



**RAPPORT SUR LA RESPONSABILITÉ
SOCIALE D'ENTREPRISE 2013-2014**
Société des loteries et des jeux de l'Ontario

À propos d'OLG

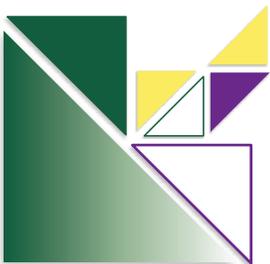
GRI G4-3 à G4-9

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) est une entreprise opérationnelle de la Province de l'Ontario. Elle a pour mandat de fournir des activités de jeu d'une manière efficace et socialement responsable qui optimise les retombées économiques pour la population de l'Ontario, les secteurs économiques connexes et les collectivités d'accueil. Ses bureaux principaux sont situés à Sault Ste. Marie et à Toronto. OLG est exploitée uniquement en Ontario, et ses activités sont régies par la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario*.

OLG compte, ou est en voie de compter, cinq secteurs d'exploitation. Chacun de ces secteurs constitue une unité opérationnelle génératrice de produits d'exploitation distincte qui offre différents produits et services.

- **Loterie** – OLG exploite 19 jeux Sports et de loterie sur terminal et offre 79 produits de loterie INSTANT par l'entremise d'environ 9 800 détaillants indépendants en Ontario.
- **Jeu de bienfaisance** – OLG exploite et gère 20 centres de bingo et de jeu de bienfaisance en Ontario. En plus des produits de bingo sur papier traditionnels, ces établissements offrent des jeux de style bingo sur dispositif électronique du joueur et sur dispensateur électronique de billets à languettes.
- **Salles de machines à sous OLG et casinos OLG** – OLG possède et exploite cinq casinos en Ontario. La Société est propriétaire et assume la responsabilité de la salle de machines à sous à Great Blue Heron Charity Casino, exploité sous contrat privé. OLG exploite aussi 14 salles de machines à sous dans des hippodromes de l'Ontario.
- **Casinos OLG dans les complexes de villégiature** – OLG est responsable de la direction et de la gestion de quatre casinos dans des complexes de villégiature : Caesars Windsor, Casino Rama, Casino Niagara et Niagara Fallsview Casino Resort. Des entreprises d'exploitation privées exploitent ces établissements par contrat.
- **Jeu en ligne** – À l'exercice 2013–2014, OLG a développé une plateforme de jeu en ligne. PlayOLG offrira des jeux sur table, des jeux de machines à sous et des jeux de loterie sélectionnés sur une plateforme de jeu en ligne sûre, sécurisée et responsable.

OLG et ses sociétés de gestion des contrats emploient environ 16 000 personnes en Ontario.



Activités d'OLG



Sources de produits d'exploitation

À l'exercice 2013–2014, les secteurs d'exploitation d'OLG ont généré des produits de 6,67 milliards de dollars.

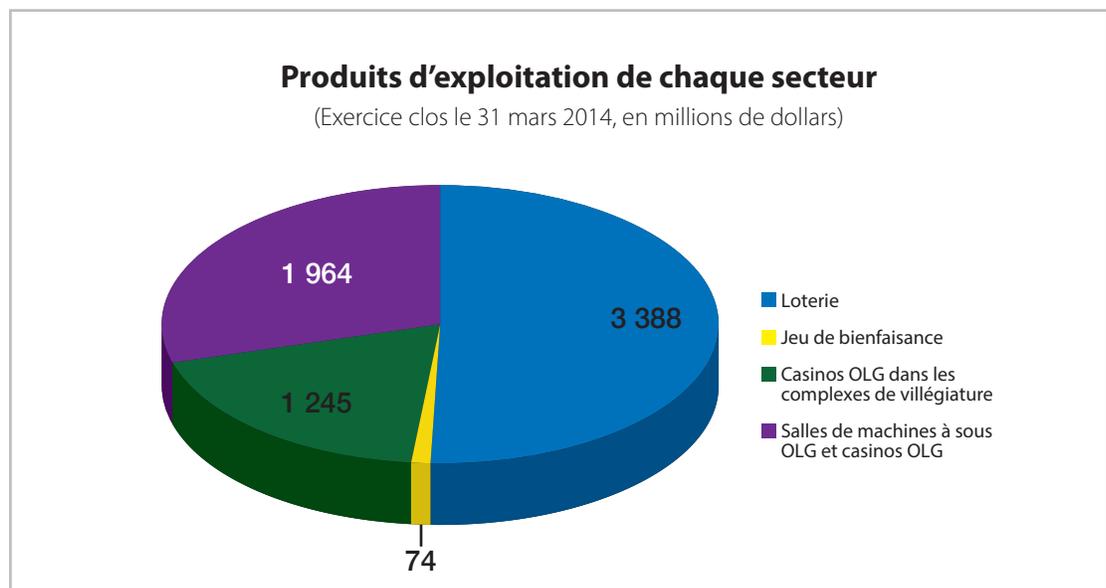
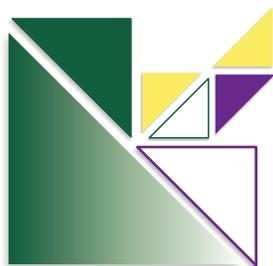


Table des matières

| | |
|-----------|--|
| 04 | Message du ministre |
| 05 | Message du président et chef de la direction |
| 06 | Principales données |
| 07 | À propos du rapport |
| 08 | Régie, prix, associations et engagements |
| 10 | Éthique et intégrité |
| 13 | Interaction avec les partenaires et importance et hiérarchisation des enjeux |
| 16 | Rencontre avec la haute direction |
| 17 | Secteur d'intérêt pour la RSE : Jeu responsable |
| 24 | Secteur d'intérêt pour la RSE : Édifier des collectivités fortes |
| 28 | Secteur d'intérêt pour la RSE : Milieu de travail |
| 36 | Secteur d'intérêt pour la RSE : Environnement |
| 43 | Annexe 1 – Enjeux importants, définitions et limites |
| 45 | Annexe 2 – Glossaire |
| 47 | Annexe 3 – Index GRI |
| 54 | Annexe 4 – Sommaire des données |



Message du ministre

À titre d'organisme gouvernemental, OLG exerce ses activités dans les meilleurs intérêts de la Province et de la population de l'Ontario. Elle exerce donc ses activités de manière consciencieuse tout en intégrant la responsabilité sociale au cœur même de ses produits, de sa commercialisation et de son service à la clientèle.

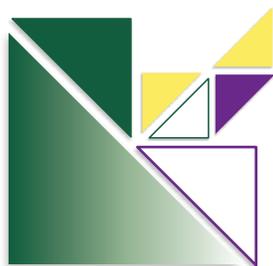
OLG modernise ses activités afin d'accroître les retombées pour la Province, ce qui aidera la Société à renforcer l'Ontario par des investissements clés, comme de nouvelles écoles et de nouveaux hôpitaux. Parallèlement, OLG continuera d'accroître sa réputation de bonne entreprise citoyenne en soutenant les collectivités de la province.

La transformation d'OLG s'accompagnera aussi d'une plus grande attention au jeu responsable (JR) par le respect des normes réglementaires et celles des tierces parties, le développement de programmes fondés sur des données probantes et l'amélioration continue.

Actuellement, l'Ontario consacre plus de financement au JR que toute autre société de loterie de l'Amérique du Nord. Ensemble, OLG et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée ont consacré plus de 52 millions de dollars au jeu responsable et à la prévention, au traitement et à la recherche liés au jeu problématique à l'exercice 2013–2014.



L'honorable Charles Sousa
Ministre des Finances



Message du président et chef de la direction

GRI G4-1, G4-2

Depuis mon arrivée à OLG en janvier 2015, j'ai rencontré des employés et d'autres personnes qui font la réussite de notre entreprise ou qui l'influencent — au sein du gouvernement et dans nos municipalités d'accueil. Même si certaines des activités mentionnées dans le présent Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise ont été amorcées avant mon arrivée, les résultats qui y sont présentés concordent tout à fait avec mes observations et ma compréhension d'OLG. C'est une société bien gérée, qui compte sur des gens de qualité.

À OLG, nous sommes très fiers de participer à la réalisation des programmes provinciaux prioritaires en versant quelque 2 milliards de dollars en produits d'exploitation chaque année au gouvernement de l'Ontario. Nous sommes également fiers de soutenir les collectivités locales en versant des redevances aux villes et autres municipalités qui accueillent nos établissements — argent qu'elles investissent dans la création d'emplois, la construction d'infrastructures et la culture. À l'exercice 2013–2014, OLG a versé plus de 132 millions de dollars à ces collectivités.

OLG maintient sa fière tradition de soutien communautaire. C'est pourquoi elle transforme son organisation afin d'en assurer la viabilité pour les générations futures. Comme pour d'autres sociétés de loterie, le marché de la loterie et du jeu devient plus concurrentiel en Ontario. Le marché s'est modifié en raison d'un certain nombre de facteurs, notamment les changements démographiques, l'arrivée de nouvelles technologies et les changements dans les habitudes d'achat et les déplacements transfrontaliers. Malgré cet environnement en mutation, nous sommes déterminés à devenir un organisme moderne et efficient, et croyons que notre modernisation servira de modèle d'excellence pour les partenariats publics.

Notre rôle de bonne entreprise citoyenne va toutefois bien au-delà de notre capacité à contribuer financièrement à la Province et à nos collectivités d'accueil. La responsabilité sociale d'entreprise (RSE) fait partie de notre culture et est manifeste dans notre programme Jeu responsable (JR), la mobilisation des employés au travail et dans la collectivité, et les efforts visant à réduire notre empreinte environnementale. Nous sommes fiers de nos actions liées à ces aspects et c'est avec plaisir que nous faisons état de nos progrès.

Notre objectif est d'être parmi les meilleurs de notre secteur pour ce qui est de faire rapport des mesures de responsabilité sociale. Cette année, nous nous rapprocherons de la réalisation de cet objectif en ajoutant à notre rapport RSE les lignes directrices du Global Reporting Initiative (GRI), initiative mondiale sur les rapports de performance. Ces lignes directrices nous aideront à faire rapport de nos initiatives en conformité avec les pratiques exemplaires dans le monde. Nous continuerons de développer nos programmes RSE et d'en rendre compte tout en nous guidant sur les buts et les objectifs que nous établissons pour notre Société.

La norme que nous appliquons dans le programme Jeu responsable (JR) constitue un élément clé de nos efforts en matière de responsabilité sociale. Le jeu est une activité qui risque de susciter un problème chez une petite partie

de la population. C'est pourquoi nous travaillons en premier lieu à prévenir l'apparition des problèmes de jeu, puis à servir de passerelle vers des services d'aide aux personnes qui en ont besoin.

Notre programme JR continue de se développer et de s'améliorer, et nous sommes heureux d'avoir obtenu le niveau d'accréditation le plus élevé de la World Lottery Association (WLA). En 2014, la WLA a également reconnu notre programme JR comme étant le meilleur dans le monde en soulignant OLG comme un chef de file des pratiques exemplaires dans cinq domaines : la recherche, les canaux de jeu à distance, l'information des joueurs, la mobilisation des partenaires et l'établissement de rapports et de mesures. À mesure que nous progresserons, le JR demeurera pour nous un élément important, et nous veillerons à ce qu'il soit partie intégrante de nos relations avec les fournisseurs de service.

Les progrès réalisés en lien avec le JR et les autres aspects de la responsabilité sociale énoncés dans le présent rapport n'auraient pas été possibles sans le dévouement des employés d'OLG. En plus de nous aider à verser des produits à la Province, leurs nombreuses initiatives communautaires et collectes de fonds rendent l'Ontario meilleur.

La réussite d'OLG trouve appui sur les relations solides qu'elle entretient avec ses partenaires — son organisme de réglementation, les collectivités de l'Ontario, les organismes sans but lucratif, les clients et ses employés — qui travaillent extrêmement fort pour faire de la Société un chef de file dans son domaine. Ensemble, nous contribuons à bâtir un Ontario plus fort, aujourd'hui et pour les décennies à venir.



Stephen Rigby
Président et chef de la direction

Principales données

Une OLG modernisée

Depuis 1975, OLG procure du divertissement par la loterie et le jeu qui profite à la province, aux collectivités et à la population de l'Ontario. Les changements démographiques et les avancées technologiques ont obligé OLG à faire des changements importants pour assurer la viabilité et la durabilité de ses activités.

OLG se modernise pour répondre aux besoins des clients d'aujourd'hui. Ainsi, elle met en œuvre le jeu en ligne avec PlayOLG et étend la distribution de la loterie de manière à inclure les grands détaillants. Elle augmente son efficacité en confiant la prestation courante des loteries et du jeu à des fournisseurs de service du secteur privé.

OLG demeure responsable et imputable pour les aspects des activités qui présentent un intérêt crucial pour les citoyens de l'Ontario, comme les programmes Jeu responsable (JR), alors que les dépenses en immobilisations liées au maintien, à l'amélioration et à l'agrandissement des installations de jeu en Ontario ne seront plus à la charge des contribuables. Les nouveaux exploitants devront adhérer aux mêmes normes et contrôles de JR rigoureux qui sont en vigueur à OLG. Ils devront également dispenser de la formation au JR, qu'OLG continuera d'élaborer en collaboration avec le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CTSM).

Jeu responsable

- **100 %** – Pourcentage des salles de machines à sous OLG et des casinos OLG ayant reçu l'accréditation *JR vérifié* du Conseil du jeu responsable.
- **1^{re} place** – Classement au programme Jeu responsable de la World Lottery Association des 44 candidats admissibles dans le monde ayant obtenu l'accréditation de niveau 4 de la WLA.
- **52,4 millions \$** – Montant investi par OLG et le gouvernement de l'Ontario dans des programmes visant à détecter et aider les joueurs à risque, et à prévenir et réduire le jeu problématique.
- **98 %** – Pourcentage des employés du secteur du jeu en établissement qui se considèrent bien informés sur le jeu responsable.
- **77 %** – Taux de confiance du public à l'égard d'OLG comme exploitant responsable.

Édifier des collectivités fortes

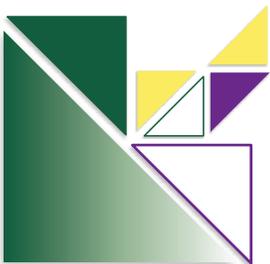
- **873 millions \$** – Salaires et avantages sociaux payés aux employés directs et indirects.
- **2 milliards \$** – Profits nets versés à la Province de l'Ontario.
- **527,5 millions \$** – Apports aux collectivités (paiements aux collectivités d'accueil et aux détaillants de loterie; achat de biens et de services locaux).
- **13,3 millions \$** – Profits distribués grâce au jeu de bienfaisance.
- **2,3 millions \$** – Commandite de plus de 250 événements artistiques, culturels et communautaires en Ontario.
- **750 000 \$** – Contribution totale des employés directs à Centraide et au Front commun pour la santé en Ontario.

Milieu de travail

- **16 000** – Nombre approximatif d'employés directs et indirects d'OLG, notamment 6 851 employés directs.
- **50/50** – Ratio femmes/hommes au conseil d'administration.

Environnement

- **3 %** – Diminution de la consommation d'électricité depuis l'exercice 2010–2011, ce qui représente des économies cumulatives de 13,2 millions de kWh, de 10 418 tonnes d'émissions de dioxyde de carbone et de 352 000 \$.
- **34 900** – Nombre d'arbres abattus en moins grâce à la consommation réduite de papier depuis 2009.
- **30 %** – Diminution de l'utilisation de carburant depuis l'exercice 2008–2009, ce qui représente des économies cumulatives de 1,18 million de litres de carburant, de 1 676 tonnes d'émissions de dioxyde de carbone et de 1,1 million \$.
- **600** – Kilogrammes de déchets ramassés par 278 employés de la province qui ont participé au Grand nettoyage des rivages canadiens organisé par le WWF-Canada.



À propos du rapport

GRI G4-28 à G4-31, G4-33

Le présent Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise d'OLG est le deuxième à être publié et le premier à utiliser le cadre du Global Reporting Initiative (GRI) G4. OLG établit ses rapports en conformité avec le GRI G4 de niveau central. Le cadre et les lignes directrices du GRI sont largement utilisés dans le monde, car ils aident les organismes à établir des rapports complets et transparents sur leur rendement et leur impact économiques, environnementaux et sociaux. Un index du contenu GRI du présent rapport, ciblé par aspect et indicateur GRI, est fourni [ici](#). Pour en savoir plus sur le GRI, consulter le site [Web du GRI](#) (site en anglais seulement).

Le présent rapport couvre le rendement de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2014. Nous avons inclus des données des exercices précédents et les progrès accomplis à l'exercice 2014–2015, le cas échéant.

Sauf indication contraire, nous présentons des données économiques tirées de toutes les activités des quatre secteurs d'exploitation d'OLG (Loterie, Jeu de bienfaisance, Salles de machines à sous OLG et casinos OLG, et Casinos OLG dans les complexes de villégiature). Toutes les données financières sont présentées en dollars canadiens.

Les données sur l'environnement et la main-d'œuvre sont présentées uniquement pour les activités exploitées par OLG. Les activités suivantes sont exclues de ces données, sauf indication contraire.

- Vente au détail de loterie (à l'exception du papier utilisé au terminal pour imprimer les billets de loterie au point de vente).
- Centres de bingo et de jeu de bienfaisance.
- Casinos OLG dans les complexes de villégiature exploités par contrat par des sociétés privées (Caesars Windsor, Casino Rama, Casino Niagara et Niagara Fallsview Casino Resort).
- Exploitation de Great Blue Heron Charity Casino.

OLG fait rapport à divers partenaires de ses engagements, de ses programmes et de son rendement au moyen de diverses plateformes. Le rapport RSE est l'une d'entre elles. Voici d'autres plateformes.

- Sites Web ([olg.ca](#), [olgmobil.ca](#), [moderneolg.ca](#), [depasserseslimites.ca](#), [playolg.ca](#)).
- Rapport annuel.
- Feuille de pointage sur le jeu responsable et rapports Mesure de la sensibilisation au JR.
- Rapports trimestriels sur le rendement pour les salles de machines à sous OLG et les casinos OLG, et les casinos OLG dans les complexes de villégiature (ce qui inclut les produits financiers, le nombre de clients et d'employés, les sommes versées aux municipalités et le nombre de machines à sous et de tables de jeu).
- Divers rapports publics sur les billets de loterie (lots non réclamés, points de vente où ont été achetés les billets gagnants, par exemple).
- Présentations à des réunions avec des municipalités et avec notre organisme de réglementation, séances de discussion ouverte et activités similaires.

Comme le présent rapport est le premier fondé sur le GRI, nous avons fait le choix de ne pas solliciter une tierce partie indépendante ni de validation ou de vérification externes. Au fil de l'évolution de notre programme de rapport RSE, nous réévaluerons notre manière de procéder par rapport à la validation externe.

Nous serons heureux de recevoir vos commentaires sur le présent rapport. Veuillez vous rendre à la page https://secure.olg.ca/lottery_contact.jsp.



Régie, prix, associations et engagements

GRI G-34, [G4-35, G4-3, G4-39], G4-14 à G4-16, G4-LA12

Régie

OLG est une entreprise opérationnelle de la Province de l'Ontario. Elle est assujettie à deux lois : la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux* et la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario*. La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) est l'organisme gouvernemental qui réglemente le jeu en Ontario en vertu de ces lois. OLG compte un unique actionnaire, le gouvernement de l'Ontario, et relève du ministre des Finances par l'entremise de son conseil d'administration.

Mandat du conseil

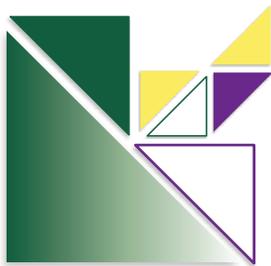
Le conseil d'administration établit les politiques de la Société et conseille le président et chef de la direction et les cadres supérieurs, qui surveillent les activités opérationnelles de la Société. Le conseil a pour mandat de fournir des orientations à la direction en vue d'optimiser le rendement global de la Société et d'accroître la rentabilité pour son actionnaire. Le conseil surveille l'application du *Code of Business Conduct and Conflict of Interest* pour s'assurer que les relations avec les clients, les fournisseurs et le personnel sont conformes aux normes les plus rigoureuses, en tenant compte des valeurs éthiques et des intérêts de la collectivité dans le cadre de toutes les activités commerciales, et pour assurer le respect des politiques clés, des lois et des règlements.

Au 31 mars 2014, le conseil d'administration d'OLG exerçait ses activités par l'entremise de trois comités de travail permanents.

- **Le Comité de régie et des ressources humaines**, qui aide le conseil en matière de régie, de politiques et de pratiques; sélectionne les candidats qualifiés pour être administrateurs; recommande, pour approbation par le conseil, les régimes de rémunération et d'avantages sociaux des membres de la haute direction.
- **Le Comité d'audit et de gestion des risques**, qui aide le conseil à s'acquitter de ses responsabilités en matière de contrôle en examinant les états financiers de la Société, ses contrôles internes de l'information financière, son programme d'immobilisations, son programme de gestion des risques et ses systèmes de conformité.
- **Le Comité de responsabilité sociale**, qui aide le conseil à s'assurer que la Société exerce ses activités de manière socialement responsable, ce qui inclut le jeu responsable, l'intégrité de la conception des jeux, le service de restauration Smart Serve et la vérification de l'âge. Le Comité supervise l'intégration du JR aux objectifs commerciaux et assure la liaison avec les partenaires externes ou les organismes communautaires et les parties intéressées, et participe à l'avancement du mandat d'OLG en matière de responsabilité sociale et de collectivité.

Les membres du conseil d'administration sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil de l'Ontario. Le président et les membres du conseil ne sont pas des employés à temps plein et ne sont pas membres de la direction. La rémunération totale versée aux membres du conseil au cours de l'exercice 2013–2014 s'est établie à 154 000 \$.

Pour en savoir plus sur la structure du conseil et ses membres, consulter http://www.olg.ca/about/who_we_are/governance.jsp.



Haute direction

L'équipe de la haute direction a la responsabilité de coordonner les efforts RSE de la Société, efforts qui font partie intégrante du plan d'affaires stratégique d'OLG. En particulier, les hauts dirigeants d'OLG supervisent les services Finances; Affaires juridiques, Réglementation et Conformité; Ressources humaines; Marketing, Communications et Relations avec les partenaires; Transformation et Information; Modernisation; nos quatre secteurs d'activité (Jeu en établissement, Loterie, Jeu de bienfaisance, et Jeu en ligne); ainsi que le Jeu responsable et les initiatives communautaires importantes, comme le groupe de travail sur le jeu numérique de Sault Ste. Marie.

L'équipe de la haute direction fait rapport au conseil d'administration par l'entremise du président et chef de la direction.

