



SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO

Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise 2014-2015

Révisé en décembre 2016





*Depuis son premier tirage
de loterie en 1975,*

42 MILLIARDS \$

**EN PROFITS D'OLG ONT ÉTÉ
INVESTIS EN ONTARIO.**

OLG est l'organisme provincial responsable des établissements de jeu, de la vente de jeux de loterie dans la province, du site de jeu en ligne PlayOLG et de la prestation du bingo et d'autres produits de jeu électronique aux centres de jeu de bienfaisance de l'Ontario.



La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG ou « la Société ») a versé 2 milliards de dollars à la Province et à ses citoyens à l'exercice 2014-2015.

Ces revenus financent les hôpitaux, le sport amateur, la prévention, le traitement et la recherche liés au jeu problématique ainsi que d'autres services provinciaux prioritaires. OLG a également versé 129,3 millions de dollars en financement direct aux collectivités qui accueillent ses établissements, 20,78 millions de dollars à des organismes de bienfaisance locaux et 6 millions de dollars en commandites de festivals et événements communautaires locaux et des Jeux Pan Am / Parapan Am 2015 de Toronto.

Allez à olgtoutpourici.ca pour voir des vidéos qui présentent des gens et des organismes qui ont bénéficié des fonds d'OLG, comme la Banque alimentaire de Sudbury et le planchodrome de White Oaks à London, Ontario.



Le jeu est une forme de divertissement.
Mais pour certains joueurs, il peut aussi
être un problème.

OLG prend des mesures énergiques pour prévenir et atténuer les effets du jeu problématique. OLG collabore avec le Centre de toxicomanie et de santé mentale, le Conseil du jeu responsable, la Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique, Échanges sur la recherche en jeu de l'Ontario et d'autres spécialistes afin d'outiller les joueurs pour qu'ils fassent des choix de jeu éclairés et d'aider ceux qui éprouvent des problèmes.



Ligne ontarienne d'aide
sur le jeu problématique



(Site en anglais seulement)



WORLD LOTTERY ASSOCIATION
CERTIFIÉ
WLA CADRE GÉNÉRAL EN MATIÈRE
DE JEU RESPONSABLE
NIVEAU 4 / EN VIGUEUR JUSQU'EN 2013

Nous sommes très fiers que la World Lottery Association ait reconnu notre programme Jeu responsable comme le meilleur du genre dans le monde en 2014.



Dans le présent Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise (RSE), notre troisième, nous expliquons comment OLG a collaboré à faire de l'Ontario un endroit où il fait bon vivre, travailler et se divertir

au cours de l'exercice allant du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015.

Comme organisme gouvernemental, il est attendu d'OLG qu'elle soit ouverte, transparente, claire et imputable envers le gouvernement et la population de l'Ontario. Le présent rapport est l'un des moyens par lesquels nous répondons à cette attente.



[Vous pouvez consulter le site Web d'OLG pour prendre connaissance de toute l'information communiquée au public.](#)

Alors que nous participons à diverses initiatives liées à l'environnement, à la collectivité et aux employés, nous avons, pour définir le contenu de notre rapport, demandé aux personnes avec qui nous collaborons de près et qui sont touchées par nos activités, ce qui, à leur avis, était le plus important. Pour en savoir plus sur la façon dont nous avons déterminé les enjeux importants, voir la [page 52](#).



[Nous serons heureux de recevoir vos commentaires sur le présent rapport.](#)

UTILISATION DU RAPPORT

Ce document comprend des éléments interactifs qui vous aideront à naviguer dans chaque section.

Cliquez sur ce bouton pour revenir à la page de la table des matières.

Cliquez sur ce bouton pour passer à la première page du document.

Cliquez sur ce bouton pour passer à la page précédente.

Cliquez sur ce bouton pour passer à la page suivante.

Cliquez sur ce bouton pour passer à la dernière page du document.

Le menu de navigation dans le haut de la page vous aidera aussi à vous déplacer dans le document. Faites glisser la souris et cliquez sur les éléments de menu dans le haut de la page pour afficher et sélectionner une section.

Vous trouverez des renseignements supplémentaires sur nos sites Web en cliquant sur les liens dans le coin supérieur droit de chaque page. Les [commentaires](#) sur le rapport sont les bienvenus.

Signets

Le rapport permet l'ajout de signets.

Logiciel recommandé

Adobe Version 7.0 ou une version plus récente.

3 INTRODUCTION

7 Message du ministre

8 Message du président et chef de la direction

10 CE QUE NOUS SOMMES

12 Où vont les bénéficiaires

14 L'avenir du jeu en Ontario

22 CE QUI COMPTE LE PLUS

23 Accroître la confiance du public

24 Notre démarche pour accroître la confiance du public

26 Aperçu du rendement pour 2014-2015

27 Étude de cas : Assurer l'intégrité de la loterie

28 Étude de cas : Approvisionnement ouvert et transparent

29 Considérer les incidences sociales

30 Notre démarche liée au jeu responsable

31 Aperçu du rendement pour 2014-2015

32 Étude de cas : Sur la première ligne

33 Notre démarche pour prévenir le jeu problématique et atténuer les effets dommageables

34 Aperçu du rendement pour 2014-2015

35 Étude de cas : Jouez sensé

36 Étude de cas : Collaboration avec Credit Canada

15 NOTRE DÉMARCHE PAR RAPPORT À NOS RESPONSABILITÉS

16 Régie

17 Entrevue avec Frances Lankin

18 Interaction avec les partenaires

21 Prix, associations et engagements

37 Soutenir les employés

38 Notre démarche pour soutenir les employés

39 Aperçu du rendement pour 2014-2015

40 Étude de cas : Diversité et inclusion

41 Renforcer les collectivités

42 Notre démarche pour renforcer les collectivités

43 Aperçu du rendement pour 2014-2015

44 Étude de cas : Comité des maires des collectivités d'accueil

45 Étude de cas : Jeu de bienfaisance dans la collectivité

46 Diminuer notre empreinte

47 Notre démarche pour diminuer notre empreinte

48 Aperçu du rendement pour 2014-2015

49 Étude de cas : Objectif énergie verte

50 Étude de cas : TerraCycle Brigades®

51 À PROPOS DU RAPPORT

52 Identifier nos enjeux importants

54 Index GRI

72 NOTRE RENDEMENT

72 Retombées d'OLG pour les collectivités

Message du ministre



À titre d'organisme gouvernemental, OLG a pour mandat de produire d'excellents résultats au bénéfice de la population et de la province de l'Ontario. Ses produits d'exploitation aident la province à faire des investissements clés pour soutenir des services publics importants, comme l'éducation et les soins de santé.

OLG est tenue d'exercer ses activités de manière socialement responsable. Elle doit notamment redonner aux collectivités de la province et favoriser les répercussions positives sur l'environnement.

Cela signifie également mettre l'accent sur la prévention et l'atténuation des effets du jeu problématique. En 2014-2015, l'Ontario a alloué 38 millions de dollars provenant des produits d'OLG au financement de la prévention, du traitement et de la recherche liés au jeu problématique. OLG a en outre consacré 16 millions de dollars à son propre programme Jeu responsable. Par conséquent, le programme de jeu responsable de l'Ontario est l'un des mieux financés dans le monde.

Par les revenus qu'elle procure à la Province et ses efforts constants en matière de responsabilité sociale, OLG participe au plan économique du gouvernement visant à développer l'Ontario et à atteindre son objectif prioritaire, la croissance économique et la création d'emplois.

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

Charles Sousa
Ministre des Finances



Message du président et chef de la direction



OLG, c'est bien plus que du divertissement par le jeu. L'objectif de la Société consiste également à améliorer la vie de la population de la province, ce qui est au cœur de toutes nos actions. Nous sommes fiers de notre travail, du soutien aux joueurs que nous intégrons à tous nos secteurs d'activité à notre apport au gouvernement de l'Ontario et à nos collectivités d'accueil.

OLG a réalisé de nouvelles avancées marquantes à l'exercice 2014-2015 dans ses efforts visant à aider les joueurs et à établir son programme Jeu responsable (JR) comme l'un des plus efficaces et des mieux financés dans le monde. En 2014, la World Lottery Association, organisme d'accréditation mondial, a attribué au programme JR d'OLG le titre de meilleur programme global de jeu. De plus, tous les établissements de jeu d'OLG ont été reconnus par JR Vérifié, programme d'accréditation externe rigoureux. Notre tâche permanente est de continuer de fournir des ressources en vue de prévenir en premier lieu l'apparition de problèmes de jeu, puis à consolider la passerelle vers des services d'aide pour les personnes qui en ont besoin.

Alors qu'OLG change son modèle d'affaires, son engagement à l'égard du jeu responsable demeurera une priorité fondamentale. Et à mesure que des fournisseurs de services prendront en charge certaines activités courantes des établissements de jeu, nous exigerons des exploitants qu'ils respectent l'ensemble des politiques, des programmes et des efforts communs, actuels et futurs, liés au JR et qu'ils maintiennent l'accréditation JR Vérifié.

En plus du jeu responsable, nous sommes très fiers de participer à la réalisation des objectifs prioritaires provinciaux. Nous demeurons l'une des plus importantes sources de revenus non fiscaux du gouvernement. En 2014-2015, OLG a dégagé un profit net de 2 milliards de dollars pour le gouvernement, fonds qui contribuent au financement des services sur lesquels comptent les Ontariens.

Nos clients, nos partenaires et notre actionnaire attendent à juste titre qu'OLG exerce ses activités avec éthique et intégrité, et qu'elle intègre la responsabilité sociale à tout ce qu'elle fait. Notre apport va plus loin que les fonds que nous versons à la Province. Nous soutenons également les villes et les municipalités qui accueillent nos établissements de jeu. En 2014-2015, OLG a versé 129 millions de dollars à des collectivités, fonds qu'elles ont investis dans des domaines qui comptent pour leurs citoyens, comme la création d'emplois, la construction d'infrastructures et l'investissement dans les arts et la culture. Nous avons également consacré 6 millions de dollars à la commandite de plus de 200 festivals et événements communautaires en Ontario.

Il est essentiel à la réussite de notre entreprise de gagner et conserver la confiance de nos clients et du public. En 2014-2015, trois adultes ontariens sur quatre avaient confiance dans la capacité d'OLG de fonctionner de manière responsable. Nos activités liées à la responsabilité sociale sont un élément important sur lequel s'appuie la confiance qu'ils ont dans notre entreprise.





Employés d'OLG participant au Grand nettoyage des rivages canadiens 2015 à Clinton, Ontario.

Stephen Rigby
Président et chef de la direction

Nous sommes fiers de nos employés qui, dans toute la province, appuient les initiatives environnementales dans les collectivités dans lesquelles ils vivent, travaillent et se divertissent. Ces initiatives incluent la réduction de la consommation d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre connexes aux établissements de jeu ainsi que du papier utilisé pour les billets de loterie. Depuis 2011, OLG est une fière commanditaire provinciale du Grand nettoyage des rivages canadiens — événement du Fonds mondial pour la nature Canada. En 2014, plus de 350 employés d'OLG ont participé à des activités de nettoyage communautaires, ramassant plus de 1 000 kilogrammes de déchets sur 19 berges locales.

