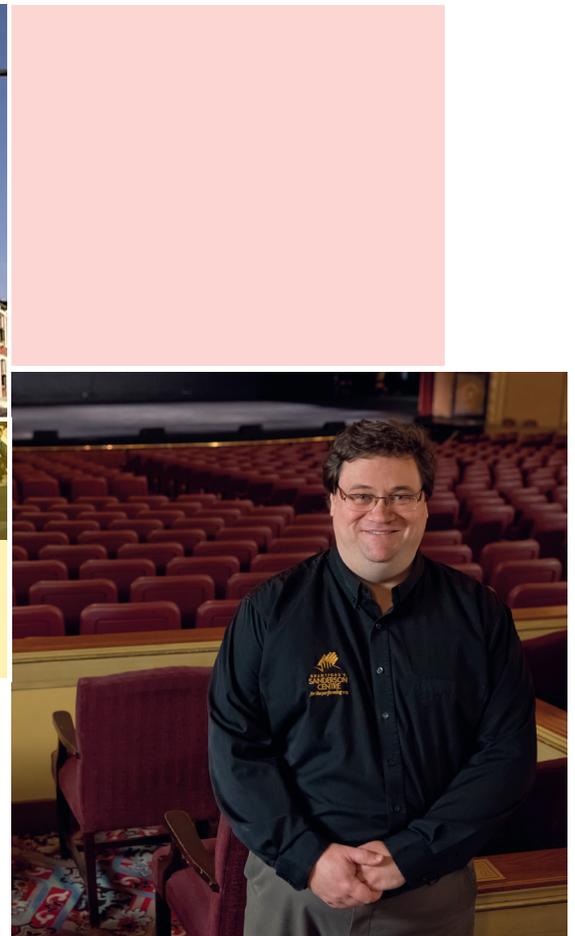




# RAPPORT SUR LA RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE 2012-2013

DE LA SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO





# TABLE DES MATIÈRES

- 02** Message du ministre
- 03** Message du président et chef de la direction
- 05** Profil de la Société
- 06** Établissements de jeu et points de vente  
de loterie d'OLG
- 07** Où vont les bénéfices
- 08** Équipe de direction d'OLG
- 09** Jeu responsable
- 17** Renforcer la confiance des joueurs
- 19** Les employés d'OLG
- 23** Édifier des collectivités fortes
- 26** OLG et l'environnement



INNISFIL RECR

Skate Shop  
OPEN  
Innisfil Arena

Open



# MESSAGE DU MINISTRE

À titre d'organisme gouvernemental, OLG s'emploie à soutenir la Province dans ses efforts en vue d'un Ontario meilleur.

En 2012, OLG a amorcé la modernisation de la loterie et du jeu en Ontario. Le programme de modernisation vise l'amélioration de l'expérience client, la création d'emplois dans le secteur du jeu et la hausse des revenus qui soutiennent des services importants comme les soins de santé et l'éducation.

La modernisation fera en sorte qu'OLG sera davantage orientée vers les clients dans la prestation de la loterie et du jeu, et qu'elle continuera d'assurer la surveillance des fournisseurs de service. En vertu de ce programme, tous les fournisseurs de service seront encore tenus d'appliquer le programme Jeu responsable d'OLG, reconnu dans le monde.

L'Ontario consacre plus de financement au jeu responsable que toute autre société de loterie de l'Amérique du Nord, soit plus de 50 millions de dollars l'an dernier seulement. Ce montant comprend le financement attribué à la recherche, à la prévention et au traitement liés au jeu problématique.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Charles Sousa'.

**L'honorable Charles Sousa**  
*Ministre des Finances*

# MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

OLG a été créée pour le bénéfice des collectivités locales et de tous les Ontariens. Et elle n'a pas dérogé de cette mission en plus de trente années d'activité.

OLG contribue à la Province et à la population de l'Ontario en procurant des revenus au gouvernement, à ses collectivités d'accueil et aux organismes de bienfaisance locaux.

OLG produit 3,4 milliards de dollars en activité économique en Ontario et verse près de 2 milliards de dollars à la Province et à ses citoyens, montant qui aide à financer des services prioritaires comme les soins de santé et l'infrastructure communautaire. En 2012-2013, OLG a versé plus de 94 millions de dollars en financement direct aux collectivités qui accueillent ses établissements de jeu et plus de 9 millions de dollars en soutien aux organismes de bienfaisance locaux.

Cependant, pour contribuer véritablement à un Ontario meilleur, nos efforts doivent aller au delà de notre seul apport financier. Les Ontariens attendent à juste titre qu'OLG soit une bonne entreprise citoyenne et qu'elle intègre leurs valeurs à sa culture, ses politiques, ses programmes et sa prise de décisions. Par conséquent, nos efforts en matière de responsabilité sociale d'entreprise portent sur quatre secteurs d'activité.

- ▶ Notre programme Jeu responsable (JR) et nos efforts pour faire face au jeu problématique
- ▶ Nos efforts pour gagner et conserver la confiance de nos clients
- ▶ Notre soutien de l'engagement de nos employés dans les collectivités
- ▶ Nos efforts pour réduire nos répercussions sur l'environnement

Nous sommes fiers du progrès accompli dans nos efforts en matière de responsabilité sociale d'entreprise.

Nous sommes fiers de la norme que nous appliquons en matière de Jeu responsable (JR). En collaboration avec des spécialistes du jeu problématique et des chercheurs de pointe, OLG a élaboré un programme JR qui, à la grandeur de l'entreprise, vise à procurer aux joueurs de l'information qui les aide à prendre des décisions éclairées à propos de nos produits. Des recherches éclairées par des données probantes nous indiquent quelles sont les politiques de jeu responsable les plus aptes à aider les joueurs à jouer modérément et à prendre de saines décisions.

Nous reconnaissons que le jeu est une activité qui risque de susciter un problème de comportement chez une petite partie de la population. Entre 1,2 et 3,4 pour cent des adultes ontariens ont un problème de jeu grave ou modéré. Nous ne voulons pas et n'avons pas besoin que les joueurs problématiques fréquentent nos établissements ou achètent nos produits. Grâce à une formation complète du personnel, une technologie novatrice et la collaboration avec les parties intéressées, OLG fournit une passerelle vers des services de soutien communautaires efficaces.

L'établissement et le maintien de la confiance des joueurs est un autre aspect prioritaire pour nous. Chaque année, des millions d'Ontariens fréquentent nos établissements de jeu et plus encore achètent nos produits de loterie. Nous mettons tout en œuvre pour rendre leur expérience positive. Au cours des sept dernières années, nous avons apporté plusieurs améliorations à nos jeux et à nos établissements afin d'optimiser l'intégrité de la loterie et du jeu en Ontario.

Les employés d'OLG sont des ambassadeurs de nos valeurs d'entreprise. En plus de leur travail qui soutient l'apport d'OLG à la Province, les employés participent activement à de nombreuses initiatives communautaires pour bâtir un Ontario meilleur. Ils appuient notamment des initiatives locales dans le domaine de la santé, les campagnes de Centraide et du Front commun pour la santé et améliorent l'environnement en participant au Grand nettoyage des rivages canadiens.

OLG est aussi résolue à appliquer des pratiques commerciales qui tiennent compte de la santé de l'environnement, de la force et de la vitalité économiques des collectivités et de la qualité de vie des générations futures. C'est pourquoi elle a lancé le programme Bet on Green, initiative interne visant à réduire l'impact de ses activités sur l'environnement et à sensibiliser davantage ses clients et ses employés à l'écologie.

Nous sommes fiers de nos efforts visant à renforcer l'Ontario et voulons nous assurer qu'OLG demeure un organisme viable pour que nous puissions poursuivre ces efforts. C'est pourquoi nous procédons actuellement à la modernisation du secteur de la loterie et du jeu en Ontario.

La modernisation d'OLG vise à poursuivre sa tradition de soutien communautaire, et à faire plus encore. Elle permettra à OLG de verser à la Province des revenus supplémentaires afin de contribuer au financement du fonctionnement des hôpitaux et d'autres services provinciaux prioritaires. En même temps, elle contribuera à créer des emplois en Ontario et suscitera des investissements privés.

Nous sommes fiers des changements en cours à OLG, mais nous savons qu'on peut toujours faire mieux. C'est pourquoi nous avons établi le présent rapport, notre premier Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise. Le rapport de cette année servira de point de référence de nos efforts dans les aspects de la responsabilité sociale. Chaque année, dans ce rapport, nous ferons état des progrès réalisés pour ces aspects et formulerons nos objectifs pour l'année suivante. Notre objectif ultime est d'être un chef de file mondial de l'information en matière de responsabilité sociale au sein de notre secteur.