Exercice 2013–2014 – Prix, associations et engagements

Prix

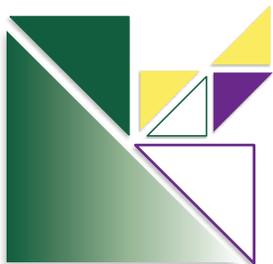
- Prix *Best Overall Responsible Gaming Program* attribué par la World Lottery Association en novembre 2014 en reconnaissance des réalisations accomplies jusqu'en mai 2014.
- Prix *Champion de l'année* attribué par le WWF-Canada à Alan Forbes, employé d'OLG, en novembre 2013.

Certifications et accréditations

- Accréditation de niveau 4 de la World Lottery Association attribuée en 2011 et renouvelée à l'automne de 2014 (pour 2014–2017).
- À la fin de l'exercice 2013–2014, toutes les salles de machines à sous OLG et tous les casinos OLG avaient obtenu l'accréditation *JR vérifié*.

Associations et engagements

- Les normes canadiennes de la publicité.
- Table ronde sur le JR de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario.
- Canadian Business for Social Responsibility.
- Chambre de commerce : tous les établissements de jeu qu'exploite OLG sont membres de la chambre de commerce de leur collectivité d'accueil et de celle de municipalités sélectionnées.
- Partners in Project Green de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto.
- Sous-comité sur le jeu responsable de la Société de la loterie interprovinciale (SLI-RGSC).
- World Lottery Association.



Éthique et intégrité

GRI G4-56

La réputation d'OLG repose sur le respect des lois fédérales et provinciales qui la régissent, des normes éthiques les plus élevées et des relations ouvertes et honnêtes avec les employés, les clients, les collectivités, les fournisseurs et les entrepreneurs.

OLG exerce ses activités dans un cadre réglementaire structuré et rigoureux qui applique les lois régissant le jeu, la vente d'alcool, la vie privée, la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, l'accessibilité, les obligations familiales et les arriérés de pension, et les services en français. Son équipe de conformité travaille à l'intérieur d'une stratégie et d'un cadre de politiques et de vérifications afin de gérer les enjeux réglementaires et de conformité liés aux activités commerciales de la Société. Le personnel de conformité supervise le rôle d'exploitation et de gestion d'OLG. La fonction conformité relève du Comité d'audit et de gestion des risques du conseil d'administration

Mission et vision

- 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.

Nos valeurs

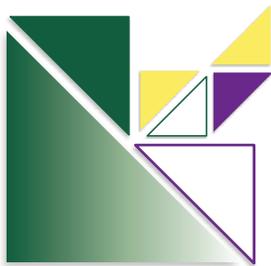
Agir avec responsabilité. Nous acceptons l'obligation d'établir et d'atteindre des normes élevées pour nous-mêmes en vue de servir nos clients et d'agir dans l'intérêt public.

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.

Respect de la législation canadienne sur la lutte contre le blanchiment d'argent

Les activités de casino qu'OLG exploite et gère sont assujetties aux dispositions de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* fédérale et de ses règlements d'application. En vertu de la loi, OLG doit mettre en œuvre un programme de lutte contre le blanchiment d'argent et soumettre certains rapports au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE). Les casinos sont aussi tenus d'évaluer, de



consigner et de surveiller le risque de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes qui pourrait survenir dans le cours de leurs activités. OLG a élaboré des politiques et des procédures complètes en vue de détecter et d'empêcher les opérations suspectes dans les casinos de l'Ontario. Aussi, avec l'assistance de la CAJO et de la Police provinciale de l'Ontario, OLG a joué un rôle déterminant dans la formation des employés en contact direct avec les clients qui porte sur la reconnaissance et le signalement des activités suspectes.

Code de conduite professionnelle et politique en matière de conflits d'intérêts

La croissance et la réussite continues d'OLG reposent sur sa réputation. La nature même de ses activités exige que le public ait confiance dans la sécurité et l'intégrité de ses jeux, et dans l'engagement et le professionnalisme de ses employés. Le *Code of Business Conduct and Conflict of Interest* est le reflet de ses valeurs et de ses convictions, et constitue les normes de conduite professionnelle exigées de chaque employé d'OLG. Le code a été élaboré pour éliminer les situations où les actions des employés pourraient nuire par inadvertance à la réputation d'OLG. Chaque employé doit accuser réception du code et reconnaître qu'il le comprend. Il est rappelé chaque année aux employés qu'ils doivent se conformer au code et qu'ils sont tenus de signaler, auprès d'un service d'information confidentiel et anonyme, toute situation pouvant ne pas être conforme à ce code.

L'analyse au service de l'intégrité des loteries

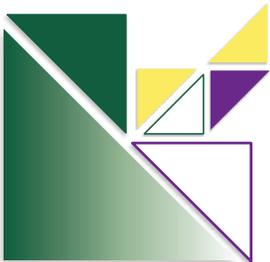
OLG utilise DART (Data Analysis Retrieval Technology), système d'analyse et de récupération de données de pointe, pour soutenir la sécurité des loteries, la protection des clients et la détection de la fraude. Le système DART maintient une base de données qui conserve l'enregistrement des plus de 15 milliards de transactions de loterie effectuées depuis 2009. À l'exercice 2013–2014, DART a aidé OLG à découvrir le gagnant légitime d'un lot non réclamé de 50 millions de dollars de LOTTO MAX.

Participation des employés aux activités de jeu

Les employés d'OLG ne sont pas autorisés à participer eux-mêmes ou comme membre d'un groupe à des jeux de loterie en Ontario, notamment à acheter, valider ou recevoir un billet en cadeau, et ne peuvent pas réclamer un lot de loterie. Il leur est aussi interdit de jouer à des jeux de hasard aux salles de machines à sous et aux casinos qu'exploite OLG, ainsi qu'au bingo et au bingo électronique aux centres de bingo et de jeu de bienfaisance de la province. À l'exception des membres de la haute direction et de certains autres membres du personnel, les employés peuvent jouer à des jeux de hasard aux quatre casinos dans les complexes de villégiature de l'Ontario (Niagara Fallsview Casino Resort, Casino Niagara, Casino Rama et Caesars Windsor). En vertu d'une politique d'OLG, les membres de la famille immédiate et de la parenté d'un employé d'OLG sont soumis aux procédures de réclamation d'un lot par une personne liée à OLG.

Approvisionnement : intégrité et transparence

L'approvisionnement d'OLG a été conçu conformément à la réglementation du gouvernement de l'Ontario en matière d'approvisionnement. Les fournisseurs qui font affaire avec OLG sont tenus de satisfaire à une norme élevée et peuvent devoir s'inscrire auprès de la CAJO et (ou) subir une évaluation diligente avant qu'OLG noue des relations d'affaires avec eux. Nous nous inspirons des pratiques exemplaires et des meilleurs processus pour améliorer continuellement notre capacité à être une entreprise avec laquelle les fournisseurs veulent travailler et qui est synonyme de



valeur pour nos partenaires commerciaux. Nos processus d'approvisionnement comprennent la demande d'information, l'appel de présélection et la demande de propositions. La demande d'information et l'appel de présélection sont des processus ouverts et publics. En raison de l'information délicate sur le plan commercial, le processus de demande de propositions est confidentiel et seuls les soumissionnaires sélectionnés y participent. De plus, dans le cas de certaines demandes, comme pour les cadeaux publicitaires portant la marque OLG, les fournisseurs d'OLG doivent soumettre une certification attribuée par une tierce partie indiquant qu'ils appliquent, ou mettent en œuvre, des pratiques internationales en matière d'éthique, d'environnement et de responsabilité sociale.

Plaintes concernant les activités commerciales d'OLG

Le Centre de soutien OLG traite les demandes et les plaintes concernant les activités commerciales d'OLG. OLG a élaboré des politiques et des procédures d'exploitation qui assurent que toutes les plaintes sont reçues, consignées et traitées de manière appropriée.

Modernisation et approvisionnement

Depuis l'annonce de la modernisation d'OLG en mars 2012, nous avons eu pour objectif d'établir et d'appliquer, pour l'approvisionnement lié à la modernisation, un processus équitable et concurrentiel, auditable et adapté aux conditions du marché. L'intégrité est au cœur de nos activités d'approvisionnement. OLG a retenu les services d'un surveillant de l'équité et lui a confié un mandat de supervision et de conseil en vue de soutenir l'intégrité et l'équité pendant la modernisation. Pour en savoir plus, consulter http://www.olg.ca/about/modernizing_lottery_and_gaming_project_status.jsp.

Rapport de la vérificatrice général

En avril 2013, le Comité permanent des comptes publics a demandé à la vérificatrice générale de l'Ontario d'examiner la modernisation d'OLG, notamment la suppression du programme des salles de machines à sous dans les hippodromes. OLG s'est engagée publiquement à appuyer le travail de la vérificatrice générale par tous les moyens possibles.

Le rapport de la vérificatrice générale a été publié le 28 avril 2014. À cette époque, Philip Olsson, président du conseil d'administration d'OLG, avait répondu à certaines des conclusions clés du rapport.

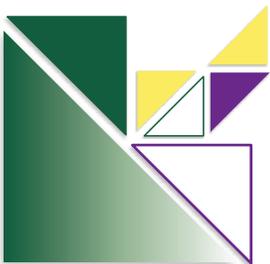
Pour en savoir plus, consulter le rapport de la vérificatrice générale à l'adresse http://www.auditor.on.ca/fr/rapports_fr/OLGC_plandemodernisation_fr.pdf.

Voir la réponse d'OLG à l'adresse

http://mediafr.olg.ca/?p=nmm_news_detail&i=f3cd4d38-f934-487a-a357-69ebc40a1dda.

Protection de l'intégrité et de la réputation d'OLG

« L'intégrité, c'est essentiel » est un service de signalement confidentiel et anonyme d'OLG qui procure aux employés un moyen sûr et facile de signaler les activités contraires à l'éthique, illégales ou frauduleuses ou tout autre agissement répréhensible grave. Les employés peuvent contacter le service, exploité par une tierce partie, par Internet, par téléphone ou par la poste. Le service est accessible à toute heure, tous les jours de l'année. OLG reconnaît et soutient le droit de chaque employé de dénoncer un acte répréhensible en étant protégé contre les représailles.



Interaction avec les partenaires et importance et hiérarchisation des enjeux

GRI G4-17 à G4-27

L'interaction avec les partenaires est la pierre angulaire d'une stratégie RSE efficace et un élément clé pour la fourniture de valeur et la tenue des engagements pris à l'endroit des clients, des partenaires commerciaux, des employés et de la population de l'Ontario.

Interaction avec les partenaires

Nous interagissons de différentes façons avec un large éventail de partenaires en fonction du groupe de partenaires et de l'enjeu. Certaines de nos formes d'engagement courantes comprennent des consultations formelles avec notre organisme de réglementation et les collectivités où nous exerçons nos activités, des panels et des groupes de discussion avec des clients, et des collaborations avec le milieu universitaire, des organismes de recherche, des organismes sans but lucratif et des organismes non gouvernementaux. Nous interagissons et communiquons également avec nos employés de multiples façons, notamment par des séances de formation, des sondages, des bulletins et d'autres canaux d'information, et des réunions au lieu de travail. Aussi, nous sondons régulièrement les Ontariens afin d'avoir une compréhension claire et constante de ce que les citoyens pensent de notre organisme.

Tableaux 1 à 4 – Sommaire de nos principaux groupes de partenaires, leurs sujets de préoccupation et certaines de nos façons d'interagir avec eux.

Tableau 1 – Groupes de principaux partenaires JR

OLG dispense aux joueurs de l'information sur le JR pour qu'ils puissent prendre des décisions éclairées à propos de leur jeu et sachent quoi faire si le jeu devient un problème. OLG informe également ses employés pour les aider à continuer de donner un service à la clientèle exceptionnel.

| Groupes partenaires | Enjeux RSE | Types d'interaction |
|---------------------|--|--|
| Employés | <ul style="list-style-type: none"> • Formation et perfectionnement • Soutien des employés pendant la modernisation • Interaction avec les employés | <ul style="list-style-type: none"> • InsideOLG • Bulletins des employés, Modernization Minute et autres forums d'information • Programme Future Ready en soutien des employés pendant la transition d'OLG • Séances de discussion ouverte • Formation • Sondage sur le JR |
| Joueurs | <ul style="list-style-type: none"> • Information et sensibilisation des joueurs • L'éthique : publicité et promotion • Assistance des clients, notamment un éventail de soutiens, de références et d'assistance JR • Conception des jeux et des établissements, notamment l'intégrité des jeux | <ul style="list-style-type: none"> • Panels et groupes de discussion avec des clients • JR : brochures, affiches, messages numériques et outils du joueur • Interactions avec le Service à la clientèle • Sondages • depasserseslimites.ca • Centres de ressources sur le jeu responsable • Programme d'autoexclusion volontaire |

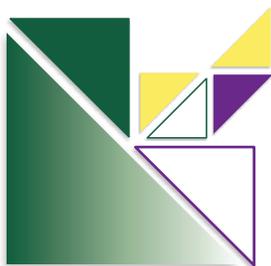


Tableau 2 – Organismes partenaires JR externes

Dans sa poursuite d'une démarche rigoureuse pour le JR, OLG travaille avec des organismes à la conception et à la prestation de son programme JR, intégré à tous les aspects de ses activités.

| Groupes partenaires | Enjeux RSE | Types d'interaction |
|---|--|--|
| Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) | <ul style="list-style-type: none"> • Politiques et normes du JR • Transparence et information • Publicité et promotion | <ul style="list-style-type: none"> • Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise • Consultation formelle • Réunions, séances d'information et présentations régulières • Table ronde sur la politique provinciale JR • Audits / Examens |
| Centre de toxicomanie et de santé mentale (CTSM) | <ul style="list-style-type: none"> • Formation des employés au JR • Recherche sur le JR • Élaboration d'une politique et d'un programme JR | <ul style="list-style-type: none"> • Consultation continue • Conception et prestation de la formation • Collaboration à la recherche • Protocole d'entente |
| Conseil du jeu responsable (CJR) | <ul style="list-style-type: none"> • Transparence, information sur le JR • Information et sensibilisation des clients • Éthique : publicité et promotion • Recherche sur le JR • Élaboration d'une politique et d'un programme JR | <ul style="list-style-type: none"> • Consultation continue • Centre de ressources sur le jeu responsable présent aux établissements de jeu et aux centres de bingo et de jeu de bienfaisance • Collaboration à la recherche • Accréditation <i>JR vérifié</i> • Protocole d'entente |

Tableau 3 – Groupes de partenaires locaux

OLG a pour objectif d'optimiser les retombées pour la Province et ses collectivités d'accueil. Sa collaboration avec des groupes de partenaires locaux l'aide à continuer de bâtir un secteur fort et viable qui profite directement à la population de l'Ontario.

| Groupes partenaires | Enjeux RSE | Types d'interaction |
|---|--|--|
| Municipalités d'accueil | <ul style="list-style-type: none"> • Présence d'OLG dans la collectivité • Apports financiers aux municipalités d'accueil | <ul style="list-style-type: none"> • Participation et communication continues • Réunions avec les maires des municipalités d'accueil • Réunions des commis et du personnel avec Jeu de bienfaisance • Commandite d'événements et de festivals communautaires • Événements de reconnaissance des collectivités • Présence d'OLG et allocutions, événements des chambres de commerce, déjeuners du maire, etc. |
| Organismes de bienfaisance | <ul style="list-style-type: none"> • Profits provenant des activités des centres de bingo et de jeu de bienfaisance versés aux organismes de bienfaisance • Interaction avec les employés | <ul style="list-style-type: none"> • Communication des lignes directrices sur les dons de charité • Réunions sous l'entremise de l'Ontario Charitable Gaming Association • Participation et soutien : événements communautaires |
| Chaîne de valeur (chaîne d'approvisionnement, détail et approvisionnement) | <ul style="list-style-type: none"> • Mobilisation des détaillants et des exploitants au JR / à la RSE • Interaction avec les exploitants de centres de bingo et de jeu de bienfaisance, notamment les membres de la Commercial Gaming Association of Ontario (CGAO) • Transparence • Critères environnementaux, sociaux et éthiques pour l'approvisionnement | <ul style="list-style-type: none"> • Demandes d'information et demandes de propositions • Participation à des salons professionnels • Supervision par les comités permanents (p. ex., examen des produits, approvisionnement stratégique) |

Tableau 4 – Organisme partenaire pour la durabilité environnementale

OLG s'emploie à réduire son empreinte environnementale. Elle poursuit constamment ses efforts en s'associant avec un organisme environnemental non gouvernemental reconnu et en mobilisant ses employés dans tous ses secteurs d'activité.

| Groupe partenaire | Enjeux RSE | Type d'interaction |
|-------------------|---|---|
| WWF-Canada | <ul style="list-style-type: none"> • Consommation d'énergie • Consommation de papier • Partenariats sur le développement durable | <ul style="list-style-type: none"> • Commandite et participation : programmes d'engagement environnemental |

Importance et hiérarchisation des enjeux

En février 2014, OLG a travaillé avec un consultant externe à dégager les enjeux les plus importants pour la Société et ses partenaires. Pendant le processus, les documents des programmes d'OLG ont été examinés et des entrevues informationnelles ont été menées auprès d'une vingtaine de gestionnaires des activités de l'entreprise, des secteurs d'activité et des établissements de jeu. Aussi, 12 partenaires externes ont été interviewés. Au cours de cette démarche, 22 enjeux importants ont été ciblés et hiérarchisés sous cinq catégories d'aspects importants de la RSE : jeu responsable; renforcement des collectivités; ressources humaines; chaîne de valeur (chaîne d'approvisionnement, détail et approvisionnement); et gestion environnementale. En préparation du présent rapport, nous avons validé ces résultats avec une équipe interfonctionnelle interne et des partenaires externes sélectionnés. Les enjeux les plus importants pour OLG et ses partenaires sont présentés ci-dessous. Le jeu responsable et le renforcement des collectivités sont parmi les enjeux hautement prioritaires. Les définitions et les limites des enjeux importants sont énoncées à l'annexe 1 du présent rapport.

Enjeux importants

Jeu responsable

- Formation au JR des employés
- Protection des mineurs
- Information et sensibilisation des joueurs / changement dans le comportement des joueurs
- Assistance des clients
- Conception des jeux et des établissements
- Mobilisation des détaillants et des exploitants au JR / à la RSE
- Transparence et information sur le JR
- Publicité et promotion (éthique)

Renforcement de la collectivité

- Apports financiers à la Province
- Apports financiers aux municipalités d'accueil
- Profits versés aux organismes de bienfaisance

- Présence d'OLG dans la collectivité

Chaîne de valeur (chaîne d'approvisionnement, détail et approvisionnement)

- Éthique et intégrité
- Critères environnementaux, sociaux et éthiques
- Transparence

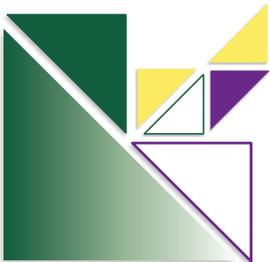
Ressources humaines

- Soutien des employés pendant la transition vers la modernisation
- Interaction avec les employés
- Formation et perfectionnement

Gestion environnementale

- Participation des employés aux initiatives environnementales
- Consommation d'énergie
- Partenariats sur le développement durable
- Consommation de papier

Les partenaires et les enjeux importants d'OLG ne sont pas statiques. Conformément aux pratiques exemplaires pour l'établissement des rapports, nous avons l'intention de revoir nos enjeux importants au fil de l'évolution de notre démarche liée au programme et aux rapports RSE afin de nous assurer de comprendre clairement les enjeux internes et externes d'importance.



Rencontre avec la haute direction

La RSE à OLG : Entrevue avec Paul Pellizzari

GRI G4-1

OLG procède à de grands changements dans son fonctionnement et sa structure. Nous avons demandé à Paul Pellizzari, directeur administratif, Politique et Responsabilité sociale, de nous expliquer comment les activités de RSE de la Société vont dans le sens de ces changements.

Q : 2013 et 2014 ont été des années de profonds changements à OLG. Qu'est-ce que cela a signifié pour la RSE au sein de la Société?

R : La modernisation est l'une des transformations de gestion les plus importantes jamais vues au Canada. Nous modifions fondamentalement le mode de prestation de la loterie et du jeu dans la province. Ce qui ne change pas, c'est l'attention que nous portons à nos activités de RSE, particulièrement en matière de jeu responsable (JR). En fait, la modernisation se traduira par une attention encore plus grande portée au JR. Tout en continuant de poursuivre une démarche rigoureuse en matière de JR, nous nous efforcerons de gagner et conserver la confiance des clients, soutenir nos employés et leur engagement dans la collectivité et réduire notre empreinte environnementale.

Q : Vous dites que le JR est la pierre angulaire des activités de RSE d'OLG. Comment le JR a-t-il évolué au cours des années?

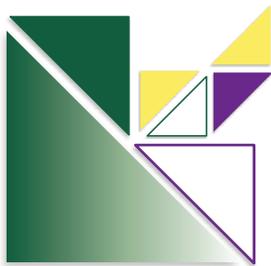
R : Le domaine du JR a progressé considérablement depuis l'introduction du jeu de type casino en Ontario en 1994. Le JR a alors commencé par une campagne de sensibilisation publique, et il a évolué en même temps que le secteur du jeu de l'Ontario. De nos jours, le JR est un élément important de l'expérience du joueur et est essentiel à l'atteinte de nos objectifs commerciaux. Nous nous sommes employés à intégrer le JR à tous les aspects de nos activités et nous voyons les résultats. Tous nos établissements de jeu détiennent l'accréditation *JR vérifié* du Conseil du jeu responsable du Canada et nous avons obtenu le niveau d'accréditation le plus élevé de la World Lottery Association (WLA). En novembre 2014, c'est avec fierté que nous avons reçu le prix de la WLA accordé au meilleur programme JR dans le monde.

Q : Comment OLG gère-t-elle l'opposition inhérente entre ses objectifs de croissance des produits d'exploitation et sa façon d'aborder le jeu problématique?

R : Nous ne voyons pas cela comme une opposition. En fait, il est dans le meilleur intérêt d'OLG d'avoir une clientèle qui, entre autres divertissements réguliers, fréquente ses établissements et joue à ses jeux de manière responsable. L'Ontario investit plus annuellement dans des programmes servant à repérer et aider les joueurs à risque que tout autre gouvernement en Amérique du Nord. Notre programme JR met à contribution des milliers d'employés de tous nos secteurs d'activité. Grâce à notre programme de formation rigoureux mis sur pied en partenariat avec le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CTSM), ces employés sont bien outillés pour détecter les comportements indicateurs d'un risque de problème de jeu et y réagir.

Q : Pourquoi OLG a-t-elle décidé de publier ce rapport RSE fondé sur les lignes directrices du Global Reporting Initiative (GRI)?

