilités d'amélioration.

- **Indicateur du résultat** : Le délai de traitement des demandes en ligne est égal ou inférieur (en jours) à la cible de 20 jours.
- **Indicateur du résultat** : Le pourcentage de clients satisfaits des services est égal ou supérieur à la cible de 75 %.

	2020-2021	2021-2022
Délai de traitement des demandes en ligne (en jours)	45	36
Pourcentage de clients satisfaits des services	74,0 %	65,6 %

Remarque :

- Le délai de traitement a été affecté par la COVID-19 et la mise en œuvre des services en ligne iCAJO pour les titulaires de licences de jeux de bienfaisance en novembre 2020.
- Le délai de traitement comprend le délai de traitement des demandes et les renouvellements faits à l'aide du portail iCAJO.
- L'indicateur des clients satisfaits du service est une moyenne fondée sur le site Web de la CAJO, le portail iCAJO et les appels téléphoniques.

Tableau 31 – 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.

- **Indicateur du résultat** : Le pourcentage de demandes de permis de circonstance qui ont été autodélivrés est égal ou supérieur à 90 %.

	2020-2021	2021-2022
Pourcentage de demandes de permis de circonstance autodélivrés	40,4 %	91 %

Projets

L'excellence du service est un principe fondamental ancré dans tout le travail de la CAJO, qu'il s'agisse de la prestation des services de base, de la délivrance de licences ou de permis et d'inscriptions, de la conformité, des enquêtes et de l'application des lois. Tous les projets de l'organisme sont examinés sous l'angle de l'excellence du service, ce qui permet à la CAJO d'élaborer des programmes et des politiques qui répondent le mieux aux besoins de ses clients.

Des services clairs et rapides qui répondent aux attentes

La CAJO est déterminée à offrir une expérience positive aux intervenants en fournissant des services clairs et rapides et en répondant aux attentes des personnes qu'elle sert. Grâce au portail de services numériques de l'organisme, iCAJO, 83 678 transactions ayant trait au service à la clientèle ont été effectuées. Les Services à la clientèle de la Commission ont appuyé 104 049 interactions avec les clients, y compris des appels téléphoniques, du clavardage, des demandes de renseignements en ligne, des courriels et du courrier ordinaire. En outre, 93 % des clients de l'InfoCentre ont obtenu une réponse à leur demande de renseignements ou un suivi à leur préoccupation au point de contact initial.

En raison des exigences de santé publique qui limitaient la prestation de services en personne, la majorité des services de la CAJO ont été fournis à distance en 2021-2022, à l'exception des activités liées aux courses de chevaux le jour des courses. En vue d'un retour à des activités normales, la Commission a modernisé son approche pour les services en personne en adoptant un modèle sur rendez-vous. Ce changement tient compte de l'évolution des préférences des clients qui ont commencé avant la pandémie à opter pour des services numériques, tendance qui s'est accélérée pour satisfaire les exigences de santé publique.

La plateforme du centre de communication de la CAJO devant être mise hors service par son fournisseur de services, la Commission a commencé en 2021-2022 à planifier le remplacement et la mise à jour de sa solution pour le centre de communication. Ce travail comprendra l'adoption d'une nouvelle solution à canaux multiples en 2022-2023 qui remplacera la fonctionnalité actuelle et permettra à l'organisme de faire face à l'évolution des préférences et des attentes des clients en se dotant d'un centre de communication moderne.

La vérificatrice générale de l'Ontario ayant décelé des possibilités d'améliorer le traitement des plaintes, la CAJO a établi de nouvelles procédures et offert une formation au personnel dans ce domaine. On a ainsi réussi à faire passer le délai d'exécution des inspections fondées sur les plaintes de 18,9 à 15,4 jours ouvrables.

Conception et prestation centrées sur les clients

En vue d'améliorer la conception et la prestation de ses services, la CAJO s'efforce de mieux comprendre les intervenants. Une formation visant à donner la priorité aux clients a été offerte au personnel à partir de 2020-2021 pour encourager une plus grande sensibilisation et le développement des compétences dans le domaine de la conception centrée sur les clients à la CAJO.

Des outils et des méthodologies de conception de services ont été utilisés pour les principaux projets de l'organisme afin d'améliorer l'expérience des clients et les résultats en matière de services. Ils ont englobé ce qui suit :

- le recours à des études de la clientèle, à l'établissement de personas et à la cartographie de parcours pour concevoir et valider le modèle de services pour les jeux en ligne à l'intention des exploitants, des fournisseurs et des joueurs;
- l'amélioration des processus et le renforcement des communications pour soutenir le processus de demande des magasins de vente au détail de cannabis;
- les mises à jour du modèle de services en personne de la CAJO.

La CAJO utilise des données sur les services, telles que les enquêtes sur la satisfaction des clients, les plaintes, les demandes de renseignements et les mesures de rendement des services provenant d'iCAJO, pour mieux comprendre les clients et repérer les possibilités d'amélioration des services. Cela a permis d'améliorer à la fois le site Web et le guide de demandes soumises par l'entremise d'iCAJO.

Mesure de services

Tableau 32 – Prestation de services

	2020-2021	2021-2022
Contacts au téléphone (centre de communication)	49 070	60 826
En personne (bureau central)	0 (Les services dispensés en personne au bureau central ont été interrompus et sont	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.)	passés à des services en ligne en raison de la pandémie de COVID-19.)
Clients ayant eu recours au système automatisé de messages téléphoniques	23 367	28 874
Clavardage	5 164	5 295

Tableau 33 – Communications avec les intervenants de la CAJO

	2020-2021	2021-2022
Accès au site Web de la CAJO	1 207 608	1 204 640
Fréquentation globale du site Web par rapport à celle de l'exercice précédent	-14 %	-0,25 %
Nombre d'interactions (rediffusions, réponses et réactions) sur le compte Twitter de la CAJO de la part des utilisateurs*	2 750	841
Nombre de campagnes de courriels directs de la CAJO	95	145
Nombre total de messages par courriel envoyés par la CAJO aux groupes de titulaires de permis et de licences et d'intervenants dans tous les secteurs réglementés	372 000	327 547

Remarque :

- Le nombre d'interactions sur Twitter est plus faible cette année en raison de la réduction du contenu du compte Twitter de la CAJO. Une grande portion de ce compte est consacrée aux avis publics.

Tableau 34 – Mesure de services

	2020-2021	2021-2022
Demandes de renseignements	32 874	34 719
Plaintes	2 980	3 899
% de plaintes non traitées en 30 jours (sauf les plaintes retirées)	26 %	23 %

Tableau 35 – Service et autorenouvellement en ligne

Le tableau suivant indique le pourcentage de licences, de permis, d'inscriptions et d'autorisations pour les secteurs réglementés qui ont été renouvelés automatiquement.

	2020-2021	2021-2022
Autorenouvellement des inscriptions relatives aux jeux	29 %	89 %
Autorenouvellement des licences de courses de chevaux	38 %	44 %
Autorenouvellement des permis d'alcool	8 %	37 %
Autorenouvellement des licences de cannabis	–	100 %

Priorité aux personnes

Principaux engagements

- Favoriser un lieu de travail inclusif en mettant en œuvre les recommandations de la stratégie de la CAJO en matière de diversité, d'inclusion et d'accessibilité afin de renforcer le bien-être des employés et de mieux servir la population de l'Ontario.
- Développer nos talents afin de donner du pouvoir à nos employés et d'alimenter notre réserve interne de talents en vue de la relève.

Mesures de rendement

Tableau 36 – Expérience des employés

Corrélation entre le niveau de participation et d'habilitation et une hausse de la productivité, de la motivation et de la satisfaction au travail.

- **Indicateur du résultat** : Le pourcentage d'employés qui recommanderaient la CAJO comme milieu de travail est égal ou supérieur à 75 %.
- **Indicateur du résultat** : Le pourcentage d'employés de la CAJO qui croient qu'il y a des possibilités que leurs idées soient adoptées et mises en œuvre est égal ou supérieur à 70 %.

	2020-2021	2021-2022
Pourcentage d'employés qui recommanderaient la CAJO comme milieu de travail	86 %	89 %
Pourcentage d'employés de la CAJO qui croient qu'il y a des possibilités que leurs idées soient adoptées et mises en œuvre	76 %	73 %

Remarque :

- Les mesures précédentes correspondent à un moment précis dans le temps et proviennent d'un sondage mené en septembre 2021.

Projets

La CAJO continue d'investir dans la force de son personnel et comprend l'importance de développer et de favoriser cette priorité organisationnelle. La priorité aux personnes et un engagement permanent en faveur de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité sont essentiels pour faire des progrès en vue d'atteindre cet objectif stratégique.

Diversité, inclusion et accessibilité

La CAJO est résolue à se pencher sur les besoins et les préoccupations de sa main-d'œuvre diversifiée et à renforcer l'équité pour tous, y compris les communautés racialisées du Canada, les peuples autochtones, les membres de la communauté 2SLGBTQ+, les personnes handicapées et les femmes. La CAJO s'efforce de créer une culture progressiste et souple, fondée sur la responsabilité et la confiance, afin de donner du pouvoir à ses employés et d'encourager leur perfectionnement.

La CAJO est toujours déterminée 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.

Au cours de l'année écoulée, la CAJO a travaillé en étroite collaboration avec un consultant externe objectif pour l'aider à élaborer un plan de mise en œuvre de la stratégie de diversité, d'inclusion et d'accessibilité pour sa main-d'œuvre et à se positionner en tant que chef de file dans ce domaine.

En 2021-2022, le consultant a :

- évalué la situation actuelle de la CAJO en tant que point de référence en ce qui concerne la diversité et l'inclusion;
- procédé à une analyse pour déterminer qui sont les principaux intervenants et obtenir leur avis sur la situation actuelle et sur les visées futures concernant les initiatives de diversité, d'inclusion et d'accessibilité qui touchent la main-d'œuvre;
- élaboré la stratégie de diversité, d'inclusion et d'accessibilité de la CAJO, y compris la vision, la mission, les objectifs et les mesures.

À la fin de 2021, l'équipe chargée de la consultation a formulé des recommandations pour l'élaboration du plan de mise en œuvre de la stratégie de diversité, d'inclusion et d'accessibilité, dont un grand nombre sont déjà en cours de réalisation. Par exemple, pour améliorer la responsabilité organisationnelle, au cours de 2021-2022, la CAJO a fait participer le personnel à des activités liées à la diversité, l'inclusion et l'accessibilité, telles que les suivantes :

- reconnaissance et célébration des jours et des événements significatifs tout au long de l'année pour notre personnel diversifié;
- déclaration de reconnaissance territoriale avant les réunions, partout où habitent les employés de la CAJO dans la province;
- mise à jour des plans de perfectionnement professionnel afin de favoriser un plus grand échange entre les gestionnaires et le personnel;
- tenue d'ateliers de compétence culturelle pour le personnel de direction.

La CAJO continuera d'explorer les recommandations au fur et à mesure qu'elle franchira les prochaines étapes de son cheminement en matière de diversité, d'inclusion et d'accessibilité. Au cours de 2021-2022, elle a fait des progrès quant à ses offres de programmes d'équité et a renforcé son engagement d'être une organisation inclusive donnant la priorité aux personnes.

Gestion des risques

La CAJO, à l'instar de toutes les organisations, fait face à des facteurs externes et internes qui comportent des risques et des incertitudes qui, si rien n'est fait, pourraient nuire à l'atteinte de ses objectifs stratégiques. Dans le cadre d'un cycle annuel de gestion des risques, on détermine les principaux risques et expositions auxquels la CAJO continue de faire face. Le personnel et la direction procèdent à des évaluations des risques pour aider la CAJO à mettre à jour ses principaux risques.

La gestion globale des risques est un processus continu, proactif et systématique mis en œuvre pour comprendre, gérer et communiquer les risques pour l'ensemble de l'organisme et pour aider la direction à prendre des décisions stratégiques favorisant l'atteinte des objectifs de la CAJO.

Le cadre de gestion globale des risques vise à intégrer la gestion des risques à toutes les activités et à tous les niveaux du personnel. Le cadre définit un processus permettant de déterminer et d'évaluer les risques, ainsi que de mettre en évidence et d'examiner les contrôles et les stratégies d'atténuation.

Un atelier annuel sur les risques, tenu par la Direction de la gestion des risques et de la vérification interne, permet à la haute direction de repérer et d'évaluer les principaux risques courus par la CAJO, de fixer des priorités et de prévoir des activités d'atténuation.

Les principaux risques sont examinés et approuvés par la haute direction, le Comité des finances, de la vérification et de la gestion des risques et le conseil d'administration.

Ces activités d'évaluation des risques contribuent à l'élaboration du plan de travail de vérification interne de la CAJO et jouent un rôle fondamental pour l'élaboration du plan général de la CAJO.

Risques associés à la continuité des activités

La CAJO continue d'évaluer et de mettre à jour ses plans de continuité des activités afin de garantir la continuité des services essentiels en cas d'incident perturbateur. En outre, l'amélioration de la stratégie de reprise après une catastrophe garantira que les serveurs du réseau, le stockage des données et toutes les plateformes internes/externes seront récupérés en temps utile.