**Rod Phillips**

*Président et chef de la direction*

# PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

## NOTRE ENTREPRISE

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (« OLG » ou la « Société ») est une entreprise publique créée par le gouvernement de l'Ontario. OLG est la sixième société de la Couronne en importance du pays\*.

OLG et ses sociétés affiliées emploient près de 17 000 personnes dans la province. OLG est responsable de 24 établissements de jeu et de la vente de produits de loterie à près de 9 800 points de vente au détail en Ontario.

En fonction des profits, elle est la 24<sup>e</sup> entreprise en importance du pays\*. L'an dernier, les profits se sont élevés à un peu moins de 2 milliards de dollars. Cela fait d'OLG la plus grande source de revenus non fiscaux pour la Province et la population de l'Ontario.

En vertu de la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario*, les produits nets des loteries, des casinos et des salles de machines à sous dans les hippodromes sont versés au Trésor du gouvernement de l'Ontario. À l'exercice 2012-2013, les produits tirés de ces activités ont financé des services comme le fonctionnement des hôpitaux, le sport amateur, des programmes de lutte contre le jeu problématique et des programmes connexes. Le gouvernement verse une partie de ces sommes à la Fondation Trillium de l'Ontario, qui les distribue chaque année à des organismes de bienfaisance et à des organismes sans but lucratif. Au cours de l'exercice 2012-2013, la Fondation a reçu un montant totalisant 120 millions de dollars.

\**Financial Post Magazine*, juin 2013

## MISSION DE LA SOCIÉTÉ

La mission d'OLG guide les employés dans leur travail auprès des clients et des partenaires. Dans tout ce que nous faisons, nous sommes tenus de réfléchir sur notre objectif, d'accomplir notre vision et d'incarner des valeurs clairement définies.

## OBJECTIF

Améliorer la vie de la population de l'Ontario. Nous générons des produits d'exploitation à l'échelle provinciale et des retombées économiques et sociales à l'échelle locale.

- ▶ Notre **vision** : susciter l'enthousiasme et réaliser des rêves.
- ▶ Notre **engagement** : accroître la confiance en offrant des jeux de manière responsable.
- ▶ Notre **réussite** : à la mesure des profits et des emplois que nous procurons.
- ▶ Notre **force** : notre connaissance approfondie de nos clients.
- ▶ Notre **but** : être une destination de choix pour du divertissement de classe mondiale.

## VALEURS

**Agir avec responsabilité.** Nous acceptons l'obligation d'établir et d'atteindre les normes les plus élevées pour nous-mêmes en vue de servir nos clients et d'agir dans l'intérêt public.

**Agir avec intégrité.** Cela signifie faire ce qu'il faut. Nous trouverons l'équilibre entre les demandes de nos clients et de nos partenaires commerciaux et ce que la population de l'Ontario attend de nous.

**Traiter avec respect nos clients, nos employés, nos partenaires et la population de l'Ontario.** Le respect commence par l'écoute franche et honnête des personnes et des idées diversifiées qui nous entourent.

# ÉTABLISSEMENTS DE JEU ET POINTS DE VENTE DE LOTERIE D'OLG

OLG est la plus importante société de jeu de l'Amérique du Nord. Elle compte 24 établissements de jeu et près de 9 800 points de vente de loterie.

La carte ci-dessous indique l'emplacement des salles de machines à sous, des casinos et des centres de jeu de bienfaisance en Ontario\*.



\*Au 31 mars 2013.

# OÙ VONT LES BÉNÉFICES

Depuis 1975, OLG a versé près de 38 milliards de dollars à la Province et à la population de l'Ontario. Les versements annuels d'OLG ont atteint près de 2 milliards de dollars pour les dernières années.

Ces versements ont contribué au soutien des soins de santé; de l'éducation, de la recherche, de la prévention et du traitement liés au jeu problématique; du sport amateur par l'entremise du programme Quest for Gold; et des organismes de bienfaisance locaux et provinciaux de l'Ontario par l'entremise de la Fondation Trillium de l'Ontario.



**6,6**  
**MILLIARDS**  
TOTAL DES PRODUITS D'OLG\*

Les retombées économiques positives d'OLG vont au-delà des produits annuels versés au gouvernement. OLG a pour objectif « d'améliorer la vie de la population de l'Ontario en générant des produits d'exploitation à l'échelle provinciale et des retombées économiques et sociales à l'échelle locale ».



**1,8 MILLIARD \$**  
PROFITS NETS POUR LA PROVINCE

**892,5 MILLIONS \$**

Salaire des 16 900 employés directs et indirects\*\* en Ontario

**333,1 MILLIONS \$**

paiements liés au secteur des courses de chevaux de l'Ontario provenant du programme des salles de machines à sous dans les hippodromes\*\*\*\*

**263 MILLIONS \$**

Versements au gouvernement du Canada

**228,3 MILLIONS \$**

Commissions versées aux détaillants de loterie

**119,9 MILLIONS \$**

Fonds versés aux Premières nations de l'Ontario\*\*\*

**94,1 MILLIONS \$**

Total des fonds versés aux collectivités qui accueillent les établissements de jeu OLG, incluant les casinos dans les complexes de villégiature et les centres de jeu de bienfaisance

De plus, OLG a attribué aux joueurs plus de **1,8 milliard de dollars** en lots de loterie et **9,5 millions de dollars** en lots de jeux de bienfaisance (bingo) en 2012-2013.

\*Exercice 2012-2013.

\*\*Les employés directs sont ceux qui sont employés directement par OLG. Les employés indirects sont ceux qui sont employés par les casinos OLG dans les complexes de villégiature et à la salle de machines à sous à Great Blue Heron.

\*\*\*Conformément aux conditions de l'entente financière concernant le partage des produits découlant du jeu (l'Entente de partage des recettes de jeu), ce montant est égal à 1,7 p. cent des produits bruts, comme ils sont définis, de la Société.

\*\*\*\*Ce programme a pris fin le 31 mars 2013.

# ÉQUIPE DE DIRECTION D'OLG

## **Rod Phillips**

Président et chef de la direction

## **Preet Dhindsa**

Vice-président directeur, dirigeant principal, Administration et Finances

## **Walter Fioravanti**

Vice-président principal, Affaires juridiques, Réglementation et conformité, Contentieux et Secrétariat général

## **Larry Flynn**

Vice-président principal, Jeu

## **Thomas Marinelli**

Vice-président directeur, dirigeant principal, Transformation et Information

## **Gregory McKenzie**

Vice-président principal, Loterie

## **George Sweny**

Vice-président principal, Jeu de bienfaisance et Jeu en ligne

## **Beth Webster**

Vice-présidente principale, Marketing, Communications et Relations avec les partenaires

# JEU RESPONSABLE

La plupart des gens jouent sans problème. Cependant, une faible proportion de joueurs est à risque de développer un problème de jeu ou en a développé un. OLG ne veut pas que les personnes ayant un problème de jeu participent à ses jeux, et c'est pourquoi elle s'efforce de prévenir les problèmes et dispense de l'aide à ceux qui en ont besoin et qui en demandent.

OLG améliore constamment son programme Jeu responsable (JR) à la lumière de recherches et de nouvelles pratiques exemplaires. Elle accumule des connaissances sur la façon de mieux soutenir les joueurs en recueillant et utilisant des données de manière stratégique et, lorsque c'est possible, en travaillant avec des partenaires à faire progresser la compréhension de la prévention et de la réduction du jeu problématique.

OLG poursuit l'élaboration de mesures quantitatives et qualitatives visant à évaluer la réussite du programme JR sous des aspects clés comme l'engagement des employés, l'information et les outils pour les joueurs, l'orientation vers des services de soutien et l'accréditation indépendante du programme JR.

## FINANCEMENT\*

### 38,8 MILLIONS \$\*\*

Financement attribué par le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** à des fins de recherche, de prévention et de traitement liés au jeu problématique, notamment des services de counseling liés au jeu problématique à 52 centres en Ontario.

### 12,1 MILLIONS \$

Financement du **Jeu responsable** par OLG

#### 1,7 MILLION \$

(OLG) Élaboration de politiques et de programmes, incluant information des joueurs et outils, recherche, élaboration de normes et commandites

#### 3,6 MILLIONS \$

(OLG) Centre de JR à tous les établissements de jeu (immobilisations et exploitation)

#### 4,4 MILLIONS \$

(OLG) Information des joueurs : promotion des messages sur le JR dans tous les médias, dans toutes les unités d'affaires

#### 2,4 MILLIONS \$

(OLG) Temps consacré au programme JR par les employés, incluant formation, mise en œuvre, interactions dans les salles de jeu et autoexclusion

\*Financement pour l'exercice 2012-2013.

\*\*Conformément à la politique gouvernementale, 2 % des produits d'exploitation provenant des machines à sous d'OLG servent au financement lié au jeu problématique.