R : Nous voulons faire preuve de leadership dans notre secteur d'activité, au Canada et dans le monde. Pour cela, il est important que nous appliquions une norme



internationale, comme le cadre Global Reporting Initiative, à l'établissement de nos rapports RSE. Nous sommes fiers de nos efforts, et l'utilisation du cadre GRI nous aidera à informer, de manière franche et transparente, nos partenaires de nos progrès. Ces derniers pourront être suivis d'une année à l'autre et comparés à ceux d'organismes similaires dans le monde.

Q : Quelle est la prochaine étape pour la RSE à OLG?

R : Nous le savons, en matière de RSE, on peut toujours faire mieux.

Pour nous, l'amélioration continue du JR signifie que nous ne cesserons jamais de tirer des enseignements de la recherche et des pratiques exemplaires. C'est pourquoi il est si important de collaborer et d'échanger de l'information avec les organismes de recherche, les partenaires commerciaux, les fournisseurs de traitement et les agences de services de soutien. Cela nous aide à améliorer le JR dans toutes les sphères de la Société par l'application de politiques, de programmes et de pratiques de JR uniformes.

Sur le plan de l'environnement, nous avons travaillé avec ardeur pour augmenter notre efficacité énergétique, et nous faisons des progrès. Depuis 2011, nos efforts de conservation d'énergie nous ont fait réaliser à eux seuls des économies de plus de 350 000 \$. Ces mesures ont un effet positif sur l'environnement et sur nos résultats.

Nous continuerons de travailler sans relâche à formuler des engagements clairs en matière de RSE et à mesurer notre rendement en regard de ces engagements. Nous avons hâte de présenter nos progrès à tous les Ontariens dans de prochains rapports.

Secteur d'intérêt pour la RSE : JEU RESPONSABLE

GRI G14

Déclaration d'engagement

OLG s'engage à travailler à réduire l'incidence du jeu problématique par des efforts de prévention et à limiter le tort que le problème de jeu peut causer en servant de passerelle vers des services externes et des ressources communautaires.

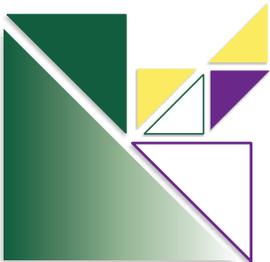
L'enjeu

La plupart des joueurs n'ont pas de problème de jeu. Toutefois, la recherche indépendante* indique que jusqu'à trois pour cent des adultes ontariens ont un problème de jeu grave ou modéré. Le programme Jeu responsable (JR) d'OLG fait partie intégrante de nos activités. OLG ne veut pas et n'a pas besoin que les joueurs problématiques fréquentent ses établissements ou achètent ses produits.

Notre démarche

OLG applique à la grandeur de l'entreprise un programme JR qui comporte des éléments de politique et de programme fondamentaux adaptés aux besoins de chaque secteur d'activité, aux vérifications de conformité et à l'amélioration continue. Le programme JR repose sur des données probantes et est conçu et mis en œuvre en collaboration avec des organismes indépendants spécialisés

* *Gambling and Problem Gambling in Ontario 2005*. Jamie Wiebe, Phil Mun et Nadine Kauffman, Conseil du jeu responsable, septembre 2006; *The Population Prevalence of Problem Gambling: Methodological Influences, Standardized Rates, Jurisdictional Differences and Worldwide Trends*. Robert Williams, Rachel Volberg et Rhys Stevens. Rapport préparé pour l'Ontario Problem Gambling Research Centre et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, 8 mai 2012.



en prévention, recherche, conseil en crédit et traitement du jeu problématique. Ces organismes incluent le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CTSM), le Conseil du jeu responsable (CJR), le Gambling Research Exchange Ontario (GREGO, auparavant appelé l'Ontario Problem Gambling Research Centre), la Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique (OPGH) et Credit Canada Debt Solutions.

La stratégie du programme JR d'OLG énonce des orientations et définit les responsabilités. Notre objectif est d'établir une clientèle fidèle en aidant à prévenir et à réduire le jeu problématique chez nos joueurs. Nous poursuivons cet objectif en leur permettant de prendre des décisions éclairées à propos de leur jeu et en encourageant et facilitant l'accès à un éventail de services de soutien.

Notre stratégie du JR s'articule autour de trois concepts clés : le joueur fidèle, la prise de décisions éclairées et l'accès à des services de soutien. Ces concepts sont définis à l'annexe 2 – Glossaire.

Normes de jeu responsable en Ontario

En novembre 2013, la CAJO a publié les *Normes du registrateur pour les jeux*. Ces normes s'appliquent au jeu en ligne et à tous les établissements de jeu d'OLG, incluant les casinos et les centres de bingo et de jeu de bienfaisance. Les normes de JR de la CAJO applicables au secteur des loteries devraient être prêtes à l'exercice 2015–2016 et être très semblables aux normes pour les jeux.

En contrepartie, OLG a entrepris la normalisation de la conception, des politiques et de la mise en œuvre de son programme JR à l'exercice 2013–2014. Cette initiative de conformité s'inscrit dans un objectif plus large de la modernisation d'OLG, qui est d'établir des « normes rigoureuses » pour son programme JR. Pour OLG, cela signifie appliquer un programme JR complet qui respecte ou dépasse les normes de JR de la CAJO et des programmes d'accréditation du JR de tierces parties (comme *JR vérifié* du CJR et le cadre de JR de la World Lottery Association), et est le même pour tous les secteurs d'activité d'OLG. Nos progrès à la fin de l'exercice 2013–2014 sont présentés au tableau 5 – Normalisation du JR, exercice 2013–2014.

Tableau 5 – Normalisation du JR, exercice 2013–2014

| Étape de la normalisation | Salles de machines à sous OLG et casinos OLG, et casinos dans les complexes de villégiature | | | |
|---|---|----------------------------------|----------|----------------------------------|
| | Jeu de bienfaisance | Jeu en ligne | Loterie | |
| Conception du programme – <i>Description de l'objectif, des éléments et des mesures du rendement du programme</i> | Terminée | Terminée | Terminée | En cours |
| Politique du programme – <i>Politiques et procédures visant à guider et permettre les activités en vue de l'atteinte des normes de JR</i> | Terminée | Prévue pour l'exercice 2015–2016 | Terminée | Prévue pour l'exercice 2015–2016 |
| Mise en œuvre du programme – <i>Politiques et procédures entièrement opérationnelles; outils, ressources, manuels, sensibilisation et conformité des employés</i> | En cours | Prévue pour l'exercice 2015–2016 | En cours | Prévue pour l'exercice 2015–2016 |



Le point sur le rendement

| | Exercice 2011–2012 | Exercice 2012–2013 | Exercice 2013–2014 |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|
| Promotion des comportements en matière de jeu responsable (en pourcentage) | | | |
| Personnes qui.... | | | |
| Connaissent les habitudes de jeu saines | 57 | 72 | 71 |
| Savent comment fonctionnent les machines à sous | 84 | 82 | 79 |
| Savent comment fonctionnent les loteries | 86 | 84 | 87 |
| Soutien des personnes ayant des préoccupations | | | |
| Inscriptions au programme d'autoexclusion volontaire | 3 001 | 2 917 | 2 983 |
| Nombre de personnes qui ont recommencé volontairement à jouer après l'autoexclusion (réadmission) | 1 880 | 1 886 | 1 838 |
| Nombre de violations du programme d'autoexclusion détectées | 1 988 | 1 933 | 1 977 |
| Nombre de participants du programme d'autoexclusion soutenus par le personnel des CRJR | 2 510 | 3 020 | 3 217 |
| Nombre d'aiguillages vers des services professionnels par le personnel des CRJR | 2 644 | 3 251 | 4 054 |
| Financement du JR en Ontario (en millions de dollars) | | | |
| Total des dépenses d'OLG liées au JR | 12,9 | 12,1 | 13,4 |
| Apport à la stratégie de lutte en matière de jeu problématique de la province (recherche, prévention, traitement) | 41 | 39 | 39 |



En 2014, la World Lottery Association a reconnu OLG en lui décernant le prix *Best Overall Responsible Gaming Program*. La WLA a fait son choix parmi 44 exploitants de loterie et de jeu admissibles dans le monde. Seuls les organismes qui détiennent l'accréditation de niveau 4 de la WLA (44 sur plus de 140 membres de la WLA) sont admissibles à recevoir le prix.



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

À l'exercice 2013–2014, les 19 salles de machines à sous OLG et casinos OLG avaient obtenu l'accréditation *JR vérifié*.

Accréditation du programme

À l'exercice 2014–2015, OLG a été reconnue par la WLA, qui lui a décerné le prix *Best Overall Responsible Gaming Program*. La WLA a fait son choix parmi 44 exploitants de loterie et de jeu admissibles dans le monde. Elle a accompagné ce prix prestigieux du renouvellement de l'accréditation de niveau 4, le plus haut niveau possible, pour le programme JR d'OLG. L'accréditation de la WLA, décernée par un comité d'experts internationaux en responsabilité sociale, reconnaît l'excellence de l'intégration de la politique et des programmes JR dans les activités courantes.

Aussi à l'exercice 2013–2014, OLG a obtenu la certification *JR vérifié* pour les 19 salles de machines à sous et casinos qu'elle exploite. Le Conseil du jeu responsable du Canada attribue l'accréditation *JR vérifié* aux établissements qui appliquent un ensemble de normes rigoureuses reconnues internationalement dans des domaines comme l'autoexclusion, la prise de décision éclairée et la formation des employés. Les établissements doivent solliciter le renouvellement de l'accréditation *JR vérifié* aux trois ans.

Recherche sur le jeu responsable GRI G4-S02

OLG collabore avec des organismes de JR, des chercheurs universitaires, des responsables d'études de marché indépendantes et des pairs du secteur du jeu pour s'assurer que son programme JR est pertinent, efficace et fondé sur des données probantes. La recherche d'OLG est axée sur les trois aspects suivants.

- Recherche d'OLG axée sur le programme incluant des groupes de discussion, des sondages et des projets de recherche et menée en collaboration avec des universitaires et des partenaires externes, comme le Conseil du jeu responsable (CJR), le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CTSM) et le Gambling Research Exchange Ontario (GREO).
- Études menées dans les sociétés de loterie provinciales du Canada avec la Société de la loterie interprovinciale (SLI), auxquelles OLG a participé en donnant accès aux sites ou en fournissant des données pour la recherche.

- Soutien à la recherche accordé à des chercheurs indépendants au moyen de la fourniture de données anonymes sur les joueurs et de statistiques du programme, avec objectif de faire progresser les connaissances et d’approfondir la compréhension globale des caractéristiques d’un programme JR efficace.

À l’exercice 2013–2014, OLG a participé à plus de 20 études portant sur les sujets suivants.

- Sondages sur la sensibilisation au JR visant à mesurer les niveaux de connaissance du JR chez les joueurs.
- Évaluations de la formation des employés du jeu de première ligne visant à mesurer son efficacité à aider les employés à reconnaître les signes indicateurs d’un problème de jeu et à y réagir.
- Analyse des comportements des joueurs utilisée pour élaborer et envoyer des messages personnalisés adaptés aux différents niveaux de risque des joueurs afin de promouvoir la prise de décisions éclairées.
- Groupes consultatifs de joueurs auprès du président et chef de la direction qui permettent à ce dernier et à d’autres hauts dirigeants d’OLG d’obtenir de l’information de première main à propos des joueurs présentant différents profils, particulièrement ceux qui pourraient avoir des problèmes liés au jeu.
- Dialogue sur le JR avec les collectivités asiatiques et autochtones de l’Ontario pour aider OLG à documenter le programme d’information des joueurs d’OLG issus des communautés ethnoculturelles, avec l’objectif d’élaborer des messages JR et du matériel de prévention du jeu problématique adaptés aux réalités culturelles.

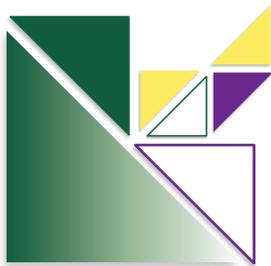
Table ronde sur le jeu responsable en Ontario

OLG a participé à la table ronde provinciale sur la politique de jeu responsable avec des organismes financés par la province axés sur le jeu responsable et le jeu problématique, notamment le CJR, le CTSM et le GREO, depuis la mise sur pied de cette initiative en décembre 2012. Établie par la CAJO, la table ronde procure à des cadres supérieurs une tribune où débattre et améliorer ensemble les normes et exigences du registrateur en matière de JR. Elle permet aussi la discussion sur des sujets d’intérêt commun à l’organisme de réglementation, à OLG, à de grands organismes axés sur la recherche et le traitement ainsi qu’à des partenaires axés sur la prévention et la sensibilisation. La table ronde a lieu au moins deux fois par année et a contribué à la stratégie JR d’OLG et aux normes de la CAJO. Elle a aussi accueilli des représentants officiels étrangers désireux de comprendre le modèle de JR de l’Ontario.

Formation des employés GRI G4-LA9

À OLG, la formation au jeu responsable (JR) situe le JR dans le prolongement d’un bon service à la clientèle. La formation procure des connaissances et des compétences importantes sur le JR qui contribuent à assurer que les employés soient bien placés pour promouvoir le JR auprès des clients et dispenser de l’assistance au besoin, notamment par des stratégies non cliniques, pour aborder des clients qui manifestent des signes indicateurs de jeu problématique.

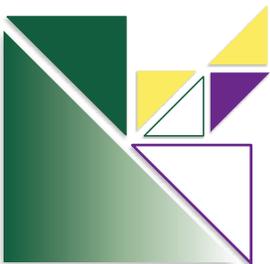
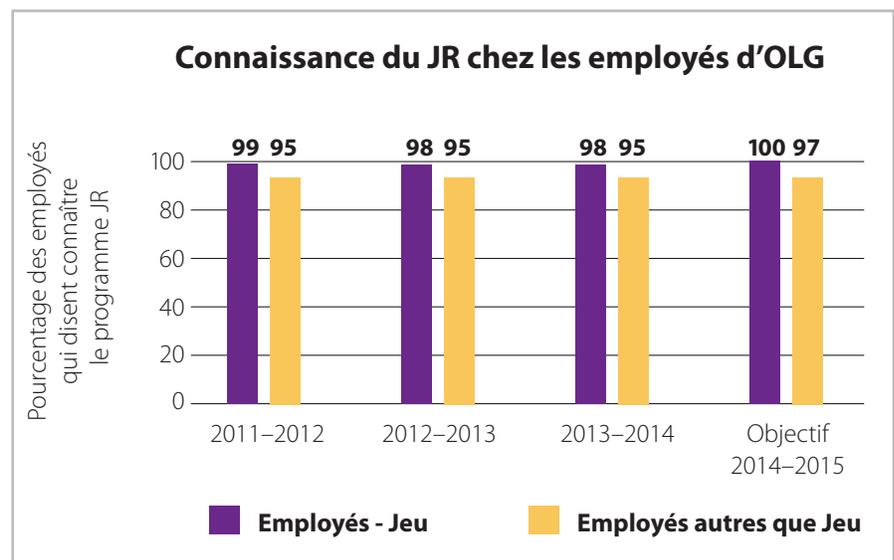
OLG collabore avec le CTSM, reconnu pour son savoir-faire en matière de jeu responsable et de jeu problématique ainsi qu’en apprentissage des adultes, pour la conception et la prestation conjointes de la formation au JR de tous les employés en contact direct avec les clients (incluant les employés d’OLG et les exploitants de service pour le jeu en ligne et le jeu de bienfaisance).



La formation au JR d'OLG porte sur la façon de reconnaître les signes annonciateurs d'un problème de jeu, d'y réagir et d'en faire rapport, et est étayée par les commentaires des employés, les outils de suivi auprès des clients et la recherche et l'analyse de tierces parties. Le programme comprend des évaluations des besoins de formation, le perfectionnement, le développement et la fourniture du contenu de la formation, et l'élaboration d'activités de renforcement.

À l'exercice 2013–2014, les activités de formation au JR suivantes ont été effectuées.

- **Employés du secteur du jeu en établissement** – Fondés sur les commentaires des employés et des clients ainsi que sur l'évaluation indépendante des besoins, les nouveaux modules de formation de base au JR et de formation avancée au JR ont été conçus à l'intention de tous les employés du jeu à l'exercice 2013–2014 et lancés en avril 2014. La formation de base au JR dure 30 minutes et est offerte en ligne. La formation avancée au JR, destinée aux cadres supérieurs ayant des responsabilités opérationnelles dans la salle de jeu, est dispensée en classe par des facilitateurs du CTSM et dure deux heures.
- **Activités de bingo et de jeu de bienfaisance** – Après la revitalisation des activités de jeu de bienfaisance à l'exercice 2013–2014, tous les employés des exploitants de service ont été obligés de suivre la formation de base au JR, alors que les superviseurs et les chefs ont été tenus de suivre la formation avancée au JR, conçue expressément pour les employés du jeu de bienfaisance.
- **Activités de jeu en ligne** – En préparation du lancement de PlayOLG.ca, tous les employés du service à la clientèle du fournisseur de service ont suivi la formation de base au JR pour le jeu en ligne.
- **Employés du Centre de soutien** – La formation avancée au JR a été rafraîchie et dispensée à tous les employés du Centre de soutien qui traitent les communications liées au JR avec les clients.
- **Activités de loteries** – La formation au JR continue de faire partie de la formation d'initiation générale des nouveaux détaillants et des détaillants qui vivent un changement.
- **Employés des bureaux principaux d'OLG** – La formation au JR continue de faire partie de l'initiation générale.



Programme et information pour les joueurs GRI G4-PR1, PR3

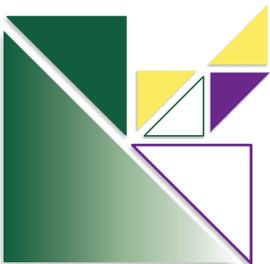
Au cours des vingt dernières années, OLG a élaboré des initiatives de sensibilisation au JR axées sur la prise de décisions éclairées et l'accès à des services de soutien. Notre matériel évolue constamment en vue de répondre aux besoins des clients, à la nouvelle recherche et aux changements technologiques. OLG prépare actuellement une ressource d'information sur le jeu destinée aux joueurs de tout niveau d'expérience et qui ne met pas l'accent sur les joueurs qui croient être des joueurs problématiques. Notre objectif est de concevoir un programme qui dotera tous les joueurs des connaissances et des outils nécessaires pour gérer leur jeu et s'amuser longtemps sans problème.

Nos programmes d'information des joueurs comprennent les éléments suivants.

- **depasserseslimites.ca**, site Web sur le JR d'OLG, propose de l'information et des outils interactifs 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 évaluer leurs habitudes de jeu, et une calculatrice permet aux joueurs de calculer le coût de leur jeu (par heure, par mois et par année) et d'avoir une évaluation pratique du coût de leur jeu à long terme.
- **Centres de ressources sur le jeu responsable (CRJR)**, exploités aux salles de machines à sous OLG et aux casinos OLG ainsi qu'aux centres de bingo et de jeu de bienfaisance en partenariat avec le Conseil du jeu responsable. Les CRJR proposent du matériel et des ressources qui font la promotion de pratiques de jeu saines, notamment de l'aiguillage vers des services de traitement et des services de conseil en crédit dispensés par des fournisseurs locaux. Les CRJR sont des installations autonomes spécialement conçues et dotées de personnel du CJR à huit centres. Des coordonnateurs régionaux se rendent régulièrement aux autres centres.
- **Information des joueurs**, notamment la publicité imprimée, l'affichage numérique, les brochures, l'affichage et le kiosque du jeu-questionnaire *C'est payant de savoir*, qui dispense un large éventail de messages JR portant sur les risques du jeu, l'établissement de limites de temps et d'argent, où trouver de l'aide et de l'information sur les jeux, comme les règlements et les probabilités de gagner.
- **Autoexclusion volontaire**, programme d'autoassistance qui aide les gens à prendre des mesures pour contrôler leur jeu ou cesser de jouer en s'engageant par écrit à n'entrer dans aucun des casinos et aucune des salles de machines à sous de l'Ontario. OLG s'emploie à soutenir ces personnes en éliminant les incitatifs et autres invitations à jouer, en fournissant de l'information sur les services de soutien et en créant des moyens de dissuasion pour décourager les personnes autoexclues à retourner aux établissements de jeu.

Mois de sensibilisation à l'âge minimum pour jouer

En octobre 2013, OLG a lancé son premier mois de sensibilisation à l'âge minimum pour jouer, campagne qui s'est tenue à ses 19 salles de machines à sous et casinos en vue d'accroître la sensibilisation de ses clients et du public à l'âge minimum requis pour entrer dans ses établissements de jeu. La campagne annuelle renforce l'importance qu'accorde OLG à ce que seuls les clients d'âge légal entrent dans les établissements. Les employés reçoivent de l'information leur rappelant les exigences relatives à l'âge minimum requis et leur rôle, qui est de soutenir le respect de l'âge



minimum à leur établissement, conformément à la *Loi sur la réglementation des jeux* de l'Ontario. Pour sensibiliser, des affiches en établissement et des macarons portés par les employés en contact direct avec les clients aident à capter l'attention des clients sur les exigences liées à l'âge.

Étude de cas

Développement du JR pour le jeu en ligne (PlayOLG.ca)

En 2010, OLG a reçu du gouvernement de l'Ontario le mandat de développer une plateforme pour le jeu en ligne et, dès le début, elle s'est employée à intégrer les éléments du programme JR à la conception de sa plateforme. Tout au long du processus d'approvisionnement et de développement du site, elle a consulté ses partenaires du JR et des chercheurs du Canada, du Royaume-Uni et de l'Australie pour faciliter l'élaboration des exigences JR. Sur cette base, elle a intégré à la plateforme une série d'outils de gestion du jeu destinée à aider les joueurs à gérer leur jeu. Ces outils comprennent les fonctions limites de temps et d'argent de pointe intégrées directement à la plateforme de jeu en ligne. Les communications JR aux joueurs sont guidées par l'analyse des données sur les habitudes de jeu afin d'encourager des habitudes de jeu saines, et sont adaptées aux niveaux de risque de jeu des joueurs. La plateforme comprend aussi des liens directs vers l'inscription au programme d'autoexclusion volontaire et relie les joueurs à des services de soutien. Une technique évoluée de vérification de l'âge et de l'identité provenant d'une tierce partie a été intégrée au processus d'inscription afin de limiter l'accès non autorisé au site.

Publicité et promotion G4- PR3

Les *Normes du registraire pour les jeux* et les lignes directrices relatives à la publicité des jeux de hasard du Bureau de la télévision du Canada régissent les messages publicitaires et les communications commerciales d'OLG. Cette dernière se conforme également aux documents suivants : *Code of Business Conduct*, *Gaming Code of Advertising Practices* et *Lottery Business Marketing Code*. Ces documents d'OLG contiennent les exigences et les orientations pour une série d'enjeux liés à la responsabilité sociale. Ainsi, ils stipulent que tout le matériel de commercialisation et de publicité ne doit pas induire en erreur, ne doit pas cibler les mineurs (« mineurs » définis comme étant des personnes âgées de moins de 19 ans pour le jeu et le jeu en ligne, et de 18 ans pour la loterie et le jeu de bienfaisance) ni les personnes autoexclues, et doit contenir un message JR, là où il est efficace.