Risques à l'égard de la sécurité de l'information

La CAJO continuera d'évaluer, de développer et de mettre en œuvre les politiques et les protocoles de sécurité de l'information et d'accroître la sensibilisation afin d'atténuer les cybermenaces actuelles et nouvelles et d'augmenter la qualité de la sécurité des contrôles existants. En outre, l'amélioration de la sensibilisation à la sécurité et de la formation à ce sujet permet d'accroître les connaissances et de renforcer la vigilance du personnel.

Risques financiers

La CAJO examine et renforce ses mesures d'atténuation des risques financiers afin de maintenir ses opérations et de remplir son mandat.

Analyse des résultats financiers

(en milliers de dollars)	Budget	2021-2022 (à l'exclusion d'iGO) ¹	Augmentation / (Réduction)
<u>Revenus</u>			
Droits, permis et licences	22 649 \$	29 172 \$	6 523 \$
Recouvrements - Secteur des jeux	13 446	19 735	6 289
Autres revenus	192	82	(110)
TOTAL des recettes du programme	36 287	48 989	12 702
<u>Dépenses</u>			
Traitements et salaires	61 408	63 713	2 305
Avantages sociaux	13 910	14 449	539
Autres dépenses de fonctionnement directes			
Transports et communications	925	938	13
Services	11 927	13 908	1 981
Fournitures et équipement	433	693	260
Amortissement des immobilisations corporelles	1 631	1 771	140
Créances irrécouvrables	-	7	7
TOTAL des dépenses du programme	90 234	95 479	5 245

(en milliers de dollars)	Budget	2021-2022 (à l'exclusion d'iGO) ¹	Augmentation /(Réduction)
Déficit annuel d'exploitation = Contribution du gouvernement provincial	53 947	46 490	(7 457)
<u>Acquisition d'immobilisations corporelles</u>	1 121	2 477	1 356

Remarque :

1. Jeux en ligne Ontario (iGO): Les chiffres indiqués dans le tableau ci-dessus excluent les 7,3 millions de dollars de dépenses (et les 7,3 millions de dollars de recouvrements afférents) que la CAJO a engagées au nom de Jeux en ligne Ontario entre le 6 juillet 2021 (date de la création légale de l'organisme) et le 31 mars 2022.

L'augmentation des revenus de 6.5 millions de dollars en 2021-2022 est attribuable à l'accroissement du nombre de demandeurs dans le secteur du cannabis et de la hausse des revenus des secteurs des jeux, des alcools et des courses de chevaux depuis les prolongations accordées au cours de l'exercice 2020-2021.

L'augmentation de 6,3 millions de dollars des recouvrements est attribuable à l'absence de recouvrements auprès des casinos et du secteur d'activité des jeux de bienfaisance pendant l'exercice 2020-2021 en raison des fermetures liées à la COVID-19.

L'augmentation globale des dépenses liées aux traitements et salaires et aux avantages sociaux est principalement due à l'embauche de nouveaux employés pour régler le marché libre des jeux en ligne, ainsi qu'à une hausse du coût des avantages sociaux des employés. L'augmentation des dépenses liées aux services est attribuable à la conclusion de contrats ponctuels supplémentaires et à des coûts liés à des changements apportés aux activités. L'augmentation de l'amortissement des immobilisations corporelles reflète le coût sur toute l'année de la solution d'assurance en matière de réglementation, notamment l'iAGCO, après l'achèvement de sa phase finale en octobre 2020.

L'augmentation de l'acquisition d'immobilisations corporelles est due aux améliorations apportées à iCAJO pour soutenir le secteur d'activité des jeux en ligne, la réforme du secteur des alcools et d'autres changements opérationnels.

Les dépenses de fonctionnement et les recouvrements de Jeux en ligne Ontario sont exclus de cette analyse. Les dépenses liées aux traitements et salaires et liées aux avantages sociaux ainsi que les autres dépenses de fonctionnement directes de Jeux en ligne Ontario engagées par la CAJO au nom de la filiale du 6 juillet 2021 au 31 mars 2022, pour un total de 7,3 millions de dollars (hors TVH), sont déclarées en tant que dépenses de fonctionnement de la CAJO et figurent aux postes Recouvrements – Jeux en ligne Ontario et Montant à recevoir de Jeux en ligne Ontario dans les états financiers de la CAJO.

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

États financiers

31 mars 2022

TABLE DES MATIÈRES

	<u>Page</u>
États financiers	
Énoncé de responsabilité de la direction quant à la présentation de l'information financière	3
Rapport de l'auditeur indépendant	4
État de la situation financière	7
État des résultats et du déficit accumulé	8
État de l'évolution de la dette nette	9
État des flux de trésorerie	10
Notes afférentes aux états financiers	11



Alcohol and Gaming Commission of Ontario
90 Sheppard Avenue East
Suite 200
Toronto ON M2N 0A4
416-326-8700 or 1-800-522-2876 (toll free in Ontario)
agco.ca

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario
90, avenue Sheppard Est
Bureau 200
Toronto (Ontario) M2N 0A4
416-326-8700 ou 1-800-522-2876 (sans frais en Ontario)
agco.ca/fr

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

Les états financiers ci-joints de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario ont été préparés par la direction conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public et, selon le cas, comprennent des montants fondés sur les meilleures estimations et le jugement de la direction. Les états financiers ont été établis en bonne et due forme selon un seuil d'importance relative raisonnable, et sont fondés sur les renseignements disponibles au 10 août 2022.

La direction est responsable de l'intégrité des états financiers et possède un système de contrôle interne conçu pour fournir une assurance raisonnable que les actifs sont protégés et que l'information financière fiable est disponible en temps opportun. Le système comprend des politiques et procédures formelles et une structure organisationnelle qui prévoit une délégation de pouvoir et une séparation des responsabilités appropriées.

Le conseil d'administration veille à ce que la direction s'acquitte de ses responsabilités en matière d'information financière et de contrôle interne par le biais d'un comité des finances, de la vérification et de la gestion des risques (FARM). Le comité FARM rencontre régulièrement la direction et la vérification interne en vue d'examiner les politiques et les procédures.

Les états financiers ont été examinés par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario. La responsabilité du vérificateur général consiste à indiquer si, à son avis, les états financiers sont préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada. Le rapport de l'auditeur indépendant, qui figure à la page suivante, décrit la portée de l'examen et de l'opinion du vérificateur.

Au nom de la direction :

pour Tom Mungham

Directeur général et registraire

Date : 10 août 2022

Joseph Pittari

Directrice générale de l'administration

Date : 10 août 2022



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (la « CAJO »), qui comprennent les états de la situation financière au 31 mars 2022 et au 31 mars 2021, et les états des résultats et du déficit accumulé, de l'évolution de la dette nette et des flux de trésorerie pour les exercices clos à ces dates, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la CAJO au 31 mars 2022 et au 31 mars 2021, ainsi que des résultats de son exploitation, de l'évolution de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour les exercices clos à ces dates, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

J'ai effectué mes audits 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 des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de la CAJO conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à les audits des états financiers 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.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, 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.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts 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 des états financiers prennent en se fondant sur ceux-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 les états financiers comportent 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 les états financiers 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;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Bonnie Lysyk". The signature is fluid and cursive, with the first name "Bonnie" being more prominent than the last name "Lysyk".

Toronto (Ontario)
Le 10 août 2022

Bonnie Lysyk, MBA, FCPA, FCA, ECA


Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

État de la situation financière (en milliers de dollars)

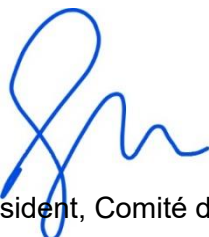
Au 31 mars 2022	Note(s)	2022	2021
Passif			
Créditeurs et charges à payer	4	9 298 \$	8 016 \$
Revenus constatés d'avance tirés des licences	5	32 958	19 086
Autres avantages sociaux futurs	6	7 245	8 145
Dépôt de garantie et dépôts des clients	7	7 720	4 380
		57 221	39 627
Actifs financiers			
Trésorerie		—	—
Débiteurs	8	422	829
Montant à recevoir de Jeux en ligne Ontario	16	7 264	—
Charges payées d'avance		372	321
Montant à recevoir de la province	9	34 949	24 969
		43 007	26 119
Dette nette		(14 214)	(13 508)
Actifs non financiers			
Immobilisations corporelles	10	14 214	13 508
Déficit accumulé		— \$	— \$

Prière de consulter les notes afférentes aux états financiers.

Au nom du conseil d'administration :



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

État des résultats et du déficit accumulé (en milliers de dollars)

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022	Note(s)	2022	2022	2021
		Budget	Chiffres réels	Chiffres réels
Revenus				
Droits, permis et licences inscriptions	5	18 650 \$	29 172 \$	22 649 \$
Recouvrements – Secteur des jeux	12	71 992	19 735	13 446
Recouvrements – Jeux en ligne Ontario	16	—	7 264	—
Autres revenus		151	82	192
	11, 15	90 793	56 253	36 287
Dépenses				
Traitements et salaires	12	67 179	66 229	61 408
Services		20 046	17 987	11 927
Avantages sociaux	6, 12	12 783	14 972	13 910
Amortissement des immobilisations corporelles	10	3 130	1 771	1 631
Transports et communications		3 026	965	925
Fournitures et équipement		1 748	812	433
Créances irrécouvrables		—	7	—
		107 912	102 743	90 234
Déficit annuel provenant des activités opérationnelles			(46 490)	(53 947)
Contribution de la province	9		46 490	53 947
Déficit annuel			—	—
Déficit accumulé au début de l'exercice			—	—
Déficit accumulé à la fin de l'exercice			— \$	— \$

Prière de consulter les notes afférentes aux états financiers.

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

État de l'évolution de la dette nette (en milliers de dollars)

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022	Note(s)	2022	2022	2021
		Budget	Chiffres réels	Chiffres réels
Déficit annuel			— \$	— \$
Acquisition des immobilisations corporelles	10	(7 863)	(2 477)	(1 121)
Amortissement des immobilisations corporelles	10	3 130	1 771	1 631
		(4 733)	(706)	510
(Augmentation) diminution de la dette		(4 733)	(706)	510
Dette nette au début de l'exercice		(13 508)	(13 508)	(14 018)
Dette nette à la fin de l'exercice		(18 241) \$	(14 214) \$	(13 508) \$

Prière de consulter les notes afférentes aux états financiers.

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

État des flux de trésorerie (en milliers de dollars)

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Activités de fonctionnement		
Déficit annuel	— \$	— \$
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	1 771	1 631
Évolution des soldes hors trésorerie :		
Augmentation des créditeurs et des charges à payer	1 282	1 396
Augmentation (diminution) des revenus constatés d'avance tirés des licences	13 872	(3 572)
(Diminution) augmentation des autres avantages sociaux futurs	(900)	135
Augmentation (diminution) du dépôt de garantie et des dépôts des clients	3 340	(2 689)
Diminution (augmentation) des débiteurs	407	(611)
(Augmentation) du montant à recevoir de Jeux en ligne Ontario	(7 264)	—
(Augmentation) des charges payées d'avance	(51)	(246)
(Augmentation) diminution du montant à recevoir de la province	(9 980)	5 077
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement	<u>2 477</u>	<u>1 121</u>
Activités d'investissement en immobilisations		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(2 477)	(1 121)
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement en immobilisations	<u>(2 477)</u>	<u>(1 121)</u>
Augmentation (diminution) nette de la trésorerie	<u>—</u>	<u>—</u>
Trésorerie au début de l'exercice	<u>—</u>	<u>—</u>
Trésorerie à la fin de l'exercice	<u><u>— \$</u></u>	<u><u>— \$</u></u>

Prière de consulter les notes afférentes aux états financiers.

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022

(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 suite à la *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. Le 29 novembre 2021, la Loi de 1996 sur la réglementation des alcools, du cannabis et des jeux et la protection du public a été abrogée et la Loi de 2019 sur la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (Loi sur la CAJO) a été promulguée, maintenant la CAJO sous un nouveau statut.

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 de 2019 sur les permis d'alcool et la réglementation des alcools*, de la *Loi de 2019 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 du Décret 1413/08 sur les licences de loterie pour les organismes de bienfaisance.

Jeux en ligne Ontario a été créé le 6 juillet 2021 en tant que société filiale de la CAJO. Voir la [Note 16](#) pour obtenir de plus amples renseignements sur la relation de la CAJO avec Jeux en ligne Ontario.

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 frais facturés aux secteurs réglementés (droits et recouvrements de coûts).

Aux termes de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la CAJO est exempte de l'impôt sur le revenu.

2. Adoption des normes comptables pour le secteur public du Canada

À compter du 1er avril 2020, la CAJO a adopté les Normes comptables pour le secteur public (NCSP) du Canada. Avant la publication des présents états financiers, la CAJO a préparé un état des revenus et des dépenses selon la comptabilité de caisse pour la première fois au cours de l'exercice 2020-2021.

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Notes afférentes aux états financiers Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022 (en milliers de dollars)

3. Principales méthodes comptables

a) Principe comptable

Les présents états financiers ont été préparés conformément aux NCSP établies par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public du Canada. Les principales méthodes comptables utilisées pour les préparer sont résumées ci-après.

b) Monnaie

Les états financiers sont présentés en dollars canadiens.