## INFORMATION DES JOUEURS

OLG investit des efforts et des ressources considérables pour aider les joueurs à prendre des décisions éclairées à propos du jeu. Les initiatives d'information sur le jeu responsable visent à informer les joueurs des principes de jeu clés, à montrer le fonctionnement des jeux d'OLG, à réfuter les mythes, à donner des conseils sur les habitudes de jeu saines et à fournir de l'information sur l'aiguillage et le soutien liés au jeu problématique.

Le site Web sur le jeu responsable d'OLG, **depassezseslimites.ca**, propose aussi de l'information et des outils interactifs variés qui informent les joueurs sur les mythes entourant le jeu, le fonctionnement des jeux et les probabilités de gagner. De plus, un outil d'autoévaluation aide les joueurs à réfléchir sur leurs habitudes de jeu : c'est un moyen interactif unique de déceler les comportements de jeu à risque.

## FUTURS OUTILS DU JOUEUR

Pour les jeux de type casino, OLG constitue actuellement des ressources en vue d'analyser les habitudes de jeu des participants à ses programmes de fidélisation. Les données et la technologie associées aux programmes de fidélisation serviront de fondement à OLG dans le développement d'un programme de haut niveau pour l'analyse de données liées au jeu responsable. Ce programme utilisera de l'information sur les attitudes, les connaissances et les comportements individuels pour communiquer directement avec les joueurs à propos des réalités et des risques de leur comportement personnel.

OLG prépare également de nouveaux outils qui, dans l'avenir, permettront aux joueurs de fixer des limites de temps et d'argent aux machines à sous et aux jeux en ligne. Ces fonctions seront accessibles dans les environnements de casino lorsque le nouveau système de gestion du jeu (SGJ) sera mis en œuvre. Le SGJ permettra le contrôle direct de la collecte de données et de la surveillance des transactions sur toutes les machines à sous.

En juin 2010, OLG a introduit **C'est payant de savoir**, campagne de marketing social destinée à informer les joueurs sur le jeu sain, les concepts de jeu clés et le fonctionnement des jeux. Conçus avec le client en tête, les annonces, les brochures et les événements promotionnels du programme C'est payant de savoir sont diffusés dans tous les établissements de jeu d'OLG et ont été intégrés à ses réseaux de loterie et de jeu de bienfaisance.

De plus, les salles de machines à sous OLG et les casinos OLG sont tous dotés d'un **Centre de ressources sur le jeu responsable (CRJR)** où les joueurs ont accès à un éventail de matériel et de ressources qui font la promotion de pratiques de jeu saines et procurent de précieux renseignements sur les services de soutien des joueurs problématiques dispensés localement.

Dans l'avenir, OLG a l'intention d'introduire le jeu en ligne dans le marché ontarien. PlayOLG.ca fera profiter les Ontariens d'un environnement de jeu en ligne sûr. Il offrira aussi des protections aux joueurs, des transactions sécurisées et la confidentialité des données. Les joueurs devront s'inscrire pour jouer pour empêcher que des utilisateurs mineurs aient accès au site. Le site Web comportera de plus des fonctions de jeu responsable :

- ▶ Outils qui aideront les joueurs à mieux comprendre leur risque;
- ▶ Limites d'argent personnalisables qui aideront les joueurs à respecter leur budget; et
- ▶ Gestion des limites de temps qui aidera les joueurs à faire le suivi de leur jeu.

## PROGRAMME D'AUTOEXCLUSION



« Je me suis autoexclu surtout parce que j'ai senti que je conclusais un contrat avec moi-même pour arrêter. Si vous pensez avoir un problème, parlez-en à quelqu'un qui pourra vous aider à retrouver votre chemin. »

Terry, ancien joueur compulsif et client autoexclu

L'autoexclusion volontaire est une mesure d'auto-assistance qu'OLG offre aux gens qui désirent limiter ou cesser leurs activités de jeu. Les participants s'engagent par écrit à n'entrer dans aucun des établissements de jeu OLG de l'Ontario pendant la durée de leur autoexclusion, ils cessent de recevoir des envois de marketing et promotionnels d'OLG et ont aussi accès à des services d'information spécialisés aux Centres de ressources sur le jeu responsable (CRJR), qui servent de lien entre les clients et des conseillers professionnels ainsi que des services spécialisés.

OLG a de plus raffiné son programme d'autoexclusion par l'ajout d'une technologie de reconnaissance faciale novatrice. Cette technologie détecte plus facilement les personnes autoexclues qui entrent dans un établissement d'OLG en comparant automatiquement les caractéristiques biométriques du visage provenant d'une image numérique aux images enregistrées de personnes autoexclues, tout en préservant la confidentialité de tous les autres clients.

|  |  | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|--|--|-----------|-----------|-----------|
| <b>Soutien fourni par le programme d'autoexclusion d'OLG</b> | Inscriptions à l'autoexclusion   | 3 017     | 3 001     | 2 917     |
|  | Inscriptions à l'autoexclusion hors établissement (bureau d'un conseiller)       | s/o*      | 138       | 60        |
|  | Réadmissions   | 1 743     | 1 880     | 1 886     |
|  | Manquements / violations détectés  |           |           |           |
|  | Alertes aux machines à sous si un client autoexclu utilise une carte de fidélité | 1 497     | 1 988     | 1 933     |
| <b>Soutien des CRJR au programme d'autoexclusion d'OLG</b>   | Fourniture d'information sur l'autoexclusion                                     | 550       | 881       | 1 012     |
|  | Soutien à l'inscription à l'autoexclusion  | 672       | 882       | 983       |
|  | Appel de vérification  | 189       | 180       | 218       |
|  | Soutien à la violation de l'autoexclusion  | 14        | 35        | 73        |
|  | Soutien à la réadmission après la période d'autoexclusion                        | 383       | 532       | 734       |

\*Le service a été offert uniquement vers la fin de l'exercice 2010-2011 et aucune demande n'a été enregistrée.

## AIGUILLAGE VERS DES SERVICES DE SOUTIEN INDÉPENDANTS

En Ontario, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de la province gère et finance les services de traitement du jeu problématique. OLG travaille de près avec le milieu du traitement et prend des moyens considérables pour fournir de l'information et servir de relais pour que les personnes qui ont besoin d'aide et qui en demandent reçoivent de l'assistance.

OLG compte sur un modèle de partenariat pour promouvoir des pratiques de jeu saines et sollicite des conseils éclairés des parties intéressées afin d'améliorer constamment ses programmes JR. En 2010, OLG a lancé un programme destiné à encourager la coopération avec les fournisseurs de traitement locaux et à améliorer les relations entre ses établissements de jeu et les services de traitement dans leur région. Depuis, des

représentants des fournisseurs de traitement locaux ont commencé à travailler avec les établissements de jeu. Ils présentent souvent de l'information aux équipes JR des établissements dans le but de mieux faire connaître les ressources accessibles et les processus aux employés du jeu d'OLG et aux clients qu'ils servent.

Compte tenu de ses interactions directes et continues avec les joueurs, OLG est particulièrement en mesure de servir de principal canal d'information et d'orientation vers les ressources d'aide appropriées. Les grands objectifs d'OLG à cet égard sont de promouvoir la sensibilisation des joueurs et de fournir du soutien à ceux qui en ont besoin. OLG mesure ses progrès réalisés par rapport à ces objectifs à l'aide d'un éventail de données internes et de données de tierces parties.

|   |  | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|--|-----------|-----------|-----------|
| <b>Nombre de personnes aiguillées vers les services par les employés d'OLG</b>    | Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique | 139       | 158       | 158       |
|   | CRJR*  | 661       | 1 033     | 1 652     |
| <b>Nombre de personnes aiguillées vers les services par les employés des CRJR</b> | Organisme de traitement du jeu problématique     | 750       | 971       | 1 005     |
|   | Organisme de conseil en crédit                   | 308       | 297       | 271       |
|   | Autre organisme communautaire                    | 168       | 164       | 145       |
| <b>Admission à des traitements du jeu problématique en Ontario</b>                | Clients de services de consultation en Ontario   | 6 132     | 6 014     | 5 513     |

\*Comme les employés sont plus sensibilisés aux CRJR et aux services qu'ils dispensent, ils aiguillent davantage les joueurs vers cette ressource.



### OLG est membre du Canadian Business for Social Responsibility (CBSR)

Fondé en 1995, le CBSR est un organisme sans but lucratif ayant pour mission d'accélérer et de renforcer la durabilité sociale et environnementale des entreprises du Canada et de remettre en question le maintien du statu quo.