Nous continuerons de nous appuyer sur les progrès accomplis par notre entreprise en matière de responsabilité sociale. C'est avec plaisir que nous faisons état de ces progrès dans le présent, et troisième, rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise. Pour la deuxième année, notre rapport applique les lignes directrices du Global Reporting Initiative (GRI), initiative mondiale sur les rapports de performance. Nous continuons de nous rapprocher de notre objectif d'être parmi les meilleurs de notre secteur pour ce qui est de faire rapport des mesures de responsabilité sociale en conformité avec les pratiques exemplaires dans le monde.

LOTÉRIE

21 JEUX SPORTS ET DE LOTÉRIE SUR TERMINAL

81 PRODUITS DE LOTÉRIE *Instant*

offerts par l'entremise d'environ

9 700 

détaillants indépendants en Ontario

SALLES DE MACHINES À SOUS ET CASINOS



14 SALLES DE MACHINES À SOUS DANS DES HIPPODROMES



5 CASINOS

OLG est propriétaire et assume la responsabilité de la salle de machines à sous à Great Blue Heron Charity Casino, exploitée sous contrat.

JEU DE BIENFAISANCE



29 CENTRES DE JEU DE BIENFAISANCE

offrant des jeux de bingo électroniques et sur papier traditionnels, et des appareils TapTix (dispositifs électroniques utilisés pour jouer à des jeux sur billets à languettes)

Ce que nous sommes

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) est un organisme provincial responsable des établissements de jeu, de la vente de jeux de loterie dans la province, du site de jeu en ligne PlayOLG et de la prestation du bingo et d'autres produits de jeu électronique aux centres de jeu de bienfaisance de la province. En collaboration avec nos sociétés de gestion des contrats, qui exploitent nos quatre casinos dans des complexes de villégiature et Great Blue Heron Charity Casino, nous employons plus de 16 000 personnes en Ontario.

En 2014-2015, OLG comptait quatre secteurs isolables. Chacun de ces secteurs constitue une unité opérationnelle génératrice de produits d'exploitation distincte offrant différents produits et services.





PLAY OLG

En janvier 2015, nous avons lancé PlayOLG, notre site Web de jeu en ligne.

PlayOLG offre des jeux sur table, des jeux de machines à sous et des jeux de loterie sélectionnés. C'est le premier site de jeu en ligne en Ontario réglementé par le gouvernement provincial.



Pendant l'exercice, nous avons également commencé à collaborer avec le gouvernement de l'Ontario et le secteur des courses de chevaux à l'intégration des courses de chevaux aux activités d'OLG et à ses initiatives de modernisation.

Nous collaborons avec de nombreux fournisseurs pour soutenir les activités courantes de nos bureaux principaux et de nos unités d'affaires. Au cours des prochaines années, certaines de nos relations changeront à mesure que progressera notre modernisation et que des fournisseurs de services du secteur privé se chargeront de la gestion des activités courantes des établissements de jeu et de la loterie.

EN SAVOIR PLUS

Pour en savoir plus, voir « [L'avenir du jeu en Ontario](#) ».

Où vont les bénéfices

En vertu de la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario*, les produits nets des activités d'OLG sont versés au Trésor du gouvernement de l'Ontario. À l'exercice 2014-2015, ces fonds ont servi au fonctionnement des hôpitaux, au sport amateur, à la prévention, au traitement et à la recherche liés au jeu problématique et à d'autres programmes provinciaux prioritaires.

De plus, des fonds ont été mis à la disposition de la Fondation Trillium de l'Ontario, qui les a distribués à des organismes de bienfaisance et à des organismes sans but lucratif, et le programme Jeu de bienfaisance d'OLG a contribué directement à des associations liées au jeu de bienfaisance. Nous stimulons également l'activité économique de l'Ontario en créant des emplois, en achetant des biens et des services auprès d'entreprises locales et en effectuant des paiements aux municipalités d'accueil et aux détaillants de loterie.

À l'exercice 2014-2015, OLG a généré 3,6 milliards de dollars en activité économique en Ontario. Voici la répartition de ce montant.



*Les profits nets pour la Province correspondent à la somme que la Société retourne à la Province de l'Ontario après paiements aux partenaires et autres paiements.

**Conformément à la politique gouvernementale qui alloue 2 % des produits d'exploitation bruts prévus provenant des machines à sous d'OLG (à l'exclusion de la salle de machines à sous OLG à Great Blue Heron Charity Casino) au financement lié au jeu problématique.

1,6 MILLIARD \$ SOUTIEN DES ÉCONOMIES LOCALES

 **873,3 MILLIONS \$**
 Paiements aux plus de 16 000 employés directs et indirects***

 **129,3 MILLIONS \$**
 Paiements aux municipalités qui accueillent les établissements de jeu OLG, y compris les casinos dans les complexes de villégiature et les centres de jeu de bienfaisance

 **192,7 MILLIONS \$**
 Biens et services achetés auprès d'entreprises locales ontariennes pour soutenir les activités de jeu d'OLG (les casinos dans les complexes de villégiature et la salle de machines à sous OLG à Great Blue Heron Charity Casino sont exclus)

 **121,6 MILLIONS \$**
 Soutien des Premières Nations de l'Ontario aux fins du développement communautaire, de la santé, de l'éducation, du développement économique et du développement culturel

 **235,8 MILLIONS \$**
 Commissions versées aux détaillants de loterie

43,1 MILLIONS \$ RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

 **16,3 MILLIONS \$**
 Consacrés au jeu responsable : information des clients, élaboration de politiques et de programmes, formation du personnel et fonctionnement des Centres de ressources sur le jeu responsable

 **20,8 MILLIONS \$**
 Bénéfices du jeu de bienfaisance distribués aux organismes de bienfaisance locaux participants

 **6 MILLIONS \$**
 Commandite de festivals et d'événements communautaires locaux et des Jeux Pan Am / Parapan Am 2015 de Toronto



Il ne faut évidemment pas oublier les plus de

1,8 MILLIARD \$

EN LOTS DE LOTERIE QUI SONT ALLÉS DIRECTEMENT À NOS JOUEURS.

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

L'avenir du jeu en Ontario

OLG est la plus importante source de revenus non fiscaux de la Province – soit environ 2 milliards de dollars par année. Des modifications doivent toutefois être apportées à son modèle d'affaires actuel pour qu'il soit adapté à l'évolution du marché.

La combinaison des avancées technologiques, des changements des habitudes d'achat, des changements démographiques et de la baisse du nombre de visiteurs provenant des États-Unis menace le secteur et son apport à la Province. Si OLG continuait dans la même voie, il lui faudrait au moins 1 milliard de dollars de l'argent des contribuables pour actualiser ses offres aux clients.

Afin de relever ces défis, OLG s'emploie à moderniser ses activités afin d'améliorer l'expérience client, de créer des emplois dans le secteur du jeu et d'accroître les revenus pour la Province. Entre autres choses, la modernisation d'OLG prévoit :

- le transfert des activités courantes et du développement des immobilisations des établissements de jeu à des fournisseurs de services du secteur privé
- le transfert des activités courantes et du développement des immobilisations du réseau de loterie à un exploitant du secteur privé
- le lancement de PlayOLG, le premier site de jeu en ligne de l'Ontario réglementé par le gouvernement provincial
- la revitalisation du marché du jeu de bienfaisance avec des produits et des technologies qui dynamisent l'expérience du bingo traditionnel et attirent un public plus large
- l'intégration des courses de chevaux aux activités d'OLG en vue de favoriser l'établissement des conditions pour un secteur plus viable en Ontario
- l'assurance que les fournisseurs de services qui exploitent des activités en notre nom respectent les mêmes normes et les mêmes contrôles que nous

Alors que les exploitants du secteur privé seront responsables de certaines activités de loterie et de jeu courantes, OLG continuera d'exercer son contrôle et sa responsabilité; d'exiger la conformité aux règlements applicables établis par la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario; d'être propriétaire de l'information clé des joueurs; d'appliquer les normes de son programme Jeu responsable par l'entremise des fournisseurs de services; et de distribuer des paiements aux municipalités qui accueillent ses établissements de jeu.

EN SAVOIR PLUS

moderneolg.ca

[Téléchargez notre Plan d'affaires pour l'exercice 2015-2016](#)





NOTRE DÉMARCHE PAR RAPPORT À NOS RESPONSABILITÉS

OLG a pour objectif d'améliorer la vie de la population de l'Ontario. Nous exploitons une entreprise dynamique et efficiente qui génère des profits importants et crée des emplois de qualité – le tout à l'avantage de la population de l'Ontario, pour aujourd'hui et pour les générations futures.

La mission et les valeurs de la Société témoignent de ce qui compte pour nous en tant qu'entreprise et orientent notre action en lien avec la responsabilité sociale.

MISSION DE LA SOCIÉTÉ

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.



Des employés d'OLG présentent Tout pour ici lors du Relais de la flamme des Jeux Pan Am et Parapan Am 2015.

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.

Régie

OLG est une entreprise opérationnelle de la Province de l'Ontario. Elle a été constituée en vertu de la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario*. Elle est assujettie à diverses lois, notamment la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*. La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario est l'organisme gouvernemental qui réglemente la loterie et 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.

Un protocole d'entente énonce et clarifie le cadre des rôles, des relations, des attentes mutuelles et des mécanismes de responsabilité entre le ministre des Finances et la Société, conformément à la Directive concernant les organismes et les nominations du Conseil de gestion du gouvernement.

Le **conseil d'administration** supervise la gestion générale des affaires de la Société en conformité avec ses objectifs, énoncés dans la Loi, ses règlements, le plan d'affaires approuvé et le protocole d'entente intervenu entre la Société et le ministre des Finances. 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 en assumant ses diverses responsabilités :

- établir un processus de planification clairement défini et une orientation stratégique
- approuver le plan d'affaires annuel ainsi que les budgets d'exploitation et d'immobilisations
- définir et évaluer les risques d'entreprise
- examiner la pertinence et l'efficacité des contrôles internes en matière de gestion des risques
- évaluer le rendement du président et chef de la direction

- surveiller l'application d'un code de conduite 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
- suivre le rendement global de la Société
- se tenir au courant et participer, au besoin, aux communications avec le gouvernement de l'Ontario et d'autres intervenants
- assurer le respect des politiques clés, des lois et des règlements

Le conseil d'administration exerce ses activités par l'entremise de trois comités de travail :



Comité de régie et des ressources humaines



Comité d'audit et de gestion des risques



Comité de responsabilité sociale

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.

Le **président et chef de la direction** relève du conseil d'administration et assume la responsabilité des activités courantes d'OLG, notamment ses efforts en matière de responsabilité sociale. Il collabore avec le Comité exécutif pour l'aider à s'acquitter de ses responsabilités.

EN SAVOIR PLUS

[Voir la page Régie de notre site Web](#)

Entrevue avec Frances Lankin



Frances Lankin, présidente du Comité de responsabilité sociale du conseil d'administration d'OLG, parle du rôle d'OLG dans la société et de la participation du conseil.

Quel est le rôle du conseil d'administration à OLG en matière de responsabilité sociale?

Comme OLG est une société de la couronne de la Province de l'Ontario, son conseil d'administration a un rôle spécial qui englobe toutes les responsabilités en matière de régie d'une société cotée en bourse ainsi que la responsabilité de servir la Province et sa population, conformément à la lettre de mandat du gouvernement à l'intention d'OLG.

