

JEU RESPONSABLE

•♦• **Rapport d'étape 2014-2015**

Information et soutien des joueurs

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2015-2016
<p>Promotion et marketing de l'information sur le jeu responsable</p> <p>La campagne de marketing de l'information sur le jeu responsable (JR) <i>C'est payant de savoir</i> comporte un jeu-questionnaire sur la forme de jeu principale des répondants. La campagne, en cours dans tous les secteurs d'activité d'OLG, vise à mieux sensibiliser les joueurs aux principes clés du JR et à influencer sur le comportement des joueurs.</p>	<p><i>Terminée</i></p>	<p>A attiré 38 000 personnes dans 11 salles de machines à sous, casinos et casinos dans les centres de villégiature en Ontario, et plus de 6 000 nouveaux participants à la base de données des courriels sur le JR.</p> <p>Révision des scénarios et des questions pour qu'ils soient plus adaptés aux clients et améliorent le temps d'exécution pour chaque participant.</p>	<p>Poursuite de l'élargissement de la portée de la promotion du JR.</p> <p>Recrutement de membres de la base de données sur le JR en vue de l'information des joueurs et de la recherche.</p>
<p>Campagne de marketing ethnoculturel</p> <p>OLG vise à étendre ses efforts en langue autre que l'anglais en offrant des initiatives et du matériel culturellement adaptés à des communautés ethnoculturelles spécifiques.</p>	<p><i>Terminée</i></p>	<p>Élaboration d'une campagne de marketing efficace en chinois et de matériel de soutien conçu pour atteindre la communauté chinoise.</p>	<p>Lancement d'une campagne de sensibilisation au JR en chinois, notamment une page sur le JR à chinese.olg.ca et campagne médiatique imprimée, radio et en ligne.</p> <p>Plan d'élaboration d'autres campagnes ethnoculturelles.</p>
<p>Nouvelle image de marque du programme Jeu responsable d'OLG</p> <p>OLG prévoit remanier et donner une nouvelle image à son offre d'information des joueurs pour élargir la portée du message à un plus grand éventail de joueurs. Ainsi, en plus de diffuser des messages sur le JR aux joueurs occasionnels, aux grands joueurs ou aux joueurs « à risque », nous couvrirons tout le spectre des fréquences d'achat : nouveaux joueurs, joueurs occasionnels, grands joueurs et joueurs problématiques / pathologiques.</p> <p>Les clients recevront des communications mieux ciblées et plus pertinentes qui sont adaptées à eux et à leurs intérêts et besoins particuliers, peu importe où ils se situent dans le spectre des joueurs.</p>	<p><i>Terminée</i></p>	<p>Élaboration d'une nouvelle plateforme d'information des joueurs sur le JR dans tout OLG.</p> <p>Élaboration du positionnement de la marque, d'une matrice de communication et du contenu et du message informatifs.</p> <p>La plateforme de JR rejoindra les clients à leurs conditions tout au long de leur expérience avec les produits d'OLG, en conformité avec la nouvelle marque et le nouveau ton de l'information des joueurs sur le JR.</p>	<p>Lancement d'une nouvelle plateforme d'information des joueurs sur le JR dans tout OLG :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campagnes médiatiques de sensibilisation du public et des joueurs • Outils pour établir des limites de dépenses et de temps intégrés aux machines à sous • Nouveau site Web, JouezSense.ca • Nouveaux canaux de médias sociaux • Nouveau contenu pour l'affichage numérique • Nouveau matériel de promotion au point de vente <p>Création d'une base de données sur les messages et les articles d'information sur le JR pouvant alimenter les canaux de communication pour le JR et tous les secteurs d'activité d'OLG.</p> <p>Intégration et mise à jour des marques et des logos pour tous les produits et offres d'OLG.</p>