## FORMATION DES EMPLOYÉS ET CULTURE DE SOINS

Les employés d'OLG sont en contact avec tous les types de joueurs, notamment des personnes qui commencent à courir le risque de développer un problème, d'autres qui ont un problème de jeu modéré et d'autres enfin qui ont un problème grave. La mise en œuvre de la stratégie JR d'OLG signifie que les employés concernés doivent comprendre comment soutenir les joueurs et les aiguiller vers les services appropriés, comme le programme d'autoexclusion d'OLG, les conseillers locaux et d'autres organismes communautaires.

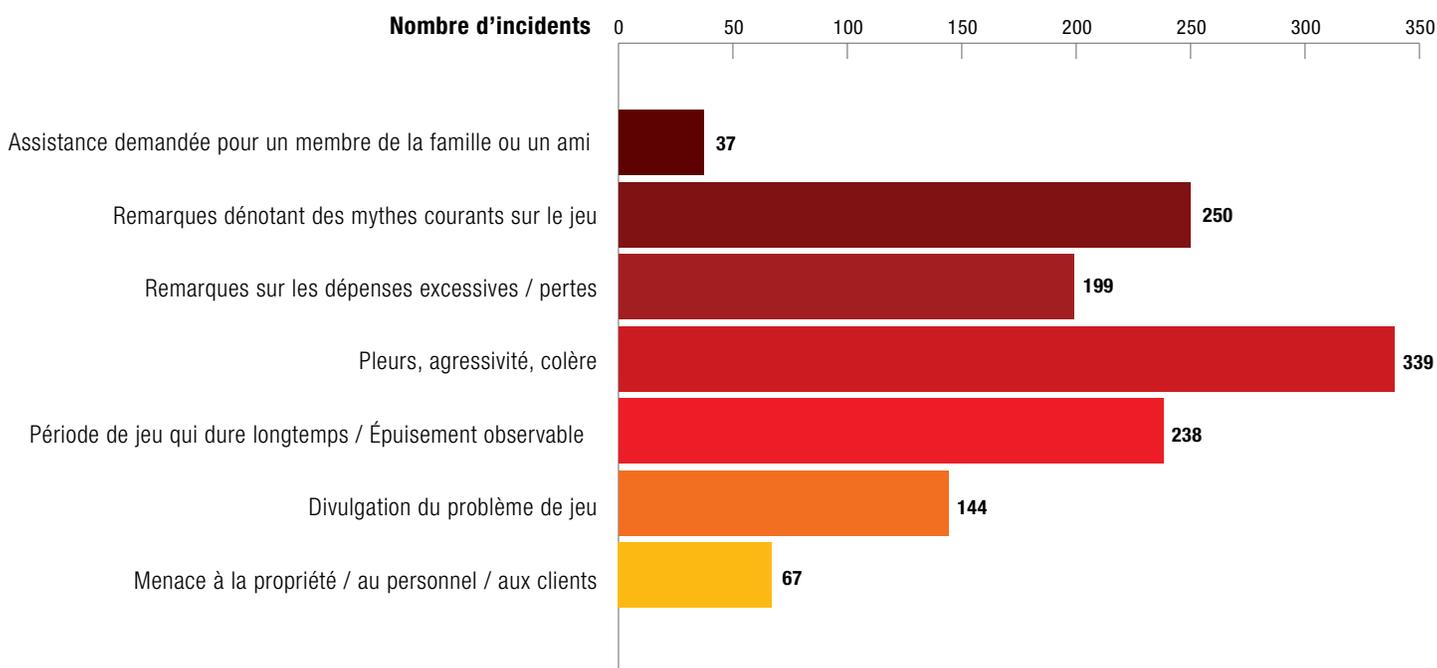
Les employés de toutes les unités d'affaires reçoivent une formation en jeu responsable pertinente, pratique et axée sur les fonctions. Ils reçoivent une formation élaborée et dispensée par des spécialistes en jeu problématique du Centre de toxicomanie et de santé mentale (CTSM) qui

leur apprend à reconnaître les signes annonciateurs d'un problème de jeu lorsqu'ils interagissent avec les joueurs, à y réagir et à en faire rapport.

Pour comprendre les types d'interactions survenues dans la salle de jeu, OLG demande aux employés de consigner dans une base de données électronique le signe annonciateur d'un problème de jeu qui a été observé et la mesure qui a été prise. Les données recueillies sont ensuite analysées pour permettre à OLG d'accroître ses connaissances et sa compréhension par rapport aux types d'interactions vécues par ses employés dans la salle de jeu.

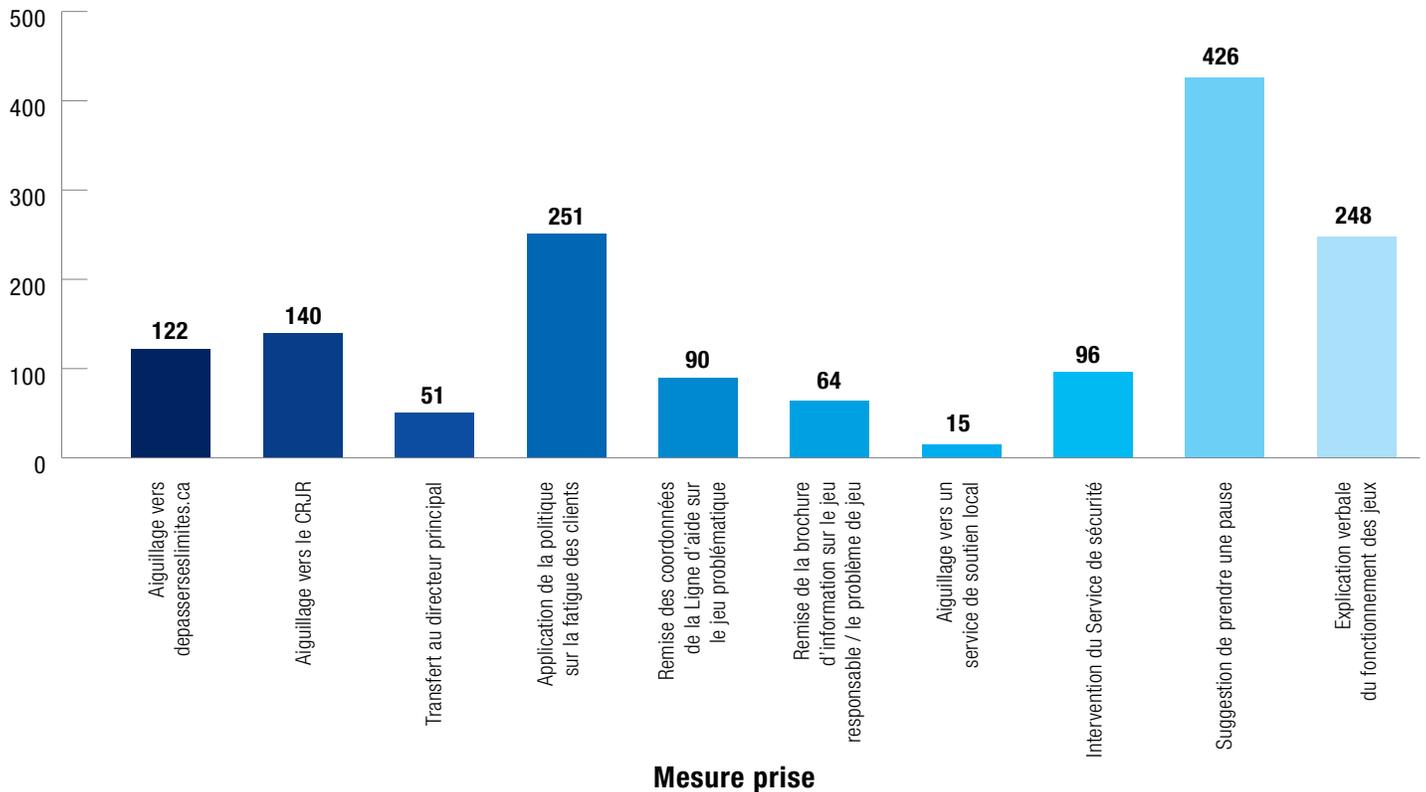
Les tableaux qui suivent présentent les comportements alarmants observés et les mesures prises par les employés entre le 1<sup>er</sup> avril 2012 et le 31 mars 2013.

## INTERACTIONS — COMPORTEMENT ALARMANT



## INTERACTIONS — COMPORTEMENT ALARMANT — RÉACTIONS DES EMPLOYÉS

### Nombre d'incidents



À tous les casinos OLG et toutes les salles de machines à sous OLG, les employés ont le choix d'entrer des données dans une base de données sur les interactions sur le JR. OLG a commencé à utiliser cette base de données en juillet 2010.

### SONDAGE DES EMPLOYÉS PORTANT SUR LE JEU RESPONSABLE

Chaque année, OLG administre un sondage à ses employés pour mesurer leur niveau de sensibilisation, leurs attitudes et la compréhension de leurs fonctions par rapport au jeu responsable. En plus de fournir des données sur l'efficacité des programmes de formation, le sondage permet également aux employés d'émettre leurs opinions sur l'efficacité et le rendement des programmes d'OLG. Ces données aident OLG dans sa planification et sa gestion des initiatives liées au jeu responsable.