Le conseil supervise les questions liées à la responsabilité fiduciaire et sociale, et veille à ce qu'OLG remplisse son mandat. Le Comité de responsabilité sociale travaille avec différents services d'OLG pour assurer la réalisation de l'examen des sujets qui nous préoccupent, comme le jeu responsable, la confiance du public et les répercussions sur l'environnement.

Nous voulons comprendre les activités et les plans d'OLG et, à mesure que de nouvelles questions surgissent, savoir comment elles sont gérées.

Qu'est-ce que cela représente pour vous, comme membre du conseil, être une entreprise responsable?

OLG n'est pas seulement une entreprise axée sur le jeu et les possibilités de jeu, et est plus qu'une entreprise qui génère des revenus, même si ces revenus vont à des causes extrêmement importantes qui soutiennent une vie communautaire saine et dynamique. Nous savons qu'avec le jeu vient la possibilité de dommage social, et nous devons aider les gens à maîtriser leur comportement face au jeu et réduire au maximum son effet négatif sur eux et leur famille.

OLG procure du soutien pour aider les personnes en crise, mais ce que nous voulons avant tout, c'est prévenir l'apparition des problèmes. Nous voulons intégrer des mesures relatives au jeu responsable directement dans l'expérience de jeu, car nous savons que cela fait toute une différence pour les joueurs et que c'est beaucoup plus productif que d'attendre et d'intervenir lorsqu'un problème surgit.

Où OLG peut-elle avoir l'effet le plus favorable sur la société?

OLG a la responsabilité de redonner aux collectivités, et la responsabilité sociale d'entreprise est intégrée à ses plans. Alors que nous progressons dans notre modernisation, nous apportons un modèle de fonctionnement renouvelé aux collectivités et établissons de nouveaux partenariats avec elles dans des domaines comme les possibilités d'emploi et les modes de réinvestissement des produits du jeu. OLG peut aussi être un modèle de bonne entreprise citoyenne dans ces collectivités en réduisant au maximum son empreinte environnementale, préservant la sécurité de ses employés et du public, et soutenant les organismes de bienfaisance et les événements locaux.

Parallèlement, OLG a une occasion unique de changer les choses dans le domaine du jeu en ligne. Nous avons conçu PlayOLG pour qu'il soit sûr et équitable et comprenne des éléments de prévention des problèmes de jeu. La difficulté consiste à trouver le juste équilibre entre l'expérience de jeu et les mesures liées au jeu responsable de manière que les gens reviennent jouer sur notre site.

Quel rôle jouera la régie pour assurer la légitimité et la prospérité futures de la Société?

Le conseil continuera de superviser la croissance et la prospérité de la Société, et de veiller à ce que les fruits de sa réussite soient remis aux collectivités de l'Ontario. C'est le mandat d'OLG, et le conseil joue un rôle central dans sa réalisation, en partenariat avec la direction et le personnel de la Société.

Interaction avec les partenaires

Le dialogue constant avec nos partenaires est essentiel à la réalisation de notre mission et de nos engagements. Il nous aide à établir l'ordre de priorité des enjeux de grande importance, à élaborer les stratégies et les plans d'action appropriés, et à accroître la confiance.

Nous définissons nos principaux groupes de partenaires comme étant ceux qui ont la plus grande influence sur OLG et (ou) qui sont les plus touchés par nos activités, selon ce que détermine la schématisation des partenaires. Le tableau ci-dessous présente nos modes d'interaction avec les partenaires clés à l'exercice 2014-2015, certains des enjeux clés soulevés pendant nos interactions et nos réactions.

PRINCIPAUX GROUPES DE PARTENAIRES	FRÉQUENCE DES INTERACTIONS	TYPES D'INTERACTION	ENJEUX CLÉS	CE QUE NOUS FAISONS
Employés d'OLG	Continues	<ul style="list-style-type: none"> Intranet InsideOLG Bulletins des employés, Modernization Minute et forums d'information Programme Future Ready en soutien des employés pendant la transition d'OLG Formation Sondage sur le jeu responsable (JR) Diversité et inclusion 	<ul style="list-style-type: none"> Soutien pendant la modernisation Formation et perfectionnement Rémunération Jeu responsable 	Soutien des employés Prise en compte des incidences sociales
Joueurs	Continues Sondage annuel	<ul style="list-style-type: none"> Panels et groupes de discussion avec des clients et sondages JR : brochures, affiches, messages numériques et outils du joueur Interactions avec le Service à la clientèle Centres de ressources sur le jeu responsable Programme d'autoexclusion volontaire Depasserseslimites.ca (maintenant JouezSense.ca) et PlayOLG.ca 	<ul style="list-style-type: none"> Information et sensibilisation des joueurs liées au jeu problématique Éthique : publicité et promotion Assistance des clients, notamment soutien et références liés au JR Conception des jeux et des établissements, notamment l'intégrité des jeux 	Prise en compte des incidences sociales
Commission des alcools et des jeux de l'Ontario	Continues	<ul style="list-style-type: none"> Consultation formelle Réunions, séances d'information et présentations régulières Table ronde sur la politique provinciale Audits / examens 	<ul style="list-style-type: none"> Politiques et normes du JR Transparence et information 	Prise en compte des incidences sociales

Centre de toxicomanie et de santé mentale	Continues	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation continue • Conception et prestation de la formation • Collaboration à la recherche • Protocole d'entente 	<ul style="list-style-type: none"> • Formation des employés au JR • Recherche sur le JR • Élaboration de politiques et de programmes JR 	Prise en compte des incidences sociales
Conseil du jeu responsable	Continues	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation continue • Centres de ressources sur le jeu responsable présents aux établissements de jeu et aux centres de jeu de bienfaisance • Participation aux programmes d'accréditation <i>JR vérifié</i> pour le jeu en établissement et le jeu en ligne • Protocole d'entente 	<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 de politiques et de programmes JR 	Prise en compte des incidences sociales
Échanges sur la recherche en jeu de l'Ontario	Continues	<ul style="list-style-type: none"> • Traduction et échange de connaissances (p. ex., recension des écrits, synthèse des résultats de recherche) • Gestion de projets de recherche • Coordination des demandes d'accès aux établissements de jeu d'OLG de la part de chercheurs • Services de consultation • Tables rondes / séances de réflexion 	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation par les pairs de projets de recherche, distribution de fonds et évaluation des résultats visés • Enjeux liés au jeu, au jeu problématique et au JR • Nouveaux enjeux en matière de jeu 	Prise en compte des incidences sociales
Municipalités d'accueil	Continues	<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 • Événements de reconnaissance des collectivités • Commandite d'événements et de festivals communautaires • Présence d'OLG et allocutions, événements des chambres de commerce, déjeuners du maire, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Présence d'OLG dans la collectivité • Apports financiers aux municipalités d'accueil • Modernisation 	Renforcement des collectivités

Premières Nations de l'Ontario	Continues	<ul style="list-style-type: none"> • Participation et communication continues • Commandite d'événements et de festivals • Siège au conseil d'administration d'OLG 	<ul style="list-style-type: none"> • Distribution financière aux Premières Nations de l'Ontario • Apports financiers aux communautés des Premières Nations qui accueillent un établissement de jeu • Modernisation • Jeu responsable 	Renforcement des collectivités
Organismes de bienfaisance	Continues	<ul style="list-style-type: none"> • Dons de charité • Réunions sous l'entremise de l'Ontario Charitable Gaming Association • Participation et soutien : événements communautaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Profits provenant des activités des centres de jeu de bienfaisance versés aux organismes de bienfaisance 	Renforcement des collectivités
Partenaires commerciaux et fournisseurs de services (chaîne d'approvisionnement, détail et approvisionnement)	Continues	<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) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilisation des détaillants et des exploitants - JR et RSE • Interaction avec les exploitants de jeu de bienfaisance, notamment les membres de la Commercial Gaming Association of Ontario • Transparence • Critères environnementaux, sociaux et économiques pour l'approvisionnement, le cas échéant 	Renforcement des collectivités
WWF-Canada	Continues	<ul style="list-style-type: none"> • Commandite et participation : programmes environnementaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Consommation d'énergie • Consommation de papier • Partenariats sur le développement durable 	Diminution de notre empreinte

EN SAVOIR PLUS

Les commentaires relatifs à notre rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise ont été obtenus auprès de divers groupes de partenaires à l'aide de notre analyse de la pertinence annuelle.

Pour en savoir plus, voir « [Identifier nos enjeux importants](#) ».

Prix, associations et engagements

PRIX



Prix Best Overall Responsible Gambling Program

attribué par la World Lottery Association (WLA) (Novembre 2014)

Attribué aux deux ans, le prix reconnaît l'excellence en matière de jeu responsable et récompense la société de jeu et de loterie ayant le meilleur programme dans son ensemble parmi plus de 140 organismes membres dans le monde. L'admissibilité au grand prix est réservée aux exploitants qui détiennent une accréditation de niveau 4, le niveau le plus élevé de la WLA.



Prix canadiens d'excellence en formation —
Prix Argent pour le Programme de formation au jeu responsable destiné aux employés, Jeu (programme élaboré à l'exercice 2014-2015, prix annoncé en août 2015)

Les Prix canadiens d'excellence en formation de l'Institut pour la performance et l'apprentissage récompensent les programmes de formation novateurs élaborés au Canada qui comprennent des normes de compétences professionnelles en apprentissage en milieu de travail et valident l'utilisation des pratiques exemplaires pour accroître le succès en affaires.

CERTIFICATIONS ET ACCRÉDITATIONS

Accréditation de niveau 4 de la World Lottery Association attribuée en 2011 et renouvelée en 2014 (valide jusqu'en 2017)

Accréditation *JR vérifié*, programme d'accréditation JR le plus rigoureux du monde, attribuée aux 19 établissements de jeu OLG

Associations et engagements où OLG occupe un poste, participe à des projets, siège à des comités, fournit un financement important et (ou) retire une valeur stratégique pour la Société

- 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
- Canadian Gaming Association
- Centre canadien pour la diversité et l'inclusion
- Association canadienne du marketing
- Chambres 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
- Festivals et événements en Ontario
- Partners in Project Green de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto
- Bureau de la publicité interactive du Canada
- Société de la loterie interprovinciale
- Association de la recherche et de l'intelligence marketing
- Ontario Restaurant, Hotel and Motel Association
- Chambre de commerce de Toronto
- World Lottery Association



CE QUI COMPTE LE PLUS

Le rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise (RSE) d'OLG met l'accent sur les enjeux économiques, sociaux et environnementaux qui importent le plus à notre entreprise et à la population de l'Ontario, ainsi que l'a montré la consultation des partenaires et nos propres processus de régulation, de gestion des risques et commerciaux.

Chaque année, nous analysons nos ordres de priorité pour nous assurer d'avoir une compréhension actuelle des enjeux de première importance. En 2015, nous avons confié à une tierce partie le mandat d'examiner notre analyse de l'année précédente et de déterminer l'ordre de priorité en matière de RSE au moyen d'une série d'entrevues, de réunions et d'ateliers avec des partenaires internes et externes. Voir « [Identifier nos enjeux importants](#) ». pour en savoir plus. Ainsi, le rapport RSE de cette année s'articule autour des 10 priorités (ou « enjeux importants ») classées sous les cinq piliers ci-dessous.