<p>Base de données d'information sur le jeu responsable</p> <p>L'équipe de JR a monté une base de données d'information pour renforcer l'information sur le JR par l'envoi périodique de courriels aux gens qui acceptent de les recevoir et veulent cette information. Ces courriels renferment de l'information sur le JR et les ressources, et sur les promotions sur le JR actuelles ou à venir.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Ajout de plus de 6 000 nouveaux participants à la base de données des courriels sur le JR et envoi, l'an dernier, d'au moins un et d'au plus trois courriels contenant de l'information spécifique sur le JR, notamment sur les outils et les ressources à dépasserseslimites.ca.</p>	<p>Poursuite de l'augmentation de la base de données des courriels d'information sur le JR et envoi régulier de communications.</p> <p>Exploration et développement d'options en vue d'une utilisation plus efficace de la base de données d'information sur le JR dans de futures initiatives d'information des joueurs.</p>
<p>Centres de ressources sur le jeu responsable (CRJR)</p> <p>Ces centres sont des installations autonomes spécialement conçues, présents dans les établissements de jeu et gérés de manière indépendante par le Conseil du jeu responsable (CJR). Les CRJR donnent de l'information complète sur les pratiques de jeu saines et sur les coordonnées des ressources locales afin de fournir de l'aide dans les cas de problèmes liés au jeu. Plusieurs formats sont utilisés : brochures, vidéos, affiches, affichage numérique, bornes interactives et événements d'information spéciaux.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>168 397 joueurs des salles de machines à sous et des casinos ont participé aux promotions de sensibilisation destinées à informer les joueurs sur les mythes courants et à montrer le fonctionnement des jeux. Ont attiré 43 497 joueurs de plus qu'à l'exercice précédente, soit une augmentation de 35 p. cent.</p> <p>Les CRJR ont enregistré 259 245 visites de joueurs, incluant des visites d'information et d'assistance, et la participation à des événements d'information, soit une hausse de 52 847 visites, soit 26 p. cent, par rapport à l'exercice précédent.</p> <p>Mise en œuvre de 12 CRJR libre-service à des centres de jeu de bienfaisance de la province, ce qui porte le total à 24. Total de 17 950 interactions aux centres de jeu de bienfaisance, dont 11 368 personnes qui ont participé à un événement d'information. Ces données représentent une hausse de 186 p. cent et de 142 p. cent, respectivement.</p>	<p>Soutien continu des nouveaux événements d'information et élaboration de matériel pour l'information des joueurs et pour le service de soutien.</p> <p>Poursuite de l'installation de CRJR aux établissements de jeu de bienfaisance de l'Ontario. Prévion : mise en œuvre de 37 CRJR à ces établissements de jeu de bienfaisance d'ici 2016.</p>

Formation au jeu responsable et établissement d'une culture

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2015-2016
<p>Formation au JR – Salles de machines à sous et casinos</p> <p>Depuis 2005, OLG a collaboré avec le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CTSM) à concevoir et dispenser de la formation au JR aux employés des établissements de jeu. L'an dernier, OLG et le CTSM ont mis à jour la formation et élaboré un plan en vue de dispenser la formation au JR à tous les employés des salles de machines à sous et des casinos de l'Ontario.</p>	<p><i>Terminée</i></p>	<p>Lancement d'un programme de formation au JR nouveau et amélioré pour tous les employés des établissements de jeu. Le nouveau programme comprend deux modules améliorés : formation de base au JR et formation avancée au JR. Les modules enseignent la méthode « reconnaître, réagir, rapporter » en vue d'aider les clients qui manifestent des signaux d'alarme par rapport au JR.</p> <p>Déploiement du nouveau programme de formation au JR des employés - Jeu à Great Blue Heron Charity Casino et aux établissements privés Casino Rama, Casino Niagara et Fallsview Casino Resort.</p> <p>Élaboration de nouveaux modules de renforcement de la formation au JR en ligne qui permettent aux employés d'acquérir de la confiance et d'appliquer les connaissances et les concepts appris à la formation au JR. Les nouveaux modules ont été déployés au printemps 2015 et tous les employés - Jeu doivent suivre les modules pendant l'année civile.</p>	<p>Évaluation sous plusieurs angles de la formation au jeu responsable dans les casinos de l'Ontario afin d'enrichir la base de données probantes pour les initiatives liées à la responsabilité sociale dans ce contexte.</p> <p>Évaluation de l'efficacité du futur tutoriel sur la réadmission pour réduire la possibilité que les personnes autoexclues soient de nouveau confrontées à un problème de jeu. L'évaluation permettra de recueillir des données anonymisées qui serviront à améliorer le programme d'autoexclusion et le processus de réintégration, en plus d'éclairer les initiatives et les messages d'information futurs liés au JR.</p>
<p>Formation au JR – Jeu de bienfaisance</p> <p>En vue d'étendre la formation au JR à plusieurs secteurs d'activité, OLG a collaboré avec le CTSM pour concevoir et dispenser de la formation au JR aux employés des centres de jeu de bienfaisance de la province.</p>	<p><i>Terminée</i></p>	<p>Plus de 1 200 employés des centres de jeu de bienfaisance ont suivi la formation au JR en ligne.</p>	<p>Exploration des meilleures méthodes et technologies pour soutenir tous les aspects des initiatives de formation des employés aux centres de jeu de bienfaisance. Ce travail facilitera la mise en œuvre et la conception de la formation au JR, et le renforcement de la communication parmi les employés de ces centres.</p> <p>Achèvement d'une évaluation des besoins à l'exercice 2016-2017 visant à revitaliser le programme de formation au JR pour les centres de jeu de bienfaisance, comme la formation en classe pour leurs dirigeants et la formation en ligne pour tous leurs employés.</p>
<p>Formation au JR – Jeu de en ligne</p> <p>OLG a élaboré des politiques et des procédures pour assurer que les employés du service à la clientèle du jeu en ligne qui sont en contact direct avec nos joueurs en ligne reçoivent une formation adéquate.</p>	<p><i>Terminée</i></p>	<p>En collaboration avec le CTSM, administration du programme de renforcement de la formation en classe aux employés du soutien de niveau 1 et 2. Module de renforcement avancé fondé sur des scénarios administré aux employés de soutien de niveau 3.</p> <p>Le programme de renforcement reflète les thèmes clés de la formation au JR, notamment les compétences nécessaires : « reconnaître, réagir, rapporter ».</p>	<p>Travail visant l'amélioration continue de la formation au JR pour les employés du service à la clientèle du jeu en ligne au moyen d'une évaluation formelle des besoins.</p>