Pour assurer la prise en considération des éléments JR, un gestionnaire JR, examine et évalue la publicité. Ce gestionnaire participe souvent à la phase de conception en soumettant des suggestions et décelant les aspects présentant un risque possible. Lorsque le matériel est sur le marché, OLG évalue et fait le suivi des commentaires et des plaintes du public à l'aide de sa ligne téléphonique du Centre de soutien. Les commentaires sont transmis au chef de service, Marketing et (ou) au membre du personnel JR approprié.

À l'exercice 2013–2014, OLG a intégré à sa stratégie du programme JR, appliquée dans l'ensemble de l'entreprise, une déclaration d'engagement de l'entreprise qui soutient explicitement le matériel et les communications marketing et connexes appropriées au JR. Le conseil d'administration a révisé la stratégie JR, qui sert à orienter les politiques, les programmes et les communications destinés aux employés d'OLG, aux clients et au public. Les nouveaux fournisseurs de service de jeu devront signer cet engagement.



Secteur d'intérêt pour la RSE : ÉDIFIER DES COLLECTIVITÉS FORTES

Déclaration d'engagement

OLG s'engage à bâtir un secteur dynamique et durable en vue de continuer à participer au soutien de collectivités fortes en Ontario.

L'enjeu

Depuis 1975, OLG a versé près de 40 milliards de dollars provenant du divertissement par la loterie et le jeu à la Province et à la population de l'Ontario. La modernisation l'aidera à procurer plus de fonds à l'Ontario pour les services prioritaires du gouvernement.

Notre démarche

Les versements annuels d'OLG à la Province 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 par l'intermédiaire de la Fondation Trillium de l'Ontario.

À la Province qui reçoit des versements d'OLG s'ajoutent plusieurs bénéficiaires directs des profits du jeu, notamment les collectivités d'accueil d'OLG et les Premières Nations de l'Ontario. Le programme de revitalisation du bingo et du jeu de bienfaisance d'OLG verse des profits en soutien aux organismes de bienfaisance établis dans les collectivités.

Le point sur le rendement

Valeur économique distribuée et retenue GRI G4-EC1

Exercices clos le 31 mars 2013 et le 31 mars 2014 (en milliers de dollars canadiens)

| Indicateur | Exercice 2012–2013 | Exercice 2013–2014 |
|---|--------------------|--------------------|
| Valeur économique directe produite | | |
| Produits* | 6 632 571 | 6 670 378 |
| Valeur économique directe distribuée | | |
| Coûts d'exploitation** | 2 646 421 | 2 800 434 |
| Salaires et avantages sociaux payés aux employés*** | 892 470 | 873 289 |
| Versements aux bailleurs de fonds† — la Province | 1 909 702 | 2 082 606 |
| Versements aux gouvernements†† (taxes) — Gouvernement du Canada | 262 964 | 281 891 |
| Investissement communautaire††† (Versements aux collectivités d'accueil, aux détaillants de loterie et aux fournisseurs de biens et de services locaux) | 725 155 | 543 083 |
| Valeur économique retenue†††† | 195 899 \$ | 89 075 \$ |

Notes

*Les produits incluent les ventes provenant de la loterie, du jeu de bienfaisance, des jeux de machines à sous et des jeux sur table, et des produits ne provenant pas du jeu, déduction faite des retours, des ristournes et des remises. Les produits provenant de la vente des jeux de machines à sous, des jeux sur table et du jeu de bienfaisance, compte non tenu des billets à languettes en papier, sont comptabilisés après déduction des lots versés. Les produits ne comprennent pas les intérêts créditeurs et les produits tirés de la vente d'immobilisations.

**Les coûts d'exploitation comprennent tous les autres paiements en espèces (à l'exclusion de l'amortissement), notamment les lots, la commercialisation et la promotion, la location immobilière, les droits de licence, les frais des installations, les commissions et les honoraires versés aux exploitants.

***La rémunération totale comprend les salaires des employés, notamment les sommes versées aux institutions gouvernementales (comme l'impôt des salariés, les prélèvements et les cotisations à l'assurance-emploi) au nom des employés. Les personnes autres que des employés qui exercent un rôle opérationnel ne sont pas inclus normalement dans la présente section, mais figurent plutôt à la rubrique des coûts d'exploitation sous service acheté. Le total des avantages sociaux comprend les cotisations régulières (pour retraite, assurance, véhicules de l'entreprise et assurance-santé privée, par exemple). Ils ne comprennent pas la formation ni les autres éléments de coût directement liés à la fonction professionnelle d'un employé. Tous les établissements (complexes de villégiature compris) sont représentés dans ce total.

†Comprend les dividendes versés à tous les actionnaires et les intérêts créditeurs versés aux prêteurs. Les versements à la Province de l'Ontario incluent la cotisation sur les gains. La Société remet à la Province de l'Ontario une cotisation équivalant à 20 pour cent des produits du jeu provenant des casinos dans les complexes de villégiature et de la salle de machines à sous à Great Blue Heron, en vertu de la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario*.

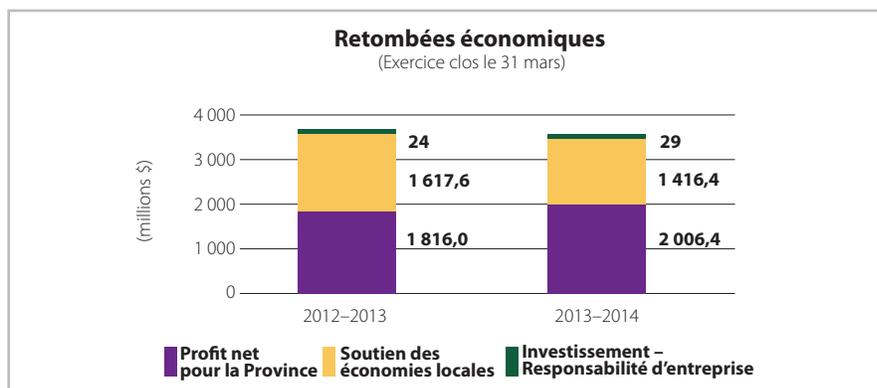
††À titre d'inscrit visé par le règlement, la Société effectue des versements de TPS et de TVH au gouvernement du Canada en vertu des règlements sur les jeux de hasard (TPS/TVH) de la *Loi sur la taxe d'accise*.

†††Dons et investissement de fonds volontaires dans la collectivité en général où les bénéficiaires cibles ne font pas partie de la Société. Ces montants comprennent les dons à des organismes de bienfaisance, les fonds pour soutenir les infrastructures communautaires (comme les installations récréatives) et les coûts directs des programmes sociaux (ce qui inclut les événements artistiques et éducatifs, la commandite de festivals et d'événements communautaires, les versements aux détaillants de loterie et le paiement de biens et services locaux). Le montant comprend la comptabilisation des dépenses réelles pour la période visée par le rapport, et non les engagements. L'exercice 2012–2013 comprend les paiements liés au secteur des courses de chevaux de l'Ontario provenant du programme des salles de machines à sous dans les hippodromes (le programme a pris fin le 31 mars 2013).

††††La valeur économique retenue correspond à la valeur économique directe produite moins la valeur économique directe distribuée.

Retombées économiques

À l'exercice 2013–2014, le nombre d'employés d'OLG a diminué, ce qui s'est traduit par la diminution des salaires et avantages sociaux versés par rapport à l'exercice 2012–2013. De même, OLG a enregistré une baisse générale de l'achat de biens et de services. Cela a contribué à une baisse de l'apport aux collectivités locales de plus de 200 millions de dollars à l'exercice 2013–2014 par rapport à l'exercice 2012–2013.



Conventions des municipalités d'accueil : équité et transparence

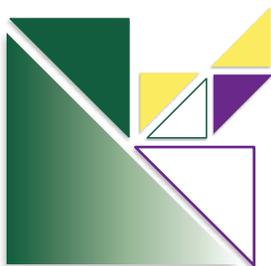
OLG verse une partie de ses produits provenant de ses établissements de jeu aux municipalités qui les accueillent. À la demande de la première ministre de l'Ontario, OLG a revu sa formule de financement des municipalités qui accueillent ses établissements de jeu. En mai 2013, une formule nouvelle et équitable a été adoptée. Elle s'applique uniformément dans toute la province et procure plus d'argent aux municipalités d'accueil. En vertu de la nouvelle formule, les municipalités d'accueil reçoivent :

- 5,25 pour cent de la première tranche de 65 millions de dollars des produits annuels tirés des machines à sous, majorés de;
- 3,0 pour cent de la tranche suivante de 135 millions de dollars des produits annuels tirés des machines à sous, majorés de;
- 2,5 pour cent de la tranche suivante de 300 millions de dollars des produits annuels tirés des machines à sous, majorés de;
- 0,5 pour cent des produits annuels tirés des machines à sous supérieurs à 500 millions de dollars;
- plus 4,0 pour cent des produits annuels tirés des jeux sur table, s'il y a lieu.

La nouvelle formule, qui fait partie de la convention de redevances aux municipalités, inclut un programme de reconnaissance des collectivités d'OLG auquel doivent participer les collectivités d'accueil. Ce programme prend la forme d'un événement ou d'une initiative qui, chaque année, montre comment le réinvestissement local des redevances liées à l'accueil d'un établissement a profité à la collectivité. Les municipalités d'accueil soumettent aussi chaque année à OLG un rapport précisant comment elles ont dépensé leurs redevances.

« Sans les fonds d'OLG, la Ville de Hanover n'aurait jamais pu continuer de moderniser ses infrastructures et d'entretenir ses biens en temps voulu et de manière durable tout en maintenant au minimum la hausse du taux d'imposition. Aussi, bien des organismes et initiatives communautaires n'auraient pu exister sans les fonds d'OLG. »

Sue Paterson, mairesse, Ville de Hanover





Les municipalités d'accueil appliquent les redevances qu'elles reçoivent à divers programmes d'infrastructures et autres. En 2013, le Village de Point Edward, qui accueille le casino OLG à Point Edward, a acheté des camions à incendie et de l'équipement connexe.

Étude de cas Groupe de travail de Sault Ste. Marie

En mars 2014, les intervenants communautaires à Sault Ste. Marie ont formé un groupe de travail en vue de faire progresser le secteur local de la loterie et du jeu dans la ville et de créer de l'emploi. Le groupe de travail sur le jeu numérique, dont fait partie Tom Marinelli, ancien président et chef de la direction intérimaire d'OLG, s'est donné deux grands objectifs.

- Établir une infrastructure numérique et de données pour appuyer les nouvelles occasions d'affaires pour le secteur du jeu et de la loterie.
- Mettre sur pied un centre d'excellence et d'expertise pour la loterie et le jeu.

Le groupe de travail s'efforce d'aider la ville à devenir un centre de développement et un marché-test pour les nouveaux produits liés au jeu, à la loterie, au jeu de bienfaisance et à l'assurance de la qualité.

Les partenariats formés avec des établissements postsecondaires, notamment Sault College et l'Université Algoma, des organismes provinciaux locaux et la Corporation de développement économique de Sault Ste. Marie, sont des facteurs clés de la réussite du groupe de travail. Ensemble, ces organismes veulent constituer un groupe d'experts qui appuieront l'innovation et les activités.

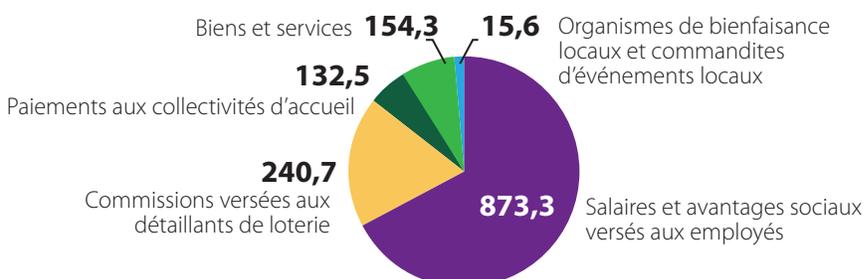
« Le groupe de travail sur le jeu numérique de Sault Ste. Marie veut assurer l'avenir de sa collectivité comme centre d'excellence pour la loterie et le jeu. Nous avons suscité un vif intérêt avec notre recrutement et nos projets, comme la construction d'un centre de données de niveau III. »

David Oraziotti, député provincial de Sault Ste. Marie

À l'exercice 2013–2014, OLG a acheté pour 222,2 millions de dollars en biens et en services pour soutenir les installations de jeu (à l'exclusion des casinos dans les complexes de villégiature), incluant 154,3 millions de dollars, ou 69 p. cent, auprès d'entreprises de l'Ontario.

Soutien des économies locales

(Exercice 2013–2014, en millions \$)



Soutien des organismes de bienfaisance communautaires avec le jeu de bienfaisance

À l'exercice 2013–2014, OLG a distribué 13,3 millions de dollars en produits du jeu de bienfaisance à plus de 1 400 organismes de bienfaisance locaux participants. Les produits financent des initiatives variées, comme de l'information sur le sida dans le comté de Simcoe, des installations de soutien communautaire à Sudbury, l'abonnement au YMCA à Fort Erie, Habitat pour l'humanité dans la région de Durham et un appareil d'IRM à l'Hôpital régional de Pembroke.



Des gagnants à Sochi. Chaque année, la Province de l'Ontario soutient les athlètes amateurs en leur attribuant des produits d'exploitation de 10 millions de dollars provenant des profits du jeu QUEST FOR GOLD. En prévision des Jeux olympiques d'hiver de Sochi en février 2014, le financement de QUEST FOR GOLD a procuré du soutien à 47 des 58 athlètes de l'Ontario membres d'Équipe Canada. Parmi eux, l'équipe Jacobs (photo), équipe de curling masculine du Canada gagnante de la médaille d'or. Un membre de l'équipe est un employé d'OLG : E.J. Harnden (centre), chef, Responsabilité sociale, Loterie, de Sault Ste. Marie.



Soutien des collectivités et de la culture en Ontario

OLG a une fière tradition de soutien des événements et festivals locaux qui se tiennent dans les collectivités de l'Ontario. À l'exercice 2013–2014, OLG a investi 2,3 millions de dollars dans la commandite de plus de 250 événements, notamment Rotaryfest, festival d'été de Sault Ste. Marie. Rotaryfest est une célébration communautaire de trois jours dont les activités et les attractions attirent des participants de tous les environs de Sault Ste. Marie. En 2014, OLG a de nouveau été le commanditaire principal du Bus-O-Neige OLG pendant le festival Bal de neige, tenu à Ottawa et à Gatineau, Québec, du 31 janvier au 17 février. Le Bus-O-Neige OLG permet aux festivaliers de se déplacer gratuitement d'un événement à l'autre.

À l'exercice 2013–2014, OLG a attribué plus de 1,9 milliard de dollars en lots de loterie.



En novembre 2014, OLG devenait grand partenaire des Jeux Pan Am / Parapan Am 2015 de TORONTO. Également grand partenaire du Relais de la flamme des Jeux Pan Am 2015 de TORONTO, OLG a donné à des gens exceptionnels de la province l'occasion unique de porter le flambeau et de contribuer à animer l'esprit des Jeux. OLG a aussi présenté le divertissement à plusieurs des célébrations en soirée qui ont clôturé la journée à chaque étape du parcours de 41 jours de la flamme des Jeux Pan Am en Ontario. OLG a une longue tradition d'aide à l'établissement de collectivités fortes par la commandite d'événements locaux et le soutien des athlètes amateurs avec son programme Quest for Gold.

Secteur d'intérêt pour la RSE : MILIEU DE TRAVAIL

Déclaration d'engagement

OLG s'engage à procurer un milieu de travail accueillant, sûr et responsable pour aider ses employés à réussir et qu'ils puissent continuer de contribuer à la réussite d'OLG.

L'enjeu

Les employés d'OLG sont essentiels à sa réussite, et leur dévouement à donner un service à la clientèle exceptionnel et à prendre soin de leurs collègues, de leur collectivité et des organismes de bienfaisance qui la desservent est au cœur de notre entreprise. Alors qu'OLG se prépare à traverser une période de grands changements, elle entend continuer à appliquer des programmes complets en milieu de travail, et à fournir le soutien et les outils dont ses employés ont besoin tout au long de sa modernisation.

Notre démarche

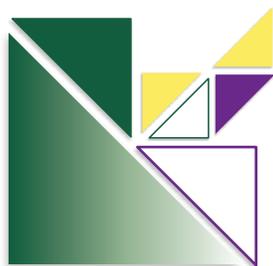
OLG fournit de la formation et du perfectionnement, des régimes d'avantages sociaux et des politiques ainsi que des procédures de santé et de sécurité visant à soutenir ses employés et à assurer leur sécurité et leur santé au travail et dans leur vie personnelle. Nous attendons de nos employés qu'ils agissent avec intégrité, et nous les encourageons à participer et à donner en retour à leur collectivité. OLG satisfait à toutes les exigences réglementaires liées au milieu de travail.

Le 31 mars 2014, OLG comptait quelque 16 000 employés; 6 851 d'entre eux étaient des employés directs de la Société alors que les autres travaillaient pour ses fournisseurs de service sous contrat. Des 6 851 employés directs d'OLG, 31,9 pour cent, ou environ 2 185, étaient représentés par une convention collective. Six syndicats distincts représentaient treize établissements OLG différents. **GR11**

Données sur le rendement GRI G4-GR10

Employés directs d'OLG

| Type d'employé | Total | Hommes | Femmes | Supervision/ | |
|-------------------------------|-------|--------|--------|--------------|-----------|
| | | | | Gestion | Personnel |
| Permanent temps plein | 4 247 | 2 194 | 2 053 | 1 189 | 3 058 |
| Permanent temps partiel | 2 344 | 1 042 | 1 302 | 27 | 2 317 |
| Temporaire (étudiants inclus) | 260 | 122 | 138 | 13 | 247 |
| Total | 6 851 | 3 358 | 3 493 | 1 229 | 5 622 |



Soutien de nos employés par la formation et le perfectionnement LA10

Programmes de formation

La formation obligatoire est un élément important dans la promotion d'un milieu de travail sûr et responsable pour tous les employés d'OLG. La formation est obligatoire dans les domaines suivants.

- Santé et sécurité
- Droits de la personne et harcèlement en milieu de travail
- Violence en milieu de travail
- Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
- Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail
- Loi canadienne anti-pourriel
- Gestion des documents et des dossiers de l'entreprise
- Jeu responsable

De plus, nous dispensons plus de 50 programmes de formation obligatoires associés à différentes fonctions et (ou) ou différents groupes de la Société, comme CANAFE et Smart Serve, destiné aux employés en contact direct avec les clients. Tous les employés d'OLG reçoivent aussi de la formation au jeu responsable, décrite dans le présent rapport à la section Jeu responsable, [page 17](#).

En janvier 2014, la deuxième phase de la formation en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) était en place. La formation au *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées* (RNAI), que devaient recevoir les employés avant le 1^{er} décembre 2013, affichait un taux de conformité de 99,88 pour cent des 6 675 employés admissibles.

100 % – Pourcentage des employés qui reçoivent la formation au JR

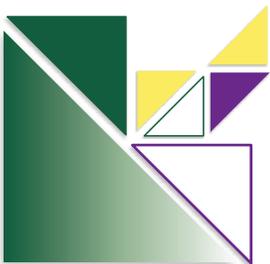
Perfectionnement professionnel des employés

OLG applique un programme complet de perfectionnement des employés, qui comprend l'apprentissage en milieu de travail, les détachements, l'affectation de projets, les objectifs complémentaires, le mentorat, le jumelage et d'autres occasions d'apprentissage informel. Nous offrons une vaste sélection de possibilités d'apprentissage et de perfectionnement formels, notamment plus de 100 modules de formation en ligne nécessaires et obligatoires, 1 000 modules d'apprentissage en ligne axés sur les compétences, un nombre égal de vidéos éducatifs qui présentent des dirigeants d'entreprise et des éducateurs de renommée mondiale, ainsi que des condensés de centaines d'articles et de livres sur les affaires et le leadership. Nous sommes aussi dotés d'une bibliothèque de modules de formation en classe facilitée par les Ressources humaines, des spécialistes externes et des dirigeants d'OLG, et offrons du soutien financier pour la formation, les cours et les conférences externes, et l'adhésion à des associations professionnelles.

Avantages sociaux

OLG offre un programme d'avantages sociaux complet qui aide les employés à équilibrer vie professionnelle et vie familiale, santé personnelle et sécurité financière. Voici ce que comprend la protection offerte aux employés à temps plein admissibles.

- Assurance santé et dentaire élargie; assurance en cas de décès ou de mutilation par accident; assurance-vie; régimes d'assurance-invalidité



- Jours fériés, vacances, congés autorisés, congés de maternité et parentaux complémentaires
- Assurance-voyage et couverture à l'étranger
- Programme d'aide aux employés
- Prestations de retraite en vertu du Régime de pension de retraite de la fonction publique et du Régime de retraite de la SEFPO

Les employés à temps partiel admissibles bénéficient d'une assurance santé et dentaire élargie et d'une assurance-vie. Les conventions collectives offrent habituellement des avantages sociaux similaires à ceux dont profitent les employés non syndiqués, à quelques différences près.

Programme d'aide aux employés

Le programme d'aide aux employés d'OLG procure de l'aide confidentielle et des services de counseling à court terme pour des motifs personnels ou liés au travail — comme les problèmes de soins aux enfants ou aux personnes âgées, l'abus de drogue ou d'alcool, ou le deuil — dispensés par un réseau complet de conseillers professionnels accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Soutien des employés pendant la modernisation GRI G4-LA4

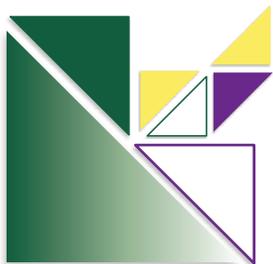
OLG est une société dynamique en transformation. Cette transformation suscitera de nouvelles occasions pour nos employés au sein de l'entreprise et dans le secteur du jeu en général. Nous avons adopté une démarche équitable et souple pour soutenir notre personnel quelle que soit la transition.

En ce qui concerne le passage à venir de groupes importants d'employés à des fournisseurs de service à la fin de notre processus d'approvisionnement, OLG a pris un certain nombre de mesures pour soutenir son personnel. En voici des exemples.

- Garantie d'emploi de 12 mois exigée au nouveau fournisseur de service pour les employés visés par la transition.
- Élargissement de nos fonctions Communications et Gestion du changement afin d'augmenter nos activités de communication interne auprès des employés.
- Fourniture en milieu de travail de deux séries de séances d'information sur la retraite afin de tenir le personnel informé des enjeux clés qui les touchent personnellement.