Accroître la confiance du public

- Intégrité des employés et des fournisseurs
- Transparence et information



Considérer les incidences sociales

- Politiques et programmes de jeu responsable
- Prévention du jeu problématique
- Atténuation des effets dommageables
- Mobilisation de l'employé, du détaillant et de l'exploitant - JR



Soutenir les employés

- Mobilisation et perfectionnement de notre personnel



Renforcer les collectivités

- Apports financiers à la Province et aux économies locales
- Relations et soutien communautaires



Diminuer notre empreinte

- Gestion de l'énergie et des ressources

L'analyse de la pertinence de cette année incluait des entrevues avec des représentants des organismes suivants : Commission des alcools et des jeux de l'Ontario, Centre de toxicomanie et de santé mentale, Chinese Family Services of Ontario, Credit Canada, Échanges sur la recherche en jeu de l'Ontario, Conseil du jeu responsable, Lakeridge Health, WWF-Canada et Programme de conscientisation sur les problèmes de jeu chez les jeunes du YMCA.

EN SAVOIR PLUS

L'orientation stratégique d'OLG et les risques principaux sont présentés dans le [Plan d'affaires 2015-2016 d'OLG](#).

Voir « [Identifier nos enjeux importants](#) ».

Accroître la confiance du public



Greg McKenzie, chef de l'exploitation

À titre d'organisme gouvernementale, OLG est imputable à la Province et à la population de l'Ontario pour les résultats qu'elle obtient et sa façon d'exercer ses activités. Elle est tenue de respecter des normes élevées et de s'employer sans arrêt à accroître la confiance du public.

L'attention que nous portons à l'intégrité du jeu, au jeu responsable, aux retombées dans les collectivités et au bien-être des employés est essentielle pour mériter et conserver cette confiance.

Parallèlement, nous avons besoin de la ferme volonté de chaque membre de notre organisation d'appliquer nos valeurs chaque jour : agir avec responsabilité, agir avec intégrité et traiter avec respect nos clients, nos employés, nos partenaires et la population de l'Ontario.



NOS PRIORITÉS

- Intégrité des employés et des fournisseurs
- Transparence et information



NOTRE DÉMARCHE POUR ACCROÎTRE LA CONFIANCE DU PUBLIC

OLG exerce ses activités dans un cadre réglementaire rigoureux qui applique les lois régissant le jeu, la vie privée, la vente aux mineurs, la lutte contre le blanchiment d'argent et autres lois. Son équipe de conformité gère les enjeux réglementaires et de conformité et s'assure que nous disposons des politiques et des contrôles appropriés. L'équipe relève du Comité d'audit et de gestion des risques du conseil d'administration.

Toutefois, pour conserver la confiance de nos partenaires, nous devons faire plus que simplement suivre les règles. Nos valeurs d'entreprise et notre structure de politiques, de programmes et de procédures visent à promouvoir une culture d'intégrité et de comportement éthique dans laquelle chaque employé sait ce qu'il doit faire en toute situation et agit en conséquence.

Si les employés suspectent une activité contraire à l'éthique, frauduleuse ou illégale, ils sont encouragés à en parler à leur chef ou aux représentants des Ressources humaines. S'ils le préfèrent, ils peuvent également composer

le numéro de la ligne du service de signalement indépendant et anonyme, « L'intégrité, c'est essentiel ». OLG reconnaît le droit de chaque employé de dénoncer un acte répréhensible en étant protégé contre les représailles, et donne à chaque employé soupçonné d'un tel acte la possibilité de se faire entendre.

Nous respectons des normes élevées de communication de l'information et de transparence, ainsi que les exigences de protection des renseignements personnels et de secret des affaires. Les communications publiques sont affichées sur notre site Web d'entreprise. Elles incluent les rapports annuels, les plans d'affaires, la présentation des salaires et des frais de déplacement, et de l'information détaillée sur les transactions de loterie. Nous appliquons également des processus d'approvisionnement transparents et concurrentiels conformes à la Directive en matière d'approvisionnement du gouvernement de l'Ontario, s'il y a lieu.

POLITIQUES / PROGRAMMES / PROCÉDURES CLÉS	DESCRIPTION
Intégrité et conduite professionnelle des employés	<ul style="list-style-type: none"> • Chaque employé doit accuser réception du <i>Code de conduite professionnelle</i> d'OLG et reconnaître qu'il le comprend. • Un Code de conduite en matière de jeu responsable a été adopté en juin 2015 et s'applique à tous les employés. • Il est interdit aux employés d'OLG de participer à des jeux de loterie, à des jeux en ligne et à des jeux aux salles de machines à sous, aux casinos et aux centres de jeu de bienfaisance qu'exploite OLG. • La ligne « L'intégrité, c'est essentiel » est à la disposition de tous les employés et fournisseurs et permet de signaler dans l'anonymat les activités qu'ils suspectent contraires à l'éthique, frauduleuses ou illégales.
Intégrité du jeu	<ul style="list-style-type: none"> • Des politiques et des programmes sont appliqués pour assurer l'intégrité du jeu et la conformité avec les règlements de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO). • Les détaillants de loterie doivent se conformer à notre Code de conduite des détaillants de loterie et à notre programme de conformité. • Le système d'analyse et de récupération de données de pointe DART (Data Analysis and Retrieval Technology) soutient la sécurité des loteries, la protection des clients et la détection de la fraude.

Approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> • Les possibilités sont affichées, le cas échéant, sur MERX^{MC}, service de soumission électronique utilisé pour faire des affaires avec le secteur public et les organismes gouvernementaux du Canada. • Les fournisseurs peuvent avoir l'obligation de s'inscrire auprès de la CAJO.
Protection des mineurs	<ul style="list-style-type: none"> • Des limites d'âge sont établies pour tous les types de jeu (19 ans pour le jeu aux machines à sous et de casino, et 18 ans pour le jeu de bienfaisance et le jeu de loterie). À PlayOLG, les joueurs doivent être âgés d'au moins 18 ans pour s'inscrire et jouer à des jeux de loterie; ils doivent être âgés d'au moins 19 ans pour s'inscrire et jouer à des jeux de machines à sous et de casino. • Une politique « Nous vérifions l'âge des moins de 30 ans » est en vigueur aux salles de machines à sous et aux casinos. • Nous utilisons un programme « Faux client » pour examiner si les détaillants de loterie et leurs employés vérifient la carte d'identité avec photo des personnes qui semblent âgées de moins de 25 ans.
Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes	<ul style="list-style-type: none"> • Des politiques et des procédures complètes sont en place en vue de détecter et d'empêcher des personnes d'effectuer des opérations suspectes, notamment du blanchiment d'argent. • Nous collaborons avec la CAJO et la Police provinciale de l'Ontario à former les employés en contact direct avec les clients à reconnaître et signaler les activités suspectes.
Respect de la vie privée	<ul style="list-style-type: none"> • Des considérations en matière de protection de la vie privée sont intégrées à la conception et à l'architecture des systèmes et des processus administratifs, en conformité avec la loi et les principes de la « conception de la vie privée » encouragés par la Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario. • Le groupe des Services d'accès à l'information et de protection de la vie privée d'OLG fournit des avis, effectue des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et fait enquête sur les infractions et les plaintes qui sont signalées.
Plaintes concernant les activités commerciales	<ul style="list-style-type: none"> • Le Centre de soutien OLG permet au public de soumettre des plaintes sur nos activités opérationnelles. • Nous avons élaboré des politiques et des procédures d'exploitation qui assurent que toutes les plaintes sont reçues, consignées et traitées de manière appropriée.
Accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> • Les normes adoptées en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario orientent nos activités liées au service à la clientèle, à l'information et aux communications, à l'emploi, au transport et à la conception des espaces publics.

EN SAVOIR PLUS

Pour en savoir plus sur les [communications publiques](#) et les [pratiques d'approvisionnement](#) d'OLG, consulter olg.ca.

2014-2015

Aperçu du rendement

99 831 appels de clients ont été reçus au centre de soutien OLG.

Les demandeurs veulent le plus souvent des faits concernant nos produits, et la confirmation que les activités d'OLG reposent sur l'intégrité, que les loteries sont conçues de manière équitable et que les probabilités sont mathématiquement correctes.

2,8 % des réclamations de lot de loterie

représentant 1,2 % des paiements ont été considérés comme des gains de personnes liées à OLG et, par conséquent, ont fait l'objet d'une enquête indépendante. La politique d'OLG exige que ces réclamations de lot soient annoncées publiquement sur son site Web et que le lot soit retenu pendant 30 jours pour permettre à quiconque a des doutes de se manifester.

100 %

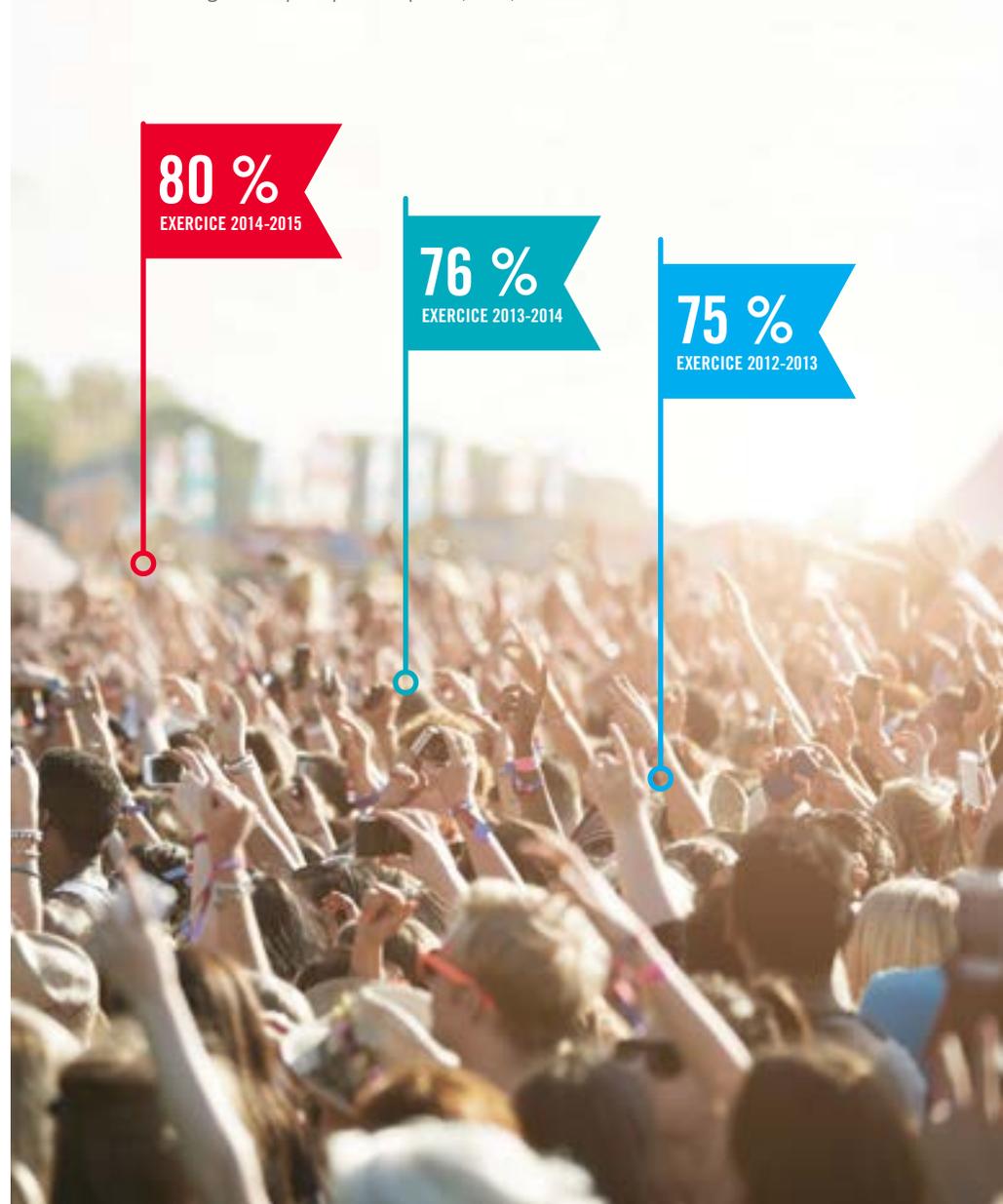
Conformité d'OLG aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

En 2014-2015, notre équipe s'est employée à rendre conforme à la norme WCAG 2.0 (niveau A) les sites Web d'OLG et leur contenu. Il s'agissait d'intégrer plus de 20 fonctions liées à la police de caractères, au redimensionnement du texte, au contraste des couleurs, à l'annotation des photos, aux équivalents textuels au contenu non textuel et plus encore.