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. Les gains et pertes de réévaluation découlant des éléments libellés en devises n'ont aucune incidence sur la CAJO, car sa trésorerie, y compris les taux de change, relève du ministère des Services au public et aux entreprises (anciennement connu sous le nom de ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs), qui en assure la gestion sans frais.

c) Constatation des revenus

Les revenus générés par les droits découlant des licences ainsi que des inscriptions dans les secteurs des alcools, des jeux, des courses de chevaux et du cannabis sont comptabilisés au cours de l'exercice où ils sont délivrés. La CAJO inscrit au passif les revenus constatés d'avance tirés des licences dont la durée de validité dépasse la fin de l'exercice en cours et comptabilise les revenus sur la durée des licences.

La CAJO est autorisée à recouvrer les coûts de ses activités de réglementation conformément à la *Loi de 2019 sur la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario* (Loi sur la CAJO). Elle inscrit les montants au compte de passif-dépôts (au poste Dépôt de garantie et dépôts des clients) au moment de leur réception. Au moment de l'engagement des coûts de réglementation, la CAJO constate les recouvrements dans les revenus (au poste Recouvrements – Secteur des jeux), ce qui règle le compte de passif-dépôts. À l'heure actuelle, elle ne recouvre les coûts de ses activités de réglementation qu'auprès du secteur des jeux.

Les autres revenus englobent les dépenses de l'exercice précédent et les dépenses accordées par un tribunal reçus au cours de l'exercice.

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022

(en milliers de dollars)

3. Principales méthodes comptables (suite)

d) Constatation des dépenses

Les dépenses sont prises en compte selon une comptabilité d'exercice. Les dépenses sont prises en compte dans l'exercice au cours duquel les événements donnant lieu à la dépense se produisent et les ressources sont consommées.

e) Instruments financiers

Tous les instruments financiers sont inclus dans l'état de la situation financière et sont évalués initialement à la juste valeur, puis au coût.

f) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût, ce qui comprend les montants directement liés à l'acquisition, à la conception, à la construction, à l'aménagement ou à l'amélioration des immobilisations.

Le coût des immobilisations corporelles est amorti selon la méthode linéaire sur leur durée d'utilité, comme suit :

	<u>Durée</u>
Logiciel de gestion d'entreprise	10 ans
Matériel informatique	3 à 6 ans

Les immobilisations en cours de construction ne sont pas amorties tant que la construction n'est pas terminée et que les immobilisations ne sont pas prêtes à être utilisées selon leur utilisation prévue.

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Notes afférentes aux états financiers Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022 (en milliers de dollars)

3. Principales méthodes comptables (suite)

g) Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers exige que la direction exerce son jugement et qu'elle utilise des hypothèses et des estimations qui ont une incidence sur les montants inscrits au titre des actifs et des passifs à la date des états financiers, ainsi que sur les montants des revenus et des dépenses comptabilisés au cours des périodes visées.

Les postes nécessitant l'utilisation d'estimations notables comprennent la durée économique des immobilisations corporelles et les autres avantages sociaux futurs.

Les estimations reposent sur les meilleures informations disponibles au moment de la préparation des états financiers et sont révisées chaque année pour tenir compte des nouvelles informations disponibles. Il existe une incertitude d'évaluation dans les états financiers. Les résultats réels pourraient différer des présentes estimations.

h) Modifications futures aux normes comptables

i. Chapitre SP 3400 – Revenus

La nouvelle norme fournit un cadre pour la comptabilisation des revenus en établissant une distinction entre les revenus provenant d'opérations qui comprennent des obligations de prestation, appelées opérations avec contrepartie directe, et les revenus provenant d'opérations qui ne comprennent pas d'obligations de prestation, appelées opérations sans contrepartie directe. Bien qu'il soit impossible de déterminer raisonnablement l'incidence de tout changement sur les états financiers de la CAJO à l'heure actuelle, l'organisme a l'intention de mettre en œuvre la norme à compter du 1er avril 2023, pour l'exercice 2023-2024.

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Notes afférentes aux états financiers Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022 (en milliers de dollars)

4. Crédoiteurs et charges à payer

	2022	2021
Créditeurs	1 145 \$	1 189 \$
Charges à payer au titre des dépenses de fonctionnement	4 155	3 230
Autres avantages sociaux cumulés	3 736	3 592
Charges à payer au titre des actifs immobilisés	262	5
	9 298 \$	8 016 \$

Les crédoiteurs se rapportent en grande partie à des opérations commerciales ordinaires avec des fournisseurs tiers et sont assujettis aux conditions de paiement standard du gouvernement provincial.

Les charges à payer pour les dépenses de fonctionnement concernent les biens ou services reçus, mais non payés, y compris les traitements et salaires standard, les avantages sociaux et les charges d'exploitation courantes.

Les autres avantages sociaux cumulés comprennent les crédits de congé annuel accumulés par les employés et les accords de continuation du salaire.

5. Revenus constatés d'avance tirés des licences

Les revenus constatés d'avance tirés des licences représentent les paiements reçus pour les licences dont la durée dépasse le cycle d'exploitation en cours. Les variations des soldes des revenus constatés d'avance tirés des licences pendant l'exercice en cours se résument comme suit :

	2022			
	Solde au début de l'exercice	Montants reçus comptabilisés au cours de l'exercice	Montants au cours de l'exercice	Solde à la fin de l'exercice
Cannabis	12 660 \$	4 744 \$	(7 860) \$	9 544 \$
Jeux	466	15 484	(3 045)	12 905
Courses de chevaux	324	1 330	(783)	871
Alcools	5 636	8 879	(4 877)	9 638
	19 086 \$	30 437 \$	(16 565) \$	32 958 \$

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Notes afférentes aux états financiers
Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022
(en milliers de dollars)

5. Revenus constatés d'avance tirés des licences (suite)

	2021			
	Solde au début de l'exercice	Montants reçus au cours de l'exercice	Montants comptabilisés au cours de l'exercice	Solde à la fin de l'exercice
Cannabis	8 239 \$	8 067 \$	(3 646) \$	12 660 \$
Jeux	4 217	255	(4 006)	466
Courses de chevaux	507	505	(688)	324
Alcools	9 695	1 675	(5 734)	5 636
	22 658 \$	10 502 \$	(14 074) \$	19 086 \$

6. Avantages sociaux futurs

a) Coût des régimes de retraite

Certains employés de la CAJO cotisent au Régime de retraite de la fonction publique (RRFP) et au Régime de retraite du Syndicat des employées et 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 nombreux organismes provinciaux. La Province de l'Ontario est le seul promoteur du RRFP et est co-promoteur du Régime de retraite du SEFPO avec le Syndicat des employées et employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO). Les promoteurs de ces régimes déterminent les paiements annuels de la CAJO aux régimes respectifs. Les responsabilités de la CAJO à l'égard du RRFP et du Régime de retraite du SEFPO se limitent à ses cotisations. Les paiements à des régimes sont comptabilisés au titre des dépenses lorsque les employés ont rendu le service leur donnant droit aux cotisations. Les paiements annuels exigés de la CAJO de 5 012 \$ (4 612 \$ en 2021) figurent au poste Avantages sociaux dans l'état des résultats et du déficit accumulé.

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Notes afférentes aux états financiers Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022 (en milliers de dollars)

6. Avantages sociaux futurs (suite)

b) Autres avantages sociaux futurs

Les obligations au titre des indemnités de cessation d'emploi, des cotisations au régime de protection du revenu de longue durée (PRLD) et des droits à la banque de temps acquis par les employés admissibles figurent au poste Autres avantages sociaux futurs dans l'état de la situation financière.

	2022	2021
Droits aux indemnités de cessation d'emploi	4 778 \$	5 427 \$
Cotisations au régime de PRLD	1 633	1 402
Droits à la banque de temps	834	1 316
	7 245 \$	8 145 \$

i. Droits aux indemnités de cessation d'emploi

Les employés embauchés avant le 1er avril 2015 et qui ont accumulé au moins cinq (5) années de service continu en tant qu'employés permanents à temps plein de la CAJO au 1er avril 2015 auront droit à une indemnité de cessation d'emploi équivalente à une semaine de salaire de base pour chaque année de service actif jusqu'à concurrence de seize (16) semaines en cas de retraite, de démission ou de décès.

Les employés embauchés avant le 1er avril 2015 et qui n'ont pas accumulé cinq (5) années de service continu en tant qu'employés permanents à temps plein au 1er avril 2015 n'auront droit à une indemnité de cessation d'emploi en cas de retraite, de démission ou de décès que s'ils ont accumulé au moins dix (10) années de service continu en tant qu'employés permanents à temps plein à la date de leur retraite, de leur démission ou de leur décès. L'employé qui satisfait à ces exigences aura droit à une indemnité de cessation d'emploi équivalente à une semaine de salaire de base pour chaque année de service actif jusqu'à concurrence de seize (16) semaines en cas de retraite, de démission ou de décès.

Les droits aux indemnités de cessation d'emploi ont été calculés selon un taux d'actualisation de 3,19 % (2,37 % en 2021) et une durée moyenne de service restante de 13 ans (13 ans en 2021). L'ajustement au coût de la vie utilisé dans le calcul était de 1 % (1 % en 2021), conformément à la dernière convention collective entre la CAJO et la section locale 565 du SEFPO.

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022, ces coûts s'élèvent à 469 \$ (572 \$ en 2021) et sont inclus dans les avantages sociaux dans l'état des résultats et du déficit accumulé.

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Notes afférentes aux états financiers Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022 (en milliers de dollars)

6. Avantages sociaux futurs (suite)

ii. Cotisations au régime de PRLD

Conformément aux exigences du RRFP et du Régime de retraite du SEFPO, la CAJO verse les cotisations patronales ordinaires et les cotisations des membres aux régimes de retraite pour les périodes pendant lesquelles ils sont admissibles aux prestations de PRLD ou les reçoivent.

L'ajustement au coût de la vie des cotisations aux régimes de retraite a été déterminé par les commissions des pensions, soit 2,4 % à partir de janvier 2022 (1 % en 2021). Chaque entente de PRLD a été évaluée individuellement, en fonction de sa durée et du taux d'actualisation correspondant, en utilisant le taux moyen pondéré des taux de la courbe de rendement des obligations de l'Ontario.

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022, ces coûts s'élèvent à 506 \$[(10) \$ en 2021] et sont inclus dans les avantages sociaux dans l'état des résultats et du déficit accumulé.

iii. Droits à la banque de temps

Les employés admissibles de la CAJO peuvent accumuler jusqu'à dix (10) jours de vacances à la fin de chaque année civile dans la « banque de temps », jusqu'à concurrence de 125 jours au total. Les employés peuvent utiliser ces jours dans la banque de temps que lorsqu'ils quittent l'organisation, sous forme de congé ou de paiement forfaitaire.

Les droits à la banque de temps ont été calculés selon un taux d'actualisation de 3,10 % (2,12 % en 2021) et une durée moyenne de service restante de 10 ans (9 ans en 2021). L'ajustement au coût de la vie utilisé dans le calcul était de 1 % (1 % en 2021), conformément à la dernière convention collective entre la CAJO et la section locale 565 du SEFPO.

c) 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 les présents états financiers.

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Notes afférentes aux états financiers Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022 (en milliers de dollars)

7. Dépôt de garantie et dépôts des clients

	2022	2021
Ordres de payer une amende	1 124 \$	1 022 \$
Dépôts du secteur des jeux	6 582	3 323
Autres dépôts	14	35
	7 720 \$	4 380 \$

Ces dépôts sont établis en vertu de la Loi sur la CAJO, qui autorise la CAJO à établir les droits et autres frais liés à l'application des lois mentionnées à la [Note 1](#). La nature de ces dépôts est la suivante :

- Ordres de payer une amende (ordres) : Aux termes du paragraphe 12(2) de la Loi sur la CAJO, les amendes servent de mesure administrative pour promouvoir la conformité réglementaire auprès de toutes les entités que la CAJO réglemente dans les secteurs des alcools, des jeux, des courses de chevaux et de la vente au détail de cannabis, et ne peuvent être utilisées qu'à des fins de sensibilisation, d'information et de formation.
- Dépôts liés aux enquêtes sur les jeux : Aux termes de l'article 9 de la *Loi sur la réglementation des jeux*, tous les demandeurs/inscrits sont tenus de payer les coûts raisonnables d'une demande de renseignements ou d'une enquête liée aux inscriptions pour les jeux en vertu de la Loi.

8. Débiteurs

Les débiteurs concernent les revenus tirés des droits, permis, licences et inscriptions pour les paiements en souffrance des exploitants de courses de chevaux, et les ordres en souffrance en raison des périodes d'appel.

	2022	2021
Débiteurs	444 \$	1 029 \$
Provision pour créances douteuses	(22)	(200)
	422 \$	829 \$

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Notes afférentes aux états financiers Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022 (en milliers de dollars)

9. Montant à recevoir de la province

Le montant à recevoir de la province représente la différence entre les rentrées de fonds versées à la province par la CAJO et les dépenses payées par la CAJO. Si la CAJO enregistre un déficit au cours d'un exercice donné, ce déficit est couvert par la province et figure au poste Contribution de la province dans l'état des résultats et du déficit accumulé.

La trésorerie reçue par la CAJO est déposée directement dans le Trésor. Les factures de la CAJO sont réglées à même le Trésor de la province au nom de la CAJO et imputées au budget de l'organisme. Les biens et services fournis par d'autres ministères visés par la [Note 12](#) sont traités comme des facturations internes interministérielles et figurent au poste Montant à recevoir de la province.