Nous reconnaissons que nos employés ont besoin d'information et d'outils qui les aideront pendant la transition. La stratégie de gestion du changement vise à soutenir tous les employés de la Société. OLG met à jour la stratégie chaque année pour s'assurer qu'elle répond aux besoins courants des employés. La stratégie repose sur les quatre principes clés suivants.

1. Mobiliser et coordonner les cadres – Tous les dirigeants comprennent ce que veut dire diriger le changement et soutiennent activement leurs équipes.
2. Mobiliser les employés et communiquer avec eux – Les employés reçoivent des communications de canaux variés.
3. Orienter l'entreprise – Les employés comprennent le changement et de quelle façon il les touchera, et sont prêts à la transition.



4. Soutenir les employés – Les employés ont les compétences et les connaissances requises pour exercer leurs fonctions.

La participation de nos employés est essentielle, et nous avons introduit deux vastes initiatives visant à aider nos dirigeants et notre personnel à faire face au changement. La première a consisté à établir des programmes Future Ready et la seconde, à mettre sur pied le programme Résilience et adaptation au changement.

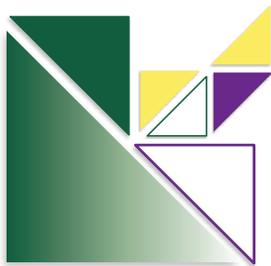
Future Ready

Future Ready met en lumière des initiatives conçues spécifiquement pour soutenir les employés pendant la période de changement.

- **Réseau Future Ready** – Réseau constitué en août 2013 qui comprend plus de 350 employés bénévoles représentant tous les emplacements géographiques et toutes les divisions d'OLG. Les équipes du réseau sont les porte-parole des employés : elles transmettent régulièrement les commentaires de ces derniers au Bureau de gestion du changement et à leurs dirigeants responsables respectifs et, parfois, elles collaborent à mesurer les incidences de communications spécifiques. Les responsables des divisions se servent des commentaires pour améliorer les communications bidirectionnelles au sein de leur division et guider les décisions ou les actions pouvant toucher leurs employés. Pour le Bureau de gestion du changement, les commentaires sont l'une des nombreuses sources lui permettant de mesurer le niveau de préparation au changement organisationnel et d'orienter sa stratégie et ses programmes et initiatives de développement en vue de soutenir les employés pendant la transformation et la transition. Étant parmi les premiers à avoir adopté la modernisation, ils sont aussi des agents de changement qui font la promotion de ses avantages et proposent les outils et les ressources qui contribuent au soutien des personnes pouvant manifester de la difficulté à s'adapter au changement.
- **Séances Connect** – Occasions d'avoir un face-à-face informel pour les dirigeants d'OLG et de petits groupes d'employés en vue d'aborder des préoccupations.
- **OLG Connections** – Réseau social interne lancé en juillet 2014 qui permet l'interaction dans une nouvelle communauté en ligne réservée aux employés d'OLG.
- **Programme de perfectionnement des superviseurs** – Programme de formation spécifiquement conçu pour fournir aux superviseurs du secteur du jeu en établissement des outils de gestion du changement, de communication et d'encadrement leur permettant de soutenir le personnel pendant la transition vers la modernisation.
- **Modernization Minute** – Courtes mises à jour hebdomadaires envoyées par courriel à tous les employés pour leur présenter les gens qui participent aux activités de modernisation, et les projets et les travaux auxquels ils se consacrent.
- **Foire aux questions Ask OLG** – Base de données consultable qui permet aux employés de poser des questions sur les activités liées à la modernisation et de trouver les réponses.

Adaptation au changement

Nous appuyons nos employés et nos dirigeants actuels en fournissant de la formation, des ateliers et d'autres mesures de soutien en vue de gérer le changement et d'instaurer un leadership du changement. Notre programme d'aide aux employés, qui reste un élément clé de notre soutien aux employés, procure des services d'aide confidentiels et est accessible à tout le personnel.





OLG est un commanditaire important de Pride Toronto. Depuis 2006, OLG a été le partenaire principal de la scène centrale, qui présente des artistes canadiens de la relève.

Depuis 2012, nous avons fourni une série d'ateliers et d'outils en vue d'ancrer l'aptitude au changement chez les gestionnaires et les dirigeants pour permettre à tous les employés de découvrir et de gérer leur propre résilience. Voici certains ateliers.

- **Managing Through Change** – Dispensé à l'exercice 2013–2014, atelier d'information donnant un aperçu de la gestion du changement et de la formation à la résilience personnelle.
- **Managing Your Change Muscles** – Testé auprès de chefs du réseau Future Ready à l'automne de 2013, cet atelier établi par un fournisseur a été suivi par près de 300 employés d'OLG.
- **Change Story** – Programme dispensé à 350 employés et destiné à améliorer et à renforcer la compréhension de la modernisation, et à coordonner le message des dirigeants et des gestionnaires de personnel.
- **Mentorship** – Programme mis à l'essai auprès de 100 employés à l'exercice 2013–2014 qui visait à augmenter la communication bidirectionnelle et à établir la confiance entre les services.
- **Inspirational Communications** – À l'exercice 2014–2015, tout le personnel à partir de l'échelon des directeurs a participé à une séance de formation à la communication du leadership destinée à améliorer les aptitudes de communication pendant les périodes de changement.

Diversité et inclusion à OLG GRI G4-LA12

Une des valeurs d'OLG est énoncée ainsi : « 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. » Même si OLG exerce depuis longtemps ses activités dans le respect de cette valeur, elle a commencé, en août 2014, l'élaboration d'une stratégie devant lui permettre de devenir un meilleur employeur et d'offrir un meilleur milieu de travail. OLG a communiqué avec le Bureau de la diversité de la fonction publique de l'Ontario, d'autres employeurs chefs de file en matière de diversité et ses employés afin de comprendre les meilleures pratiques. En décembre 2014, elle a annoncé l'établissement du conseil de la diversité et de l'inclusion (Diversity and Inclusion Council), qui élaborera une stratégie visant à guider la Société. Une des premières actions du Conseil a été de faire adhérer OLG au Centre canadien pour la diversité et l'inclusion à titre d'employeur partenaire. Nous ferons état des progrès du Conseil dans notre rapport RSE de l'exercice 2014–2015.

Reconnaissance de nos employés

Nous croyons qu'il est important de reconnaître l'excellent travail de nos employés. Le programme de reconnaissance des employés (Employee Appreciation Program) s'applique en tout temps de l'année à l'événement qu'organise une équipe ou un service, ou comme cadeau destiné à un employé ou à un groupe d'employés en reconnaissance d'une réalisation particulière. Les gestionnaires ont toute discrétion pour sélectionner certains articles afin de reconnaître les réalisations des employés.

Depuis 2005, OLG a aussi reconnu des employés ou des équipes avec les prix Opal, qui soulignent les réalisations exceptionnelles en appui à l'entreprise et à ses valeurs fondamentales. C'est avec fierté que nous avons reconnu les employés ci-dessous à l'exercice 2013–2014.

| | |
|---|---|
| Deema Zebouni, coordonnatrice, Approvisionnement | CJ Farkas, superviseur, Exploitation des machines à sous |
| Randee Olive, chef, Développement TI | Colleen Sebastian, superviseur, techniciens de machines à sous |
| Neil Linden, chef principal, Affaires réglementaires | Deborah Fraser-Brown, chef, Îlots |
| Sherry Litras, coordonnatrice, Conformité d'entreprise | David Lee, Hôte |
| Rhea Jankowski, chef, Marque, Loterie | Troy Walker, superviseur, techniciens de machines à sous |
| James Fry, superviseur de la sécurité, Exploitation des machines à sous | Sean Savage, superviseur, Relations avec la clientèle |
| Danielle Hawley, superviseur, Caisse | Michael Mailman, superviseur, Cuisine, Exploitation des machines à sous |
| Angela Durand, représentante, Services aux joueurs | Matthew Veal, agent de sécurité en établissement |
| Terry Clark, superviseur, Caisse | Tara Frontera, superviseur, Audit |
| Shafraz Kassam, chef de quart, Exploitation des machines à sous | Mary Volpe, caissière |
| Suzanne Taylor, adjointe administrative | Jason Sousa, Hôte |
| Shawn Blondin, superviseur, Sécurité | Sina Mitolidis, adjointe exécutive |
| Jennifer Sanderson, représentante, Services aux joueurs | Paul Tran, chef, Développement de produits |

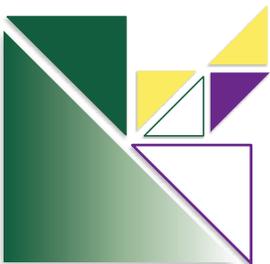
Création d'un milieu de travail sûr et sain

OLG a pour objectif de réduire le risque de blessure ou de maladie pour tous les employés, entrepreneurs, sous-traitants, consultants et fournisseurs. La politique de santé et de sécurité au travail d'OLG, révisée annuellement, expose notre engagement à procurer un milieu de travail sûr et sain à nos employés. La politique élabore un modèle de responsabilité partagée, qui attribue à l'employeur et à l'employé la responsabilité conjointe de la santé et de la sécurité en milieu de travail. Voici les objectifs de la politique.

- Reconnaître que les personnes responsables de l'exécution des tâches doivent aussi être responsables de leur accomplissement en toute sécurité.
- Améliorer la capacité des employés et de leurs superviseurs de résoudre les questions de santé et de sécurité en collaboration.
- Promouvoir une culture de sécurité et des pratiques exemplaires en milieu de travail.
- Contribuer à assurer la conformité par la collaboration entre gestionnaire et employé.

Le point sur le rendement : santé et sécurité GRI G4 LA6

OLG a à cœur la santé et la sécurité de ses employés. Ses programmes de santé et de sécurité, notamment ses initiatives en prévention des blessures, ont donné des résultats positifs significatifs. Notre capacité à proposer du travail modifié dans les 24 heures d'une blessure a réduit de beaucoup la perte de temps de travail.



750 000 \$ – Contribution totale des employés à Centraide Ontario et au Front commun pour la santé à l'exercice 2013-2014

Comités mixtes de santé et de sécurité

Le SRI (système de responsabilité interne) formule les principes qui sous-tendent les comités mixtes de santé et de sécurité au travail (CMSST) d'OLG, qui sont obligatoires en vertu de la loi de l'Ontario dans les installations de 20 employés ou plus. Le rôle des CMSST est de formuler des recommandations pour des programmes, des améliorations aux procédures ou des initiatives qui favorisent la prévention des accidents, des maladies et des blessures en milieu de travail. Les comités sont formés de quatre membres ou plus, et la moitié de ces membres ne sont pas des employés de gestion. Les CMSST effectuent des inspections mensuelles des lieux de travail et les membres se réunissent au moins quatre fois par année.

Formation en santé et sécurité

Chaque employé d'OLG nouvellement recruté reçoit un cours d'initiation à la sécurité qui couvre un large éventail de sujets liés à la santé et à la sécurité, notamment la sensibilisation à la santé et à la sécurité en général, le signalement de blessure, de maladie et de risques, la violence et le harcèlement au travail, le plan d'urgence propre au site et le rôle du CMSST. Les employés reçoivent aussi de la formation propre à leur travail, comme les procédures de fonctionnement sécuritaires de l'équipement et la détermination des dangers et des mesures de contrôle. De plus, tous les chefs et les superviseurs reçoivent de la formation liée à leurs responsabilités propres conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

OLG utilise l'apprentissage en ligne et en classe pour la formation en santé et en sécurité. Tous les programmes de santé et sécurité techniques sont dispensés en personne et animés par les chefs régionaux, Santé et Sécurité, d'OLG. Des aide-mémoire et des affiches renforcent l'apprentissage en milieu de travail.

Politiques et procédures

Nos politiques servent de guide dans de nombreux domaines, notamment l'inspection du lieu de travail, l'analyse et le signalement des dangers, le signalement et l'analyse des causes des accidents / quasi-accidents, la sécurité générale (matériel de protection personnelle, sécurité des échelles) et l'ergonomie. Nous avons également défini clairement et mis en application des politiques liées aux droits de la personne, au harcèlement au travail, à la violence au travail, à l'usage du tabac en milieu de travail et plus encore.

OLG dans la collectivité

Les employés d'OLG sont fiers de leurs contributions à leur milieu de travail et à leur collectivité. À l'exercice 2013–2014, OLG était le principal collecteur de fonds de la Fonction publique de l'Ontario pour Centraide Ontario et le deuxième pour le Front commun pour la santé, ayant recueilli plus de 750 000 \$ au total. Pour en savoir plus, voir *Édifier des collectivités fortes* à la [page 24](#).

En outre, nos employés ont piloté une large variété d'activités de financement en appui à leur collectivité locale. Nous en présentons quelques-unes.

Le personnel de la **salle de machines à sous OLG à Georgian Downs** est intervenu à la suite du carambolage de plusieurs véhicules sur l'autoroute 400 près d'Innisfil en février 2014 pour offrir aux automobilistes immobilisés du café, du chocolat chaud et un abri chauffé. Le personnel d'OLG a reçu un hommage très mérité comme membre à part entière de la collectivité de la part du conseil municipal d'Innisfil.





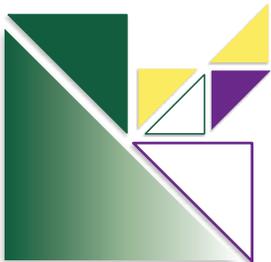
Le 8 novembre 2013, le typhon Haiyan s'est abattu sur les îles du centre des Philippines, faisant des milliers de morts et des milliers de blessés et de sans-abri. En 14 heures, 22 employés de la salle de machines à sous OLG à Woodbine ont recueilli 1 889 \$ pour le fonds Typhon Haiyan de la Croix-Rouge en vendant des saucisses et des rafraîchissements. De plus, deux remorques ont été remplies de vêtements et de nourriture, et des dispositions ont été prises avec une église locale pour que ce matériel soit envoyé aux Philippines.



L'équipe Bet on Green du **casino OLG à Thousand Islands** et des bénévoles de la collectivité ont planté 30 arbres à Travaux publics de la Ville de Gananoque pour former un brise-vent. Il était aussi prévu de poursuivre l'activité à l'école primaire Thousand Islands à Lansdowne, Ontario.



Depuis 2009, le potager aménagé au **casino OLG à Thunder Bay** connaît du succès chaque année. Les employés apprennent à jardiner sans utiliser de pesticides, et la récolte alimente la banque alimentaire locale. À l'exercice 2013-2014, le casino a fait don de 582 tomates et de 245 pieds de céleri frais.



Secteur d'intérêt pour la RSE : ENVIRONNEMENT

Déclaration d'engagement

OLG s'engage à réduire son empreinte environnementale et à améliorer continuellement ses efforts en faisant participer les employés de tous ses secteurs d'activité.

L'enjeu

Les activités d'OLG créent une empreinte mesurable sur l'environnement en raison de la consommation d'énergie et de papier, des émissions de gaz à effet de serre (GES) et d'autres activités. Notre stratégie et nos initiatives de réduction visent une meilleure efficacité des coûts et sont motivées par notre engagement d'être un exploitant de jeu responsable.

Notre démarche

Depuis 2009, OLG a amélioré l'environnement grâce à son programme Bet on Green (BOG), qui poursuit trois grands objectifs.

- Diminuer l'empreinte environnementale des activités d'OLG.
- Appuyer les efforts d'OLG pour devenir un chef de file mondial du jeu écoénergétique.
- Promouvoir la conscience écologique par la mobilisation des employés, des partenaires et des clients.



Le programme BOG cible cinq aspects de l'empreinte environnementale : la consommation d'énergie et les émissions de GES, la consommation de papier, la diminution et la gestion des déchets, les produits d'entretien et de nettoyage, et la consommation d'eau.

Le code de conduite en matière d'empreinte environnementale d'OLG établit son engagement, ses initiatives et sa démarche coopérative. La réalisation de notre engagement commence avec le conseil d'administration et le président et chef de la direction. À l'exercice 2013–2014, la responsabilité de l'élaboration de notre stratégie environnementale revient au vice-président principal, Marketing, Communications et Relations avec les partenaires, et au chef, Développement durable, qui met en œuvre nos initiatives et en surveille les résultats. Des « équipes vertes » d'employés bénévoles formées aux établissements et aux bureaux principaux qu'exploite OLG ciblent et réalisent des initiatives BOG propres à chaque établissement, alors que l'équipe d'entreprise Responsabilité sociale assure la coordination du programme ainsi que l'assistance logistique et opérationnelle. L'équipe d'entreprise supervise également des initiatives sélectionnées dans toute la Société.

Le point sur le rendement

| Indicateur | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Consommation de papier | | | |
| Total de feuilles (8,5 po sur 11 po chacune) | 247 021 945 | 211 150 312 | 180 910 604 |
| Réduction par rapport au point de référence* (pourcentage) | 19 | 21 | 31 |
| Pourcentage - recyclage** | 0,6 | 1,3 | 1,2 |
| Consommation d'énergie | | | |
| Électricité (kWh) | 83 904 748 | 78 775 405 | 78 845 786 |
| Carburant (litres) | 1 209 646 | 1 122 464 | 1 035 731 |
| Émissions | | | |
| Émissions (directes) de dioxyde de carbone (tonnes) | 9 370 | 9 460 | 10 267 |

*Le point de référence pour la papeterie de bureau est 2009 : 22 600 182 feuilles (8,5 po sur 11 po chacune)

**Représente la quantité de contenu recyclé de papeterie de bureau consommée comparée à la quantité totale de papeterie de bureau consommée.

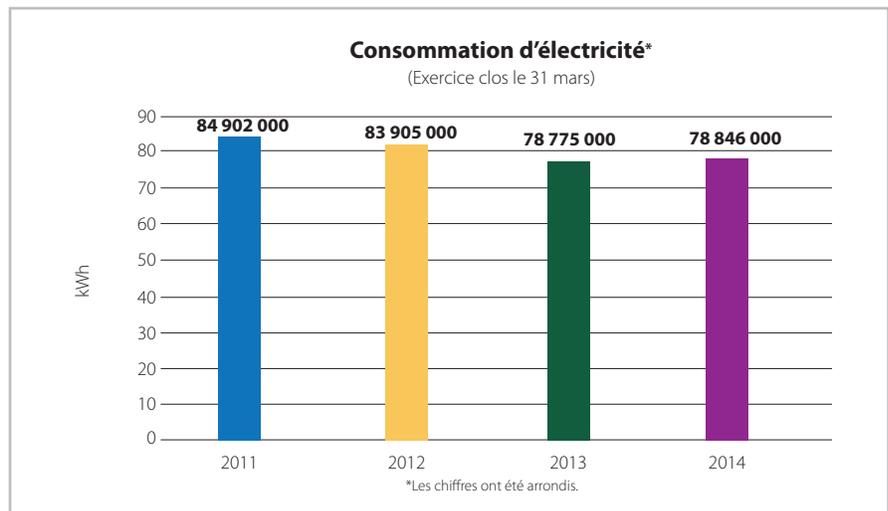
Atteinte de nos objectifs

1. Objectif Bet on Green : réduire notre empreinte environnementale

Moins de consommation d'énergie et d'émissions de gaz à effet de serre

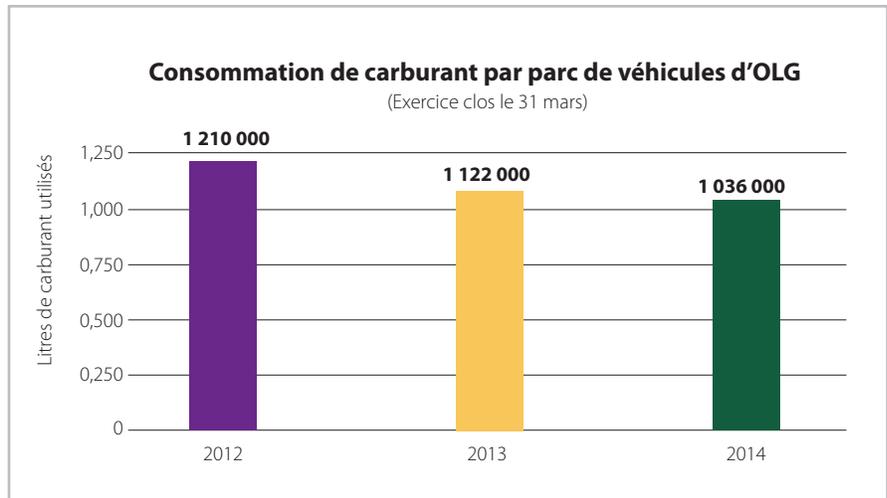
La consommation d'énergie d'OLG et les répercussions des GES sont principalement liées aux établissements et au parc de véhicules. Nos initiatives de réduction sont axées sur l'accroissement des efficacités par la conservation d'énergie à ces deux secteurs.

Amélioration de l'efficacité des installations – Nos salles de machines à sous et nos casinos sont de grands consommateurs d'énergie — éclairage, sécurité, chauffage et climatisation. Les initiatives de conservation d'énergie sont axées sur la modernisation de l'éclairage, l'installation de capteurs de mouvement et l'amélioration des systèmes de chauffage et de climatisation. À l'exercice 2013–2014, la consommation totale d'énergie (électricité et gaz naturel) à nos établissements a augmenté de l'équivalent de 4,2 millions de kilowattheures (ekWh), soit une hausse de 3,96 pour cent par rapport à l'exercice 2012–2013, hausse attribuable à l'augmentation de 19 pour cent de la taille totale des installations d'OLG. Toutefois, en raison des améliorations d'efficacité liées à l'éclairage et aux machines à sous, l'intensité de l'électricité (soit la consommation d'électricité au pied carré) s'est améliorée de 16 pour cent et l'intensité du gaz naturel est restée la même. Depuis 2011, nous avons réduit de 3 pour cent la consommation d'électricité, ce qui représente des économies cumulatives de 13,2 millions de kWh, de 10 418 tonnes d'émissions de dioxyde de carbone et de 352 000 \$.