CONFIANCE DU PUBLIC DANS OLG

Personnes qui estiment qu'OLG fait tout ce qui est possible pour assurer la sécurité, l'équité et la détection de la fraude

(Source : Sondage sur la perception du public, OLG, mars 2015)



ÉTUDE DE CAS

Assurer l'intégrité de la loterie

Quelque 817 millions de billets de loterie ont été vendus en Ontario à l'exercice 2014-2015, et OLG a attribué plus de 1,8 milliard de dollars en lots. Les gens s'amuse à rêver à la manière dont un gain à la loterie pourrait améliorer leur vie, et nous sommes une source fiable qui leur permet de jouer aux jeux qu'ils aiment.

Un effort important est investi dans la protection de l'intégrité de notre système de loterie. OLG impose un [Code de conduite des détaillants de loterie](#) rigoureux à tous les détaillants de loterie, code qui précise qu'il est interdit de jouer au travail. Les détaillants liés par contrat à OLG pour vendre des produits de loterie n'ont pas le droit d'acheter des billets de loterie ni d'obtenir des lots à leur propre point de vente. Ceux qui contreviennent à nos politiques sont sujets à des pénalités croissantes, notamment la révocation de leur droit de vendre des billets de loterie.

« La vente de billets de loterie suscite de l'achalandage dans nos magasins et représente une part importante de nos activités. Nous respectons les règles qu'OLG a mises en place pour les détaillants. Il est aussi essentiel pour nous que pour OLG que les clients aient confiance dans les jeux de loterie et dans la façon dont ces jeux sont exploités. »

Steve Pitts, directeur du Marketing, Mac's Convenience Stores

OLG publie de l'information sur les gains à la loterie de 1 000 \$ ou plus. Toutes les réclamations de lot de 10 000 \$ ou plus sont transmises à notre équipe du Service des Enquêtes, qui vérifie si elles sont légitimes. Les réclamations de lot élevé de la part de personnes liées à OLG (p. ex., détaillant de loterie ou employé d'un détaillant et les membres de leur

famille immédiate) font l'objet d'une enquête indépendante et le lot est retenu pendant 30 jours.

L'unité des Enquêtes légales d'OLG surveille l'activité au terminal de loterie et effectue des analyses de données en appui aux enquêtes sur les loteries. L'équipe se sert du système d'analyse et de récupération de données de pointe DART pour examiner des milliards de transactions en quelques secondes. DART nous permet de repérer les scénarios qui signalent un comportement ou une réclamation susceptibles d'être frauduleux.

De plus, notre ligne sans frais (1-800-387-0098) permet au public de signaler en toute confidentialité les actions suspectes des détaillants. Cette information fait immédiatement l'objet d'une intervention du personnel de l'unité des Enquêtes du Bureau de la protection des joueurs, qui collabore étroitement avec la Police provinciale de l'Ontario.

EN SAVOIR PLUS

Pour en savoir plus sur [l'intégrité de la loterie](#), consulter [olg.ca](#).



ÉTUDE DE CAS

Approvisionnement ouvert et transparent

Dans le cadre de la modernisation d'OLG, certaines activités courantes des établissements de jeu seront transférées à des fournisseurs de services du secteur privé. Nous prenons des mesures rigoureuses pour que la sélection de ces fournisseurs de services se fasse de manière équitable, ouverte et transparente pour tous les fournisseurs. Ces mesures comprennent notamment le recrutement d'un surveillant de l'équité impartial, PPI Consulting, ayant pour mandat la supervision de l'intégrité et de l'équité du processus d'approvisionnement.

Le processus d'approvisionnement stratégique comprend trois étapes

- i. L'étape de **la demande d'information** nous aide à recueillir de précieux renseignements auprès du secteur, des partenaires et des fournisseurs de services éventuels sur la façon d'aborder le jeu dans le marché de l'Ontario et sur les risques possibles liés à l'approvisionnement.
- ii. L'étape de **l'appel de présélection** est documentée par la demande d'information et cible les organismes capables de dispenser les services courants requis.
- iii. L'étape de **la demande de propositions** donne la possibilité aux entreprises présélectionnées de présenter des soumissions officielles. Les demandes de propositions sont uniquement distribuées aux organismes présélectionnés. Nous évaluons les soumissions en fonction d'un certain nombre de critères, comme le mode de fonctionnement, la façon d'envisager la main-d'œuvre et les finances.

PPI Consulting soumet un rapport d'attestation à la fin de chaque étape. En septembre 2015, à la suite de la sélection de Ontario Gaming East Limited Partnership à titre de fournisseur de services pour le Regroupement de zones de jeu de l'Est, PPI a écrit ce qui suit dans son rapport : « À titre de surveillant de l'équité pour la demande de propositions 1415-007 portant sur le Regroupement de zones de jeu 2 (Est) émise par OLG, nous attestons que les principes d'ouverture, d'équité et de transparence ont été, à notre avis, correctement établis et maintenus dans l'ensemble de la demande de propositions. En outre, nous n'avons été informés d'aucune question soulevée pendant le processus qui nuirait à l'équité de l'initiative. » [traduction]

EN SAVOIR PLUS

Pour en savoir plus sur l'état de notre processus d'approvisionnement lié à la modernisation, consulter moderneolg.ca.

Considérer les incidences sociales



Paul Pellizzari, directeur administratif, Politique et Responsabilité sociale

Pour la plupart des gens, le jeu est amusant et divertissant, et nous faisons de notre mieux pour qu'il le reste. Cependant, une petite proportion de joueurs sont à risque de développer un problème de jeu ou sont considérés comme des joueurs problématiques.

La prévention et l'atténuation des effets du jeu problématique font partie du mandat d'OLG – pour le bien des gens eux-mêmes et de la collectivité en général et pour celui de notre entreprise.

Une entreprise durable a besoin d'une clientèle durable, c'est-à-dire de personnes qui peuvent jouer sainement pendant leur vie adulte et dont le comportement ne nuit pas à leur situation financière, à leur santé mentale et physique ou à leurs relations personnelles.

NOS PRIORITÉS



- Politiques et programmes de jeu responsable (JR)
- Mobilisation de l'employé, du détaillant et de l'exploitant - JR
- Prévention du jeu problématique
- Atténuation des effets dommageables



NOTRE DÉMARCHE LIÉE AU JEU RESPONSABLE

POLITIQUES ET PROGRAMMES DE JEU RESPONSABLE

Nous reconnaissons que le jeu comporte des risques. C'est pourquoi il est important pour les joueurs de comprendre le fonctionnement de nos jeux, de connaître la différence entre un mythe et un fait, de reconnaître leurs habitudes de jeu et de savoir où et quand obtenir de l'aide si un problème de jeu les inquiète.

En partenariat avec le gouvernement et des organismes indépendants, OLG fournit de l'information et des outils pour favoriser la prévention du jeu problématique et aider les joueurs à prendre des décisions éclairées. À l'intention de ceux qui ont des problèmes de jeu, nous dispensons du soutien et formons des partenariats avec des organismes et des spécialistes mieux à même de les servir directement.

Notre programme Jeu responsable (JR) comprend des politiques et des initiatives adaptées à chaque secteur d'activité et intégrées à leurs processus courants. Le programme JR repose sur des données probantes et est conçu et mis en œuvre en collaboration avec le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CTSM), le Conseil du jeu responsable (CJR), Échanges sur la recherche en jeu de l'Ontario (ERJO), la Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique et Credit Canada.

OLG a conclu un protocole d'entente complet avec le CTSM, le CJR et ERJO, et a collaboré avec ces organismes à de nombreuses initiatives JR. Ces trois organismes nous ont grandement aidés à intégrer à PlayOLG des fonctions et du contenu significatifs.

Le gouvernement nous a confié le mandat de continuer d'être un chef de file en matière de programme JR. Ainsi, le Conseil du jeu responsable a attribué aux 19 salles de machines à sous OLG et casinos OLG l'accréditation *JR vérifié*, la plus rigoureuse du monde.

MOBILISATION DE L'EMPLOYÉ, DU DÉTAILLANT ET DE L'EXPLOITANT - JR

OLG considère le JR comme un prolongement d'un bon service à la clientèle et exige que tous les employés en contact direct avec les clients, notamment le personnel du Centre de soutien, du Centre des prix et du jeu de bienfaisance, reçoivent une formation appropriée. Élaborée en collaboration avec le CTSM, la formation porte sur la façon de reconnaître les signes annonciateurs d'un problème de jeu, d'y réagir et d'en faire rapport. La formation au JR des détaillants de loterie est intégrée à la formation obligatoire qu'ils reçoivent en vue de vendre des produits de loterie, ce qui fait du JR un élément clé des ventes de loterie.

Nous utilisons des sondages annuels sur le JR des employés et des outils de suivi auprès des clients pour évaluer l'efficacité de la formation et apporter des améliorations.

Alors qu'elle transmet certaines activités courantes des salles de machines à sous, des casinos et des loteries à des fournisseurs de services du secteur privé, OLG devra s'assurer que ces exploitants respectent nos normes liées au JR. En plus de l'obligation de se conformer aux règlements de la CAJO, les conventions d'exploitation incluront des conditions détaillées relatives au JR, notamment l'accréditation *JR vérifié* de tierces parties pour le jeu en établissement et le jeu en ligne et, pour la loterie, l'accréditation de la World Lottery Association.