« Je pense que c'est bien qu'OLG veuille connaître notre opinion et notre point de vue sur la façon dont le programme JR profite aux Ontariens. »

Employé d'OLG

| Pourcentage des...  | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| employés - Jeu qui disent connaître le programme JR   | 99        | 99        | 98        |
| employés - autres que Jeu qui disent connaître le programme JR  | 95        | 95        | 95        |
| employés qui ont répondu correctement aux préoccupations / questions des clients du programme Faux clients à propos des mythes entourant le jeu responsable | 99        | 99        | 99        |
| employés qui ont répondu correctement aux préoccupations / questions des clients du programme Faux clients à propos de l'autoexclusion                      | 99        | 100       | 100       |



WORLD LOTTERY ASSOCIATION  
CERTIFIÉ  
WLA CADRE GÉNÉRAL EN MATIÈRE  
DE JEU RESPONSABLE  
NIVEAU 4 / EN VIGUEUR JUSQU'EN 2014

### Accréditation de niveau 4 de la WORLD LOTTERY ASSOCIATION (WLA)

En 2011, OLG a obtenu l'accréditation de niveau 4 de la World Lottery Association (WLA)\* — le plus haut niveau possible. Cette accréditation reconnaît l'excellence de l'intégration de la politique et du programme Jeu responsable dans les activités quotidiennes de la Société. OLG est l'un des 22 exploitants de jeu seulement dans le monde à avoir obtenu l'accréditation de niveau 4 de la WLA.

En vue d'obtenir cette reconnaissance, OLG a fait la preuve de son excellence dans des volets clés du programme JR : recherche, information des joueurs, formation des employés, formation des détaillants, publicité et conception des jeux. La WLA a reconnu la formation d'OLG comme pratique exemplaire mondiale.

Un comité d'experts internationaux en responsabilité sociale a attribué l'accréditation à OLG en plus de la féliciter pour son programme Jeu responsable.

*\*Valide jusqu'au 18 février 2014.*



### CE QUE DIT LA WLA DANS SON RAPPORT D'ACCREDITATION DU PROGRAMME JR D'OLG

#### Formation en JR

« ... [OLG] va au-delà d'une série d'activités de formation en cherchant à avoir une incidence culturelle profonde et en reconnaissant le rôle clé des employés dans l'application du programme JR. »

#### Intégration du programme d'OLG avec le traitement

« OLG fournit soutien et collaboration proactive à un éventail diversifié de parties intéressées et manifeste son engagement pour l'innovation notamment en se tournant vers d'autres services de soutien et de counseling qui travaillent sur des questions potentiellement liées au jeu problématique. Sa collaboration avec Credit Canada est un exemple d'engagement intersectoriel novateur. »

#### Mesures et rapports destinés au public

« ... [OLG utilise une] feuille de pointage sur le JR, une pratique exemplaire novatrice internationale »

#### Autoexclusion

« L'aiguillage est intégré à la grandeur de l'entreprise et [OLG est] félicitée pour la façon dont l'aiguillage vers le traitement constitue un élément essentiel du plan plus large de la Société. »



« ... [la recherche d'OLG] est clairement bien intégrée aux processus de gestion et de prise de décision d'OLG. Elle établit l'efficacité du suivi et de l'amélioration continue des volets clés du programme JR. Le programme de recherche va au-delà des exigences de la loi. Elle est bien financée et soutient une gamme d'initiatives internes et d'initiatives indépendantes. »

WLA, au sujet de la recherche liée au JR



Offrir aux leaders de l'industrie des normes  
pour le jeu responsable

## ACCREDITATION JR VÉRIFIÉ

En 2012, trois établissements de jeu OLG et un casino dans un centre de villégiature — le casino OLG à Brantford, les salles de machines à sous OLG à Mohawk Racetrack et à Woodstock Raceway, et Caesars Windsor — ont reçu l'accréditation *JR vérifié*, le programme d'accréditation des établissements de jeu traditionnels le plus rigoureux du monde en matière de jeu responsable.

Le programme d'accréditation *JR vérifié* repose sur une Grille de JR comprenant un ensemble de normes du Conseil du jeu responsable. Établie d'après des pratiques exemplaires internationales, la Grille évalue huit normes : politiques d'entreprise, autoexclusion, publicité et promotion, prise de décision informée, aide aux clients qui peuvent avoir des problèmes de jeu, accès aux fonds, caractéristiques des établissements et des jeux, et formation des employés. Les quatre établissements ont satisfait à toutes ces normes, méritant ainsi à OLG l'accréditation hautement reconnue.

Les autres casinos et salles de machines à sous d'OLG seront soumis au processus d'accréditation *JR vérifié* en 2013 et 2014.



« Le Conseil du jeu responsable a étudié des protections en matière de jeu responsable en vigueur dans le monde pour s'assurer que ces normes seraient les plus complètes et les plus rigoureuses de toutes. La Grille de JR a été élaborée et perfectionnée au cours de nombreuses années et elle est la plus rigoureuse actuellement. »

Jon Kelly, directeur général, Conseil du jeu responsable



**NASPL**

Dépasser ses limites

Ce n'est plus du jeu

## PRIX DU SITE WEB DANS LA CATÉGORIE COMMUNICATIONS SUR LE JEU RESPONSABLE

OLG dispose d'une source d'information centralisée qui aide les joueurs à prendre des décisions éclairées à propos du jeu. En 2012, [depassezseslimites.ca](http://depassezseslimites.ca) d'OLG a remporté le prix du site Web dans la catégorie Communications sur le jeu responsable de la North American Association of State and Provincial Lotteries.

# RENFORCER LA CONFIANCE DES JOUEURS

L'an dernier, près de trois millions de personnes vivant en Ontario sont allées à un établissement de jeu. De plus, quelque huit millions d'adultes, ou 80 p. cent de la population adulte, ont acheté des billets de loterie. OLG a attribué plus de 1,8 milliard de dollars en lots de loterie aux joueurs.

Les clients sont prioritaires pour OLG. Gagner, conserver et renforcer la confiance des joueurs font partie intégrante de la mesure de sa réussite.

OLG a apporté près de 200 modifications à son système de loterie depuis 2006 afin d'assurer que les joueurs sont protégés et que le bon lot est payé à la bonne personne. Ces modifications incluent la mise en œuvre de capacités avancées pour l'analyse de données.

Aujourd'hui, les sondages d'opinion montrent que la confiance du public dans les loteries et dans OLG n'a jamais été aussi élevée. Dans l'avenir, OLG maintiendra les

capacités de gestion des risques pour protéger les intérêts des clients et des parties intéressées. Elle effectuera également des enquêtes et prêtera son concours aux enquêtes de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) et de la Police provinciale de l'Ontario portant sur des réclamations de lot et des plaintes de clients.

OLG continuera d'appliquer des politiques de détection de la fraude et de la collusion. Elle surveillera également les contrôles procéduraux et technologiques afin de prévenir la fraude par des opérations de gestion des loteries et des comptes.

## INTÉGRITÉ DES LOTERIES

Les procédures d'exploitation des lots d'OLG sont rigoureuses et administrées avec soin. La sécurité, la protection des clients et le service à la clientèle sont à la base du mode de gestion des éléments critiques des loteries d'OLG. Le souci de l'intégrité s'étend, par exemple, au processus des plaintes, aux questions de confidentialité et à la fourniture de renseignements clairs et concis sur l'état gagnant ou non gagnant des billets.

L'intégrité des lots de loterie est appuyée par une technique d'analyse de données de pointe, notamment une base de données qui conserve l'enregistrement des 15 milliards de transactions de loterie effectuées depuis 1999, et de l'information clé concernant toutes les personnes qui participent à la vente directe de produits de loterie. Ainsi, l'équipe d'analystes d'OLG peut rapidement repérer une activité douteuse et faire enquête.

## SYSTÈME DART (DATA ANALYSIS AND RETRIEVAL TECHNOLOGY)

Le système DART est un outil qui aide OLG à détecter et prévenir la fraude possible. Le système est le plus puissant du genre dans le secteur du jeu et permet à OLG d'effectuer des recherches dans ses dossiers sur les transactions de loterie plus rapidement qu'auparavant. Les recherches prennent maintenant quelques minutes ou quelques secondes plutôt que des mois.

DART renforce l'intégrité des loteries d'OLG et protège encore plus les intérêts des clients et de la population de l'Ontario. OLG utilise aussi DART pour présenter aux clients un nombre sans précédent de tendances et de renseignements statistiques liés aux loteries, notamment la liste la plus récente des régions où ont été vendus des billets gagnants de lots élevés qui n'ont pas été réclamés.