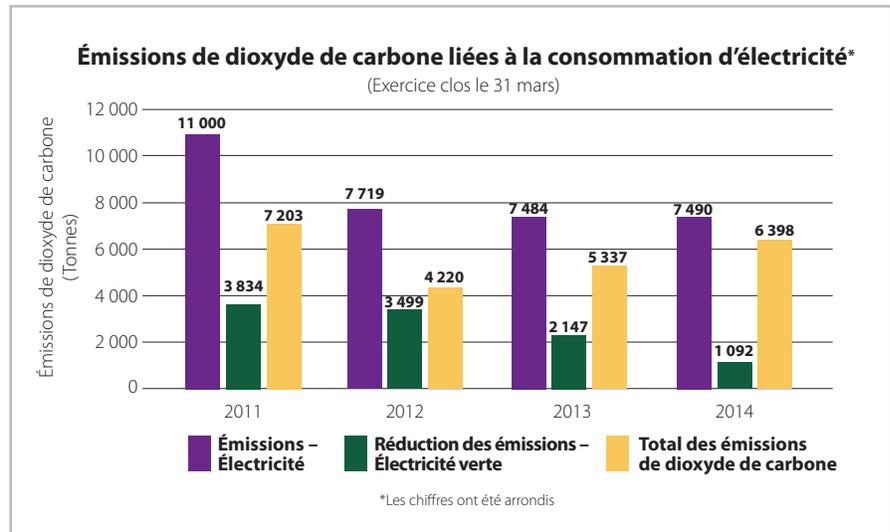


Optimisation de notre parc de véhicules – OLG loue un parc de 224 véhicules et possède 13 navettes. Nous diminuons la consommation de carburant en utilisant des véhicules écoénergétiques, optimisant notre système de livraison des fournitures de loterie et mettant en œuvre des lignes directrices limitant la marche au ralenti des véhicules. À l'exercice 2013–2014, nous avons diminué la consommation de carburant de 86 732 litres, une baisse de 7,73 pour cent par rapport à l'exercice 2012–2013. Depuis 2009, nous avons diminué la consommation de carburant de 1,18 million de litres, réduisant de 1 676 tonnes les émissions de dioxyde de carbone et économisé environ 1,1 million de dollars.



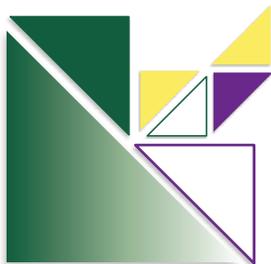


Moins d'émissions de dioxyde de carbone – La stratégie de réduction des émissions de GES d'OLG vise trois cibles pour la diminution de la consommation d'énergie : les installations, le parc de véhicules et l'achat d'énergie verte. À l'exercice 2013–2014, l'énergie verte que nous avons achetée a été égale à la consommation d'énergie du casino OLG à Brantford, de la salle de machines à sous OLG à Georgian Downs et de notre réseau d'affichage numérique, et a partiellement alimenté le fonctionnement de nos sites Web, ce qui a réduit de 1 091,91 tonnes les émissions de dioxyde de carbone. Depuis 2009, OLG a acheté 116 millions de kilowattheures d'électricité verte, réduisant de plus de 18 000 tonnes les émissions de dioxyde de carbone.



Moins de papier

OLG consomme de grandes quantités de papier pour les billets de loterie (imprimés aux terminaux de loterie) et ses activités. À l'exercice 2013–2014, nous en avons réduit la consommation de 31 pour cent, dépassant notre objectif de 20 pour cent. Nous avons économisé 84 millions de feuilles, par rapport au point de référence de 265 millions en 2009. Nos efforts sur cinq ans ont évité l'abattage de 34 900 arbres, réduit de 3 927 tonnes les émissions de dioxyde de carbone et fait économiser 5 millions de dollars.

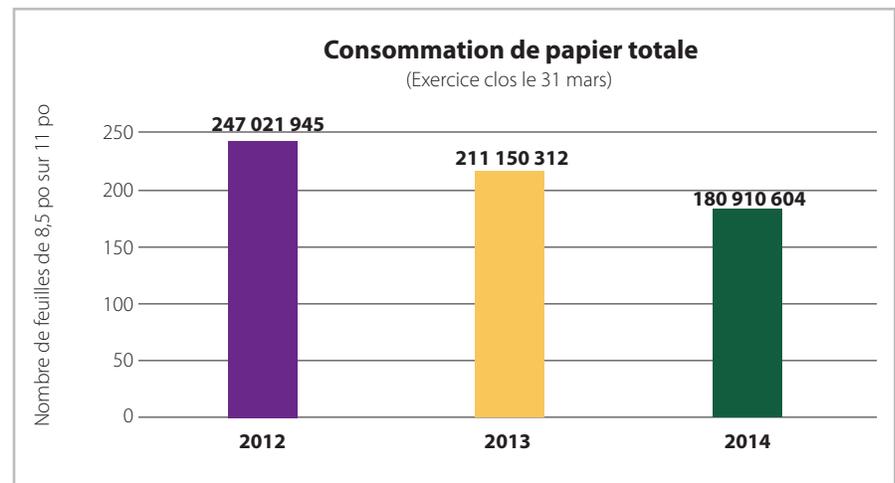


Pour obtenir ces résultats, nous avons utilisé le papier plus efficacement pour l'impression des billets de loterie aux terminaux, tel que mesuré par les revenus par rouleau de papier de loterie. À l'exercice 2013–2014, les revenus ont augmenté à 5 124 \$ le rouleau comparativement à 4 642 \$ le rouleau à l'exercice 2012–2013 et à 4 600 \$ le rouleau à l'exercice 2011–2012.

Nous avons aussi réduit la consommation de papeterie de bureau de 36 pour cent ou 8 millions de feuilles, comparativement au point de référence de 2009. Cette baisse représente une amélioration de deux pour cent (environ 500 000 feuilles) par rapport à l'exercice 2012–2013. Nous avons atteint ces résultats principalement par l'utilisation accrue de fichiers, de notes de service et d'approbations électroniques, et, à l'exercice 2013–2014, par le calibrage en mode impression recto verso par défaut des imprimantes à nos installations.

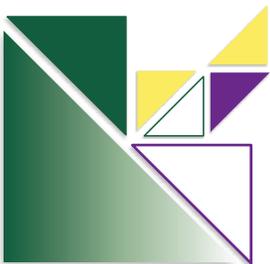
Même si nous avons dépassé notre objectif de 20 pour cent, nous avons optimisé nos efforts pour réduire la taille des billets de loterie imprimés aux terminaux, qui comptent pour 90 pour cent du papier que nous consommons. Nous avons revu avec succès la conception du papier afin de diminuer la quantité nécessaire par billet en réduisant au maximum la taille des polices et en optimisant l'utilisation des surfaces imprimables, tout en continuant de respecter les exigences réglementaires et de jeu responsable. Il n'en demeure pas moins que lorsque les ventes de loterie sur terminal augmentent, comme en 2013–2014 par rapport à 2012–2013, notre consommation de papier totale augmente également.

Nous continuerons de cibler la réduction de la consommation de papeterie de bureau et, dans l'avenir, nous prévoyons réaliser des économies à mesure que les joueurs de loterie passeront à des environnements sans papier, comme avec l'achat de billets en ligne.



Réduction et gestion des déchets

À l'exercice 2013–2014, 10 établissements de jeu exploités par OLG ont supprimé l'utilisation de bouteilles d'eau en plastique, pour une diminution totale estimée à 100 000 bouteilles annuellement. OLG a également diminué de 28 pour cent en moyenne la quantité de déchets destinés au site d'enfouissement.



Fournitures vertes

À l'exercice 2013–2014, OLG s'est procuré 90 pour cent des fournitures et du matériel d'entretien de ses immeubles auprès de fournisseurs écocertifiés ou verts. Nous appelons « vert » un produit qui répond aux normes de certification d'une tierce partie ou qui se compose de matières recyclées et recyclables.

Conservation de l'eau

En 2011, nous avons commencé à suivre les initiatives de conservation de l'eau des établissements, notamment l'utilisation d'aérateurs, de capteurs et d'autre matériel. Nous n'avons pas été capables de surveiller les résultats de nos objectifs et initiatives de réduction de la consommation d'eau parce que, dans moins de 30 pour cent de nos salles de machines à sous, la consommation d'eau est mesurée séparément de celle des hippodromes qui les accueillent. Notre premier sondage nous a toutefois appris que 22 des 27 installations utilisent des toilettes à débit d'eau restreint ou des aérateurs pour robinets, ou les deux. Nous répéterons notre sondage à l'exercice 2014–2015 pour poursuivre la surveillance de ces initiatives.

Environ 75 pour cent de nos jeux de machines à sous sont à éclairage DEL, et quelque 95 pour cent de nos jeux de machines à sous vidéo sont munis d'écrans ACL. Les jeux à écrans DEL et ACL sont plus écoénergétiques que les anciens jeux de machines à sous à éclairage fluorescent ou incandescent, et que les appareils vidéo à écran cathodique.

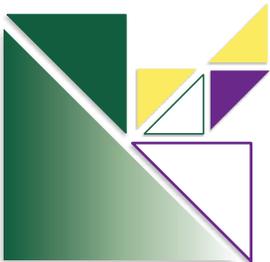


L'équipe verte de Grand River en action

À l'exercice 2013–2014, stimulée par l'enthousiasme de l'équipe verte, la salle de machines à sous OLG à Grand River Raceway a été la meilleure en récupération des déchets, réduisant de 66 pour cent la quantité de déchets destinés au site d'enfouissement grâce à des programmes de recyclage, de réutilisation et de compostage des déchets.

2. Objectif Bet on Green : devenir un chef de file du jeu écoénergétique

Le secteur du jeu d'OLG est un grand consommateur d'énergie à cause des établissements ouverts 24 heures sur 24 qu'elle exploite et de l'équipement de jeu lui-même. Nous avons peu de prise sur l'efficacité énergétique de l'équipement de jeu, car les jeux sont conçus dans un cadre international et que plusieurs autres facteurs s'ajoutent à la consommation d'énergie, notamment l'intégrité des jeux, la sécurité, la sûreté et l'expérience du joueur.



Nous exerçons un plus grand contrôle de l'efficacité énergétique dans la gestion et l'exploitation de nos installations. En plus des mesures de conservation de l'énergie, nous avons axé nos grandes initiatives sur la conception des installations. Comme nous l'avons indiqué dans notre rapport RSE de l'exercice 2012–2013, nos installations rénovées à la salle de machines à sous OLG à Georgian Downs ont été certifiées LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) en mai 2012. Un deuxième établissement, le casino OLG à Brantford, devrait obtenir cette certification en 2015. En plus des économies annuelles de quelque 110 000 \$ sur les coûts des services publics à chacun de ces emplacements, ils sont tous les deux des modèles environnementaux dans leur collectivité et établissent des pratiques exemplaires que nous pouvons transférer aux autres installations.

3. Objectif Bet on Green : promouvoir la conscience écologique

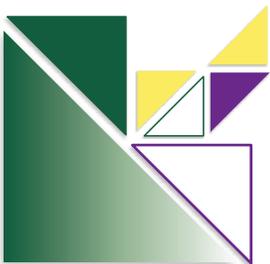
OLG collabore avec les employés, les collectivités et des partenaires commerciaux et environnementaux à la sensibilisation aux enjeux environnementaux, et encourage la mobilisation en mettant ces enjeux de l'avant à ses établissements et dans les foyers. Nos initiatives liées à notre engagement en faveur de l'environnement sont décrites ci-dessous.

Mobiliser les employés dans nos collectivités – À l'exercice 2013–2014, des employés ont participé au Grand nettoyage des rivages canadiens et à Planète vivante au travail, initiatives du WWF commanditées par OLG. De plus, les équipes vertes de nos établissements ont lancé diverses activités locales pour accroître la sensibilisation aux enjeux environnementaux tout en recueillant des fonds en soutien de leur collectivité. Pour en savoir plus, consulter Milieu de travail, à la [page 28](#).

Mobiliser les partenaires commerciaux et environnementaux – À l'exercice 2013–2014, nous avons poursuivi nos partenariats avec Bullfrog Power, de qui nous achetons de l'énergie verte; avec Terracycle, qui collabore à nos programmes de recyclage; et avec Ontario Electronic Stewardship, pour la collecte des déchets électroniques. De plus, OLG commandite le programme Planète vivante au travail du WWF, source d'information relative à l'environnement pour plus de 500 entreprises canadiennes et leurs employés.

Grand nettoyage des rivages canadiens

En septembre 2013, des employés aidés de membres de leur famille et d'amis ont participé encore une fois au Grand nettoyage des rivages canadiens. Ces 278 bénévoles ont collaboré à enlever plus de 600 kilogrammes de déchets sur les berges de nos collectivités d'accueil en Ontario. OLG est un commanditaire provincial du Grand nettoyage des rivages canadiens, événement du WWF-Canada. En 2013, à l'occasion de l'événement du 20^e anniversaire, 58 500 participants ont enlevé plus de 99 000 kilogrammes de déchets sur 3 035 kilomètres de rivage au Canada.





Un employé d'OLG remporte le prix Champion de l'année du WWF

En novembre 2013, Alan Forbes (deuxième à partir de la droite) a été honoré par le prix *Champion de l'année – Planète vivante au travail* du WWF-Canada. M. Forbes est le chef de l'équipe *Bet on Green* du casino OLG à Thunder Bay.

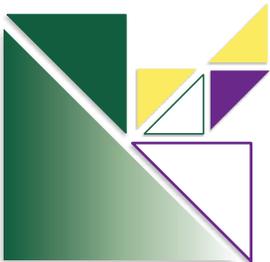
« C'est inspirant de voir autant d'employés d'OLG de la province participer aux initiatives du WWF comme Planète vivante au travail et Grand nettoyage des rivages canadiens depuis le début de notre partenariat en 2009. OLG a donné l'exemple en montrant comment nous pouvons, ensemble, mettre à profit le pouvoir et la passion des gens pour bâtir un avenir durable. »

David Miller, président et chef de la direction du WWF-Canada

Rendement environnemental et modernisation

OLG élabore une stratégie visant à intégrer les futurs fournisseurs de service et leurs employés à la culture de conservation d'OLG par la participation au programme *Bet on Green*. Dans le cadre de cette stratégie, nous avons :

- Procédé à l'inventaire complet des initiatives environnementales de chaque installation en 2011, avec tenue d'un sondage de suivi à l'exercice 2014–2015.
- Entrepris une étude coûts-avantages en vue de mettre en évidence les rendements énergétiques, comme l'installation de ventilateurs à vitesse variable au casino OLG à Brantford prévue pour 2015 et qui devrait diminuer de 15 pour cent la consommation d'énergie, avec rentabilisation sur 1,7 an et économies annuelles de 120 000 \$.
- Lancé des stratégies visant à relier nos nouveaux fournisseurs de service à notre réseau de partenaires en environnement.
- Commencé la mise à jour du Code de conduite *Bet on Green* en vue de renforcer les pratiques favorisant la mobilisation des employés et d'enrichir la participation.



Annexe 1 – Enjeux importants, définitions et limites

| Pilier d'OLG | Enjeu important | Définition de l'enjeu | Limite de l'enjeu (Où OLG a un impact, ou organismes qui ont une incidence sur OLG) |
|-----------------|---|---|---|
| Jeu responsable | Formation des employés au JR | <ul style="list-style-type: none"> • Formation au JR obligatoire pour tous les employés • Promotion de la compréhension efficace de l'importance du JR et de l'exécution efficace des fonctions et responsabilités liées au JR | <ul style="list-style-type: none"> • Activités dans tous les secteurs qu'exploite OLG (loterie, jeu de bienfaisance, établissements de jeu [salles de machines à sous OLG et casinos OLG] et jeu en ligne), et Services généraux • Partenaires JR |
| | Protection des mineurs | <ul style="list-style-type: none"> • Assurance que les mineurs n'ont pas accès aux établissements de jeu • Vérification de l'âge au point de vente de loterie | <ul style="list-style-type: none"> • Activités dans tous les secteurs qu'exploite OLG, et Services généraux • Partenaires JR • Clients |
| | Information et sensibilisation des joueurs; changement de comportement des joueurs | <ul style="list-style-type: none"> • Information sur le JR clairement énoncée, utile, exacte, disponible, visible et accessible à tous les clients • Sensibilisation à la présence en établissement des Centres de ressources sur le jeu responsable (CRJR) et aux éléments de protection des joueurs | <ul style="list-style-type: none"> • Activités dans tous les secteurs qu'exploite OLG, et Services généraux • Partenaires JR • Clients |
| | Assistance des clients | <ul style="list-style-type: none"> • Soutien aux joueurs qui manifestent des comportements indicateurs de risques de jeu problématique; aiguillage vers les CRJR; accès à de l'information sur les traitements | <ul style="list-style-type: none"> • Activités dans tous les secteurs qu'exploite OLG, et Services généraux • Partenaires JR • Clients |
| | Conception des jeux et des établissements | <ul style="list-style-type: none"> • Jeux clairs, précis, exacts et qui n'induisent en aucune façon les joueurs en erreur et n'encouragent pas le jeu excessif et le jeu chez les mineurs; évaluations des risques dans la conception des jeux (Gam-GaRD) • Conception des installations qui favorise la possibilité pour les clients de faire le suivi du temps passé à jouer et de prendre des pauses | <ul style="list-style-type: none"> • Activités dans tous les secteurs qu'exploite OLG, et Services généraux • Partenaires JR • Clients |
| | Mobilisation des détaillants et des exploitants au JR / à la RSE | <ul style="list-style-type: none"> • Initiatives de formation étendues le long de la chaîne de valeur pour inclure les détaillants de loterie, les fournisseurs de jeu, les fournisseurs de services de jeu de bienfaisance et les casinos dans les complexes de villégiature en gestion autonome | <ul style="list-style-type: none"> • Activités dans tous les secteurs qu'exploitent OLG et le secteur privé (casinos dans les complexes de villégiature), et Services généraux • Partenaires JR • Fournisseurs de service |
| | Transparence et information sur le JR | <ul style="list-style-type: none"> • Diffusion de l'information faisant la promotion de la sensibilisation et de l'analyse • Communication aux partenaires des initiatives JR et présentation du rendement d'après-modernisation | <ul style="list-style-type: none"> • Activités dans tous les secteurs qu'exploitent OLG et le secteur privé (casinos dans les complexes de villégiature), et Services généraux • Partenaires externes et parties intéressées • Clients |
| | Publicité et promotion (éthique) | <ul style="list-style-type: none"> • Inclusion de messages JR dans les annonces, le matériel de promotion et les communications connexes • Le matériel ne cible pas les mineurs ni les personnes autoexclues • Le matériel n'induit pas en erreur | <ul style="list-style-type: none"> • Activités dans tous les secteurs qu'exploitent OLG et le secteur privé (casinos dans les complexes de villégiature), et Services généraux • Partenaires externes et parties intéressées • Clients |

| Pilier d'OLG | Enjeu important | Définition de l'enjeu | Limite de l'enjeu (Où OLG a un impact, ou organismes qui ont une incidence sur OLG) |
|---|---|---|--|
| Renforcer les collectivités | Apports financiers à la Province | • Versements à la Province de l'Ontario et évaluation de leurs incidences socio-économiques favorables | • Activités dans tous les secteurs qu'exploitent OLG et le secteur privé (casinos dans les complexes de villégiature), et Services généraux • Gouvernement de l'Ontario |
| | Apports financiers aux municipalités d'accueil | • Paiements trimestriels aux municipalités et évaluation de leurs incidences socio-économiques favorables | • Activités dans tous les secteurs qu'exploitent OLG et le secteur privé (casinos dans les complexes de villégiature), et Services généraux • Municipalités d'accueil |
| | Profits versés aux organismes de bienfaisance | • Attribution de fonds à des organismes locaux par l'entremise des centres de jeu de bienfaisance | • Activités de jeu de bienfaisance • Fournisseurs de service • Bénéficiaires de financement |
| | Présence d'OLG dans la collectivité | • Participation à des activités communautaires et commandites | • Activités dans tous les secteurs qu'exploitent OLG et le secteur privé (casinos dans les complexes de villégiature), et Services généraux • Collectivités • Bénéficiaires de financement |
| Chaîne de valeur (chaîne d'approvisionnement, détail et approvisionnement) | Éthique et intégrité | • Éthique et intégrité en approvisionnement | • Activités dans tous les secteurs qu'exploite OLG, et Services généraux • Fournisseurs |
| | Critères environnementaux, sociaux et éthiques | • Inclusion de critères environnementaux, sociaux et éthiques dans les pratiques d'approvisionnement, notamment la sélection d'exploitants | • Activités dans tous les secteurs qu'exploite OLG, et Services généraux • Fournisseurs |
| | Transparence | • Transparence dans les communications avec les partenaires portant sur les objectifs de la modernisation, les processus, etc. | • Activités dans tous les secteurs qu'exploite OLG, et Services généraux • Fournisseurs |
| Ressources humaines | Soutien des employés pendant la modernisation / transition | • Fourniture aux employés de l'information et du soutien nécessaires; p. ex., services de conseil sur la transition pendant la phase de modernisation | • Activités dans tous les secteurs qu'exploite OLG, et Services généraux |
| | Mobilisation des employés | • Occasions fournies aux employés de participer et de contribuer aux programmes RSE et à la collectivité | • Activités dans tous les secteurs qu'exploite OLG, et Services généraux |
| | Formation et perfectionnement | • Occasions de formation et de perfectionnement professionnel fournies à tous les employés | • Activités dans tous les secteurs qu'exploite OLG, et Services généraux |
| Gestion environnementale | Participation des employés aux initiatives environnementales | • Employés encouragés à participer aux programmes Bet on Green, Grand nettoyage des rivages canadiens, Une heure pour la Terre et à la collecte des déchets électroniques communautaire | • Activités dans tous les secteurs qu'exploite OLG, et Services généraux • Partenaires • Collectivités |
| | Consommation d'énergie | • Accent mis sur la réduction de la consommation d'énergie par la modernisation et l'atténuation des répercussions avec l'achat d'énergie renouvelable | • Activités dans tous les secteurs qu'exploite OLG, et Services généraux • Collectivité en général |
| | Partenariats sur le développement durable | • Partenariats avec des organismes environnementaux sans but lucratif axés sur l'élaboration de programmes visant l'amélioration du rendement environnemental | • Activités dans tous les secteurs qu'exploite OLG, et Services généraux • Partenaires • Collectivité en général |
| | Consommation de papier | • Diminution de la consommation de papier dans l'entreprise même et dans les établissements | • Activités dans tous les secteurs qu'exploite OLG, et Services généraux • Collectivité en général |

Annexe 2 – Glossaire

Accès à des services de soutien – Fourniture aux joueurs d'information, d'assistance et de références liées aux services de conseil en jeu problématique, de conseil de crédit, de soutien à la famille et de counseling relationnel, et d'aide juridique dans les collectivités locales où le jeu est offert.

ACL – Affichage à cristaux liquides.

Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario – Bureau indépendant de l'Assemblée législative de l'Ontario qui mène des vérifications de l'optimisation des ressources et des vérifications financières du gouvernement provincial et de ses ministères et organismes.

CAJO (Commission des alcools et des jeux de l'Ontario) – Organisme provincial qui réglemente la vente, le service et la consommation d'alcool, et veille à ce que le jeu commercial, le jeu de bienfaisance et les jeux de loterie soient exploités dans l'intérêt public et de manière socialement et financièrement responsables.

CJR (Conseil du jeu responsable) – Organisme sans but lucratif indépendant qui se consacre à la prévention du jeu problématique.