<p>Formation au JR et mobilisation des employés - Loterie OLG forme continuellement le personnel clé de Loterie en vue d'accroître la sensibilisation aux signes de problème de jeu et de cibler des moyens de soutenir les détaillants et les joueurs par rapport aux questions sur le JR.</p>	<p><i>Terminée</i></p>	<p>Évaluation des besoins pour la formation au JR au Centre des prix OLG. Formation dispensée à l'exercice 2015-2016.</p> <p>Élaboration et exécution d'une nouvelle stratégie de mobilisation des employés en vue d'accroître la sensibilisation aux connaissances du JR et l'intégration au sein des secteurs d'activité de Loterie.</p>	<p>Élaboration et mise en œuvre de politiques et de procédures pour aider les employés de Commercialisation des loteries, y compris les fournisseurs de service de commercialisation tiers, à évaluer leur commercialisation du point de vue du JR et à produire du matériel de commercialisation approprié au JR.</p>
<p>Formation au JR – détaillants de loterie OLG dispense de l'information et du soutien liés au JR à quelque 10 000 détaillants de l'Ontario qui vendent ses produits de loterie.</p>	<p><i>Terminée</i></p>	<p>Fourniture du document sur le renforcement de la formation au JR à plus de 9 200 détaillants.</p> <p>Plus de 600 détaillants de loterie et participants au salon professionnel Convenience U.</p> <p>Activités de renforcement et de mobilisation axées sur la nécessité de répondre aux questions ou préoccupations des clients concernant leur jeu à la loterie et de les référer à la brochure sur le JR de Loterie, <i>Laissez parler les faits! Votre guide pour que le jeu reste un jeu.</i></p>	<p>Réalisation d'une évaluation des besoins pour la formation au JR des détaillants, et élaboration d'un contenu de formation rafraîchi qui porte sur les besoins et les défis quotidiens des détaillants de loterie.</p>
<p>Centre de soutien OLG L'un des principaux points de contact pour les consommateurs, les détaillants et les joueurs, les représentants du Centre de soutien donnent aux appelants de l'information sur les jeux, des liens vers des ressources et d'autres renseignements liés au JR et aux problèmes de jeu. Le Centre de soutien d'OLG dispense du soutien pour gérer et contenir les crises lorsqu'un joueur vit de la détresse.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Élaboration et fourniture d'un outil de renforcement de la formation au JR en ligne et d'un centre de ressources destiné à tous les employés du Centre de soutien. L'outil de renforcement de la formation au JR a été élaboré en collaboration avec le CTSM : il permet la communication continue de l'information sur le JR aux employés.</p> <p>Poursuite de la formation avancée au JR dispensée en classe par des facilitateurs du CTSM aux nouveaux employés.</p>	<p>Lancement de l'outil de renforcement de la formation au JR destiné aux employés du Centre de soutien.</p> <p>Administration d'un sondage aux employés en vue de comprendre comment la formation au JR et son renforcement contribuent à l'exécution des rôles et responsabilités quotidiennes.</p>
<p>Équipes de JR aux salles de machines à sous et aux casinos Formées de 5 à 10 employés à chaque salle de machines à sous et casino, ces équipes se réunissent périodiquement pour parler de sujets liés au jeu responsable, renforcer la formation au JR et échanger des conseils et des réactions sur la façon de mieux promouvoir le jeu responsable à l'établissement de jeu.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Tenue du premier Forum des champion du JR annuel, au cours duquel des représentants JR de la division Jeu ont été reconnus pour leurs efforts à élaborer la culture du JR à leur emplacement respectif.</p> <p>Élaboration et mise en œuvre d'un nouveau modèle de plan lié au JR pour les établissements de jeu. Ce guide pratique est destiné aux équipes JR des salles de machines à sous et des casinos. Il guide et explique l'emplacement du divers matériel du programme JR, notamment la distribution de l'information sur l'information du JR et l'aménagement des installations.</p> <p>Soutien des équipes de JR des établissements pour la planification et la réalisation d'activités du JR à chaque établissement. Distribution mensuelle de communications du JR à tous les établissements portant sur les mises à jour courantes au JR et (ou) des sujets liés au JR.</p>	<p>Tenue du deuxième Forum des champions du JR annuel.</p> <p>Poursuite du soutien aux nouvelles initiatives de chaque établissement et diffusion des communications sur le JR.</p>