## LE SYSTÈME DART EN ACTION

En janvier 2011, le système DART a joué un rôle déterminant dans l'identification de l'acheteur légitime d'un billet de loterie gagnant de LOTTO SUPER 7, sept ans après le tirage des numéros.

Une enquête approfondie de la Police provinciale de l'Ontario, appuyée par l'équipe d'enquête d'OLG, et de l'information provenant du système DART d'OLG ont permis de conclure que le billet gagnant du gros lot de 12,5 millions de dollars du tirage du 26 décembre 2003 avait été présenté frauduleusement par une autre partie. Le billet appartenait en fait à un groupe de sept résidents de l'Ontario.

Le système DART est un outil puissant créé par OLG en partenariat avec Microsoft et Hewlett-Packard. Il peut analyser en quelques secondes des milliards d'éléments d'information stockés dans les bases de

données d'OLG, repérer les types de jeu qui confirment la légitimité de gagnants et aider à détecter des réclamations potentiellement frauduleuses.

À l'aide du système DART, OLG a élaboré un profil détaillé du client et du billet de SUPER 7 qui avait donné droit à un billet gratuit gagnant du tirage du 26 décembre. Entre autres détails, ce profil indiquait que le billet avait été acheté à St. Catharines et validé à Burlington. Il confirmait aussi que l'acheteur (ou l'acheteuse) avait ses points de vente préférés pour valider et acheter des billets de loterie.

Les sept gagnants légitimes ont reçu la somme totale de 14,85 millions de dollars, montant comprenant le gros lot initial de 12,5 millions de dollars et les intérêts courus.

| Statistiques sur la protection des joueurs  | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Pourcentage de joueurs qui utilisent le vérificateur libre-service pour balayer leurs billets | 57        | 58        | 58        |
| Pourcentage de joueurs qui savent qu'il faut signer les billets de loterie                    | 96        | 93        | 96        |
| Pourcentage de joueurs qui signent leurs billets de loterie                                   | 61        | 79        | 81        |
| Nombre de copies du <i>Guide du joueur</i> distribuées  | 10 000    | 100 000   | 88 985    |
| Nombre de brochures <i>Comment vérifier un billet de loterie</i> distribuées                  | 10 000    | 100 000   | 122 025   |

 Les deux centres de données d'OLG traitent plus de 1,5 milliard de transactions par année.

| Mesure de la confiance du public                           | 2010-2011  | 2011-2012 | 2012-2013 |    |
|--|--|-----------|-----------|----|
| <i>Pourcentage des répondants qui ont confiance* que :</i> |  |           |           |    |
| <b>Responsabilité sociale</b>                              | OLG fait tout ce qu'elle peut pour que les loteries, les casinos et les salles de machines à sous soient exploités de manière socialement responsable. | 68        | 72        | 70 |
|  | OLG fait un bon travail d'information des clients sur la manière de jouer de façon responsable.  | 54        | 56        | 58 |
|  | Le personnel d'OLG est formé à reconnaître les clients qui manifestent des signes de problème de jeu et à réagir en conséquence.                       | 37        | 43        | 45 |
| <b>Confiance du public</b>                                 | OLG assure la sécurité, l'équité et la détection de la fraude pour la loterie et le jeu.**   | 68        | 73        | 75 |
| <b>Soutien public</b>                                      | OLG procure des avantages financiers à la province et au gouvernement.**   | 67        | 69        | 71 |

\*Pourcentage des répondants qui sont extrêmement d'accord ou plus ou moins d'accord.

\*\*Indices (regroupement) de plusieurs questions posées dans leur catégorie respective.

# LES EMPLOYÉS D'OLG

Par leur travail quotidien, les employés d'OLG contribuent à l'amélioration de la vie des familles, des amis, des voisins et des collectivités de l'Ontario. Les employés d'OLG sont des membres actifs de la collectivité qui ont à cœur de rendre leur ville encore meilleure.

## DONNER EN RETOUR

Chaque année à la grandeur d'OLG, des employés participent volontairement aux campagnes de deux grands organismes de bienfaisance, le Front commun pour la santé et Centraide.

**Le Front commun pour la santé** permet aux membres de la Fonction publique de l'Ontario (FPO) de toute la province d'encourager jusqu'à 16 organismes de bienfaisance dans le domaine de la santé qui contribuent au financement de la recherche de traitements et de remèdes pour des maladies.

Les employés d'OLG ont remis 308 418 \$ au Front commun pour la santé en 2013, ce qui constitue 13,6 pour cent du total des dons et le deuxième don en importance parmi tous les organismes gouvernementaux participants.

Les employés d'OLG ont toujours fait partie des plus grands groupes donateurs de la province au Front commun pour la santé. De 2007 à 2013, ils ont donné 2 millions de dollars au Front, ce qui correspond à 16,2 p. cent du total des dons pour la même période, soit le don le plus élevé de tous.

**Centraide** s'emploie à répondre aux besoins humains urgents et à améliorer les conditions sociales en mobilisant des bénévoles et des ressources financières dans les collectivités autour d'une cause commune.

En 2013, les employés d'OLG ont donné en tout 330 756 \$ à Centraide. Pour la période de cinq ans allant de 2008 à 2013, le montant total du don des employés d'OLG s'est établi à 2,07 millions de dollars, ou 345 030 \$ en moyenne par année.

## CONTRIBUTIONS DES EMPLOYÉS D'OLG À DES ORGANISMES DE BIENFAISANCE

| Organisme                  | 2010-2011         | 2011-2012         | 2012-2013         |
|----------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Centraide                  | 364 770 \$        | 363 872 \$        | 330 756 \$        |
| Front commun pour la santé | 338 439 \$        | 350 323 \$        | 308 418 \$        |
| <b>Total</b>               | <b>703 209 \$</b> | <b>714 195 \$</b> | <b>639 174 \$</b> |



## WOODSTOCK DONNE EN RETOUR

Les employés de la salle de machines à sous OLG à Woodstock Raceway sont très fiers de donner en retour à leur collectivité. Ils participent à de nombreuses activités, comme les campagnes du Front commun pour la santé et de Centraide, Coats for Kids, McHappy Day et Grand vélo au profit de la Fondation des maladies du cœur.

En 2012, à la 15<sup>e</sup> remise de prix annuelle Business Awards of Excellence de la Chambre de commerce de Woodstock, l'établissement de jeu a été l'un des trois finalistes dans la catégorie Community Involvement.



« L'équipe de Woodstock ne participe pas aux événements communautaires pour recevoir des éloges. Elle a vraiment une culture du don. Quelle que soit la cause, chacun veut participer et aider de son mieux. »

Jason Taylor, directeur général, salle de machines à sous OLG à Woodstock Raceway



## PRIX DE L'AMITIÉ

Depuis près de 20 ans, Casino Rama soutient les filiales de la Légion royale canadienne du comté de Simcoe par un don annuel à leurs Fonds du Coquelicot.

À la suite d'un don de 15 000 \$ de Rama en 2012, la Légion royale canadienne a décerné à Casino Rama le « Prix de l'amitié » pour son soutien continu et estimable. Les fonds seront répartis entre les 30 filiales de la Légion royale canadienne de la région. C'est un honneur que Mike Giovanetti, commandant adjoint, district Est, a qualifié de première pour le district.



Les centres de jeu de bienfaisance de Barrie, Kingston, Peterborough, Sudbury, Windsor, Val Caron, Penetanguishene, Pickering et Pembroke ont recueilli plus de 50 millions de dollars (à la fin de mars 2013) en profits pour les organismes de bienfaisance.



## GRAND NETTOYAGE DES RIVAGES CANADIENS

Chaque année, des employés d'OLG participent bénévolement au Grand nettoyage des rivages canadiens, qui vise à promouvoir la compréhension des enjeux relatifs aux déchets riverains, en engageant les citoyens à réhabiliter les rivages. Il s'agit de l'un des plus importants programmes de conservation du Canada. En 2011, quelque 400 employés d'OLG ont participé au nettoyage de berges et collaboré à enlever 3 211 livres de déchets des rivages de la province.



« Des centaines d'employés d'OLG profitent de leur temps libre pour aider au nettoyage des rives de l'Ontario. Cette participation donne une image fidèle de nos employés et de leur intérêt pour l'environnement et leur collectivité. »

Noel Padilla, directeur, Viabilité, OLG



## DÉTOURNEMENT DE DÉCHETS À THUNDER BAY

En 2010, l'équipe Bet on Green du casino OLG à Thunder Bay a organisé sa première collecte de déchets électroniques pour les résidents de la collectivité. L'activité a permis de ramasser plus de 62 000 livres de déchets électroniques, qui ont été détournés du site d'enfouissement de Thunder Bay. L'équipe a organisé une collecte similaire en 2011 et en 2012.