EN SAVOIR PLUS

[Politiques et programmes sur le jeu responsable](#)

(Ce document n'est pas disponible actuellement en français)

[World Lottery Association](#) (Site en anglais seulement)

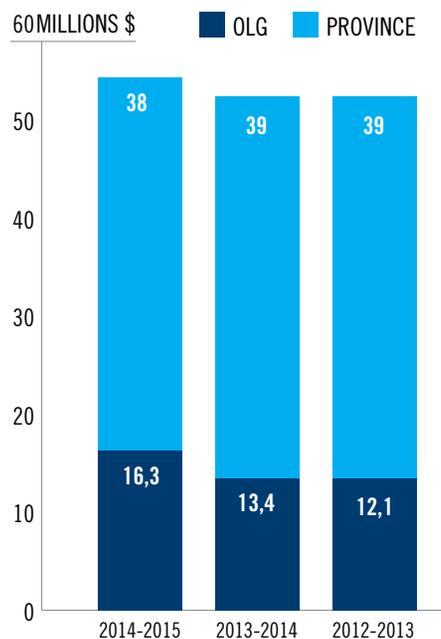
2014-2015

Aperçu du rendement

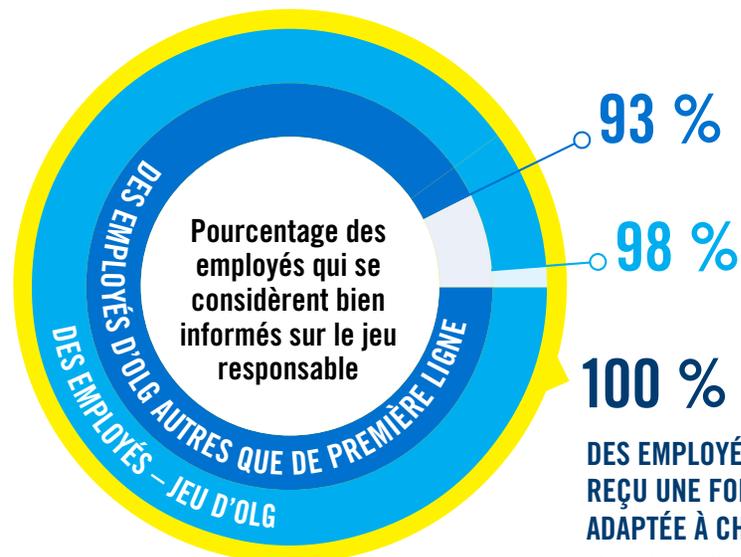
Plus de 300 détaillants de loterie ont consulté la borne interactive C'est payant de savoir au salon Convenience U CARWACS pour en savoir plus sur le jeu responsable.

92 réunions des équipes JR des établissements ont eu lieu. Chaque établissement compte une équipe JR qui se réunit au moins quatre fois par année.

Financement du jeu responsable



Aux établissements de jeu, nous demandons une pièce d'identité aux clients qui semblent âgés de moins de 30 ans. Les employés d'OLG sont formés à détecter les fausses pièces d'identité et ont accès à la technologie pour vérifier l'âge d'un client sur la pièce d'identité qui leur est présentée. Grâce à la diligence des employés, l'entrée aux établissements de jeu qu'exploite OLG a été refusée à 1 320 mineurs en 2014-2015.



(Source : Sondage annuel des employés sur le JR)

DES EMPLOYÉS D'OLG ONT REÇU UNE FORMATION AU JR ADAPTÉE À CHAQUE RÔLE,

d'une durée allant de 30 minutes à quatre heures par personne. Cette formation a également été dispensée à plus de 1 200 employés des centres de jeu de bienfaisance, qui l'ont suivie en ligne.



La World Lottery Association a accordé la première place mondiale au programme JR d'OLG en 2014. Des éléments du programme JR ont également été cités comme exemples de pratiques exemplaires pour la recherche, l'information des joueurs, les canaux de jeu à distance, la mobilisation des partenaires et l'établissement de rapports et de mesures.

EN SAVOIR PLUS

Pour voir plus de données sur le rendement du JR pour 2014-2015, consulter olg.ca

[Jeu responsable - Feuille de pointage 2014-2015](#)

[Jeu responsable - Rapport d'étape 2014-2015](#)

[Jeu responsable - Mesure de la sensibilisation et des résultats 2014-2015](#)

ÉTUDE DE CAS

Sur la première ligne

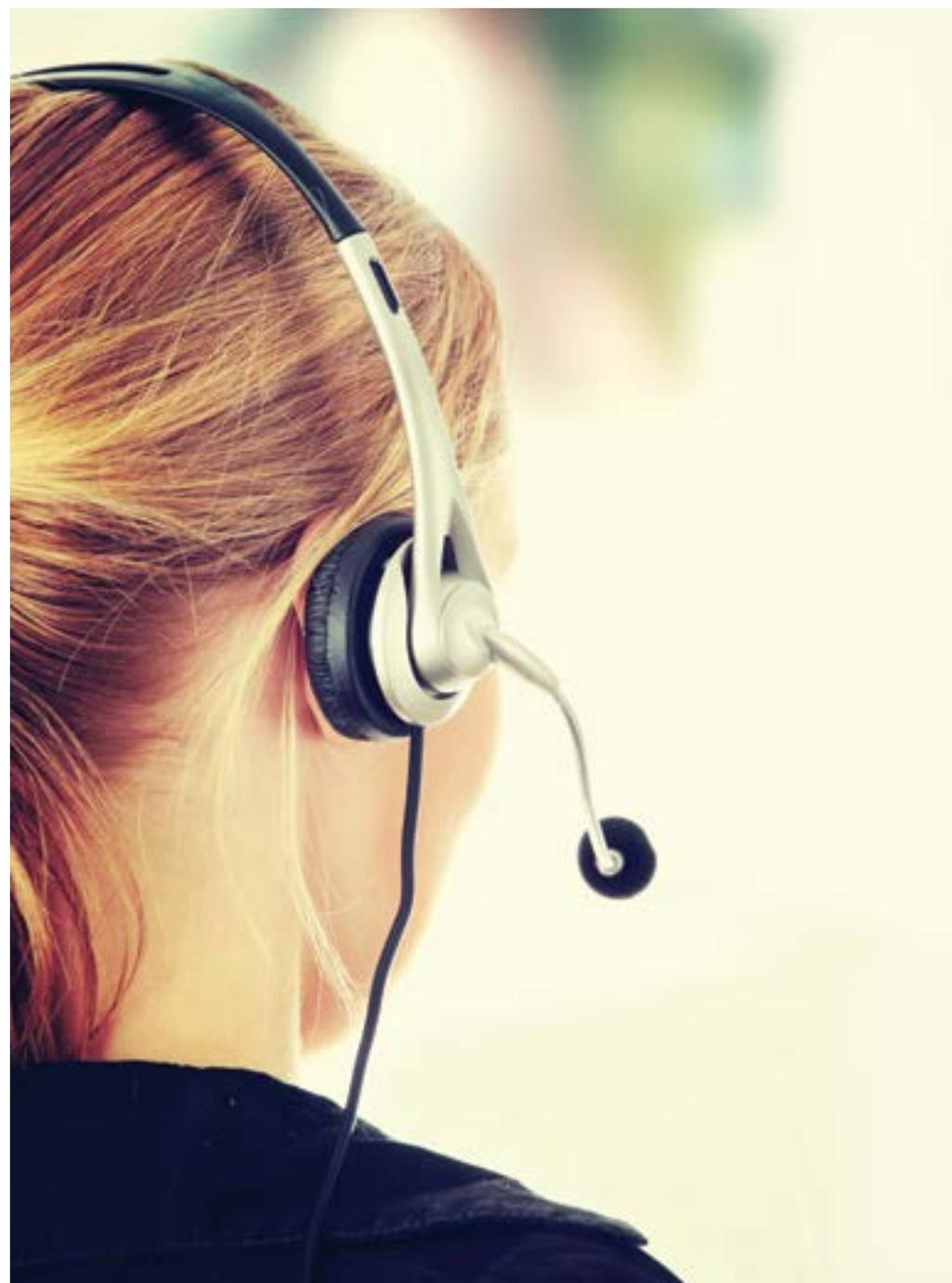
Le Centre de soutien d'OLG est au service de tous les secteurs d'activité, et lorsqu'un client fait connaître une préoccupation, il peut y répondre, quel que soit le type de jeu. Le personnel doit donc être bien formé à tous les types de jeu et avoir accès vite et facilement aux outils et à l'information. Il doit également savoir comment reconnaître les comportements de jeu risqués et offrir du soutien.

OLG a fait appel au CTSM pour qu'il l'aide à élaborer le contenu principal pour la formation du Centre de soutien en exploitant le modèle « reconnaître, réagir, rapporter », à la base des modules de formation au JR dans d'autres secteurs d'activité. Le CTSM a aussi élaboré la formation avancée pour les employés qui traitent les appels les plus sérieux, comme les appels de joueurs en détresse ou qui manifestent des comportements alarmants (c.-à-d., des signes de jeu problématique).

« La formation du CTSM est très utile aux employés de première ligne. Nous tirons aussi profit de discussions régulières avec le CTSM visant à résoudre des problèmes et à développer des méthodes pour empêcher que ces problèmes nous affectent personnellement. »

Sarah Huckson, chef d'équipe, Centre de soutien OLG

En raison du lancement de PlayOLG, le CTSM a conçu et livré une formation au JR spéciale destinée à préparer le personnel du Centre de soutien à traiter des problèmes liés au jeu en ligne. Le personnel a également été formé à l'accès à de nouveaux outils, comme Bet Buddy, logiciel d'analyse des clients unique qui attribue un profil de risque aux joueurs et émet des recommandations sur le jeu avec risque approprié fondées sur leurs habitudes de jeu.



NOTRE DÉMARCHE POUR PRÉVENIR LE JEU PROBLÉMATIQUE ET ATTÉNUER LES EFFETS DOMMAGEABLES

PRÉVENTION DU JEU PROBLÉMATIQUE

À l'aide d'initiatives comme le site Web *DepasserSesLimites* (maintenant *JouezSensé*) et les annonces et brochures *C'est payant de savoir*, et des efforts de son personnel qualifié, OLG informe les joueurs sur le fonctionnement des jeux, la façon de jouer sainement et la reconnaissance des signes du jeu problématique. Tous les établissements de jeu d'OLG comptent un Centre de ressources sur le jeu responsable (CRJR). Huit de ces centres sont à services complets et dotés en personnel par le Conseil du jeu responsable. Au 31 mars 2015, 16 casinos et salles de machines à sous et 23 centres de jeu de bienfaisance disposaient d'un CRJR libre-service. Les programmes d'information sont largement interactifs et conçus pour mobiliser les gens.

Grâce à des avancées technologiques, nous mettons en place des outils de gestion personnelle du jeu, comme des applications interactives ou des options permettant de fixer des limites de temps et d'argent pour certaines formes électroniques de jeu. PlayOLG et notre nouvel outil *Jouez sensé*, piloté par OLG à la salle de machines à sous OLG à Georgian Downs, comprennent certaines des techniques les plus avancées. L'analyse des données de PlayOLG procure à nos joueurs une cote de risque et des recommandations qui les aident à comprendre et à gérer leurs habitudes de jeu.

ATTÉNUATION DES EFFETS DOMMAGEABLES

OLG collabore avec plusieurs partenaires afin d'aider les joueurs ayant des problèmes de jeu. Dans certains cas, nous les orientons vers les CRJR et la Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique qui, à leur tour, les mettent en contact avec des fournisseurs de traitement, des conseillers en crédit et d'autres services de soutien locaux. Dans d'autres cas, nous dispensons du soutien direct par l'intermédiaire de notre programme d'autoexclusion volontaire, destiné aux personnes qui désirent limiter ou cesser leurs

activités de jeu. Les participants s'engagent par écrit à n'entrer dans aucun des casinos et des salles de machines à sous de l'Ontario pendant la durée de leur exclusion. Nous cessons alors de leur envoyer du matériel de commercialisation d'OLG. Ces joueurs peuvent également être dirigés vers des services de conseil professionnels et des services spécialisés.