<p>Base de données sur les interactions sur le JR</p> <p>Cette base de données sert de point central au suivi des rapports des employés des salles de machines à sous et des casinos sur les préoccupations liées au JR observées chez les joueurs et sur la manière dont ils ont réagi à la situation.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Au total, 763 interactions sur le JR rapportées dans les salles de machines à sous et les casinos en 2014-2015. Les données des exercices précédents ont été ajustées pour tenir compte d'une logique de rapport plus exacte (voir la note en base de page 10 des <i>Mesures de la sensibilisation et des résultats 2014-2015</i>).</p> <p>Redéfinition des objectifs de la base de données sur les interactions sur le JR : l'outil est maintenant utilisé pour consigner les détails relatifs à des interactions liées à des signaux d'alarme graves ou signalés à un autre palier d'intervention.</p>	<p>Utilisation des données entrées pour faciliter le repérage des signaux d'alarme observés le plus couramment et déterminer les mesures à prendre pour y réagir. Cette information aidera à définir et à perfectionner la future formation au JR et l'élaboration de nouveaux éléments du programme JR, comme les communications avec les employés ou les outils de renforcement de la formation.</p>
<p>Soutien du personnel des CRJR</p> <p>Les employés d'OLG partagent de l'information, aiguillent les joueurs vers les CRJR et soutiennent les efforts de prévention du jeu problématique des CRJR.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Aiguillage de 1 773 joueurs vers les CRJR en 2014-2015.</p> <p>Facilitation de nouvelles relations avec les CRJR et les conseillers en crédit en vue de dispenser de l'information sur les services locaux.</p>	<p>Poursuite des communications et du soutien pour le personnel des CRJR en rapport avec le soutien et l'assistance des employés et des joueurs.</p>