CRJR (Centres de ressources sur le jeu responsable) – Centres d'information exploités par le CJR et situés aux salles de machines à sous OLG, aux casinos OLG et aux centres de bingo et de jeu de bienfaisance de l'Ontario. Ils dispensent aux clients de l'information sur les pratiques de jeu saines et les orientent de manière confidentielle vers des ressources locales où ils trouveront de l'aide pour résoudre des problèmes liés au jeu.

CTSM (Centre de toxicomanie et de santé mentale) – Le plus grand hôpital d'enseignement et de recherche sur la santé mentale et la toxicomanie du Canada.

DART (Data Analysis and Retrieval Technology) – Système doté d'une technologie de pointe qui aide à détecter et à prévenir la fraude.

DEL – Diode électroluminescente.

ekWh (équivalent kilowattheures) – Représente la consommation totale d'énergie incluant l'électricité et le gaz naturel. Pour ce dernier, la consommation est habituellement mesurée en gigajoules ensuite convertis en kilowattheures.

Émissions de dioxyde de carbone (CO₂) – Principal gaz à effet de serre (GES) émis par l'activité humaine et les processus naturels.

Émissions de GES (gaz à effet de serre) – Gaz capables d'emprisonner la chaleur dans l'atmosphère et qui contribuent à garder la planète plus chaude qu'elle ne le serait sans leur présence.

ENERGY STAR – Marque apposée sur les produits de haute efficacité qui respectent des spécifications techniques rigoureuses en matière de rendement énergétique et qui ont été testés et vérifiés.

Enjeux importants – Enjeux qui ont des répercussions directes ou indirectes sur la capacité d'un organisme à créer, préserver ou éroder la valeur économique, environnementale et sociale de l'organisme lui-même, de ses partenaires et de la société en général.

Fondation Trillium de l'Ontario – Fondation subventionnaire et organisme du ministère de la Culture du gouvernement de l'Ontario qui alloue du financement à des organismes sans but lucratif établis en Ontario et a pour mandat de soutenir les arts et la culture, les services de l'environnement, les services à la personne, les services sociaux, les sports et les loisirs.

GREO (Gambling Research Exchange Ontario) , anciennement appelé l'Ontario Problem Gambling Research Centre (OPGRC) – Organisme financé par le gouvernement de l'Ontario qui a pour mandat d'être un chef de file de la recherche et d'accroître la capacité de recherche et d'échange de savoir en Ontario afin d'appuyer les décisions fondées sur des données probantes en matière de jeu.

GRI (Global Reporting Initiative, initiative mondiale sur les rapports de performance) – Organisme sans but lucratif qui a élaboré un cadre de travail international visant à promouvoir le recours aux rapports de développement durable comme moyen pour les organismes de mesurer, comprendre, gérer et communiquer leur rendement économique, environnemental, social et de régie. Le GRI G4 est la version la plus récente des lignes directrices GRI, révisées en 2013 et qui mettent davantage l'accent sur la pertinence des enjeux et l'implication des principaux intervenants.

Joueurs fidèles – Personnes qui jouent sainement au cours de leur vie adulte et dont le comportement ne nuit pas à leur situation financière, à leur santé mentale et physique ni à leur relations personnelles.

JR vérifié – Programme d'accréditation mis sur pied par le Conseil du jeu responsable (CJR) et fondé sur ses normes de jeu responsable pour les établissements de jeu et les sites de jeu en ligne.

kWh (kilowattheure) – Unité d'énergie équivalant à 1 000 watts de puissance sur une durée d'une heure.

LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) – Système de cotation élaboré par le United States Green Building Council pour la conception, la construction, l'exploitation et la maintenance de bâtiments écologiques.

MWh (mégawattheure) – Égal à 1 000 kilowatts (kW) d'électricité utilisée en continu pendant une heure et qui équivaut approximativement à la quantité d'électricité utilisée par environ 330 domiciles en une heure.

Partenaire – Personne, groupe ou organisme qui a un intérêt dans un organisme et (ou) qui exerce une influence sur un organisme.

Prise de décisions éclairées – Fourniture d'information qui aide les clients à comprendre le fonctionnement du jeu, les risques du jeu, comment adopter des habitudes de jeu saines et ce qu'il faut faire si le jeu devient en problème. La prise de décisions éclairées comprend aussi la disponibilité de services de soutien ainsi que des outils qui aident les joueurs à gérer leur jeu et à adopter des habitudes de jeu saines, comme des applications interactives ou des options permettant d'établir des limites de temps et d'argent dans des modes de jeu électroniques.

RSE (responsabilité sociale d'entreprise) – Activités d'un organisme qui évaluent et prennent en considération ses répercussions sur l'environnement et ses effets sur la société. Le terme s'applique aux efforts d'une entreprise d'aller au-delà des exigences réglementaires.

Société de la loterie interprovinciale (SLI) – Organisme de loterie canadien constitué de cinq sociétés de loterie provinciales ou régionales — Société des loteries de l'Atlantique, British Columbia Lottery Corporation, Société des loteries et des jeux de l'Ontario, Loto-Québec et Western Canada Lottery Corporation — qui s'engagent dans des loteries nationales, des jeux INSTANT et d'autres initiatives d'intérêt commun.

WLA (World Lottery Association) – Association mondiale d'organismes de loterie sous licence de l'État ou sous contrôle de l'État provenant de plus de 80 pays.

WWF-Canada – Organisme non gouvernemental spécialisé dans les enjeux liés à la conservation, à la recherche et au rétablissement de l'environnement.

Annexe 3 – Index GRI

| NORMES GÉNÉRALES DE PRÉSENTATION DE L'INFORMATION | | RÉFÉRENCE (page/liens) |
|---|--|---|
| STRATÉGIE ET ANALYSE | | |
| G4-1 | Message du président et chef de la direction | Message du président et chef de la direction Stephen Rigby, page 5 |
| PROFIL DE L'ORGANISME | | |
| G4-3 | Nom de l'organisme | À propos d'OLG, page 1 |
| G4-4 | Marques, produits et services principaux | À propos d'OLG, page 1 |
| G4-5 | Lieu du siège social de l'organisme | À propos d'OLG, page 1 |
| G4-6 | Pays où l'organisme exerce ses activités | À propos d'OLG, page 1 |
| G4-7 | Nature du capital et forme juridique | À propos d'OLG, page 1 |
| G4-8 | Marchés desservis | À propos d'OLG, pages 1 et 2 |
| G4-9 | Taille de l'organisme | À propos d'OLG, pages 1 et 2 |
| G4-10 | Nombre total d'employés par emploi (permanents et temporaires) | Secteur d'intérêt pour la RSE – Milieu de travail, page 28 OLG mesure ses effectifs en fonction des employés permanents et des employés temporaires. Pour OLG, le nombre d'employés contractuels est négligeable et ne fait pas l'objet de suivi. |
| G4-11 | Pourcentage du total des employés couverts par des conventions collectives | Secteur d'intérêt pour la RSE – Milieu de travail, page 28 |
| G4-12 | Aperçu de la chaîne d'approvisionnement | Approvisionnement : intégrité et transparence, page 11 Pour en savoir plus sur le processus d'approvisionnement d'OLG, consulter www.olg.ca/about/procurement |
| G4-13 | Changements importants pendant la période visée par le rapport portant sur la taille, la structure, la propriété ou la chaîne d'approvisionnement de l'organisme | Même s'il n'y a pas eu de changements importants à la chaîne d'approvisionnement d'OLG pendant l'exercice sur lequel porte le rapport, le processus de modernisation d'OLG devrait apporter des changements. Voir la discussion sur la modernisation aux pages 6, 12 et en ligne à www.olg.ca/about/modernizing_lottery_and_gaming_project_status |
| G4-14 | Application par OLG de mesures ou de principes de précaution | Secteur d'intérêt pour la RSE – Jeu responsable, pages 17-23 . Information supplémentaire sur notre site Web à www.olg.ca/about/responsible_gaming |
| G4-15 | Chartes, principes ou autres initiatives économiques, environnementales et sociales élaborées en externe auxquelles OLG souscrit ou qu'elle endosse. | Prix, associations et engagements, pages 8 et 9 |
| G4-16 | Appartenance à des associations (comme des associations du secteur) et à des organismes de défense nationales ou internationales dans lesquelles OLG occupe un poste à l'organe de régie; participe à des projets ou à des comités; fournit un financement important en plus des cotisations; considère son adhésion comme étant stratégique. Il s'agit principalement de l'appartenance à des associations au niveau organisationnel. | Prix, associations et engagements, page 9 |

| NORMES GÉNÉRALES DE PRÉSENTATION DE L'INFORMATION | | RÉFÉRENCE (page/liens) |
|--|---|---|
| ENJEUX IMPORTANTS IDENTIFIÉS ET LIMITES | | |
| G4-17 | Entités comprises dans les états financiers consolidés de l'organisme ou dans des documents équivalents. Mention de toutes les entités comprises dans les états financiers consolidés ou les documents équivalents de l'organisme qui ne sont pas couvertes par le rapport. | Pour la période couverte par le rapport, consulter nos rapports trimestriels à www.olg.ca/about/public-disclosure/performance-highlights . Les indicateurs de rendement mentionnés dans le rapport comprennent les salles de machines à sous OLG et les casinos OLG. Les casinos dans les complexes de villégiature ne sont pas visés par le rapport, sauf indication contraire. |
| G4-18 | Processus de définition du contenu du rapport et des limites des enjeux, notamment comment l'organisme a mis en application les principes d'établissement de rapport pour la définition du contenu du rapport | Importance et hiérarchisation des enjeux, page 15 |
| G4-19 | Enjeux importants ciblés dans le processus de définition du contenu du rapport | Importance et hiérarchisation des enjeux, page 15 |
| G4-20 | Limite des enjeux au sein de l'organisme, incluant toute entité ou groupe d'entités compris dans le rapport (GR-17) pour lesquels un enjeu est ou n'est pas important, incluant toute restriction spécifique concernant la limite des enjeux au sein de l'organisme. | Importance et hiérarchisation des enjeux, page 15 Aussi, voir l'annexe 1 – Enjeux importants, définitions et limites |
| G4-21 | Pour chaque enjeu important, indiquer sa limite à l'extérieur de l'organisme, de la manière suivante : l'enjeu est important ou non à l'extérieur de l'organisme; s'il est important, indiquer les entités, les groupes d'entités ou les éléments pour lesquels l'enjeu est important. Inclure l'emplacement géographique lorsque l'enjeu est important pour les entités identifiées et toute restriction concernant la limite de l'enjeu à l'extérieur de l'organisme. | Importance et hiérarchisation des enjeux, page 15 Aussi, voir l'annexe 1 – Enjeux importants, définitions et limites |
| G4-22 | Incidence de tout redressement de l'information fournie dans des rapports précédents et les motifs de ces redressements | Il s'agit du premier rapport RSE d'OLG fondé sur le GRI. Par conséquent, les redressements ne s'appliquent pas. |
| G4-23 | Changement significatif par rapport aux périodes de rapport précédentes pour les limites de la portée et des enjeux | Il s'agit du premier rapport RSE d'OLG fondé sur le GRI. Par conséquent, les limites de la portée et des enjeux sont énoncées pour la première fois. |
| INTERACTION AVEC LES PARTENAIRES | | |
| G4-24 | Liste des groupes de partenaires mobilisés par l'organisme | Interaction avec les partenaires, pages 13 et 14 |
| G4-25 | Base d'identification et de sélection des partenaires avec qui interagir | Interaction avec les partenaires et importance et hiérarchisation des enjeux, pages 13-15 |
| G4-26 | Démarche de l'organisme pour interagir avec les partenaires, notamment la fréquence des interactions par type et par groupe de partenaires, et indication que l'interaction a été entreprise ou non dans le cadre du processus de préparation du présent rapport. | Interaction avec les partenaires et importance et hiérarchisation des enjeux, pages 13-15 |
| G4-27 | Questions et préoccupations clés qui ont été soulevées pendant l'interaction avec les partenaires, et comment l'organisme a répondu à ces questions et préoccupations clés, notamment dans son rapport. Indiquer les groupes de partenaires qui ont soulevé chaque question et préoccupation clés. | Interaction avec les partenaires et importance et hiérarchisation des enjeux, pages 13-15 |

| NORMES GÉNÉRALES DE PRÉSENTATION DE L'INFORMATION | | RÉFÉRENCE (page/liens) |
|---|--|---------------------------|
|---|--|---------------------------|

PROFIL DU RAPPORT

| | | |
|--------------|--|---|
| G4-28 | Période du rapport (comme l'exercice ou l'année civile) pour l'information fournie | Exercice 2013–2014 pour les données sur le rendement. Les événements subséquents pour l'exercice 2014–2015 ont été inclus sous forme de cas ainsi que dans les rapports de gestion afin de présenter une description pertinente et exacte de la stratégie, des objectifs et des programmes RSE d'OLG. |
| G4-29 | Date du rapport le plus récent (le cas échéant) | Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise 2012–2013 |
| G4-30 | Cycle d'établissement de rapports (p. ex., annuel, bisannuel) | Annuel |
| G4-31 | Point de contact pour les questions concernant le rapport ou son contenu | Pour nous contacter, page 7 |
| G4-32 | Indiquer l'option « conformément » que l'organisation a choisie, l'index du contenu GRI et la vérification externe. | À propos du rapport, page 7 |
| G4-33 | Indiquer la politique de l'organisme et ses pratiques courantes en lien avec la recherche d'un vérificateur externe pour le rapport. | Comme il s'agit du premier rapport RSE d'OLG fondé sur le GRI, nous avons fait le choix de ne pas faire vérifier le rapport ni ses données à l'externe. |

RÉGIE

| | | |
|--------------|--|--|
| G4-34 | La structure de régie de l'organisme, notamment les comités de l'organe de régie le plus élevé. Indiquer tout comité responsable de la prise de décision en lien avec les incidences économiques, environnementales et sociales. | Régie, prix, associations et engagements, page 8 Voir aussi http://www.olg.ca/about/who_we_are/governance.jsp |
|--------------|--|--|

ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ

| | | |
|--------------|--|---|
| G4-56 | Valeurs, principes et normes de comportement, comme les codes de conduite et les codes d'éthique | Éthique et intégrité, page 10 |
|--------------|--|---|

NORMES SPÉCIFIQUES DE PRÉSENTATION DE L'INFORMATION

CATÉGORIE : ÉCONOMIE

ENJEU – RENDEMENT ÉCONOMIQUE

| | | |
|---------------|---|---|
| G4-EC1 | Valeur économique directe produite, distribuée et retenue | Secteur d'intérêt pour la RSE – Édifier des collectivités fortes, page 24 |
|---------------|---|---|

Exercice clos le 31 mars 2014 (en milliers de dollars canadiens)

| Indicateur | 2013 | 2014 |
|---|------------|-----------|
| Valeur économique directe produite | | |
| Produits* | 6 632 571 | 6 670 378 |
| Valeur économique directe distribuée | | |
| Coûts d'exploitation** | 2 646 421 | 2 800 434 |
| Salaires et avantages sociaux payés aux employés*** | 892 470 | 873 289 |
| Versements aux bailleurs de fonds† — la Province | 1 909 702 | 2 082 606 |
| Versements aux gouvernements†† (taxes) — Gouvernement du Canada | 262 964 | 281 891 |
| Investissement communautaire††† (Versements aux collectivités d'accueil, aux détaillants de loterie et aux fournisseurs de biens et de services locaux) | 725 155 | 543 083 |
| Valeur économique retenue†††† | 195 899 \$ | 89 075 \$ |

Notes

*Les produits incluent les ventes provenant de la loterie, du jeu de bienfaisance, des jeux de machines à sous et des jeux sur table, et des produits ne provenant pas du jeu, déduction faite des retours, des ristournes et des remises. Les produits provenant de la vente des jeux de machines à sous, des jeux sur table et du jeu de bienfaisance, compte non tenu des billets à languettes en papier, sont comptabilisés après déduction des lots versés. Les produits ne comprennent pas les intérêts créditeurs et les produits tirés de la vente d'immobilisations.

**Les coûts d'exploitation comprennent tous les autres paiements en espèces (à l'exclusion de l'amortissement), notamment les loyers, la commercialisation et la promotion, la location immobilière, les droits de licence, les frais des installations, les commissions et les honoraires versés aux exploitants.

***La rémunération totale comprend les salaires des employés, notamment les sommes versées aux institutions gouvernementales (comme l'impôt des salariés, les prélèvements et les cotisations à l'assurance-emploi) au nom des employés. Les personnes autres que des employés qui exercent un rôle opérationnel ne sont pas inclus normalement dans la présente section, mais figurent plutôt à la rubrique des coûts d'exploitation sous service acheté. Le total des avantages sociaux comprend les cotisations régulières (pour retraite, assurance, véhicules de l'entreprise et assurance-santé privée, par exemple). Ils ne comprennent pas la formation ni les autres éléments de coût directement liés à la fonction professionnelle d'un employé. Tous les établissements (complexes de villégiature compris) sont représentés dans ce total.

†Comprend les dividendes versés à tous les actionnaires et les intérêts créditeurs versés aux prêteurs. Les versements à la Province de l'Ontario incluent la cotisation sur les gains. La Société remet à la Province de l'Ontario une cotisation équivalant à 20 pour cent des produits du jeu provenant des casinos dans les complexes de villégiature et de la salle de machines à sous à Great Blue Heron, en vertu de la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario*.

††À titre d'inscrit visé par le règlement, la Société effectue des versements de TPS et de TVH au gouvernement du Canada en vertu des règlements sur les jeux de hasard (TPS/TVH) de la *Loi sur la taxe d'accise*.

†††Dons et investissement de fonds volontaires dans la collectivité en général où les bénéficiaires cibles ne font pas partie de la Société. Ces montants comprennent les dons à des organismes de bienfaisance, les fonds pour soutenir les infrastructures communautaires (comme les installations récréatives) et les coûts directs des programmes sociaux (ce qui inclut les événements artistiques et éducatifs, la commandite de festivals et d'événements communautaires, les versements aux détaillants de loterie et le paiement de biens et services locaux). Le montant comprend la comptabilisation des dépenses réelles pour la période visée par le rapport, et non les engagements. L'exercice 2012–2013 comprend les paiements liés au secteur des courses de chevaux de l'Ontario provenant du programme des salles de machines à sous dans les hippodromes (le programme a pris fin le 31 mars 2013).

††††La valeur économique retenue correspond à la valeur économique directe produite moins la valeur économique directe distribuée.

Voir Secteur d'intérêt pour la RSE – Environnement, Le point sur le rendement, [page 36](#)

| NORMES SPÉCIFIQUES DE PRÉSENTATION DE L'INFORMATION | | RÉFÉRENCE (page/liens) |
|---|--|---|
| G4-EC8 | Retombées économiques indirectes | Secteur d'intérêt pour la RSE – Édifier des collectivités fortes, page 24 |
| G4-EC9 | Pourcentage de dépenses locales auprès de fournisseurs à des sites d'exploitation importants | Secteur d'intérêt pour la RSE – Édifier des collectivités fortes, page 24 . Voir le sommaire des données pour l'approvisionnement local par collectivité. |
| CATÉGORIE : ENVIRONNEMENT | | |
| G4-EN1 | Matériel utilisé en poids et en quantité | Secteur d'intérêt pour la RSE – Environnement, page 36 |

| Consommation de papier | Exercice 2012 | Exercice 2013 | Exercice 2014 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Papier de loterie (feuilles de 8,5 po sur 11 po) Ancien format des billets | 284 058 216 | 243 401 086 | 242 551 831 |
| Papier de loterie (feuilles de 8,5 po sur 11 po) Nouveau format réduit des billets | 231 886 587 | 196 241 903 | 166 391 028 |
| Réduction — papier de loterie | 52 171 629 | 47 159 183 | 76 160 803 |
| Papeterie de bureau (feuilles de 8,5 po sur 11 po) | 15 135 358 | 14 908 409 | 14 519 576 |
| Réduction* — papeterie de bureau | 7 464 824 | 7 691 773 | 8 080 606 |
| Réduction en pourcentage**,** — papeterie de bureau | 33 | 34 | 36 |

*Les diminutions de consommation de papeterie de bureau sont relatives au point de référence de 22 600 182 feuilles (8,5 po sur 11 po) consommées à l'exercice 2008–2009.

**Calculé en divisant les économies totales pour les trois exercices par la consommation projetée pour la même période en utilisant la consommation de référence (c.-à-d. consommation de référence x 3).

Note – Il y a hausse de l'augmentation de la quantité de papier de loterie économisée lorsque la vente de billets augmente. Cela suppose que plus il y a de billets vendus, quelle que soit leur valeur, plus cela génère des économies en papier. Ventes de billets de loterie : exercice 2012 : 274 567 036 \$; exercice 2013 : 259 951 156 \$; exercice 2014 : 288 680 704 \$.

Voir aussi Secteur d'intérêt pour la RSE – Environnement, Le point sur le rendement, [page 36](#)

| | | |
|---------------|--|---|
| G4-EN2 | Pourcentage de matériel consommé qui est constitué de matières recyclées | Secteur d'intérêt pour la RSI – Environnement, Le point sur le rendement, page 36 |
| G4-EN3 | Consommation d'énergie | |

| Consommation d'énergie | Exercice 2012 | Exercice 2013 | Exercice 2014 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Carburant consommé (parc d'OLG) (litres) | 1 209 646 | 1 122 464 | 1 035 731 |
| Électricité consommée (kWh) | 83 904 748 | 78 775 405 | 78 845 787 |
| Gaz naturel consommé (GJ) | 134 465 | 140 205 | 160 185 |

| Consommation de carburant (litres) | Exercice 2012 | Exercice 2013 | Exercice 2014 |
|--------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Diésel | 135 740 | 138 148 | 131 449 |
| Éthanol (tous les types) | 168 559 | 163 099 | 146 088 |
| Propane | 0 | 0 | 192 |
| Essence (tous les types) | 905 347 | 821 217 | 758 002 |
| Total du carburant consommé | 1 209 646 | 1 122 464 | 1 035 731 |
| Réduction* du carburant total | 241 676 | 328 858 | 415 591 |

*La réduction du total du carburant consommé est en rapport avec le point de référence de 1 451 322 litres établi à l'exercice 2008–2009.

| | | |
|---------------|--|-------------|
| G4-EN5 | Intensité énergétique | |
| G4-EN6 | Réduction de la consommation d'énergie | Voir G4-EN5 |

NORMES SPÉCIFIQUES DE PRÉSENTATION DE L'INFORMATION
**RÉFÉRENCE
(page/liens)**
G4-EN15 Émissions directes de gaz à effet de serre (GES) (Niveau 1)

| Émissions de GES — Niveau 1 | Exercice 2011 | Exercice 2012 | Exercice 2013 | Exercice 2014 |
|---|--------------------|---------------|---------------|---------------|
| Consommation de gaz naturel (m ³) | 3 747 747 | 3 557 283 | 3 709 130 | 4 237 697 |
| Émissions de dioxyde de carbone* (tonnes) | 7 042 | 6 684 | 6 969 | 7 963 |
| Émissions de dioxyde de carbone (réduction)/augmentation (tonnes) | Point de référence | (358) | (73) | 921** |

*Le facteur de conversion est 1 879 g/m³ (<http://www.ec.gc.ca/ges-ghg/default.asp?lang=En&n=AC2B7641-1>)

**Augmentation attribuable à la hausse de 19 pour cent de la superficie totale des installations, de 944 475 pi² à 1 126 149 pi².

| Émissions de dioxyde de carbone* — Niveau 1 Par type de carburant (tonnes) | Point de référence (Exercice 2009) | Exercice 2012 | Exercice 2013 | Exercice 2014 |
|---|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Diésel | 551 | 361 | 368 | 350 |
| Éthanol | 623 | 252 | 243 | 218 |
| Propane | 1 | 0 | 0 | 0,3 |
| Essence (tous les types) | 2 611 | 2 072 | 1 880 | 1 735 |
| Total des émissions | 3 786 | 2 686 | 2 491 | 2 304 |
| Réduction* du total des émissions de dioxyde de carbone | s/o | 1 100 | 1 295 | 1 482 |

*Les réductions sont calculées à partir du point de référence établi à l'exercice 2008–2009. Les facteurs d'émission pour le diésel, le propane, l'éthanol et l'essence sont tirés de <http://www.ec.gc.ca/ges-ghg/default.asp?lang=En&n=AC2B7641-1>.