« Ces activités nous donnent l'occasion d'informer les résidents des diverses façons d'éliminer en toute sécurité plusieurs produits ménagers », a indiqué Alan Forbes, chef de l'équipe Bet on Green du casino OLG à Thunder Bay. « Elles nous ont aussi permis de promouvoir de nombreuses initiatives vertes réalisées avec le programme Bet on Green d'OLG. »



## ADOPTER UN PARC À SAULT STE. MARIE

En juillet 2010, des employés du casino OLG à Sault Ste. Marie et du bureau principal d'OLG, promenade Foster, ont conclu une entente avec la ville dans le cadre de son programme Adopt a Park. L'équipe a ainsi accepté de nettoyer un parc local deux fois par année. Un panneau dans le parc souligne la participation d'OLG au programme.

« Le panneau est situé près du sentier principal, et tous les passants voient qu'OLG a adopté ce parc », ont indiqué Tammy Champagne-Rajotte et Jennifer Borrelli, anciennes co-chefs d'équipe au bureau principal de Sault Ste. Marie. « Nous pensons que c'était un engagement valable et avons ressenti un sentiment d'accomplissement après coup. »

## BRAVER LES EAUX GLACÉES POUR LE WWF

Le 13 février 2013, des employés courageux du casino OLG à Point Edward ont bravé les eaux froides du lac Huron pour recueillir des fonds au profit du Fonds mondial pour la nature (WWF).

À sa deuxième baignade des ours polaires annuelle, l'équipe a sollicité familles et amis et recueilli 1 445 \$ pour la campagne Habitat arctique du WWF.



« C'est une occasion de faire quelque chose de brave, de significatif et d'audacieux pour notre planète. L'an prochain, lorsque nous ferons notre troisième baignade des ours polaires annuelle, je serai debout au bord de l'eau avec mes courageux collègues. »

Deb Fraser-Brown, casino OLG à Point Edward, membre de l'équipe Bet on Green.



# ÉDIFIER DES COLLECTIVITÉS FORTES

OLG est fière du soutien qu'elle procure à l'économie locale de ses collectivités d'accueil en Ontario. En 2012-2013 seulement, les municipalités d'accueil ont reçu plus de 94 millions de dollars en redevances liées à l'accueil des établissements.

## RETOMBÉES DES REVENUS D'OLG DANS LA COLLECTIVITÉ

Au cours des années, les municipalités d'accueil ont investi les revenus provenant des établissements d'OLG dans la création d'emplois, la construction d'infrastructures et la culture. Voici d'autres exemples de l'utilisation des revenus par des collectivités d'accueil.



### VILLE DE SAULT STE. MARIE

Si vous parlez du nouvel hôpital à des gens de Sault Ste. Marie, ils vous diront qu'ils l'ont attendu longtemps.

Lorsque Sault Ste. Marie a remplacé ses deux vieux hôpitaux par un nouvel établissement moderne, la Ville a décidé d'injecter 13 millions de dollars provenant des redevances liées à l'accueil d'un casino dans la construction d'un nouvel hôpital pour la région de Sault Ste. Marie.

L'établissement ultramoderne a ouvert en mars 2011 et emploie 1 900 personnes. Il attire de nouveaux médecins dans la collectivité. De plus, les gens de la région qui ont besoin de traitements contre le cancer n'ont plus à se rendre à Sudbury pour les recevoir.



« Si on pense que rien que pour pouvoir construire cet hôpital et comment cela a aussi une incidence sur le recrutement des médecins... les emplois en construction que nous avons pu générer par cette activité... tout cela fait partie de la contribution qui a été faite. »

Debbie Amaroso, mairesse de Sault Ste. Marie

## VILLE D'INNISFIL

Innisfil a reçu plus de 50 millions de dollars en revenus provenant des machines à sous depuis l'ouverture en 2001 de la salle de machines à sous OLG à Georgian Downs. La Ville a utilisé les fonds provenant de la salle de machines à sous OLG à Georgian Downs dans la construction d'un complexe récréatif de 40 millions de dollars ainsi que dans d'autres projets d'immobilisations.



« Depuis dix ans, la Ville d'Innisfil bénéficie de son partenariat unique avec OLG, ce qui l'a aidée à répondre à certains de ses besoins. Des décisions prudentes nous ont permis de faire des investissements stratégiques qui ont contribué à relever des défis dans notre collectivité. »

Barb Baguley, mairesse d'Innisfil

## VILLE DE BRANTFORD

Brantford est un excellent exemple de la façon dont l'établissement de liens avec OLG peut contribuer à la transformation d'une collectivité. Il n'y a pas si longtemps, Brantford subissait les effets de l'effondrement de son secteur de fabrication d'équipement agricole. L'économie locale avait reçu un grand coup.

En 1999, le casino OLG à Brantford a ouvert ses portes et depuis, la municipalité a reçu d'OLG plus de 49 millions de dollars en redevances liées à l'accueil de l'établissement. Brantford a investi cet argent dans l'infrastructure communautaire, notamment dans la construction de campus collégiaux et universitaires. Ces investissements ont ramené le centre-ville de la collectivité à la vie. Les entreprises ont grandi et des emplois ont été créés.



## VILLE D'AJAX

Ajax a reçu plus de 39 millions de dollars en revenus provenant des machines à sous depuis l'ouverture en 2006 de la salle de machines à sous OLG à Ajax Downs.

La Ville consacre les revenus annuels provenant d'Ajax Downs à la réduction de la dette et à des immobilisations, comme les sentiers, les installations et les routes, et l'attribution de subventions. Quelque 10 millions de dollars du financement ont contribué à la construction de nouvelles installations ultramoderne certifiées LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), notamment un centre des opérations, le centre récréatif Audley et la caserne de pompiers.

« La Ville d'Ajax est une fière partenaire d'OLG et d'Ajax Downs. En plus des revenus que reçoit la Ville, l'établissement génère des retombées économiques importantes pour les entreprises et les partenaires clés. OLG et les propriétaires d'Ajax Downs sont de grandes entreprises citoyennes et nous sommes très heureux qu'ils exercent leurs activités dans notre collectivité. »

Steve Parish, maire d'Ajax

## VILLE DE HANOVER

Hanover a reçu plus de 10 millions de dollars en revenus provenant des machines à sous depuis l'ouverture en 2001 de la salle de machines à sous OLG à Hanover Raceway. La Ville a continué d'investir ce financement dans des projets d'infrastructure importants.

« Notre financement nous aide à améliorer les services communautaires essentiels et à soutenir des initiatives qui favorisent une meilleure santé pour les résidents et une meilleure qualité de vie. »

Kathi Maskell, mairesse de Hanover



## COMMANDITE D'ÉVÉNEMENTS COMMUNAUTAIRES

OLG soutient aussi les collectivités et l'économie locale en commanditant divers festivals et événements en Ontario. L'an dernier, elle a attribué 2,2 millions de dollars en commandites.

« Comme OLG soutient des événements communautaires... nous avons trouvé en OLG une partenaire parfaite pour présenter notre programme de divertissements gratuits. Sans son soutien, nous ne pourrions pas offrir tous les divertissements gratuits que nous proposons pendant le festival. »

**Natasha Udovic, directrice principale, Commandites d'entreprise, Festival Luminato**

## ALERTE AMBER

OLG appuie le programme Alerte AMBER de l'Ontario. Le réseau de détaillants de loterie et d'établissements de jeu d'OLG participe au programme Alerte AMBER de l'Ontario, qui diffuse de l'information prioritaire dans les minutes qui suivent l'annonce de l'enlèvement d'un enfant.

Cette information s'affiche à l'écran du client des terminaux de loterie de la province, qui sont souvent situés dans des endroits très achalandés comme des dépanneurs, des postes d'essence, des comptoirs dans les centres commerciaux, des supermarchés et des kiosques à journaux. Le réseau de quelque 9 100 terminaux de loterie des points de vente diffuse les alertes. Plus de 500 écrans numériques dans nos 24 établissements de jeu et nos bureaux principaux affichent les alertes AMBER.



L'an dernier, OLG a attribué 2,2 millions de dollars en commandites dans les collectivités de l'Ontario.

| Formes de soutien communautaire   | 2010-2011         | 2011-2012         | 2012-2013         |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| Biens et services achetés auprès d'entreprises locales de l'Ontario en appui aux activités d'OLG*   | 50,8 millions \$  | 62,6 millions \$  | 58,2 millions \$  |
| Salaires des employés**   | 946,6 millions \$ | 950,6 millions \$ | 892,5 millions \$ |
| Paiements aux municipalités qui accueillent les établissements de jeu d'OLG, notamment les casinos dans les complexes de villégiature et les centres de jeu de bienfaisance | 110,6 millions \$ | 112,3 millions \$ | 94,1 millions \$  |
| Produits du jeu de bienfaisance distribués aux organismes de bienfaisance locaux participants   | 7,1 millions \$   | 8,4 millions \$   | 9,3 millions \$   |
| Commandite de festivals et d'événements communautaires  | 1,9 million \$    | 2,3 millions \$   | 2,2 millions \$   |

\*À l'exclusion des casinos dans les complexes de villégiature

\*\*Incluent les employés des casinos d'OLG dans les complexes de villégiature et de la salle de machines à sous à Great Blue Heron.