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Notes afférentes aux états financiers
Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022
(en milliers de dollars)

10. Immobilisations corporelles

	Logiciel de gestion d'entreprise	Matériel informatique	Construction en cours	2022
Coût				
Solde d'ouverture	15 850 \$	3 545 \$	— \$	19 395 \$
Acquisitions	—	467	2 010	2 477
Transferts sortants	—	(227)	—	(227)
Transferts depuis les immobilisations en cours de construction	1 829	—	(1 829)	—
Solde de clôture	17 679	3 785	181	21 645
Amortissement cumulé				
Solde d'ouverture	3 632	2 255	—	5 887
Acquisitions	1 295	476	—	1 771
Transferts sortants	—	(227)	—	(227)
Solde de clôture	4 927	2 504	—	7 431
Valeur comptable nette	12 752 \$	1 281 \$	181 \$	14 214 \$
2021				
	Logiciel de gestion d'entreprise	Matériel informatique	Construction en cours	2021
Coût				
Solde d'ouverture	15 422 \$	2 764 \$	88 \$	18 274 \$
Acquisitions	—	781	340	1 121
Transferts sortants	—	—	—	—
Transferts depuis les immobilisations en cours de construction	428	—	(428)	—
Solde de clôture	15 850	3 545	—	19 395
Amortissement cumulé				
Solde d'ouverture	2 382	1 874	—	4 256
Acquisitions	1 250	381	—	1 631
Transferts sortants	—	—	—	—
Solde de clôture	3 632	2 255	—	5 887
Valeur comptable nette	12 218 \$	1 290 \$	— \$	13 508 \$

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Notes afférentes aux états financiers
Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022
(en milliers de dollars)

11. Revenus

	Vente au détail de cannabis	Jeux	Courses de chevaux	Alcools	Autre	2022
Droits, licences et inscriptions	7 859 \$	6 169 \$	7 473 \$	7 671 \$	— \$	29 172 \$
Recouvrements – Secteur des jeux	—	19 735	—	—	—	19 735
Recouvrements – Jeux en ligne Ontario	—	7 264	—	—	—	7 264
Autres revenus	—	—	—	—	82	82
	7 859 \$	33 168 \$	7 473 \$	7 671 \$	82 \$	56 253 \$

	Vente au détail de cannabis	Jeux	Courses de chevaux	Alcools	Autre	2021
Droits, licences et inscriptions	3 646 \$	5 823 \$	6 633 \$	6 547 \$	— \$	22 649 \$
Recouvrements – Secteur des jeux	—	13 446	—	—	—	13 446
Recouvrements – Jeux en ligne Ontario	—	—	—	—	—	—
Autres revenus	—	—	—	—	192	192
	3 646 \$	19 269 \$	6 633 \$	6 547 \$	192 \$	36 287 \$

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022

(en milliers de dollars)

12. 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, à l'exception des opérations avec Jeux en ligne Ontario, la filiale de la CAJO, qui sont décrites dans la [Note 16](#).

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.

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. La CAJO prend en charge les coûts des agents de la Police provinciale de l'Ontario qui travaillent au sein de son Bureau des enquêtes et de l'application des lois 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 2022, le ministère du Procureur général a facturé 15 126 \$ (14 488 \$ en 2021) pour ces coûts, qui figurent aux postes Traitements et salaires, Avantages sociaux et Services dans l'état des résultats et du déficit accumulé.
- (ii) Le ministère des Services au public et aux entreprises (anciennement appelé ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs) fournit à la CAJO des services administratifs et des services de télécommunications et de réseaux. Pour l'exercice clos le 31 mars 2022, le ministère des Services au public et aux entreprises a facturé 1 382\$ (1 464 \$ en 2021) pour ces coûts, qui figurent aux postes Transports et communications et Services dans l'état des résultats et du déficit accumulé. Le ministère des Services au public et aux entreprises fournit aussi, sans frais, d'autres services à la CAJO, notamment des services de comptabilité, de versement des taxes et impôts et de gestion de 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

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022

(en milliers de dollars)

12. Opérations entre apparentés (suite)

- 31 mars 2022, le ministère a facturé 667 \$ (661 \$ en 2021) pour ces coûts, qui figurent au poste Services dans l'état des résultats et du déficit accumulé.
- (iv) Pour l'exercice clos le 31 mars 2022, le ministère du Procureur général a facturé à la CAJO 351 \$ (481 \$ en 2021) 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; ces coûts figurent aux postes Traitements et salaires, Avantages sociaux et Services dans l'état des résultats et du déficit accumulé.
- (v) Le ministère du Procureur général fournit à la CAJO des bureaux loués à six emplacements (six en 2021) aux quatre coins de la province. Le ministère du Procureur général paie les coûts de ces baux à même ses crédits votés. Pour l'exercice clos le 31 mars 2022, les coûts de location étaient de 4 354 \$ (4 272 \$ en 2021).

b) Ontario Racing Management Inc. (ORM)

Pour l'exercice clos le 31 mars 2022, la CAJO a versé à l'ORM 114 \$ (120 \$ en 2021) pour la location d'un emplacement de bureau. L'accord de licence d'utilisation de l'espace a débuté le 1er août 2016 et expirera le 31 juillet 2026, à moins qu'il ne soit résilié plus tôt conformément à l'accord en question. La CAJO reconnaît que l'ORM est assujettie aux modalités du bail principal avec Pearson Corporate Centre GP Inc.

c) Société des loteries et des jeux de l'Ontario (SLJO)

La CAJO recouvre auprès de la SLJO les coûts liés à la réglementation des loteries, des jeux sur Internet (jeux en ligne), des jeux de bienfaisance et des casinos de la SLJO. Pour l'exercice clos le 31 mars 2022, la CAJO a reçu 17 635 \$ (11 286 \$ en 2021), dont elle a comptabilisé 12 447 \$ (12 590 \$ en 2021) en compensation des coûts réglementaires engagés pendant l'exercice. Les montants restants sont comptabilisés en tant que dépôts inclus dans les dépôts de garantie et dépôts des clients dans l'état de la situation financière jusqu'à ce que des coûts futurs soient engagés.

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022

(en milliers de dollars)

13. Rémunération du conseil d'administration de la CAJO

Le conseil d'administration de la CAJO est constitué de membres nommés à temps partiel. La rémunération totale versée aux membres du conseil d'administration au cours de l'exercice était de 136 \$ (105 \$ en 2021).

14. Risques liés aux instruments financiers

a) Risque de taux d'intérêt

Par risque de taux d'intérêt, on entend le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. La CAJO est exposée au risque de taux d'intérêt à l'égard de son passif au titre des autres avantages sociaux futurs. Les taux d'actualisation utilisés dans les flux de trésorerie futurs pour les autres avantages sociaux futurs sont basés sur la courbe de rendement des obligations de l'Ontario, en fonction de la durée moyenne de service restante prévue des employés ou de la durée des flux de trésorerie futurs.

b) Risque de crédit

Par risque de crédit, on entend le risque qu'une partie à un instrument financier entraîne une perte financière pour l'autre partie en manquant à ses obligations. L'exposition de la CAJO au risque de crédit est minime, car la majorité des créances proviennent de la province de l'Ontario et de Jeux en ligne Ontario (une partie apparentée sous contrôle commun de la province de l'Ontario).

c) Risque de change

L'exposition de la CAJO au risque de change est minime, étant donné que très peu d'opérations sont effectuées dans des monnaies autres que le dollar canadien.

d) Risque de liquidité

L'exposition de la CAJO au risque de liquidité est minime, puisqu'elle peut recouvrer ses coûts au moyen des revenus et des recouvrements auprès d'entités qui font partie des secteurs réglementés. Aussi, tout déficit de revenus par rapport aux dépenses est absorbé par la province et est constaté au poste Montant à recevoir de la province dans l'état de la situation financière.

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022

(en milliers de dollars)

15. Incidences de la COVID-19

La pandémie de COVID-19 a continué de nuire aux industries et aux secteurs que la CAJO réglemente au cours des exercices 2020-2021 et 2021-2022.

Par une série d'annonces entre le 18 mars 2020 et le 14 janvier 2021, la CAJO a prolongé la durée des permis, des licences, des autorisations et des inscriptions.

À compter du 18 mars 2020, les prolongements globaux suivants ont été accordés :

- a. Licences, autorisations et inscriptions en vigueur ayant trait aux alcools et aux jeux : 15 mois;
- b. Licences, autorisations et inscriptions en vigueur ayant trait au cannabis : 9 mois;
- c. Licences de professionnel du cheval en vigueur : 12 mois;
- d. Licences de professionnel du cheval expirées dans les six mois suivants le 18 mars 2020 : 12 mois.

Pour l'exercice 2021-2022, la CAJO a renoncé aux 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 des ordonnances de confinement rendues aux termes de la *Loi de 2020 sur la réouverture de l'Ontario (mesures adaptables en réponse à la COVID-19)* et de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence*.

La CAJO a renoncé aux recouvrements des coûts de réglementation auprès des casinos et des sites de jeux de bienfaisance de la SLJO pour la période allant du 1er avril au 30 septembre 2021 et pour le mois de janvier 2022.

Ces mesures d'allègement des coûts ont entraîné une réduction considérable des revenus pour les exercices clos le 31 mars 2021 et le 31 mars 2022.

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Notes afférentes aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022

(en milliers de dollars)

16. Jeux en ligne Ontario

Jeux en ligne Ontario a été créée le 6 juillet 2021 en vertu du Règlement de l'Ontario 517/21 pris en application de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools, du cannabis et des jeux et la protection du public*, et est maintenue en vertu du Règlement de l'Ontario 722/21 pris en application de la *Loi de 2019 sur la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario*. Jeux en ligne Ontario est responsable de l'organisation et de l'administration des jeux en ligne offerts par des opérateurs de jeux privés.

En plus de ses responsabilités réglementaires, la CAJO recommande au procureur général les nominations au conseil d'administration de Jeux en ligne Ontario. Le procureur général est chargé de nommer les membres du conseil d'administration de Jeux en ligne Ontario sur la base de ces recommandations. Le ministre des Finances détermine l'échéancier des remises de fonds de Jeux en ligne Ontario à la province de l'Ontario. Par conséquent, les résultats financiers de Jeux en ligne Ontario ne sont pas consolidés dans les présents états financiers, car Jeux en ligne Ontario est contrôlé par la province de l'Ontario et ses résultats sont consolidés dans les états financiers de la province.

Le 6 septembre 2021, la CAJO et Jeux en ligne Ontario ont conclu une entente de ressources communes. Par l'intermédiaire de cette entente, la CAJO fournit à Jeux en ligne Ontario des services de ressources humaines, de paie, d'approvisionnement et de technologie de l'information selon le principe du recouvrement des coûts. Pour l'exercice clos le 31 mars 2022, la CAJO a directement acquitté des dépenses (y compris les salaires et avantages sociaux des employés de Jeux en ligne Ontario et les factures de fournisseurs) totalisant 7 264 \$ (néant en 2021) pour le compte de Jeux en ligne Ontario. Ces dépenses figurent au poste Dépenses dans l'état des résultats et du déficit accumulé. Le recouvrement associé à ces coûts est reflété au poste Recouvrements – Jeux en ligne Ontario dans l'état des résultats et du déficit accumulé. Au 31 mars 2022, le solde total de 7 264 \$ (néant en 2021) est en souffrance et figure au poste Montant à recevoir de Jeux en ligne Ontario dans l'état de la situation financière.

Avant la constitution de Jeux en ligne Ontario en personne morale le 6 juillet 2021, la CAJO avait engagé des coûts de 954 \$ (902 \$ en 2021) relativement à l'élaboration d'un cadre pour un marché de jeux sur Internet proposés par des exploitants de jeux privés. Ces coûts ne seront pas recouverts auprès de Jeux en ligne Ontario.

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 de décision 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 : 31 mars 2025

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

Eric Anthony Clear (Tony) Williams

MEMBRE

Première nomination : 22 juillet 2020

Expiration du mandat : 21 juillet 2023

D^r John Hayes

MEMBRE

Première nomination : 1^{er} avril 2016

Expiration du mandat : 31 mars 2023

Rétrospective de l'année

En mars 2022, Stanley Sadinsky a été nommé pour un autre mandat de trois ans au poste de président du CACC.

L'industrie des courses de chevaux a fait face à de nouveaux défis au cours de l'année en raison de la pandémie de COVID-19 et des arrêts temporaires des courses. Le CACC a continué de mettre l'accent sur un processus d'arbitrage équitable et accessible pour tous les participants, tout en veillant à la santé et au bien-être de son personnel de première ligne, des intervenants et du public.

En raison de la pandémie de COVID-19, conformément aux règles sur les courses (règle 3.8), le CACC a ajourné toutes les audiences en personne en mars 2020 et procédé à des audiences électroniques à compter de juillet 2020. Au cours de 2021-2022, les audiences se sont poursuivies par voie électronique. Ces audiences 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.

Le CACC a reçu un total de 32 avis d'appels et a tenu un total de 36 audiences virtuelles au cours des 60 jours d'audience de l'exercice. Ce faisant, il a éliminé la totalité de son arriéré de cas. Pour les audiences de type A, qui sont généralement des affaires complexes aux conséquences importantes, des conférences préalables aux audiences ont permis d'accélérer le processus. En ce qui concerne les audiences de type B, moins complexes, le délai moyen entre le dépôt de l'appel et l'audience était de 48,5 jours (par rapport à 96 jours en 2019-2020).