Autoexclusion

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2015-2016
<p>Autoexclusion du jeu Possibilité pour une personne de s'autoexclure des salles de machines à sous OLG, des casinos OLG et des casinos dans les centres de villégiature.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Poursuite de la promotion de l'autoexclusion du jeu. Inscription de 3 061 personnes à l'autoexclusion du jeu, ce qui comprend 78 personnes inscrites à un établissement hors-site.</p> <p>Communications continues aux fournisseurs de traitement du programme d'autoexclusion portant sur les événements courants et les sujets liés au JR.</p>	<p>Entrée en vigueur de l'obligation pour les personnes qui désirent être réadmissibles de suivre un tutoriel d'information.</p> <p>Consultation avec des fournisseurs de traitement sur les améliorations possibles à apporter au programme d'autoexclusion en fonction des nouvelles pratiques exemplaires.</p> <p>Rafraîchissement du matériel public lié à l'autoexclusion (brochures, sites Web, etc.).</p>
<p>Autoexclusion du jeu en ligne Possibilité pour une personne de s'autoexclure du site de jeu en ligne d'OLG, PlayOLG.ca.</p>	<p><i>Terminée</i></p>	<p>L'autoexclusion de PlayOLG proposée au lancement du site.</p>	<p>Entrée en vigueur de l'obligation pour les personnes qui désirent être réadmissibles de suivre un tutoriel d'information.</p> <p>Rafraîchissement du matériel public lié à l'autoexclusion (brochures, sites Web, etc.).</p>
<p>Autoexclusion du jeu de bienfaisance L'introduction d'un programme d'autoexclusion aux centres de jeu de bienfaisance en Ontario est actuellement explorée.</p>	<p><i>In Progress</i></p>	<p>Tenue d'un examen complet de l'autoexclusion en vue de trouver d'éventuelles formules de mise en œuvre d'un programme d'autoexclusion dans le contexte des centres de jeu de bienfaisance.</p>	<p>Élaboration d'un programme d'autoexclusion du jeu de bienfaisance, avec cible de mise en œuvre en 2016.</p>
<p>Tutoriel sur la réadmission Les joueurs devront suivre un tutoriel en ligne obligatoire de 30 minutes avant d'être admissibles à la réadmission. Le tutoriel fournira de l'information clé sur le jeu, les probabilités des jeux, les conseils sur les pratiques de jeu saines et les outils de gestion du jeu.</p>	<p><i>In Progress</i></p>	<p>Développement du contenu du tutoriel et des processus opérationnels en vue d'une mise en œuvre pour le jeu en établissement et le jeu en ligne.</p> <p>Signature d'un contrat avec un fournisseur pour l'élaboration de modules vidéos interactifs en ligne en français et en anglais.</p>	<p>Mise en œuvre d'un tutoriel pour le jeu en ligne et le jeu en établissement.</p> <p>Élaboration du contenu d'un tutoriel sur la réadmission pour le jeu de bienfaisance.</p> <p>Traduction du tutoriel en plus de langues.</p> <p>Évaluation de l'efficacité du tutoriel sur la réadmission.</p>
<p>Reconnaissance faciale Cette technique permet de détecter des tentatives d'accès non autorisé de la part de clients autoexclus qui tentent d'entrer dans une salle de machines à sous ou un casino en Ontario.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Détection de 2 193 tentatives d'accès non autorisé, en hausse de 11 p. cent par rapport à l'exercice précédent.</p>	<p>Évaluation continue des taux de détection aux établissements de jeu.</p>

Conception des jeux

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2015-2016
<p>Évaluation des risques des nouveaux jeux Une application logicielle, GAM-GaRD, répertorie les caractéristiques structurelles et situationnelles fondamentales d'un jeu et évalue son incidence possible sur les joueurs.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Évaluation de 2 produits de loterie et de jeu de bienfaisance et de jeu en ligne, nouveaux et (ou) mis à jour.</p>	<p>Utilisation continue de GAM-GaRD pour l'évaluation des nouveaux jeux de loterie, jeux de bienfaisance et jeux en ligne.</p>
<p>Messages d'information sur le JR au point de vente OLG diffuse de l'information sur le JR directement sur les coupons / billets et les écrans électroniques aux centres de jeu de bienfaisance.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Messages sur le JR, comme La Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique, à l'écran d'aide des jeux électroniques, sur les coupons TITO et sur les billets a languettes électroniques aux centres de jeu de bienfaisance.</p> <p>Élaboration de messages d'information sur le JR pour la prochaine fonction JR des machines à sous du Système de gestion des jeux (SGJ).</p>	<p>Extension de la portée des messages sur le JR à plusieurs jeux.</p> <p>Lancement de la fonction pilote du JR du SGJ (l'outil Jouez sensé [My PlaySmart]) à la salle de machines à sous OLG à Georgian Downs.</p>
<p>Outils de gestion du jeu en ligne Ces outils permettent aux joueurs de surveiller et de gérer leurs habitudes de jeu en ligne en Ontario.</p>	<p><i>Terminée</i></p>	<p>Mise en œuvre des outils et des fonctions de gestion du JR au lancement du jeu en ligne en Ontario.</p>	<p>Recherche visant à soutenir l'amélioration continue des outils de jeu en ligne pour le JR.</p>