# OLG ET L'ENVIRONNEMENT

OLG s'efforce d'être une entreprise durable sur le plan de l'environnement en faisant participer ses employés et en intégrant la responsabilité environnementale à ses pratiques commerciales.

## BET ON GREEN



OLG a créé le programme Bet on Green pour diminuer l'empreinte environnementale de ses activités, promouvoir la conscience écologique chez les employés, sensibiliser davantage les clients à l'écologie et aider OLG à devenir un chef de file mondial du jeu écoénergétique.

Le programme Bet on Green a été conçu sans entraîner de coût, car les économies réalisées avec un élément paient les coûts nécessaires à la mise en œuvre d'autres éléments.

## MOINS DE PAPIER

Entre 2009 et 2013, OLG a diminué l'utilisation de papeterie de bureau à ses établissements de jeu et à ses bureaux principaux d'une quantité équivalant à 24,1 millions de feuilles de 8,5 po sur 11 po, ce qui représente une réduction de 25 p. cent. Cette diminution est attribuable à l'utilisation de versions électroniques de rapports, formulaires, notes de service, calendriers et listes de contrôles, demandes d'achat et feuilles de temps, et à l'utilisation recto verso de feuilles lorsque l'impression est absolument nécessaire.

En outre, la réduction totale de la consommation de papier dans les activités des loteries sur terminal d'OLG entre 2009 et 2013 correspond à 215 millions de feuilles, soit une diminution de 20 p. cent. OLG a obtenu ces résultats en réduisant la taille de ses billets de loterie, le nombre de copies imprimées des listes de jeu Sports et le nombre de divers types d'impression (comme les relevés de numéros gagnants), sans compromettre l'intégrité des jeux.

## MOINS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Grâce à ses initiatives de réduction des émissions de dioxyde de carbone, OLG a diminué ses émissions de 9 763 tonnes. Ces initiatives incluent l'utilisation d'électricité entièrement renouvelable à faible impact sur l'environnement à certains établissements, la réduction de la consommation de papier et la diminution de la consommation de carburant de son parc de véhicules. Les véhicules sont une source importante d'émission de dioxyde de carbone. En remplaçant les véhicules à forte consommation de carburant par d'autres plus économiques et en rationalisant le système de livraison des biens et du matériel à ses détaillants, OLG a économisé du carburant et, par conséquent, réduit ses émissions de dioxyde de carbone.

Environ 60 véhicules, soit 24 p. cent du parc de 259 véhicules d'OLG, ayant une consommation de carburant allant en moyenne de 35 à 40 litres aux 100 kilomètres ont été remplacés par des véhicules à consommation de carburant allant en moyenne de 15 à 20 litres aux 100 kilomètres. OLG a également adopté une politique interdisant la marche au ralenti des véhicules de livraison.

Ces initiatives ont entraîné la réduction de la consommation de carburant de 328 856 litres en 2013 — soit une réduction de 22 p. cent par rapport au carburant consommé en 2009. Depuis 2010, OLG a réalisé des économies de carburant totalisant 689 216 litres, soit 9,4 p. cent du carburant qui aurait été consommé si des mesures d'économie de carburant n'avaient pas été appliquées.

## CERTIFICATION LEED

En 2012, OLG avait déjà terminé la rénovation de deux de ses établissements : l'un avait obtenu la certification LEED et l'autre était en voie de l'obtenir.

De plus, d'autres établissements d'OLG ont entrepris des améliorations en se fondant sur les secteurs clés de la santé humaine de LEED.

- ▶ Utilisation de produits de nettoyage écologiques contenant peu de composés organiques volatiles ou n'en contenant pas pour favoriser une meilleure qualité de l'air à l'intérieur;
- ▶ Utilisation d'appareils d'éclairage écoénergétiques, notamment des ampoules fluocompactes et DEL, pour réduire la consommation d'énergie;
- ▶ Installation d'équipement économiseur d'eau, comme des aérateurs, des toilettes à débit d'eau restreint ainsi que des machines à laver et des lave-vaisselle à faible consommation d'eau, pour réduire la consommation d'eau; et
- ▶ Recyclage du papier, du métal, du bois, des ampoules et des déchets électroniques, et utilisation de produits d'hygiène personnelle faits de matériaux recyclés.

## MOINS DE DÉCHETS

En 2013, tous les établissements de jeu et bureaux d'OLG ont recyclé les matériaux suivants en tout ou en partie, selon la disponibilité des centres et des services de tri dans les municipalités où ils sont situés : papier, plastique, bois, métal, ampoules et piles.

La vérification des déchets de neuf établissements en 2010 et en 2012 a montré que le pourcentage de détournement des déchets des établissements d'OLG allait de faible, soit 11,7 p. cent, à élevé, soit 66 p. cent, pour une moyenne de 28,4 p. cent.

## PARTICIPATION DES EMPLOYÉS

En 2009, OLG a mis sur pied des équipes Bet on Green à chacun de ses établissements. Formées de bénévoles, les équipes ont pour tâche de trouver et de mettre en application des solutions « locales » aux divers défis environnementaux à leur établissement. Les membres des équipes se rencontrent régulièrement pour évaluer diverses façons de rendre plus écologiques les activités de leur établissement.



# 100 p. cent

des établissements de jeu et des bureaux d'OLG recyclent.

## STATISTIQUES — PROGRAMME BET ON GREEN

|  | 2010-2011             | 2011-2012             | 2012-2013             |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Nombre de disques compacts éliminés à la division Loterie  | 30 000                | Éliminés              | Éliminés              |
| Réduction des émissions de dioxyde de carbone en raison de la diminution de la consommation de papier                        | 270 tonnes            | 213 tonnes            | 259 tonnes            |
| Réduction des émissions de dioxyde de carbone en raison de l'utilisation de papier fabriqué à partir de matériaux recyclés   | 2,59 tonnes           | 2,92 tonnes           | 5,49 tonnes           |
| Quantité d'électricité verte utilisée aux établissements de jeu d'OLG*.  | 27 636 MWh            | 38 028 MWh            | 11 494 MWh            |
| Réduction des émissions de dioxyde de carbone en raison de l'utilisation d'électricité verte aux établissements de jeu d'OLG | 2 949 tonnes          | 3 802 tonnes          | 2 260 tonnes          |
| Réduction de la quantité de carburant utilisé pour les activités d'OLG   | 118 686 litres        | 241 674 litres        | 328 855 litres        |
| Quantité de carburant utilisé par le parc de véhicules d'OLG   | 1,3 million de litres | 1,2 million de litres | 1,1 million de litres |

\*Une modification de la stratégie de durabilité environnementale en 2012-2013 ciblait l'énergie verte uniquement pour les établissements (casino OLG à Brantford et salle de machines à sous OLG à Georgian Downs) qui cherchaient à obtenir la certification LEED. À l'avenir, tout nouvel approvisionnement en électricité verte dépendra des économies de coûts provenant d'efforts de conservation fructueux.

Ce *Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise* est imprimé en français et en anglais sur du papier Rolland Enviro100 contenant uniquement des fibres postconsommation, procédé sans chlore et fabriqué au Canada à partir d'énergie biogaz (une énergie de remplacement verte produite par la décomposition de déchets provenant de sites d'enfouissement) pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et enrayer l'appauvrissement de la couche d'ozone.

Rolland Enviro100 évite l'abattage d'arbres matures, réduit la quantité de déchets envoyés aux sites d'enfouissement, utilise 80 pour cent moins d'eau que le processus conventionnel de fabrication du papier et contribue à réduire la pollution de l'air et de l'eau.



Certifié



Procédé  
sans chlore



100 % fibres  
postconsommation



Recyclable là où les installations  
nécessaires existent



Source d'énergie verte



[www.olg.ca](http://www.olg.ca)

[www.moderneolg.ca](http://www.moderneolg.ca)

**SAULT STE. MARIE**

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

**TORONTO**

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



Une entreprise publique du gouvernement de l'Ontario

**Centre de soutien OLG - Questions des clients**

1-800-387-0098

**La Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique**

1-888-230-3505

ISSN 2291-9996

*This Report is also published in English as OLG Corporate Social Responsibility Report 2012-13 and is available by calling 1-800-387-0098.*

**FPO**