Rapport statistique pour 2021-2022

Avis d'appels

Nombre d'avis d'appels déposés devant le CACC en 2020-2021	Nombre d'avis d'appels déposés devant le CACC en 2021-2022
59	32

Appels selon le type d'infraction

	2020-2021	2021-2022
Interférence	14	10
Alcool ou drogue chez une personne	0	0
Drogue ou médicament chez les chevaux	20	7
Incitation	12	4
Autre infraction liée aux courses	13	11

Requêtes

Nombre de requêtes
43

Requêtes en sursis	Ordonnances	Autres genres de requêtes
16	19	8

Audiences

Audiences électroniques	Jours supplémentaires – plusieurs audiences	Nombre total de jours d'audience
36	24	60

Audiences d'appel	Audiences de suspension	Audiences de requêtes
26	4	6



Rapport annuel 2021-2022 de Jeux en ligne Ontario

Note de service à l'intention de : L'honorable Doug Downey
Procureur général

De : Dave Forestell
Président
Jeux en ligne Ontario

Je suis ravi de vous présenter le rapport annuel de Jeux en ligne Ontario concernant la période du 6 avril 2021 au 31 mars 2022.

A handwritten signature in blue ink that reads 'Dave Forestell'.

Dave Forestell
Président



Rapport annuel 2021-2022

Table des matières

Message du président	2
Message de la directrice générale	3
Description des activités au cours de l'année	5
Rendement opérationnel	7
Événements de risque	8
Renseignements sur le conseil	9
Résultats conformes au mandat	10
Discussion et analyse de la gestion	10
Faits saillants financiers	11
États financiers	13

Message du président

Le 4 avril, l'Ontario a ouvert avec succès le marché des jeux en ligne. Jeux en ligne Ontario (iGO) a été fondée neuf mois auparavant, avec un mandat clair. Pendant cette période, nous avons bâti une organisation de toutes pièces. Nous avons tout bâti, depuis les petites tâches comme la création d'un site Web, jusqu'aux décisions essentielles, comme le recrutement du personnel adéquat et la création d'un processus d'intégration transparent pour les exploitants. Chaque décision a été prise avec un seul objectif en tête : créer le meilleur marché des jeux en ligne au monde.

En créant iGO de A à Z, nous avons eu l'occasion de redéfinir le fonctionnement d'une agence gouvernementale. Quel est l'ordre de priorité d'un organisme sachant que chaque processus, chaque employé et chaque décision constitue une première? En d'autres termes, comment devrions-nous diriger l'entreprise? Pour créer le meilleur marché des jeux au monde, nous devons non seulement travailler avec les exploitants, mais aussi comprendre leurs activités et leurs problèmes tout en maintenant nos dépenses à un niveau bas et notre équipe réduite.

Nous avons créé un processus d'accueil de classe mondiale qui, comme nous l'ont dit, est l'étalon or sur la scène internationale. Cela illustre la philosophie qui sous-tend toutes les décisions prises par iGO : faciliter les affaires avec nous. iGO travaille avec les exploitants pour offrir des solutions de jeux en ligne de classe mondiale, ce qui signifie davantage de choix, de concurrence et d'avantages pour les joueurs et la province.

L'avenir est prometteur. Alors qu'iGO continue d'accueillir les exploitants, de protéger les Ontariens et de veiller au bon fonctionnement du marché, nous obtenons déjà des résultats concrets pour les contribuables. Nous prévoyons que d'autres exploitants se joindront au marché en 2023, ce qui débouchera sur des avantages économiques et des revenus accrus pour les Ontariens. Nous veillerons également à ce que les investissements réalisés par les exploitants légaux soient protégés et valorisés en prenant des mesures supplémentaires pour sévir contre le marché illégal. Les exploitants illégaux ne partagent pas leurs revenus avec la province et ne sont pas régis par nos règles strictes en matière de jeu responsable, de lutte contre le blanchiment d'argent ou de protection des joueurs. Pour que notre marché légal prospère, nous devons sévir contre le marché illégal. La lutte contre le marché illégal sera une priorité importante pour iGO.

Enfin, nous prévoyons que le marché des jeux d'argent deviendra plus dynamique, plus innovant et plus concurrentiel à mesure que le marché se développera. Les exploitants du secteur privé vont fusionner, se consolider, se développer et changer. De nouveaux produits et de nouvelles demandes de la part des joueurs apparaîtront, comme il se doit. En donnant la priorité à l'innovation et à la souplesse, iGO peut continuer à aider le secteur privé à se développer, à offrir un choix aux joueurs et à maximiser le rendement pour la province.

Son lancement a été très réussi, et des centaines de milliers d'Ontariens sont venus participer à notre marché hautement concurrentiel. Le conseil d'administration, l'équipe de direction, chaque membre du personnel d'iGO et les partenaires au sein du gouvernement et de l'organisme de réglementation méritent des félicitations. Cependant, le travail ne s'arrête pas là, l'avenir est prometteur pour l'Ontario et en écoutant les exploitants et les joueurs, nous apprendrons, nous grandirons et nous ferons de notre mieux pour servir les intérêts des Ontariens.



Dave Forestell
Président du conseil d'administration, Jeux en ligne Ontario

Message de la directrice générale

La création d'une nouvelle organisation pendant la pandémie a présenté son lot de défis. Avec la création d'iGO le 6 juillet 2021, notre mandat était clair : diriger et gérer les loteries en ligne de la province d'une manière qui favorise le jeu responsable et le choix des consommateurs. La réalisation de cette vision, en neuf mois seulement, a exigé beaucoup d'efforts et de compétences.

Bâtir l'équipe :

Pour que le marché des jeux en ligne de l'Ontario soit fonctionnel, iGO avait besoin d'une équipe agile, créative et innovante. Tout au long de l'exercice 2021-2022, nous avons intégré un petit groupe de personnes talentueuses capables de réfléchir en termes numériques d'abord, de comprendre le paysage du jeu d'argent et de travailler rapidement pour résoudre les défis posés par les exploitants, les clients et le gouvernement.

Nous avons fait des recherches et évalué l'efficacité d'autres territoires dans le monde. Grâce à cette expertise, nous avons élaboré des politiques claires et un accord d'exploitation détaillé qui ont créé un paysage équitable et concurrentiel pour les exploitants, tout en protégeant et en promouvant la sécurité des consommateurs et en veillant à ce que nous nous acquittions de nos responsabilités en matière de conduite et de gestion. De là, nous avons embauché des gestionnaires de comptes individuels pour accompagner les exploitants tout au long du processus d'intégration, garantissant ainsi un marché concurrentiel au moment du lancement et la première étape de la lutte contre le marché illégal, augmentant ainsi les revenus de la province et la protection des joueurs pour les Ontariens.

Le numérique d'abord et avant tout :

La numérisation est au cœur de nos activités. Puisque tous les produits que nous réalisons et gérons actuellement sont des produits exclusivement en ligne, notre organisation comprend et apprécie les avantages uniques de la numérisation d'abord et avant tout. Nous ne pouvons pas attendre des entreprises numériques qu'elles soient supervisées par des processus papier. L'adoption de cette approche dès le premier jour - et la poursuite de la numérisation à l'avenir - se traduira par un faible ratio dépenses/recettes, maximisant ainsi la valeur pour les contribuables et les exploitants.

Favoriser la création et l'innovation :

En préparant le lancement du marché légal des jeux en ligne, des décisions essentielles ont dû être prises concernant le type de marché que nous voulions contribuer à créer. Un grand nombre de ces décisions concernant le marché (un taux de partage des revenus compétitif, pas de connexion terrestre, pas de plafonnement des licences, etc.) ont mis l'accent sur la concurrence. Une véritable concurrence entre les exploitants signifie un choix accru pour les consommateurs et des offres de produits innovants pour attirer les joueurs. Ce principe, qui consiste à favoriser la concurrence et l'innovation, est au cœur de la stratégie d'iGO et continuera d'orienter les décisions de l'organisation à l'avenir.

Lancement du marché :

Bien entendu, toutes ces valeurs et décisions ont mené au lancement du marché des jeux en ligne de l'Ontario le 4 avril 2022. Dans les quelques mois qui se sont écoulés entre le 4 avril et le 10 août 2022, 21 exploitants ont déjà rejoint le marché, offrant 35 sites et des milliers de jeux et de possibilités de paris uniques aux consommateurs. En seulement quelques mois, ce marché est rapidement devenu l'un des

plus grands territoires de jeux en ligne réglementés au monde, et il est en bonne voie pour générer des revenus tangibles pour la province. Nous nous attendons à ce que ces chiffres, dans tous les domaines, continuent de croître.

La question pour iGO, et ses exploitants, devient maintenant une question de croissance et de durabilité. Il est essentiel de s'appuyer sur les premières réussites de l'organisation. En continuant d'attirer les talents internes, en adoptant la numérisation et en favorisant un marché concurrentiel et innovant qui donne la priorité à la sécurité des joueurs, le gouvernement, les exploitants et les joueurs obtiendront de meilleurs résultats. Avec ces fondations en place, iGO peut continuer à aider à construire le meilleur marché du jeu au monde.



Martha Otton
Directrice générale, Jeux en ligne Ontario

Description des activités au cours de l'année

Jeux en ligne Ontario (iGO) est une agence du gouvernement de l'Ontario, définie dans la législation comme une filiale de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO), qui a la responsabilité de mener et gérer les jeux sur Internet dans la province lorsqu'ils sont fournis par des exploitants de jeux privés qui agissent en tant qu'agents pour l'iGO. iGO est dirigée par un conseil d'administration. Avant la création d'iGO, tous les jeux en ligne de la province étaient fournis par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, une société d'État.

iGO conclut des accords commerciaux avec des exploitants de jeux en ligne privés qui respectent des normes rigoureuses en matière d'intégrité des jeux, de protection des joueurs et de responsabilité sociale, pour ainsi permettre à tous les joueurs de jouer en toute confiance. Une partie des revenus générés par ces relations commerciales sera reversée au gouvernement de l'Ontario pour soutenir les priorités provinciales.

iGO a été officiellement créée le 6 juillet 2021. Toutefois, les travaux visant à établir l'état de préparation du marché ont démarré bien avant sous l'égide de la CAJO avant l'incorporation d'iGO le 6 juillet 2021. Au cours de cette année partielle d'activité, l'organisation était responsable de la création du cadre nécessaire au lancement du marché légal, réglementé et sécuritaire des jeux en ligne de l'Ontario, qui a été lancé le 4 avril 2022. Afin d'atteindre cet objectif malgré un échéancier serré, l'organisation a établi un ordre de priorité d'exploitation, notamment : garantir le choix et la protection des consommateurs, faire croître le marché légal, construire une infrastructure interne pour traiter les paiements et les données des exploitants, réduire les formalités administratives, créer une organisation axée sur les personnes et établir des capacités de gouvernance et d'opérationnalisation.

Le choix du consommateur :

iGO a créé un cadre qui soutient un marché des jeux en ligne attrayant, ouvert et compétitif afin de garantir des produits et des expériences utilisateur de classe mondiale pour les consommateurs ontariens. Dans ce contexte, Jeux en ligne Ontario a signé plus de 100 ententes de confidentialité avec des exploitants potentiels, grands et petits, étrangers et nationaux, pour s'assurer qu'ils étaient en mesure de comprendre les exigences du marché ontarien avant de consentir des ressources pour le lancement. L'organisation a également établi le catalogue des jeux et les politiques relatifs aux conditions des jeux, qui déterminent les offres qu'il serait légal de proposer sur le marché ontarien, notamment le poker poste-à-poste, les paris sportifs, les jeux de casino et les paris non sportifs.

iGO a créé un processus de transition des joueurs pour faciliter le passage des joueurs existants des sites non réglementés aux sites réglementés sans reporter les paris placés sur le marché non réglementé. Ce travail comprenait également une stratégie de communication complète, y compris la création d'un site Web et de chaînes de médias sociaux, qui sont finalement devenus pleinement fonctionnels le 4 avril 2022.

Protection du consommateur :

Au cours des neuf mois de l'exercice 2021-2022, iGO a créé des exigences de politique pour les exploitants liées au jeu responsable, au service à la clientèle et à la résolution de différends, et à la lutte contre le blanchiment de capitaux (LBC).

Plus précisément, les mesures concernant le jeu responsable incluent des exigences à l'avant-garde du secteur visant à garantir une publicité axée sur le jeu responsable de la part des exploitants, l'accréditation du Conseil du jeu responsable et la participation à un futur programme centralisé d'autoexclusion. En plus de ces exigences imposées aux exploitants, iGO commandite également des recherches en cours sur le

jeu problématique en Ontario. En ce qui concerne le service à la clientèle et le règlement des différends, des politiques ont été élaborées afin de définir les exigences et les processus pour les joueurs qui ont des préoccupations ou des plaintes liées aux produits, aux services ou aux actions d'un exploitant, afin de garantir la protection des consommateurs.

En ce qui concerne la lutte contre le blanchiment de capitaux, iGO a créé un cadre de programme de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme qui comprend des politiques, des directives d'exploitation, des outils de travail et des guides d'utilisation pour les exploitants afin de garantir la conformité avec la législation fédérale. Les procédures des exploitants doivent être conformes aux attentes d'iGO et des évaluations des risques ont été réalisées pour tous les exploitants. Un programme de formation pour les employés des exploitants, ainsi que pour les membres du conseil d'administration et du personnel d'iGO, a également été créé. Enfin, iGO continue de collaborer avec le CANAFE, l'organisme fédéral de réglementation de la lutte contre le blanchiment d'argent, afin de se tenir au courant de l'évolution de la réglementation.