Relations avec les partenaires

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2015-2016
<p>Mobilisation des services de soutien et des collectivités de l'Ontario OLG fait régulièrement la promotion du JR et de l'information relative auprès des centres de services de soutien et des groupes communautaires de l'Ontario.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Présentation d'information sur la revitalisation du jeu de bienfaisance, PlayOLG.ca, le tutoriel obligatoire sur la réadmission, la nouvelle plateforme de communication du JR, PlaySmart et de l'information générale sur le JR à plus de 30 centres de traitement des problèmes de jeu, bureaux de conseillers en crédit et groupes communautaires en Ontario.</p> <p>Participation à la formation annuelle de 3 jours de la Nation nishnawbe-aski, et élaboration d'une présentation de 90 minutes sur le JR aux membres des communautés et aux fournisseurs de services dans les communautés autochtones du Nord de l'Ontario.</p> <p>Participation à trois événements Métis Nation of Ontario Addictions and Gambling Networking Events for Support Services, et présentation de 45 minutes sur le JR à l'intention des services de soutien des régions de Welland, Windsor et Sudbury.</p>	<p>Poursuite de l'envoi de mises à jour et de communications sur le programme JR aux centres de services de soutien et aux groupes communautaires.</p> <p>Établissement de nouveaux liens avec des organismes spécialisés dans les conseils en crédit et les faillites.</p> <p>Élargissement de la portée de l'information sur le jeu responsable aux membres des communautés autochtones et aux fournisseurs de traitement.</p> <p>Élaboration d'un bulletin trimestriel à distribuer par courriel aux partenaires clés et aux fournisseurs de services en vue de favoriser la communication régulière des sujets et des renseignements actuels et futurs.</p>
<p>Mobilisation des partenaires OLG consulte, communique et collabore fréquemment avec des organismes indépendants liés au jeu problématique et au jeu responsable.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Collaboration à plusieurs initiatives sur le JR et projets de recherche avec le CTSM, le CJR et le Gambling Research Exchange Ontario (GREO), notamment des initiatives de formation, l'évaluation du programme JR et l'examen de la documentation.</p>	<p>Poursuite de la collaboration sur le JR / jeu problématique et élaboration d'une stratégie qui tire parti du nouveau mandat du GREO : connaître, traduire et échanger.</p>

<p>Pairs du secteur du jeu Le sous-comité sur le jeu responsable de la Société de la loterie interprovinciale (ILC-RGSC) a été formé pour faire progresser le niveau, l'efficacité et l'intégration opérationnelle du programme JR au sein du secteur du jeu canadien, et pour que le Canada joue un rôle de chef de file à cet égard.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Contribution à la conception et à l'exécution d'un certain nombre de projets, notamment l'autoexclusion et l'utilisation de services de soutien, programme commun de formation au JR, cadres de JR uniformisés en vue de normes nationales et évaluation des Centres d'information sur le jeu responsable.</p> <p>Remarque - Les dirigeants de la SLI ont entrepris l'examen de la gouvernance de ses comités, notamment le RGSC, ce qui a mené à la suspension du plan de travail du groupe de novembre 2014 à août 2015.</p> <p>Un nouveau protocole d'entente et un nouvel accord de financement ont été rédigés à la satisfaction de la SLI et du RGSC, et les activités ont repris.</p>	<p>Poursuite du resserrement des relations avec les pairs du secteur du jeu et de la collaboration à des projets nationaux.</p> <p>Le directeur administratif, Responsabilité sociale, d'OLG assume la présidence de ce groupe.</p>
<p>Commandite communautaire OLG soutient des organismes provinciaux et nationaux au moyen de commandites communautaires d'événements et d'initiatives en lien avec le JR et le jeu problématique.</p>	<p><i>Ongoing</i></p>	<p>Commandite du congrès sur le JR Discovery du Conseil du jeu responsable, événement international annuel qui réunit des spécialistes du jeu problématique et du jeu responsable qui explorent, examinent et discutent des questions liées à la prévention, à la recherche et au traitement en matière de jeu problématique.</p> <p>Commandite de la 8e semaine annuelle de l'éducation de Credit Canada Debt Solutions. Cet événement est consacré à l'amélioration des connaissances financières des particuliers, des familles et des collectivités du Canada.</p> <p>Commandite de deux Métis Nation of Ontario Addictions and Gambling Networking Events for Support Services, événement local axé sur le jeu responsable, la prévention des dépendances et les services.</p> <p>Commandite de Silver Dinner organisé par Healthy Minds Canada : gala annuel de collecte de fonds et de sensibilisation à la santé mentale et à la recherche sur les dépendances au Canada.</p> <p>Commandite du 10e Social Impact Summit, congrès annuel qui réunit des universitaires et des praticiens de renom qui discutent d'enjeux et de sujets liés aux domaines des répercussions sociales et du leadership responsable.</p>	<p>Poursuite du soutien d'événements sur le JR et de l'exploration de possibilités d'étendre les commandites à d'autres collectivités.</p>