G4-EN16 Émissions indirectes de gaz à effet de serre (GES) (Niveau 2)

| Émissions de GES — Niveau 2 Électricité | Point de référence (Exercice 2011) | Exercice 2012 | Exercice 2013 | Exercice 2014 |
|---|---------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Consommation totale (kWh) | 84 901 718 | 83 904 747 | 78 775 404 | 78 845 786 |
| Consommation d'électricité verte (kWh) | 29 494 707 | 83 904 747 | 78 775 404 | 78 845 786 |
| Émissions de dioxyde de carbone (tonnes) — électricité consommé | 11 037 | 7 719 | 7 484 | 7 490 |
| Réduction des émissions de dioxyde de carbone* (tonnes) — attribuable à l'électricité verte consommé | 3 834 | 3 499 | 2 147 | 1 092 |
| Total des émissions de dioxyde de carbone (tonnes) | 7 203 | 4 220 | 5 337 | 6 398 |
| Facteur d'émission** | 130gCO ₂ / kWh | 92gCO ₂ / kWh | 95gCO ₂ / kWh | 95gCO ₂ / kWh |

*La réduction d'une année à l'autre peut être attribuable aux facteurs d'émission plus faibles utilisés pendant les années qui ont suivi l'année de référence.

**Source : Environnement Canada, Division des gaz à effet de serre, Rapport d'inventaire national 1990–2012 Partie 3 : Sources et puits de gaz à effet de serre au Canada (Ottawa : Environnement Canada, 2014), pp. 69–81 (tiré du Energy Advantage Report sur les émissions de GES d'OLG)

G4-EN19 Réduction des émissions de gaz à effet de serre

Voir G4-EN15 et G4-EN16

CATÉGORIE : PRATIQUES DE TRAVAIL ET TRAVAIL DÉCENT

Nouveaux employés – Exercice 2013–2014

Selon le sexe et la catégorie d'employé

| Type d'employé | Hommes | Femmes | Total |
|-------------------------------|--------|--------|-------|
| Permanent temps plein | 66 | 40 | 106 |
| Permanent temps partiel | 152 | 137 | 289 |
| Temporaire (étudiants inclus) | 199 | 257 | 456 |
| Total | 417 | 434 | 851 |
| Pourcentage | 49 | 51 | 100 |

| | | |
|----------------|--|---|
| G4-LA5 | Comités mixtes (direction-employés) de santé et sécurité | Création d'un milieu de travail sûr et sain, page 33 |
| G4-LA9 | Nombre d'heures moyen de formation par année par employé par sexe et par catégorie d'employé | Soutien de nos employés par la formation et le perfectionnement, page 29 |
| G4-LA10 | Programmes d'amélioration des compétences et de formation continue | Soutien de nos employés par la formation et le perfectionnement, page 29 |
| G4-LA12 | Composition des organes de régie, incluant le sexe, l'âge et la catégorie d'employé | À la fin de l'exercice 2013–2014, le conseil d'administration était formé d'un nombre égal d'hommes et de femmes. |

Diversité de la main-d'œuvre - Exercice 2013–2014 – Répartition des employés directs

| Groupe d'âge | Total | Hommes | Femmes | Permanents temps plein | Permanents temps partiel | Temporaires |
|--------------|-------|--------|--------|------------------------|--------------------------|-------------|
| <30 | 1 032 | 538 | 494 | 255 | 651 | 126 |
| 30-49 | 3 968 | 1 985 | 1 983 | 2 751 | 1 126 | 91 |
| 50-64 | 1 747 | 773 | 974 | 1 190 | 517 | 40 |
| 65> | 104 | 62 | 42 | 51 | 50 | 3 |
| Total | 6 851 | 3 358 | 3 493 | 4 247 | 2 344 | 260 |

NORMES SPÉCIFIQUES DE PRÉSENTATION DE L'INFORMATION**RÉFÉRENCE
(page/liens)****CATÉGORIE : SOCIÉTÉ**

| | | |
|----------------|--|--|
| G4-SO2 | Activités ayant des répercussions importantes négatives, réelles ou éventuelles, sur les collectivités locales | Les activités d'OLG peuvent avoir une incidence sur la société sur le plan des collectivités et chez les clients de ses activités de jeu. Nous appliquons des programmes visant à atténuer toute répercussion éventuelle, notamment le jeu responsable, la participation et les contributions à la collectivité, la mobilisation des employés dans la collectivité et les initiatives environnementales. Nous faisons un suivi régulier de l'opinion publique concernant nos programmes. À l'exercice 2013–2014, 77 pour cent de la population avait, en moyenne, confiance dans la capacité d'OLG de fonctionner de manière responsable. Environ 73 pour cent des gens pensaient qu'OLG faisait tout ce qu'elle pouvait pour s'assurer que les loteries, les casinos et les salles de machines à sous étaient exploitées de manière socialement responsable, et 69 pour cent disaient qu'OLG était bénéfique pour l'économie de l'Ontario. Cependant, seulement 46 pour cent croyaient qu'OLG faisait des efforts pour être respectueuse de l'environnement et seulement 42 pour cent croyaient qu'OLG et ses employés contribuaient favorablement aux efforts environnementaux des collectivités. Notre objectif est d'améliorer notre rendement pour ces aspects. |
| G4-SO4 | Communications et formation – Sujet : politiques et procédures anticorruption | Éthique et intégrité, page 10 . Les activités de casino qu'OLG exploite et gère sont assujetties aux dispositions de la <i>Loi sur le recyclage des produits de criminalité et le financement des activités terroristes</i> fédérale et de ses règlements d'application. En vertu de la loi, OLG doit mettre en œuvre un programme de lutte contre le blanchiment d'argent et soumettre certains rapports au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières (CANAFE). Les casinos sont aussi tenus d'évaluer, de consigner et de surveiller le risque de blanchiment d'argent ou de financement d'activités terroristes qui pourrait survenir dans le cours de leurs activités. OLG a élaboré des politiques et des procédures complètes en vue de détecter et d'empêcher les opérations suspectes dans les casinos de l'Ontario. Aussi, avec l'assistance de la CAJO et de la Police provinciale de l'Ontario, OLG a formé des employés en contact direct avec les clients à reconnaître et signaler les activités suspectes. |
| G4-SO11 | Mécanismes de grief qui ont des incidences sur la société | L'ombudsman de l'Ontario dispose d'un mécanisme de grief formel qui s'applique à OLG. Comme l'indique le Rapport de l'ombudsman 2013–2014, il y a eu 62 plaintes au sujet d'OLG au cours de l'exercice du rapport. Voir https://ombudsman.on.ca/Resources/Reports/2013-2014-Annual-Report.aspx |

CATÉGORIE : RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE DE PRODUIT

| | | |
|---------------|---|---|
| G4-PR1 | Pourcentage des catégories importantes de produits et de services pour lesquelles les répercussions sur la santé et la sécurité des clients sont évaluées dans une perspective d'amélioration | Tous les produits d'OLG pour tous les secteurs d'activité sont évalués en fonction de la santé et de la sécurité des clients (jeu problématique) à l'aide du programme Jeu responsable. Secteur d'intérêt pour la RSE – Jeu responsable, page 22 |
| G4-PR2 | Nombre total d'incidents de non-conformité aux règlements et aux codes de conduite volontaires concernant les répercussions sur la santé et la sécurité des produits et des services | À la lumière de l'information disponible actuellement, OLG n'a répertorié aucun incident de non-conformité aux règlements qui régissent la santé et la sécurité des clients pendant la période du rapport. |
| G4-PR3 | Type d'information sur les produits et les services exigée pour l'étiquetage des produits et des services, et pourcentage de catégories de produits et de services sujets aux exigences d'information | Tous les produits d'OLG étiquetés avec l'indication de l'âge minimal requis pour jouer et la mention « dépasser ses limites ». Voir également Publicité et promotion dans Secteur d'intérêt pour la RSE – Jeu responsable, page 22 |
| G4-PR6 | Vente de produits interdits ou en litige | Secteur d'intérêt pour la RSE – Jeu responsable, pages 17 et 18 |
| G4-PR7 | Publicité et promotion — Incidents de non-conformité | À la lumière de l'information disponible actuellement, OLG n'a répertorié aucun incident de non-conformité aux règlements et aux codes de conduite volontaires dans la publicité et la promotion de ses produits pendant la période du rapport. |

Annexe 4 – Sommaire des données

| Indicateur | Unité | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 |
|---|--|------------|------------|------------|
| Investissement dans les collectivités | | | | |
| Produits | millions \$ | 6 717 | 6 632 | 6 670 |
| Versements à la province de l'Ontario ¹ | millions \$ | 1 924 | 1 909 | 2 082 |
| Profits nets pour la Province ² | millions \$ | | 1 816 | 2 006 |
| Rémunération et avantages versés aux employés ³ | millions \$ | 950,6 | 892,5 | 873,3 |
| Investissement communautaire ⁴ | milliers \$ | | 725 155 | 543 088 |
| Total des paiements – Biens et services ⁵ | milliers \$ | | | 222,2 |
| Total des paiements – Biens et services (local) ⁶ | milliers \$ | | | 36,7 |
| Jeu responsable | | | | |
| Total des dépenses – Jeu responsable | millions \$ | 13,4 | 12,1 | 13,4 |
| Apport à la stratégie de lutte en matière de jeu problématique de la province | millions \$ | 41 | 39 | 39 |
| Promotion des comportements en matière de jeu responsable | | | | |
| Personnes qui connaissent les habitudes de jeu saines | % | 57 | 72 | 71 |
| Personnes qui savent comment fonctionnent les machines à sous | % | 84 | 82 | 79 |
| Personnes qui savent comment fonctionnent les loteries | % | 86 | 84 | 87 |
| Soutien des personnes ayant des préoccupations | | | | |
| Total des inscriptions au programme d'autoexclusion volontaire | N ^{bre} total | 3 001 | 2 917 | 2 983 |
| Total des personnes qui ont recommencé à jouer volontairement après l'autoexclusion (réadmission) | N ^{bre} de personnes | 1 880 | 1 886 | 1 838 |
| Violations du programme d'autoexclusion détectées | N ^{bre} de violations | 1 988 | 1 933 | 1 977 |
| Total d'employés des CRJR qui soutiennent des personnes inscrites au programme d'autoexclusion | N ^{bre} d'employés | 2 510 | 3 020 | 3 217 |
| Aiguillage vers des services professionnels par le personnel des CRJR | N ^{bre} d'aiguillages | 2 644 | 3 251 | 4 045 |
| Effectifs | | | | |
| Total des employés (directs) | N ^{bre} de personnes | s/o | s/o | 6 851 |
| Permanents à temps plein | N ^{bre} de personnes | s/o | s/o | 4 274 |
| Permanents à temps partiel | N ^{bre} de personnes | s/o | s/o | 2 344 |
| Temporaires (étudiants inclus) | N ^{bre} de personnes | s/o | s/o | 260 |
| Effectifs selon le sexe | | | | |
| Hommes | N ^{bre} de personnes | s/o | s/o | 3 358 |
| Femmes | N ^{bre} de personnes | s/o | s/o | 3 493 |
| Effectifs selon le groupe d'âge | | | | |
| <30 | N ^{bre} de personnes | s/o | s/o | 460 |
| 30-49 | N ^{bre} de personnes | s/o | s/o | 305 |
| 50-64 | N ^{bre} de personnes | s/o | s/o | 84 |
| 65> | N ^{bre} de personnes | s/o | s/o | 2 |
| Santé et sécurité | | | | |
| Réclamations pour soins médicaux | N ^{bre} de réclamations | 116 | 92 | 208 |
| Réclamations pour interruption de travail | N ^{bre} de réclamations | 92 | 117 | 99 |
| Total des réclamations | N^{bre} de réclamations | 208 | 317 | 239 |

| Indicateur | Unité | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 |
|--|---------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Environnement | | | | |
| Consommation de papier | | | | |
| Loterie (ancien format des billets) | Feuilles 8,5 po sur 11 po | 284 058 216 | 243 401 086 | 242 551 831 |
| Loterie (nouveau format des billets) | Feuilles 8,5 po sur 11 po | 231 886 587 | 196 241 903 | 166 391 028 |
| Loterie – Diminution de la quantité de feuilles ⁷ | Feuilles 8,5 po sur 11 po | 52 171 629 | 47 159 183 | 76 160 803 |
| Papeterie | Feuilles 8,5 po sur 11 po | 15 135 358 | 14 908 409 | 14 519 576 |
| Papeterie – Diminution de la quantité de feuilles par rapport au point de référence ⁸ | Feuilles 8,5 po sur 11 po | 7 464 824 | 7 691 773 | 8 080 606 |
| Papeterie – Diminution par rapport au point de référence ⁸ | % | 33 | 34 | 36 |
| Total du papier consommé | Feuilles 8,5 po sur 11 po | 247 021 945 | 211 150 312 | 180 910 604 |
| Diminution par rapport au point de référence ^{8,9} | % | 19 | 21 | 31 |
| Contenu recyclé – Total du papier | % | 0,6 | 1,3 | 1,2 |
| Contenu recyclé – Papeterie de bureau | % | 11 | 23 | 21 |
| Énergie consommée | | | | |
| Consommation de carburant | | | | |
| | litres | | | |
| Diésel | litres | 135 740 | 138 148 | 131 449 |
| Éthanol (tous les types) | litres | 168 559 | 163 099 | 146 088 |
| Propane | litres | 0 | 0 | 192 |
| Essence (tous les types) | litres | 905 347 | 821 217 | 758 002 |
| Total du carburant consommé | litres | 1 209 646 | 1 122 464 | 1 035 731 |
| Total de réduction de carburant – par rapport au point de référence | litres | 241 676 | 328 858 | 415 591 |
| Total de l'électricité consommée | kWh | 83 904 748 | 78 775 405 | 78 845 787 |
| Total du gaz naturel consommé | Gj | 134 465 | 140 205 | 160 185 |
| Intensité énergétique | | | | |
| Superficie | Pi ² | 944 475 | 944 475 | 1 126 149 |
| Intensité de l'électricité | kWh/pi ² | 88,84 | 83,4 | 70,01 |
| Intensité du gaz naturel | Gj/pi ² | 0,14 | 0,15 | 0,14 |
| Émissions de gaz à effet de serre – Niveau 1 | | | | |
| Total des émissions - Carburant (parc d'OLG) | tonnes | 2 686 | 2,491 | 2 304 |
| Gaz naturel – Consommation | m ³ | 3 557 283 | 3 709 130 | 4 237 697 |
| Gaz naturel – Émissions de dioxyde de carbone | tonnes | 6 684 | 6 969 | 7 963 |
| Émissions de gaz à effet de serre – Niveau 2 | | | | |
| Électricité – Émissions de dioxyde de carbone | tonnes | 7 719 | 7 848 | 7 490 |
| Électricité verte – Réduction du dioxyde de carbone | tonnes | 3 499 | 2 147 | 1 092 |
| Total des émissions – Niveau 2 | tonnes | 4 220 | 5 337 | 6 398 |

Notes

1 Les produits incluent les ventes provenant de la loterie, du jeu de bienfaisance, des jeux de machines à sous et des jeux sur table, et des produits ne provenant pas du jeu, déduction faite des retours, des ristournes et des remises. Les produits provenant de la vente des jeux de machines à sous, des jeux sur table et du jeu de bienfaisance, compte non tenu des billets à languettes en papier, sont comptabilisés après déduction des lots versés. Les produits ne comprennent pas les intérêts créditeurs et les produits tirés de la vente d'immobilisations.

2 Comprend les dividendes versés à tous les actionnaires et les intérêts créditeurs versés aux prêteurs. Les versements à la Province de l'Ontario incluent la cotisation sur les gains. La Société remet à la Province de l'Ontario une cotisation équivalant à 20 pour cent des produits du jeu provenant des casinos dans les complexes de villégiature et de la salle de machines à sous à Great Blue Heron, en vertu de la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario*.

3 La rémunération totale comprend les salaires des employés, notamment les sommes versées aux institutions gouvernementales (comme l'impôt des salariés, les prélèvements et les cotisations à l'assurance-emploi) au nom des employés. Les personnes autres que des employés qui exercent un rôle opérationnel ne sont pas inclus normalement dans la présente section, mais figurent plutôt à la rubrique des coûts d'exploitation sous service acheté. Le total des avantages sociaux comprend les cotisations régulières (pour retraite, assurance, véhicules de l'entreprise et assurance-santé privée, par exemple). Ils ne comprennent pas la formation ni les autres éléments de coût directement liés à la fonction professionnelle d'un employé. Tous les établissements (complexes de villégiature compris) sont représentés dans ce total.

4 Dons et investissement de fonds volontaires dans la collectivité en général (à l'exclusion des casinos dans les complexes de villégiature) où les bénéficiaires cibles ne font pas partie de la

Société. Ces montants comprennent les dons à des organismes de bienfaisance, les fonds pour soutenir les infrastructures communautaires (comme les installations récréatives) et les coûts directs des programmes sociaux (ce qui inclut les événements artistiques et éducatifs, la commandite de festivals et d'événements communautaires, les versements aux détaillants de loterie et le paiement de biens et services locaux). Le montant comprend la comptabilisation des dépenses réelles pour la période visée par le rapport, et non les engagements. L'exercice 2012-2013 comprend les paiements liés au secteur des courses de chevaux de l'Ontario provenant du programme des salles de machines à sous dans les hippodromes (le programme a pris fin le 31 mars 2013).

5 Biens et services achetés pour soutenir les installations de jeu (salles de machines à sous OLG et casinos OLG).

6 Biens et services achetés auprès d'entreprises de l'Ontario pour soutenir les installations de jeu (salles de machines à sous OLG et casinos OLG).

7 Les diminutions de consommation de papier de loterie sont relatives à la taille de référence des billets de loterie à l'exercice 2008-2009, qui a été réduite par la suite à seule fin de diminuer la quantité de papier consommé pour produire les billets de loterie. Les diminutions reposent sur la quantité réelle de papier de loterie consommé par rapport à la quantité de papier de loterie qui aurait été consommé si la taille des billets n'avait pas été réduite.

8 Les diminutions de consommation de papeterie de bureau sont relatives au point de référence de 22 600 182 feuilles (8,5 po sur 11 po) consommées à l'exercice 2008-2009.

9 Les diminutions de consommation de papier de loterie sont relatives à la taille de référence des billets de loterie à l'exercice 2008-2009, qui a été réduite par la suite à seule fin de diminuer la quantité de papier consommé pour produire les billets de loterie.

Retombées pour les collectivités

| Collectivité | Produits versés à la municipalité d'accueil | N ^{bre} d'employés – Jeu | Rémunération et avantages | Approvisionnement local et regional | Valeur des événements commandités par OLG | Subvention tenant lieu de taxe versée à la municipalité d'accueil |
|-----------------------------------|---|-----------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|---|---|
| Ajax | 6,8 millions \$ | 326 | 14,7 millions \$ | 3,3 millions \$ | 25 600 \$ | |
| Brantford | 5,0 millions \$ | 881 | 40,1 millions \$ | 1,5 million \$ | 120 600 \$ | 2,2 millions \$ |
| Cavan-Monaghan | 3,0 millions \$ | 164 | 8,4 millions \$ | 1,0 million \$ | 27 650 \$ | |
| Central Huron (Clinton) | 600 000 \$ | 85 | 4,2 millions \$ | 200 000 \$ | 40 250 \$ | |
| Wellington Centre | 2,0 millions \$ | 165 | 6,9 millions \$ | 400 000 \$ | 53 180 \$ | |
| Chatham-Kent | 700 000 \$ | 83 | 4,3 millions \$ | 200 000 \$ | 24 350 \$ | |
| Gananoque-Leeds et les Mille-Îles | 3,4 millions \$ | 403 | 17,8 millions \$ | 1,0 million \$ | 52 750 \$ | 700 000 \$ |
| Hamilton | 4,8 millions \$ | 204 | 10,1 millions \$ | 2,3 millions \$ | 69 640 \$ | |
| Hanover | 1,0 million \$ | 94 | 4,7 millions \$ | 200 000 \$ | 38 000 \$ | |
| Innisfil | 5,0 millions \$ | 314 | 13,5 millions \$ | 2,0 millions \$ | 68 950 \$ | |
| London | 4,4 millions \$ | 292 | 13,5 millions \$ | 1,2 million \$ | 38 350 \$ | |
| Milton | 5,5 millions \$ | 224 | 11,3 millions \$ | 100 000 \$ | 44 300 \$ | |
| Ottawa | 5,3 millions \$ | 243 | 12,5 millions \$ | 2,2 millions \$ | 224 900 \$ | |
| Point Edward | 2,5 millions \$ | 342 | 17,4 millions \$ | 1,4 million \$ | 42 600 \$ | 700 000 \$ |
| Sault Ste. Marie | 1,3 million \$ | 275 | 13,3 millions \$ | 1,6 million \$ | 62 759 \$ | 300 000 \$ |
| Sudbury | 2,3 millions \$ | 151 | 7,8 millions \$ | 900 000 \$ | 63 250 \$ | |
| Thunder Bay | 2,4 millions \$ | 315 | 15,0 millions \$ | 1,4 million \$ | 61 250 \$ | 1,4 million \$ |
| Toronto | 15,5 millions \$ | 720 | 34,1 millions \$ | 15,5 millions \$ | 941 031 \$ | |
| Woodstock | 1,4 million \$ | 92 | 4,7 millions \$ | 100 000 \$ | 27 790 \$ | |