Croissance du marché réglementé :

iGO a collaboré avec le gouvernement et les exploitants potentiels pour créer des conditions de marché qui soutiennent la croissance économique, s'attaquent au marché gris non réglementé et produisent de nouvelles recettes provinciales. Cela comprenait la participation à des consultations menées par le gouvernement, la participation d'exploitants potentiels au moyen de conversations de groupe et individuelles, la création d'un portail iGO pour les exploitants où des projets de politiques et des FAQ - en plus d'autres documents - étaient publiés afin d'assurer une communication, une consultation et une rétroaction appropriées. Nous avons notamment organisé une série de webinaires éducatifs sur les divers éléments du marché proposé en Ontario.

iGO a créé un modèle de gestionnaire de compte appuyé par une petite équipe d'experts en finances, en lutte contre le blanchiment de capitaux, en droit, en technologie de l'information et en connaissance du marché, afin de s'assurer que tous les exploitants potentiels obtiennent un soutien personnalisé pour naviguer dans le processus d'intégration. iGO a activement sollicité et pris en compte les commentaires des exploitants sur la création de ses politiques, qui comprennent : la lutte contre le blanchiment de capitaux, le catalogue de jeux, les conditions de marketing et de publicité, le guide de la marque, les procédures financières, les données des systèmes et la conservation des dossiers, les données de jeu transactionnelles, les directives de confidentialité, et le service à la clientèle et la résolution des litiges. La création d'un marché légal des jeux en ligne a également facilité le développement économique local en créant du travail pour les entreprises juridiques, comptables, financières, de marketing et de technologie de l'information établies en Ontario et utilisées par les exploitants potentiels.

Réduction des formalités administratives :

L'une des principales considérations lors de la création des règles et des politiques pour le lancement du marché légal des jeux en ligne de l'Ontario était de s'assurer que les barrières réglementaires étaient aussi efficaces et commercialement attrayantes que possible, tout en garantissant la conformité à la législation applicable et la conformité aux normes et protections des consommateurs de classe mondiale.

Pour ce faire, iGO a consulté régulièrement le ministère du Procureur général lors de la rédaction de l'entente d'exploitation pour les exploitants de jeux potentiels. Cela a permis de veiller à la conformité de l'entente d'exploitation aux exigences du Code criminel du Canada en matière de conduite et de gestion, y compris un modèle financier actif, de garantir l'indépendance des activités, l'accès complet et illimité aux données pour iGO, la création d'une identité visuelle forte et la définition d'exigences de classe mondiale en matière de jeu responsable. Une part de ce travail consistait à obtenir les approbations

gouvernementales requises, à organiser des rencontres de haut niveau avec des exploitants potentiels, à répondre à plus de 650 questions d'exploitants et à participer à des discussions avec le gouvernement et la Société en commandite des Premières nations de l'Ontario.

Axé sur les personnes :

Étant donné la création d'iGO cette année, l'organisation avait besoin de recruter et de former du personnel de manière efficace tout en s'assurant que l'organisation jetait les bases d'une main-d'œuvre inclusive, tournée vers l'avenir et engagée. Ce travail comprenait l'établissement de la structure organisationnelle d'iGO, la création de profils d'emploi et l'embauche de nouveaux employés, l'intégration du personnel, la création d'une équipe de direction, la mise en place de processus de mobilisation des employés dans un environnement virtuel, et la planification de l'espace de bureau et de l'équipement nécessaire à la réalisation des fonctions essentielles d'iGO.

Gouvernance et opérationnalisation :

Enfin, iGO devait également veiller à se conformer immédiatement aux directives et à la législation du gouvernement, y compris l'engagement en matière d'ouverture et de transparence. Au cours de la première année et dans le cadre de ce travail, iGO a dû élaborer un cadre financier et comptable pour garantir la production de rapports financiers adéquats. Le modèle d'iGO exige également de se conformer à la complexité des éléments de la TPS/TVH de la Loi sur la taxe d'accise, d'établir des relations bancaires avec les principales institutions financières, de concevoir et de mettre en œuvre un système financier, des contrôles internes solides, des processus internes pour permettre la réalisation des ententes d'exploitation avec les exploitants, des outils de prévision et d'analyse, et pour garantir un fonctionnement sans faille une fois le marché lancé. Ce travail se poursuivra au cours des prochains exercices pour automatiser et affiner ces processus afin de créer le système d'exploitation le plus efficace possible.

En ce qui concerne la gouvernance, iGO a également utilisé cette période pour créer et mettre en œuvre un modèle de gouvernance pour les réunions du conseil d'administration. Elle a organisé et soutenu 8 réunions du conseil d'administration au cours de l'exercice, alors que le conseil d'administration provisoire accompagnait l'organisation vers le lancement sur le marché. Ce travail de gouvernance comprenait également la participation aux présentations au Conseil du Trésor et l'élaboration d'un projet de protocole d'entente avec le ministère du Procureur général, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario et iGO.

Rendement opérationnel

iGO créera sous peu son premier plan d'activités officiel, y compris les indicateurs de rendement clés. Dans la mesure où le plan d'affaires est prospectif, l'organisme s'est efforcé d'atteindre les objectifs définis dans son mandat dans le Règlement de l'Ontario 517/21 en vertu de la Loi de 1996 sur la réglementation des alcools, du cannabis et des jeux et la protection du public, et maintenu dans le Règlement de l'Ontario 722/21 en vertu de la Loi de 2019 sur la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario :

1. Élaborer, entreprendre et organiser des loteries en ligne prescrites.
2. Promouvoir le jeu responsable en ce qui concerne les loteries en ligne prescrites.
3. Mener et gérer les loteries en ligne prescrites conformément au Code criminel (Canada) et à la Loi de 1992 sur la réglementation des jeux et aux règlements adoptés en vertu de ces lois.

Le mandat principal d'iGO, et donc l'objectif de l'organisation, est de mener et de gérer des systèmes prescrits de loterie de jeux en ligne, tout en faisant la promotion du jeu responsable. Le travail décrit précédemment dans ce rapport a permis à l'organisation de lancer le marché des jeux en ligne le 4 avril 2022, réalisant ainsi la priorité de l'organisation pour sa première année et atteignant l'objectif central nécessaire à la réalisation du mandat d'iGO. Dans les années à venir, iGO continuera de croître, d'organiser, de mener et de gérer le marché des jeux en ligne de l'Ontario conformément à son mandat, tout en veillant à promouvoir le jeu responsable dans l'ensemble de ce marché. Dans le cadre de ce travail, des indicateurs de rendement clés et des objectifs d'exploitation seront officiellement établis et feront l'objet de rapports ultérieurs.

Événements de risque

Tout au long des neuf mois de l'exercice 2021-2022 où iGO était en activité, plusieurs risques se sont présentés comme des obstacles à la réussite opérationnelle de l'organisation. Ces risques peuvent être classés en deux catégories : les risques externes et les risques internes.

Risques externes :

Jeux en ligne Ontario ne propose pas de produits de jeux en ligne de manière autonome. Jeux en ligne Ontario est plutôt entrée dans des accords d'exploitation avec des exploitants de jeux privés, lesquels gèrent des sites de jeux sur Internet au nom d'iGO, conformément à ces accords d'exploitation. iGO a pris de nombreuses mesures pour assurer une transition en douceur vers le marché réglementé, notamment des gestionnaires de compte dédiés et un portail d'information pour le partage de la documentation. Des facteurs externes, notamment les décisions stratégiques des exploitants privés, ont déterminé s'ils seraient prêts pour la date de lancement du marché d'iGO. Le 4 avril 2022, iGO était fière d'ouvrir le marché légal et sécuritaire de jeux en ligne aux joueurs de l'Ontario par l'entremise d'une gamme d'exploitants concurrentiels. À la fin de la première semaine d'activité, 13 exploitants répartis sur 21 sites Web différents étaient actifs en Ontario.

De même, ces exploitants auraient pu ressentir les effets d'une foule de facteurs externes, notamment l'obtention d'une assurance ou d'une approbation bancaire, la pandémie de COVID-19, la pénurie de talents, la guerre entre l'Ukraine et la Russie, les problèmes de liquidités et la satisfaction des diverses exigences d'iGO, comme les essais de bout en bout. La majorité de ces problèmes étaient hors du contrôle d'iGO, mais beaucoup a été fait pour s'assurer que les entreprises canadiennes des secteurs adjacents, comme les institutions financières, étaient au courant de la légalisation à venir et des exigences de classe mondiale d'iGO, afin qu'elles soient prêtes à envisager de travailler avec des exploitants potentiels cherchant à rejoindre le nouveau marché légal en Ontario.

Un autre risque externe influençant l'accomplissement du mandat d'iGO concernait la date de lancement qui devait être déterminée par le gouvernement. iGO s'est efforcée d'être prête le plus tôt possible, garantissant ainsi sa capacité à s'adapter aux circonstances changeantes. En fin de compte, la date choisie a été le 4 avril 2022.

Les mesures prises pour atténuer ces risques externes ont mené à un lancement réussi, avec des dizaines de nouveaux exploitants apportant une réelle concurrence et un choix dans le paysage des jeux de l'Ontario. Le nombre d'exploitants exprimant leur intérêt et rejoignant le marché en Ontario continue de croître à un rythme accéléré.

Risques internes :

Pour assurer la sécurité des employés et leur offrir une certaine souplesse, l'organisation a immédiatement adopté des politiques de travail à domicile et, à l'approche d'échéances très serrées, les possibilités de réunions en personne ont été limitées. Étant donné la nouveauté de l'organisation, cela a créé des risques organisationnels qui devaient être atténués pour assurer une bonne relation de travail, ainsi que la clarté et la responsabilisation parmi tous les membres du personnel. L'organisation a réalisé toutes les formalités d'accueil et de formation nécessaires dans un environnement à distance, ce qui a créé des complications en soi.

Ensuite, iGO devait à la fois élaborer de nombreuses politiques et s'adapter rapidement pour s'assurer que les exploitants potentiels étaient au courant de ces politiques et les respectaient. Cela a exigé de la souplesse et une prise de décision rapide au sein de l'organisation pour s'assurer que les exigences étaient aussi efficaces que possible. Il fallait également comprendre les calendriers associés à l'intégration d'un exploitant afin de respecter l'échéance du 4 avril 2022 pour le lancement du marché. En interne, ce processus d'intégration a adopté un produit viable minimal et une approche de T.I. dès le premier jour. L'organisation continue de s'appuyer sur cette base pour garantir une infrastructure interne et de T.I. automatisée et efficace, afin de soutenir les exploitants et d'atteindre les objectifs organisationnels d'iGO.

Renseignements sur le conseil

Conformément au Règlement de l'Ontario 722/21 en vertu de la Loi de 2019 sur la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario le ministre du Procureur général nomme un maximum de sept membres au Conseil d'administration de Jeux en ligne Ontario sur recommandation du Conseil d'administration de la CAJO. Le ministre est tenu de désigner un membre comme président du conseil et un membre comme vice-président et de veiller à ce que la majorité du conseil ne soit pas composée d'administrateurs, de dirigeants ou d'employés de la CAJO.

Les personnes nommées au conseil d'administration reçoivent la rémunération établie par une résolution du conseil d'administration de la CAJO, sous réserve de l'approbation du ministre. Le taux de rémunération correspond à une indemnité quotidienne de 200 \$ pour les membres du conseil, de 250 \$ pour le vice-président et de 350 \$ pour le président.

Les personnes nommées sont remboursées pour les dépenses raisonnables liées au travail lorsqu'elles participent aux activités de Jeux en ligne Ontario, conformément à la Directive sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil et à toute autre directive du Conseil du Trésor et du Conseil de gestion du gouvernement. Les membres du conseil et leurs mandats sont indiqués ci-dessous.

1. Président (temps partiel) DAVE FORESTELL
4 avril 2022 au 3 avril 2025 Toronto
2. Vice-président (temps partiel) NEVEEN TAKLA
4 avril 2022 au 3 avril 2023 Mississauga
3. Membre (temps partiel) ALAN GERTNER
4 avril 2022 au 3 octobre 2023 Toronto
4. Membre (temps partiel) MIKE BUNN
13 janvier 2022 au 12 janvier 2024 Ramara
5. Membre (temps partiel) GIOVANNI (JOHN) TRIVIERI
4 avril 2022 au 3 avril 2024 St. Catharines

6. Membre (temps partiel) KARIN SCHNARR
4 avril 2022 au 3 avril 2025 Kitchener

Le 4 avril 2022, le Conseil d'administration d'iGO est passé d'un Conseil d'administration intérimaire à un Conseil d'administration permanent.

Résultats conformes au mandat

Puisque iGO a été officiellement créé le 6 juillet 2021 et qu'il déposera sous peu son plan d'affaires inaugural, le mandat de l'organisme est actuellement détaillé dans son règlement constitutif, le Règlement de l'Ontario 517/21 en vertu de la Loi de 1996 sur la réglementation des alcools, du cannabis et des jeux et sur la protection du public, et reconduit par le Règlement de l'Ontario 722/21 en vertu de la Loi de 2019 sur la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario. Ce Règlement oblige l'organisation à développer et à établir certaines loteries comme prescrit, à promouvoir le jeu responsable, et à conduire et gérer les loteries prescrites. Les loteries prescrites à exploiter et à gérer représentent tous les produits de jeux en ligne non contrôlés par l'Office des loteries et des jeux de l'Ontario dans la province de l'Ontario, notamment les casinos en ligne, les paris sportifs, le poker entre pairs et les activités de paris sur les nouveautés.