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2015-2016
<p>Étude sur la sensibilisation des joueurs au JR L'équipe de JR fait le suivi de la sensibilisation des joueurs et de leur connaissance des concepts et des comportements liés au JR.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Sondage annuel sur la sensibilisation des joueurs portant en plus sur le contenu de PlayOLG.</p> <p>Collaboration avec un cabinet de recherche externe en vue de l'administration du sondage annuel sur la sensibilisation des joueurs à 503 joueurs des salles de machines à sous ou des casinos, à 509 joueurs de loterie, à 101 joueurs de centres de jeu de bienfaisance et à 100 joueurs en ligne.</p>	<p>Augmentation du nombre de joueurs recrutés pour le jeu de bienfaisance et le jeu en ligne.</p>
<p>Sondage des employés sur le jeu responsable Ce sondage fait le suivi annuel de la connaissance et des perceptions qu'ont les employés du programme JR d'OLG.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Administration du premier sondage des employés sur le JR aux employés - Jeu de bienfaisance. Le sondage a été rempli par 447 employés, et 97 p. cent d'entre eux ont dit connaître passablement ou très bien le programme JR.</p> <p>Administration du sondage en ligne annuel des employés sur le JR auquel ont répondu 947 employés – Jeu et 413 employés – Autres que Jeu. Les résultats : 93-98 p. cent des employés disent connaître passablement ou très bien le programme JR.</p>	<p>Administration annuelle continue du sondage des employés sur le JR aux employés de Jeu, autres que Jeu et Jeu de bienfaisance.</p> <p>Évaluation des taux de participation à des établissements spécifiques et élaboration de stratégies uniques visant à augmenter la participation des employés.</p> <p>Administration du sondage des employés sur le JR aux employés des casinos dans les complexes de villégiature.</p>
<p>Classification des machines à sous L'objet de cette recherche est d'élaborer un système de codage permettant de répertorier les machines à sous aux établissements de jeu d'OLG en fonction de leurs caractéristiques structurelles, comme la volatilité, pour améliorer l'expérience des joueurs et éclairer les décisions des joueurs.</p>	<p><i>Terminée</i></p>	<p>Animation d'une séance de consultation d'une demi-journée avec des services de Jeu d'OLG, des employés des CRJR, le CTSM, le GREO, des fournisseurs de traitement et des chercheurs en vue de les informer du contenu à fournir aux joueurs.</p> <p>Tenue d'un deuxième groupe de discussion en vue d'obtenir le point de vue de joueurs fréquents.</p> <p>Organisme externe engagé pour élaborer des modèles créatifs pour classer les machines en fonction du pourcentage de récupération, de la volatilité et de la fréquence des tours bonis.</p>	<p>Élaboration du matériel de soutien permettant d'expliquer les concepts de volatilité, de pourcentage de récupération et de fréquence des tours bonis.</p> <p>Étude pilote à un établissement de jeu d'OLG pour examiner l'efficacité du système de classification des machines à sous et du matériel de soutien.</p>

Soutien à la recherche indépendante

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2015-2016
<p>Overcoming Barriers to Treatment Chercheurs : Michael Wohl, Andrew (Hyoun) Kim et Melissa Salmon</p>	<p><i>Terminée</i></p>	<p>Accès fourni pour le recrutement de 100 participants à la salle de machines à sous OLG à Rideau Carleton Raceway pour examiner parmi ceux qui ont des problèmes de jeu ce qui détermine lesquels rechercheront un traitement professionnel ou amorceront par eux-même un changement de comportement.</p>	<p>But de la recherche</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dégager les caractéristiques qui facilitent et perpétuent le comportement lié au jeu problématique. 2. Comprendre ce qui peut faire obstacle à la volonté de changement et à la recherche de traitement. 3. Promouvoir la volonté de s'engager dans un changement de comportement et la recherche de traitement.
<p>RGRC Evaluation Chercheuses : Sherene Fernando, Nadine Kauffman et Heather Ly</p>	<p><i>Terminée</i></p>	<p>Accès facilité à Caesars Windsor, à Casino Rama et à la salle de machines à sous OLG à Ajax Downs pour recruter 100 participants à chaque établissement en vue d'évaluer l'efficacité des CRJC dotés de personnel.</p>	<p>Examen de la manière dont les CRJC dotés de personnel sensibilisent aux ressources communautaires, informent et dispensent du soutien aux clients.</p>