En raison du lancement de PlayOLG, nous avons adapté le programme d'autoexclusion pour permettre aux joueurs de PlayOLG de s'inscrire en ligne à l'autoexclusion. À la fin de leur période d'autoexclusion, ils peuvent demander à être réadmis en communiquant avec le Soutien aux joueurs de PlayOLG et en suivant un tutoriel en ligne obligatoire.

Machine à sous présentée lors du 10^e anniversaire du CRJR à Windsor, Ontario.



2014-2015

Aperçu du rendement

327

Nombre de fois que des employés d'OLG ont suggéré à des joueurs à un établissement de jeu de faire une pause en raison d'un comportement alarmant grave.

1 MILLION DE VISITEURS

En juillet 2014, les Centres de ressources sur le jeu responsable aux établissements de jeu d'OLG ont accueilli leur millionième visiteur.

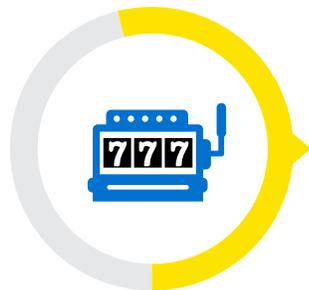
En 2014-2015 seulement, 259 245 joueurs ont consulté un CRJR pour s'informer sur les jeux, les habitudes de jeu saines et les ressources de soutien.

↑ Il s'agit d'une augmentation de 26 % par rapport à l'exercice précédent.

Selon notre sondage annuel sur la sensibilisation au JR



86 %
DES JOUEURS SAVENT
COMMENT FONCTIONNENT
LES LOTERIES



79 %
DES JOUEURS
SAVENT COMMENT
FONCTIONNENT LES
MACHINES À SOUS

Aiguillage vers des services de soutien par OLG et les CRJR



À L'EXERCICE
2014-2015
71 %
DES JOUEURS
CONNAISSENT LES
HABITUDES DE
JEU SAINES

ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

- 1 Pendant l'élaboration de PlayOLG, notre personnel a rencontré plus de 30 groupes de partenaires communautaires, notamment des centres de conseil en crédit et de lutte contre le jeu problématique, pour faire état de nos progrès dans l'intégration du JR dans la nouvelle plateforme de jeu en ligne et vérifier que nous étions sur la bonne voie.
- 2 Dans le cadre de l'initiative d'OLG *Pleins feux sur le jeu responsable dans votre collectivité*, nous avons rencontré deux fois des membres de la communauté de la Première Nation de Garden River, près de Sault Ste. Marie, pour présenter un aperçu du JR. Des représentants d'OLG ont également présenté le JR à des membres de la communauté et à des fournisseurs de traitement dans des communautés autochtones du nord de l'Ontario à l'occasion de la rencontre annuelle de la Nishnawbe Aski Nation, et nous avons participé à trois événements de réseautage de fournisseurs de services sur la dépendance au jeu et la toxicomanie présentés sous la coordination de la Nation métisse de l'Ontario.
- 3 OLG est en lien depuis trois ans avec le Programme de conscientisation sur les problèmes de jeu chez les jeunes du YMCA, service gratuit qui aide les jeunes travailleurs et autres jeunes à reconnaître les comportements à risques potentiels, comme jouer, et à les éviter. En 2014-2015, nous avons participé à des comités consultatifs sur le programme, échangé de l'information, pris la parole à ses événements et sollicité l'opinion de ses représentants sur les programmes JR et les enjeux relatifs aux mineurs.

ÉTUDE DE CAS

Jouez sensé

Jouez sensé est un outil de suivi personnel que pilote OLG à la salle de machines à sous OLG à Georgian Downs. Premier du genre au Canada à être offert dans un environnement de casino, l'outil aide les joueurs à gérer leur jeu en établissant des limites quotidiennes du temps et de l'argent qu'ils prévoient consacrer aux machines à sous.

Jouez sensé est intégré à la machine à sous et relié à Player Plus, nouveau programme de fidélisation. Pendant leur séance de jeu, les joueurs reçoivent à l'écran des avis qui font le point sur leur respect de leurs limites. Ils doivent accuser réception des avis avant de reprendre le jeu. L'outil, qui repose sur la recherche universitaire et industrielle portant sur des outils comparables, propose une bonne façon de mobiliser les joueurs, quel que soit leur profil de risque au jeu.

« La réaction des joueurs a été favorable. Nous avons pris soin de promouvoir *Jouez sensé* comme étant un outil souple qui donne aux joueurs une idée de leur comportement plutôt que de restreindre leur jeu. Il semble que ça fonctionne. »

Tim O'Doherty, directeur général, salle de machines à sous OLG à Georgian Downs

Selon le succès de l'essai pilote, nous prévoyons mettre en place *Jouez sensé* à d'autres salles de machines à sous OLG et dans les casinos OLG après qu'ils seront passés à un fournisseur de services du secteur privé. Grâce à l'utilisation de plusieurs méthodes et alertes, le futur système inclura une fonctionnalité de détection et de soutien des clients à risque et autoexclus dans l'ensemble des salles de machines à sous OLG et des casinos OLG.

Découvrez l'outil *Jouez sensé* (My PlaySmart)

Gérez votre jeu, comme vous voulez.



ÉTUDE DE CAS

Collaboration avec Credit Canada

Credit Canada est un partenaire clé qui contribue à accroître la portée de l'information sur le jeu problématique dans le domaine du conseil en crédit. Cet organisme sans but lucratif dispense gratuitement aux Canadiens des conseils en crédit et de l'aide pour éliminer les dettes.

OLG et Credit Canada travaillent ensemble à des communications visant à promouvoir les services de Credit Canada au moyen de l'affichage numérique aux établissements de jeu. Ses services sont aussi annoncés dans les brochures *C'est payant de savoir* et sur le matériel des services de soutien remis aux personnes inscrites à l'autoexclusion et aiguillées par les CRJR. Nous faisons aussi la promotion de ses services sur nos sites Web du JR.

« OLG a beaucoup fait pour faire savoir comment nous pouvons aider les personnes qui ont des problèmes financiers. À l'avenir, je pense qu'OLG et nous tâcherons de comprendre l'efficacité des programmes JR et leur réelle influence sur l'endettement.

Il y a aussi la nécessité pour nous de travailler avec OLG à fournir du soutien pour l'établissement du budget et la gestion des dettes en vue de soutenir le grand nombre de personnes qui prendront leur retraite au cours des cinq prochaines années et les jeunes qui atteindront l'âge légal pour jouer d'ici quelques années. »

Laurie Campbell, chef de la direction de Credit Canada



Soutenir les employés

« Larry Rourke, vice-président principal, Ressources humaines

Environ 16 000 Ontariens travaillent dans le secteur de la loterie et du jeu, et nous sommes souvent un employeur important dans nos collectivités d'accueil. C'est une grande responsabilité que nous prenons très au sérieux.

Au travail, nous essayons de créer un environnement dans lequel les gens s'épanouissent et sont récompensés pour leur apport. En retour, leur passion, leurs compétences et leurs idées alimentent notre réussite. La modernisation vise à faire croître notre entreprise et, en fin de compte, à créer des emplois durables – non seulement à OLG, mais dans le secteur du jeu et dans la province. Afin d'aider les employés à réussir dans ce nouvel environnement, nous avons privilégié une direction forte, le dialogue, le soutien à la gestion du changement et le perfectionnement professionnel.



NOTRE PRIORITÉ

- Mobilisation et perfectionnement de notre personnel



NOTRE DÉMARCHE POUR SOUTENIR LES EMPLOYÉS

Nous voulons que nos employés aiment se rendre au travail et qu'ils retournent chez eux en toute sécurité chaque jour. Pour réaliser ces objectifs, nous :

- travaillons à instaurer une culture forte enracinée dans l'intégrité, la responsabilité et le respect
- mettons en œuvre des politiques et des programmes robustes qui récompensent les employés pour leur apport et leur procurent la formation, les possibilités et le soutien dont ils ont besoin pour leur réussite et leur épanouissement personnels
- encourageons les employés à être eux-mêmes, à se divertir et à redonner à la collectivité

Nos valeurs d'entreprise et notre *Code de conduite* énoncent les attentes fondamentales pour tous les employés d'OLG – et établissent les conditions pour leur épanouissement. Tous doivent être traités avec respect et dignité. Nous ne tolérons aucune forme de discrimination. En vue de promouvoir la diversité et l'inclusion, le Comité exécutif a mis sur pied un comité sur la [diversité et l'inclusion](#).

OLG encourage les employés à apprendre, à évoluer et à franchir les prochaines étapes dans leur carrière. En plus de participer à la formation obligatoire sur la santé et la sécurité, sur le jeu responsable et sur des enjeux de conformité pertinents, les employés peuvent développer leurs compétences grâce à l'apprentissage en milieu de travail, aux détachements, à l'affectation de projets, au mentorat, au jumelage et à un grand choix de programmes officiels d'apprentissage et de perfectionnement.

Nous nous sommes engagés à procurer et maintenir un milieu de travail sûr et sain et nous encourageons tous nos employés à agir en collaboration pour réaliser cet objectif. Notre politique de santé et de sécurité au travail énonce les attentes à cet égard.

Redonner à la collectivité fait partie intégrante de la vie à OLG et nous garde fidèles à notre objectif principal et à nos valeurs fondamentales. Les employés sont à l'avant-garde des campagnes de collecte de fonds annuelles de Centraide et du Front commun pour la santé, et des équipes de plusieurs établissements prennent d'elles-mêmes l'initiative d'aider leur collectivité locale. Nous applaudissons leurs efforts et leur accordons le temps d'agir.

Depuis le début de la modernisation d'OLG, nous avons accru les communications avec les employés et le soutien à la gestion du changement. De nombreux employés d'OLG seront transférés à de nouveaux fournisseurs de services. Nos contrats conclus avec les fournisseurs de services comprendront des garanties d'emploi d'au moins 12 mois pour les employés en transition et des exigences au chapitre de la retraite et des avantages sociaux.

Nous avons mis en place un certain nombre d'initiatives visant à répondre aux questions et aux préoccupations tout en maintenant les activités courantes. En voici des exemples.



Réseau Future Ready

Plus de 350 employés de la Société agissent comme ambassadeurs et transmettent à la direction des commentaires qui donnent le pouls de l'entreprise. Les bénévoles sélectionnés par leur supérieur invitent les employés à faire part de leurs commentaires. Chaque mois, ou le jour suivant une grande annonce portant sur l'organisation, ils font état des thèmes courants à l'équipe de direction des Ressources humaines et à la haute direction. Ce processus permet de réagir immédiatement aux problèmes.



Modernization Minute

Courtes mises à jour d'éléments de la modernisation envoyées par courriel à tous les employés.



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 d'autres activités de l'entreprise, et de trouver les réponses.

Le suivi de la mobilisation des employés est effectué à l'aide des mesures standards des ressources humaines, comme le roulement de personnel, l'absentéisme et le taux de participation à la formation, ainsi que des mécanismes comme le réseau Future Ready.