En vue de mener à bien ce mandat, iGO a passé la totalité de l'exercice 2021/22, depuis sa création en juillet, à préparer le lancement du marché réglementé des jeux en ligne de l'Ontario. Son inauguration a eu lieu le 4 avril 2022, marquant ainsi une étape importante du mandat de l'organisation. Pour les prochaines années, Jeux en ligne Ontario continuera de diriger et de gérer le marché des jeux en ligne, de favoriser et de développer le marché, et de s'assurer du respect de toutes les exigences législatives provinciales et fédérales existantes, en conformité avec son mandat.

Pour ce qui est de la partie du mandat exigeant qu' iGO fasse la promotion du jeu responsable, les mesures de jeu responsable prévoient des exigences à l'avant-garde de l'industrie pour garantir une publicité centrée sur le jeu responsable de la part des exploitants, l'accréditation du Conseil du jeu responsable et la participation à un programme d'auto-exclusion centralisé ultérieur. En plus de ces exigences imposées aux exploitants, iGO commandite également des recherches en cours sur le jeu problématique en Ontario. En ce qui concerne le service à la clientèle et le règlement des différends, des politiques ont été élaborées afin de définir les exigences et les processus pour les joueurs qui ont des préoccupations ou des plaintes liées aux produits, aux services ou aux actions d'un exploitant, afin de garantir la protection des consommateurs.

Discussion et analyse de la gestion

Le présent rapport de gestion est un commentaire sur l'état de la situation financière et des résultats financiers de Jeux en ligne Ontario (iGO ou la Société) et doit être lu conjointement avec les états financiers vérifiés d'iGO pour l'exercice terminé le 31 mars 2022. Les états financiers ont été préparés conformément aux Normes comptables pour les entités du secteur public canadien. Les montants sont présentés en dollars canadiens.

Le conseil d'administration, sur recommandation de son comité des finances, de vérification et de gestion des risques, a approuvé le contenu du présent rapport de gestion le 10 août 2022.

iGO a été créée le 6 juillet 2021, conformément au Règlement de l'Ontario 522/21 adopté en vertu de la Loi de 1996 sur la réglementation des alcools, du cannabis et des jeux et la protection du public et prorogé en vertu du Règlement de l'Ontario 722/21 adopté en vertu de la Loi de 2019 sur la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (le « règlement »). Les objectifs et les devoirs d'iGO sont d'élaborer, d'entreprendre et d'organiser des loteries en ligne prescrites, de promouvoir le jeu responsable sur ces loteries, et de

conduire et gérer les loteries conformément à la législation fédérale et ontarienne applicable en matière de jeu.

Ces états financiers reflètent la première année d'exploitation d'iGO, de la date de sa création, le 6 juillet 2021, jusqu'à la fin de son exercice financier, le 31 mars 2022. iGO a engagé des dépenses uniquement, et n'a généré aucun revenu, alors qu'elle menait des activités visant à mettre en œuvre les ressources, les processus, les procédures, les politiques et les ententes contractuelles nécessaires pour permettre le lancement du marché réglementé des jeux d'argent en Ontario, le 4 avril 2022.

Faits saillants financiers

En tant qu'entité nouvellement créée, iGO ne disposait pas de fonds de roulement et, à ce titre, a été financée par la société mère d'iGO, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO). Ce soutien financier était en vigueur pour la première période d'exploitation de Jeux en ligne Ontario (du 6 juillet 2021 au 31 mars 2022). Jeux en ligne Ontario remboursera les coûts que la CAJO a payés en son nom, ce qui représente un montant de 7,3 millions de dollars et figure en tant que Dû à la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario dans l'état des résultats financiers de la CAJO une fois que Jeux en ligne Ontario aura généré des revenus suffisants, lui permettant de devenir financièrement autonome.

Les activités visant à établir le marché réglementé des jeux en ligne ont commencé en 2019 avec l'annonce par le gouvernement de l'intention de légaliser les jeux sur Internet au moyen d'exploitants privés. Le directeur général d'iGO a été embauché en février 2021 et les travaux d'établissement de l'organisation ont été entamés par l'entremise de la CAJO, ce qui a été réalisé officiellement au moyen d'un changement de réglementation le 6 juillet 2021. Cela signifie que les activités visant l'établissement de Jeux en ligne Ontario, y compris les dépenses financières, ont commencé avant la création de l'organisme le 6 juillet 2021. Des dépenses de 902 000 \$ ont été engagées pour l'exercice précédent, soit du 1er avril 2020 au 31 mars 2021. Des dépenses de 954 000 \$ ont également été engagées du 1er avril 2021 au 5 juillet 2021. Ces deux montants ont été financés par la CAJO et ne figurent pas dans les présents états financiers ni dans le montant du financement à rembourser à la CAJO.

Les dépenses d'iGO en vue du lancement du marché étaient principalement constituées de dépenses liées au personnel (c.-à-d. les salaires et les avantages sociaux), aux services techniques, juridiques et consultatifs liés à l'établissement de l'entité, ainsi qu'aux ressources partagées fournies par la CAJO à iGO, conformément à une entente de partage des ressources. Ces dépenses de la CAJO en matière de partage des ressources concernent principalement les ressources de personnel pour certaines fonctions partagées de ressources humaines, de paie, d'approvisionnement et de technologie de l'information, ainsi que certains services.

Le marché de jeux en ligne a été lancé le 4 avril 2022 et, par conséquent, aucun revenu n'a été produit au cours de l'exercice 2021-2022. Par conséquent, la Société a terminé l'exercice avec un déficit d'exploitation net de 8,7 millions de dollars.

En multiples de 1000 \$	
Salaires et avantages sociaux	3 328 \$
Exploitation générale, d'administration et autres	1 739 \$
Technologies de l'information/services d'infrastructure	2 054 \$
Marketing et promotion	346 \$
Amortissement	16 \$
Frais de TVH	1 241 \$
Total des charges	8 724 \$
DÉFICIT TOTAL	(8 724 \$)

Au cours de l'exercice se terminant le 31 mars 2022, iGO a procédé à la mise en œuvre des diverses activités liées à l'infrastructure et à l'entente d'exploitation afin de permettre le lancement du marché réglementé des jeux sur Internet en Ontario. iGO a commencé à embaucher ses propres employés au cours de l'exercice et a également eu recours aux ressources partagées de la CAJO, y compris les espaces de bureaux, afin de réduire les dépenses gouvernementales liées au loyer et aux services publics.

Les dépenses ci-dessus représentent les coûts directs d'iGO ainsi que les coûts des ressources partagées de la CAJO pour la période du 6 juillet 2021 au 31 mars 2022. Les dépenses liées aux salaires et aux avantages sociaux représentent les coûts pour le personnel directement employé par l'iGO ainsi que les coûts des salaires et des avantages sociaux des ressources partagées de la CAJO. La catégorie des dépenses d'exploitation générale, d'administration et autres comprend les services professionnels liés aux services consultatifs en matière de finances et de gestion, ainsi que divers frais juridiques et consultatifs liés à l'établissement des politiques et processus d'iGO en matière de production de rapports financiers, de lutte contre le blanchiment de capitaux et différentes activités d'élaboration de contrats. La catégorie des dépenses liées aux technologies de l'information et aux services d'infrastructure reflète les dépenses liées à l'établissement de systèmes et de processus financiers et autres. Les frais de TVH représentent la TPS/TVH non recouvrable que la société doit payer aux fournisseurs, ainsi que la taxe théorique supplémentaire à payer au gouvernement du Canada sur les dépenses liées aux jeux en ligne. La taxe nette attribuable aux activités de jeu en ligne entraîne une charge fiscale de 26 % sur la plupart des dépenses de jeu en ligne imposables engagées par la Société.

États financiers de

Jeux en ligne Ontario

pour l'exercice se terminant le 31 mars 2022

Jeux en ligne Ontario

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

Responsabilité à l'égard de la présentation de l'information financière :

Les états financiers ci-joints de Jeux en ligne Ontario (iGO) ont été préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public. La préparation d'états financiers exige l'utilisation d'estimations fondées sur le jugement de la direction, particulièrement lorsque la comptabilisation des opérations de l'exercice en cours ne peut être effectuée avec certitude qu'au cours d'une période ultérieure. Les états financiers ont été établis en bonne et due forme selon un seuil d'importance relative raisonnable, en se fondant sur les renseignements disponibles en date du 10 août 2022.

La direction maintient un système de contrôles internes conçu pour fournir une assurance raisonnable que les actifs sont protégés et que des renseignements financiers fiables sont disponibles en temps voulu. Le système comprend des politiques et procédures officielles et une structure organisationnelle qui prévoit une délégation de pouvoir et une séparation des responsabilités appropriées. Le conseil d'administration est chargé de veiller à ce que la direction s'acquitte de ses responsabilités en matière de rapports financiers et de contrôles internes. Le conseil d'administration a nommé un Comité des finances, de la vérification et de la gestion des risques. Les états financiers ont été examinés par le Comité des finances, de la vérification et de la gestion des risques et ont été approuvés par le conseil d'administration.

Les états financiers ont été vérifiés par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario. La responsabilité du vérificateur consiste à indiquer si, à son avis, les états financiers donnent une image fidèle de l'organisation et sont conformes aux normes comptables canadiennes pour le secteur public. Le rapport de l'auditeur indépendant, qui figure à la page suivante, décrit la portée de l'examen et de l'opinion du vérificateur.



Directrice générale

Martha Otton



Première directrice des finances

Denise Klimczak



Office of the Auditor General of Ontario
Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Rapport de l'auditeur indépendant

À Jeux en ligne Ontario

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers de Jeux en ligne Ontario, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2022, et les états des résultats et du déficit accumulé, de l'évolution de la dette nette et des flux de trésorerie pour la période du 6 juillet 2021 au 31 mars 2022, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de Jeux en ligne Ontario au 31 mars 2022, ainsi que des résultats de son exploitation, de l'évolution de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour la période du 6 juillet 2021 au 31 mars 2022, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

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 des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de Jeux en ligne Ontario conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers 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.

Autre information

Le *Code criminel* du Canada (le Code) interdit tout jeu commercial à moins qu'il ne soit mis sur pied et exploité par un gouvernement provincial. Le terme « mettre sur pied et exploiter » n'est pas défini expressément dans le Code et n'a pas été interprété par les tribunaux dans le contexte des jeux en ligne fournis par des tiers exploitants de jeux. Jeux en ligne Ontario, un organisme du gouvernement de l'Ontario, a conclu des ententes commerciales avec des tiers exploitants de jeux afin de leur permettre d'offrir des jeux en ligne directement aux consommateurs ontariens à compter du 4 avril 2022. Jeux en ligne Ontario a assumé le risque juridique de savoir si ce modèle opérationnel satisfait à l'exigence de « mettre sur pied et exploiter » énoncée dans le Code.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de Jeux en ligne Ontario 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 Jeux en ligne Ontario 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 Jeux en ligne Ontario.

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

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts 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 des états financiers prennent en se fondant sur ceux-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 les états financiers comportent 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 Jeux en ligne Ontario;
- 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 Jeux en ligne Ontario 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 les états financiers 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 Jeux en ligne Ontario à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

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 10 août 2022

Bonnie Lysyk, MBA, FCPA, FCA, ECA

Jeux en ligne Ontario

État de la situation financière

31 mars 2022

(En milliers de dollars)

	2022
Actifs financiers :	
Espèces	3 \$
	3
	3 \$
Passifs :	
Dû à la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (note 7a)	7 264 \$
Avantages sociaux hors retraite (note 3)	288
TVH à payer (note 5)	1 241
	8 793
Dette nette	(8 790)
Actifs non financiers :	
Immobilisations corporelles (note 4)	66
	66
Déficit accumulé	(8 724) \$

Voir les notes complémentaires aux états financiers.

Au nom du Conseil d'administration :

 Président

 Directeur

Jeux en ligne Ontario

État des résultats et du déficit accumulé

Pour la période du 6 juillet 2021 au 31 mars 2022

(En milliers de dollars)

	Pour la période du 6 juillet 2021 au 31 mars 2022
<hr/>	
Produits :	
Produits des jeux (note 1.2)	- \$
<hr/>	
Dépenses :	
Salaires et avantages sociaux (note 7a)	3 328
Fonctionnement général, administration et autres (note 6 et note 7a)	1 739
Technologies de l'information/Services d'infrastructure (note 7a)	2 054
Commercialisation et promotion (note 7a)	346
Amortissement des immobilisations corporelles (note 4)	16
Frais de TVH (note 5)	1 241
Déficit annuel	(8 724)
<hr/>	
Déficit cumulé, début de l'année	-
<hr/>	
Déficit accumulé, fin de l'année	(8 724) \$

Voir les notes complémentaires aux états financiers.