Évaluation et comparaison

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2015-2016
<p>Rapports destinés au public OLG publie annuellement trois rapports destinés au public :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesure de la sensibilisation et des résultats • Feuille de pointage – JR • Rapport d'étape – JR 	<i>En cours</i>	<p>Production et publication de rapports destinés au public portant sur tous les aspects du programme JR d'OLG à DepasserSesLimites.ca et à OLG.ca.</p> <p>Révision du document Mesure de la sensibilisation et des résultats afin de rapporter des résultats supplémentaires liés à l'expansion des services au jeu de bienfaisance et au jeu en ligne.</p>	Établissement continu de rapports sur le programme JR d'OLG.
<p>Accréditation du Cadre du jeu responsable de la World Lottery Association (WLA) Les sociétés de jeu peuvent être accréditées par le Cadre du jeu responsable de la WLA sous réserve de leur évaluation par un comité d'experts internationaux en responsabilité sociale d'entreprise (RSE). Le Cadre du jeu responsable de la WLA comprend quatre niveaux de réalisation et dix éléments de programme, et définit comment les sociétés de jeu peuvent démontrer leur niveau d'engagement à l'égard des principes de jeu responsable de la WLA et de l'amélioration continue des programmes.</p>	<i>En cours</i>	<p>Prix Best Overall Responsible Gaming Program attribué en 2014, ce qui représente la plus haute reconnaissance du secteur pour l'utilisation de pratiques exemplaires et d'innovations pour tous les éléments du programme JR.</p> <p>Renouvellement de l'accréditation de niveau 4 pour les dix éléments du programme, avec la soumission et l'application de cinq domaines de pratiques exemplaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • recherche • information des joueurs • canaux de jeu à distance • mobilisation des partenaires • établissement de rapports et de mesures 	Suivi et surveillance de l'activité du programme en préparation de la prochaine soumission en 2017.
<p>Accréditation JR vérifié Élaboré par le CJR, ce programme d'accréditation qui repose sur une Grille de JR comprend huit normes spécifiques servant à évaluer le programme et les initiatives de JR aux établissements de jeu.</p>	<i>Terminée</i>	<p>Les 19 établissements de jeu qu'exploite OLG avaient obtenu l'accréditation en date d'avril 2014.</p>	<p>Évaluation et exploration des possibilités d'améliorer le programme JR aux salles de machines à sous et aux casinos de l'Ontario, telles que définies dans les rapports du CJR.</p> <p>Renouvellement de l'accréditation JR Vérifié pour le casino OLG à Brantford, la salle de machines à sous OLG à Mohawk Racetrack et la salle de machines à sous OLG à Woodstock Raceway, dans le cadre du cycle d'examen triennuel standard du CJR.</p> <p>Début du processus d'accréditation JR Vérifié pour PlayOLG.ca.</p>

<p>Évaluation du programme JR OLG a confié à un organisme tiers spécialisé dans la responsabilité sociale d'entreprise (RSE), Canadian Business for Social Responsibility (CBSR), le mandat d'aider à définir une structure de rapports et des possibilités stratégiques en lien avec la RSE.</p>	<p><i>Terminée</i></p>	<p>Examen et exploration des recommandations de CBSR relatives aux communications et aux mesures du JR, notamment l'élaboration d'indicateurs de rendement clés pour le jeu en établissement.</p>	<p>Poursuite de l'élaboration et de l'alimentation en données des indicateurs de rendement clés, et de la conception et de l'élaboration de livres de bord comme moyen de communiquer les réalisations liées au JR.</p>
<p>Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise Le rapport comprend le profil d'entreprise d'OLG – Survol de l'utilisation des bénéfices; réalisations en matière de jeu responsable; réalisations qui renforcent la confiance des joueurs; les employés qui donnent en retour aux collectivités; et les réalisations qui diminuent l'empreinte environnementale.</p>	<p><i>Terminée</i></p>	<p>Mandat confié à un fournisseur pour préparer le Rapport sur la RSE de 2013-2014 à l'aide de GRI G4 en conformité avec le cadre de base (Lignes directrices pour l'établissement de rapports de développement durable).</p>	<p>Préparation du Rapport sur la RSE de 2014-2015 à l'aide de GRU G4 en conformité avec le cadre de base, et collaboration avec le fournisseur pour préciser les orientations stratégiques de la RSE pour les cinq prochaines années.</p>

Analyse des données

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2015-2016
<p>Programme d'analyse des données sur la responsabilité sociale OLG cherche à soutenir son programme de responsabilité sociale (RS) en répertoriant, gérant et analysant divers types de données à l'aide de plusieurs sources, internes et externes au programme RS.</p>	<p><i>In Progress</i></p>	<p>Élaboration d'un cadre stratégique pour les données RS en vue de soutenir le programme RS à l'aide de l'analyse de données.</p>	<p>Planification et début de l'établissement d'un programme d'analyse des joueurs et du JR pour le Jeu.</p> <p>Établissement d'un programme officiel d'accès aux données du JR visant à fournir aux chercheurs externes des ensembles de données liées au JR à partir desquels effectuer leurs propres analyses.</p> <p>Élaboration d'une architecture et d'outils pour l'établissement de rapports et de mesures du JR.</p>



SAULT STE. MARIE

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

TORONTO

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

www.olg.ca