Jeux en ligne Ontario

État de l'évolution de la dette nette
Pour la période du 6 juillet 2021 au 31 mars 2022
(En milliers de dollars)

	Pour la période du 6 juillet 2021 au 31 mars 2022
Déficit annuel	(8 724) \$
Immobilisations corporelles :	
Acquisition nette d'immobilisations corporelles (note 4)	(82)
Amortissement des immobilisations corporelles (note 4)	16
	<u>(66)</u>
Augmentation de la dette nette	(8 790)
Dette nette, début de l'année	0
Dette nette, fin de l'année	<u>(8 790) \$</u>

Voir les notes complémentaires aux états financiers consolidés.

Jeux en ligne Ontario

État des flux de trésorerie

Pour la période du 6 juillet 2021 au 31 mars 2022

(En milliers de dollars)

Pour la période du 6 juillet 2021 au
31 mars 2022

Activités d'exploitation:	
Déficit annuel	(8 724) \$
Ajustement pour dépenses hors caisse :	
Amortissement des immobilisations corporelles	16
Variation du fonds de roulement hors trésorerie :	
Augmentation du montant dû à la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario	7 264
Augmentation de la TVH à payer	1 241
Augmentation des avantages sociaux hors retraite	288
Flux net de trésorerie généré par les activités opérationnelles	85
Activités d'investissement	
Achat d'immobilisations corporelles	(82)
Flux net de trésorerie généré par les activités d'investissement	(82)
Variation nette de la trésorerie	3
Encaisse en début d'année	-
Encaisse en fin d'année	3 \$

Jeux en ligne Ontario

Notes complémentaires aux états financiers
Pour la période du 6 juillet 2021 au 31 mars 2022
(En milliers de dollars)

1. Nature de l'entité :

1.1 Nature des opérations

Jeux en ligne Ontario (iGO) a été créé le 6 juillet 2021 en tant que filiale de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) conformément au Règlement de l'Ontario 517/21 sous la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools, du cannabis et des jeux et la protection du public*, et prorogé en vertu du Règlement de l'Ontario 722/21 sous la *Loi de 2019 sur la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario* (le « Règlement »). iGO est une société sans capital-actions.

La CAJO recommande les nominations au conseil de Jeux en ligne Ontario au procureur général. Le procureur général est chargé de nommer les membres du conseil d'administration de Jeux en ligne Ontario sur la base de ces recommandations. Le ministre des Finances détermine l'échéancier des remises de fonds de Jeux en ligne Ontario à la province de l'Ontario. Par conséquent, les résultats financiers d'iGO ne sont pas consolidés dans les états financiers de la CAJO, car iGO est contrôlée par la province de l'Ontario et est consolidée dans les états financiers de la province.

iGO a la mission et les devoirs de développer, d'entreprendre et d'organiser des systèmes de jeu en ligne prescrits, de promouvoir le jeu responsable sur ces systèmes, et de mener et de gérer les systèmes conformément au *Code criminel* (Canada) et à la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*. iGO fait des paiements sur les revenus qu'elle reçoit de tous les systèmes de jeu en ligne prescrits et qu'il génère de sa conduite et de la gestion de ces systèmes en priorité établis dans le règlement.

Conformément à la *Loi de l'impôt sur le revenu*, iGO est exonérée d'impôts sur le revenu.

Le siège social d'iGO est situé au : 90, avenue Sheppard Est, North York (Ontario) Canada, M2N 0A4.

1.2 Lancement du marché des jeux sur Internet

Le 4 avril 2022, iGO a lancé le nouveau marché des jeux en ligne en Ontario. À cette date, les exploitants de jeux privés qui ont signé une entente d'exploitation avec iGO pourraient commencer à offrir leurs jeux aux joueurs de l'Ontario. Les opérateurs de jeux privés exploiteront les sites de jeux sur Internet pour le compte d'iGO conformément à ces accords.

Au 10 août 2022, iGO avait conclu des accords d'exploitation avec 21 opérateurs de jeux privés. Pour la période du 6 juillet 2021 au 31 mars 2022, iGO n'a généré aucun revenu de jeu puisque le lancement du marché s'est fait après la fin de l'exercice.

2. Principales conventions comptables :

Ces états financiers sont préparés par la direction conformément à la comptabilité pour le secteur public canadien (« NCSP ») pour les entités comptables provinciales établies par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public canadien, et comprennent les principales conventions comptables suivantes :

Jeux en ligne Ontario

Notes complémentaires aux états financiers
Pour la période du 6 juillet 2021 au 31 mars 2022
(En milliers de dollars)

(a) Immobilisations corporelles :

iGO capitalise le coût de tous les ajouts aux immobilisations corporelles qui ont une durée de vie utile prévue d'un an ou plus. Lorsque des immobilisations corporelles sont cédées, le coût de l'actif et l'amortissement cumulé connexe sont retirés des livres et le gain ou la perte résultant de la cession, s'il est important, est inclus dans l'actif net à l'état de la situation financière.

Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur leur durée de vie utile prévue comme suit :

Actif	Durée de vie utile
Matériel informatique	3 ans

(b) Devise

Ces états financiers sont présentés en dollars canadiens.

(c) Incertitude de mesure :

La préparation de ces états financiers, conformément aux NCSP, exige de la direction qu'elle fasse des jugements, des estimations et des hypothèses susceptibles d'avoir une incidence sur l'application des conventions comptables et les montants déclarés des actifs, des passifs, des revenus et des dépenses. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

Les estimations et les hypothèses sous-jacentes sont revues en permanence. Les révisions des estimations comptables sont comptabilisées dans la période au cours de laquelle les estimations sont révisées et dans les années futures concernées.

Les domaines nécessitant l'utilisation d'estimations significatives comprennent : la durée de vie utile des immobilisations corporelles et des autres avantages sociaux futurs.

(d) Instruments financiers :

Les instruments financiers d'iGO sont évalués comme suit :

Encaisse	Coût amorti
Dû à la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario	Coût amorti
TVH à payer	Coût amorti

Les instruments financiers d'IGO sont initialement évalués à la juste valeur et évalués ultérieurement au coût amorti.

Jeux en ligne Ontario

Notes complémentaires aux états financiers
Pour la période du 6 juillet 2021 au 31 mars 2022
(En milliers de dollars)

Tous les actifs financiers non dérivés sont soumis à un test de dépréciation sur une base annuelle. Lorsqu'il est déterminé qu'une baisse n'est pas temporaire, le montant de la perte est déclaré dans l'état des résultats.

(e) Chiffres budgétés :

Conformément aux NCSP, les états financiers doivent fournir une comparaison des résultats financiers réels et budgétés. iGO a été créée en tant qu'entité juridique à compter du 6 juillet 2021 et, par conséquent, n'avait pas de budget approuvé établi par son conseil d'administration ou son organisme de surveillance, le ministère du Procureur général, dans son premier exercice d'exploitation. Ainsi, une comparaison des résultats financiers réels et budgétés n'est pas présentée dans l'état des résultats et du déficit accumulé.

3. Avantages sociaux hors retraite :

(a) Autres régimes d'avantages postérieurs à l'emploi :

Certains employés d'iGO participent au Régime de retraite de la fonction publique (RRFP) et au Régime de retraite du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO), qui sont des régimes de retraite à prestations déterminées pour les employés de la province et de nombreux organismes provinciaux. La province de l'Ontario est l'unique commanditaire du RRFP et un commanditaire conjoint du SEFPO avec le Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario. Les promoteurs de ces plans déterminent les paiements annuels d'iGO aux plans respectifs. Les responsabilités d'iGO à l'égard du RRFP et du SEFPO se limitent à ses contributions. Les paiements versés aux régimes sont comptabilisés comme une dépense dans la période où les cotisations deviennent exigibles. Les paiements annuels requis d'iGO de 190 \$ sont inclus dans les salaires et avantages sociaux dans l'état des résultats et du déficit accumulé.

(b) Coûts des indemnités de cessation d'emploi

Les coûts des indemnités de cessation d'emploi versées aux employés sont comptabilisés en charges d'avantages sociaux lorsque le paiement est effectué. Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2022, ces coûts des indemnités de cessation d'emploi s'élèvent à 65 \$.

(c) Avantages postérieurs à l'emploi hors retraite :

Le coût des avantages hors retraite pour les retraités admissibles est payé par la province de l'Ontario et n'est pas inclus dans les états financiers.

Jeux en ligne Ontario

Notes complémentaires aux états financiers
Pour la période du 6 juillet 2021 au 31 mars 2022
(En milliers de dollars)

4. Immobilisations corporelles

Le tableau suivant présente la valeur comptable nette et les variations du coût et de l'amortissement cumulé des immobilisations corporelles pour la période terminée le 31 mars 2022 :

	Matériel informatique	Total
Coût - ajouts	82 \$	82 \$
Amortissement cumulé	16	16
Valeur comptable nette	66 \$	66 \$

5. Taxe de vente harmonisée (TVH)

iGO effectue des remises de TPS/TVH au gouvernement du Canada sur la base d'être un inscrit prescrit conformément au Règlement sur les jeux de hasard (TPS/TVH) de la Loi sur la taxe d'accise. La taxe nette d'iGO pour une période de déclaration est calculée en utilisant la taxe nette attribuable aux activités de jeu en ligne.

La TPS/TVH non récupérable à payer aux fournisseurs et la taxe additionnelle imputée à payer au gouvernement du Canada sur les dépenses liées aux jeux en ligne ont été comptabilisées comme des paiements au gouvernement du Canada, qui sont comptabilisés dans la charge de TVH dans l'état des résultats et du déficit accumulé.

La taxe nette attribuable aux activités de jeu en ligne entraîne une charge fiscale de 26 % sur la plupart des dépenses de jeu en ligne imposables engagées par iGO.

6. Frais généraux, d'administration et autres

Les frais généraux, d'administration et autres de 1 739 \$ comprennent 1 160 \$ de services professionnels liés aux conseils financiers et de gestion et 484 \$ de services de conseil juridique.

7. Parties liées

iGO est liée à divers autres organismes gouvernementaux, ministères et sociétés d'État. Toutes les transactions avec ces parties liées se font dans le cours normal des activités et sont mesurées aux valeurs d'échange, qui sont les montants de contrepartie établis et acceptés par les parties liées.

(a) Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO)

À compter du 6 septembre 2021, iGO et la CAJO ont conclu un accord de ressources partagées (ARP). L'ARP fournit à iGO principalement des ressources humaines liées à certains services partagés de ressources humaines, de paie, d'approvisionnement et de technologie de l'information sur une base de recouvrement des coûts. Outre les coûts de ces services partagés, la CAJO a payé toutes les transactions d'iGO (y compris les salaires et les avantages sociaux des employés d'iGO et les factures des fournisseurs directs).

Jeux en ligne Ontario

Notes complémentaires aux états financiers
Pour la période du 6 juillet 2021 au 31 mars 2022
(En milliers de dollars)

Pour la période du 6 juillet 2021 au 31 mars 2022, les montants facturés à iGO, déduction faite de la taxe de vente harmonisée (TVH), par la CAJO étaient les suivants :

Dépenses directes d'exploitation :	
Salaires et avantages sociaux	2 493 \$
Fonctionnement général, administration et autres	1 707
Technologies de l'information/Services d'infrastructure	1 999
Commercialisation et promotion	346
Dépenses de ressources partagées :	
Salaires et avantages sociaux	547
Fonctionnement général, administration et autres	35
Technologies de l'information/Services d'infrastructure	55
Immobilisations corporelles	82
	<hr/>
	7 264 \$

Le solde dû à la CAJO, déduction faite de la taxe de vente harmonisée, de 7 264 \$, est présenté séparément dans l'état de la situation financière. La TVH associée aux montants présentés dans le tableau ci-dessus est incluse dans les dépenses de TVH dans l'état des résultats et du déficit accumulé et est incluse dans la TVH à payer dans l'état de la situation financière. Les montants ne portent pas intérêt sans modalités de remboursement précisées.

Avant la constitution d'iGO le 6 juillet 2021, la CAJO a engagé 954 \$ (2021 - 902 \$) en coûts liés à l'élaboration d'un cadre pour un marché des jeux en ligne offerts par des opérateurs de jeux privés. Ces coûts ne seront pas récupérés auprès d'iGO.

(b) Ministère du Procureur général (MPG)

Le ministère du Procureur général fournit à la CAJO un espace de bureau loué et iGO utilise une partie de l'espace sans frais.

8. Rémunération du conseil d'administration de Jeux en ligne Ontario

Les membres du conseil d'administration de Jeux en ligne Ontario sont nommés à temps partiel. La rémunération totale versée au conseil d'administration au cours de l'exercice s'élève à 1 \$.

9. Gestion des risques financiers :

(a) Risque de crédit :

Le risque de crédit fait référence au risque qu'une contrepartie manque à ses obligations contractuelles, entraînant une perte financière. iGO est exposée à ce risque lié à son encaisse. iGO détient ses comptes d'encaisse auprès de banques à charte sous réglementation fédérale

Jeux en ligne Ontario

Notes complémentaires aux états financiers

Pour la période du 6 juillet 2021 au 31 mars 2022

(En milliers de dollars)

qui sont assurées par la Société d'assurance-dépôts du Canada.

(b) Risque de liquidité :

Le risque de liquidité est le risque qu'iGO ne soit pas en mesure de remplir ses obligations en temps opportun ou à un coût raisonnable. Comme indiqué à la note 5(a), la CAJO a payé toutes les transactions d'iGO pour la période du 6 juillet 2021 au 31 mars 2022. Les montants dus à la CAJO ne portent pas intérêt et aucune condition de remboursement n'est précisée.