2014-2015

Aperçu du rendement

2 971 000 \$

investis dans la formation des employés

873,3 MILLIONS \$

versés aux employés (directs et indirects) en salaires et en avantages sociaux

743 520 \$

recueillis par les employés d'OLG au profit de Centraide et du Front commun pour la santé

EFFECTIFS

1 199

EMPLOYÉS
OCCUPANT DES
POSTES DE
SUPERVISION
/ GESTION



5 652

EMPLOYÉS
SUPERVISÉS

COMPOSITION DES EFFECTIFS*

62 %

4 247 employés permanents à temps plein

Hommes : 2 194 Femmes : 2 053

34 %

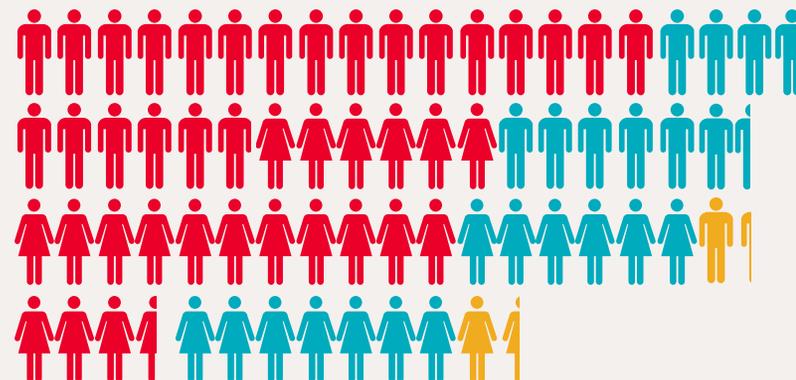
2 344 employés permanents à temps partiel

Hommes : 1 042 Femmes : 1 302

4 %

260 employés temporaires (étudiants inclus)

Hommes : 122 Femmes : 138



6 851 EMPLOYÉS

*Employés directs. Données pour la période terminée le 31 mars 2015.

ÉTUDE DE CAS



OLG valorise, favorise et encourage la diversité et l'inclusion comme éléments essentiels de sa culture, une culture où les employés peuvent être eux-mêmes et utiliser leur imagination et leurs habiletés au profit de la population et de la Province de l'Ontario. Nous sommes fiers d'être un employeur partenaire du Centre canadien pour la diversité et l'inclusion.

Nommés par le Comité exécutif, les 10 membres de notre comité sur la diversité et l'inclusion nouvellement formé en décembre 2014 ont commencé à se réunir et à élaborer une stratégie à long terme pour la Société. Les premières tâches du Comité ont consisté à :

- établir une ressource en ligne pour les employés
- célébrer des événements clés, comme Pride, Scotiabank Toronto Caribbean Carnival, Journée nationale des Autochtones et 400 ans de présence française en Ontario
- faire du réseautage externe
- concevoir un sondage des employés avec l'objectif d'être un jour parmi *Les meilleurs employeurs pour la diversité au Canada*

« Nous sommes très heureux de la réaction à notre initiative Pride. Notre président et chef de la direction a déclaré la semaine du 23 juin 2014 *Semaine World Pride* à OLG. En échange d'un don au Front commun pour la santé, les employés ont reçu un drapeau arc-en-ciel en témoignage de leur soutien. Les 500 drapeaux que nous avons commandés se sont envolés en 48 heures, ce qui montre à quel point les employés d'OLG sont inclusifs. »

Lesley Byrne, directrice administrative, Communications stratégiques, et présidente du comité sur la diversité et l'inclusion



Renforcer les collectivités


Jake Pastore, directeur, Relations avec les municipalités et les collectivités

OLG existe pour le bénéfice des collectivités de l'Ontario. Tous les profits vont au soutien de programmes provinciaux prioritaires comme le fonctionnement des hôpitaux, les collectivités locales et la Fondation Trillium de l'Ontario.

Mais il y a plus. Nos employés sont fiers de faire partie des collectivités qui accueillent nos établissements de jeu. En plus de procurer du financement, nos établissements améliorent la qualité de vie de ces collectivités en créant des emplois, stimulant l'activité économique, soutenant des projets et des événements locaux... et, bien sûr, en proposant des jeux et du divertissement excellents.

Nous tenons à nos relations avec les collectivités et travaillons dur pour accroître la confiance et l'estime.



NOS PRIORITÉS

- Apports financiers à la Province et aux collectivités
- Relations et soutien communautaires



Les employés d'OLG Diana Pasqua, Jake Pastore et Kevin Bunting avec le flambeau des Jeux Pan Am / Parapan Am 2015.

NOTRE DÉMARCHE POUR RENFORCER LES COLLECTIVITÉS

OLG exerce une présence forte et dynamique dans les collectivités qui accueillent ses établissements de jeu et ses activités. Nous voulons être un bon voisin et bâtir des relations positives localement avec les maires, les membres des conseils, les chambres de commerce, les bureaux de développement économique et touristique, et les membres des collectivités.

Nous faisons le suivi méthodique de la perception qu'a le public d'OLG et de son rendement à l'aide du sondage sur la santé et la réputation de la marque *Vital Signs*. Chaque mois, nous sondons par téléphone un échantillon aléatoire de 400 adultes ontariens.

SALLES DE MACHINES À SOUS ET CASINOS

Nos dirigeants de Relations avec les municipalités et les collectivités rencontrent au moins deux fois par année les membres de chacune des 22 municipalités et des deux communautés des Premières Nations qui accueillent nos établissements de jeu afin de discuter de plans, de comprendre leurs besoins et leurs préoccupations, et de collaborer à des programmes communautaires prioritaires. Dans le cas de la modernisation, les municipalités ou les Premières Nations doivent donner leur autorisation avant qu'un fournisseur de services puisse construire un nouvel établissement de jeu ou déplacer un établissement existant ailleurs à l'intérieur de ses limites géographiques.

OLG verse une partie des produits provenant de l'établissement de jeu local à la Municipalité de chacune des 22 collectivités qui accueillent une salle de machines à sous ou un casino. En vertu de la convention de redevances aux municipalités, les collectivités d'accueil reçoivent :

- 5,25 % de la première tranche de 65 millions de dollars des produits annuels tirés des jeux électroniques; plus
- 3,0 % de la tranche suivante de 135 millions de dollars des produits annuels tirés des jeux électroniques; plus
- 2,5 % de la tranche suivante de 300 millions de dollars des produits annuels tirés des jeux électroniques; plus
- 0,5 % du reste des produits annuels tirés des jeux électroniques; plus
- 4,0 % des produits annuels tirés des jeux sur table en direct, s'il y a lieu.

Conformément à la convention de redevances aux municipalités, les municipalités doivent participer à notre programme de reconnaissance des collectivités et présenter chaque année au moins une initiative qui montre comment le versement des redevances a profité à la collectivité.

JEU DE BIENFAISANCE

Le jeu de bienfaisance est le fruit d'un partenariat unique des secteurs publics, privés et de bienfaisance / sans but lucratif. Grâce à notre programme de revitalisation du jeu de bienfaisance, destiné à dynamiser le secteur du bingo et à mettre en place de nouveaux produits électroniques, nous comptons maintenant 29 centres de jeu de bienfaisance dans la province. Chaque centre est exploité par un fournisseur de services. Les organismes de bienfaisance et les fournisseurs de services touchent des commissions établies d'après des pourcentages du gain net, du gain net ajusté ou des revenus ne provenant pas du jeu. Pour recevoir du financement, un organisme de bienfaisance doit participer activement au fonctionnement de son centre et annoncer comment les fonds recueillis soutiennent le bon travail qu'il effectue dans sa collectivité.

LOTERIE

Environ 9 700 détaillants de loterie sont liés par contrat à OLG dans la province. Les ventes de billets de loterie suscitent l'achalandage dans leurs magasins, et nous leur versons des commissions sur les ventes et le paiement des lots.

COMMANDITES D'ENTREPRISE ET SOUTIEN

OLG a une fière tradition d'aide à l'établissement de collectivités fortes par la commandite de festivals et d'événements locaux en Ontario et le soutien des athlètes amateurs. Le ministère du Tourisme, de la Culture et du Sport administre les profits de notre loterie QUEST FOR GOLD, qui sont de 10 millions de dollars par année, afin de soutenir les athlètes de l'Ontario grâce à de l'assistance financière, à un encadrement et à un entraînement améliorés, et à des possibilités au niveau de la compétition.

EN SAVOIR PLUS

« [Où vont les bénéfices](#) »

Pour voir la répartition détaillée de l'apport financier d'OLG dans chaque collectivité d'accueil, consulter le [Sommaire des retombées dans les collectivités 2014-2015](#) sur notre site Web.

2014-2015

Aperçu du rendement

121,6 MILLIONS \$ AUX PREMIÈRES NATIONS DE L'ONTARIO

En vertu d'une entente de financement provinciale conclue avec les Premières Nations de l'Ontario, OLG distribue annuellement 1,7 % du total des produits bruts aux Premières Nations de l'Ontario aux fins du développement communautaire, de la santé, de l'éducation, du développement économique et du développement culturel. OLG verse aussi des paiements en vertu des contrats signés avec la Première Nation des Mississaugas de l'île Scugog et la Première Nation de Rama, qui accueillent un établissement de jeu.

PLUS DE 250 FESTIVALS ET ÉVÉNEMENTS

ont été commandités par OLG, notamment Fergus Scottish Festival, le carnaval d'hiver Bon Soo à Sault Ste. Marie, le Festival de jazz d'Ottawa, The Royal Agricultural Winter Fair à Toronto, le Festival Franco-ontarien Banque Nationale à Ottawa et Francophonie en Fête à Toronto.

85 MILLIONS \$

recueillis au profit des organismes de bienfaisance par les centres de jeu de bienfaisance depuis 2005. En 2014-2015, les produits tirés du jeu de bienfaisance ont bénéficié à 1 516 organismes de bienfaisance comme les chapitres locaux des Grands frères Grandes sœurs, la Société Alzheimer, la Société John Howard, la Société de la sclérose en plaques, divers chapitres des Chevaliers de Colomb, la Société canadienne de l'ouïe, divers organismes Échec au crime, la Marche des dix sous et Habitat pour l'humanité.

LA PERCEPTION DU PUBLIC*

qu'OLG agit dans les meilleurs intérêts de la population de l'Ontario a progressé de

6 % pour atteindre 65 %

et 66 % des personnes sondées conviennent qu'OLG est un organisme qui est bon pour les collectivités locales, soit une hausse par rapport à 64 % à l'année précédente.

*Selon notre sondage sur la santé et la réputation de la marque (mars 2014 à mars 2015)

DONNER EN RETOUR

Grâce à ses employés, OLG est un endroit où il fait bon travailler et une entreprise qui assume ses responsabilités de bonne citoyenne. Voici des exemples des moyens par lesquels les employés ont redonné à leur collectivité en 2014-2015.

- 1 La salle de machines à sous OLG à Woodbine Racetrack a formé l'équipe Woodbine Charity Team de 35 membres qui a géré les campagnes du Front commun pour la santé et de Centraide des employés et a dirigé des initiatives mensuelles comme une campagne de collecte d'aliments au profit de Daily Bread Food Bank.
- 2 Depuis deux ans, des groupes d'employés de la salle de machines à sous OLG à Western Fair District sont allés au Manoir Ronald McDonald local pendant l'année pour cuisiner et servir des repas aux familles qui y résident.
- 3 La salle de machines à sous OLG à Hanover Raceway a effectué sa campagne Gift of Warmth annuelle pendant laquelle des employés ont fait don de plus de 50 articles destinés à Kincardine Women's Shelter.
- 4 Le 4 janvier 2015, le casino OLG à Point Edward a tenu son 4^e événement Polar Dip. Huit participants se sont baignés dans les eaux glaciales de la rivière St. Clair et ont recueilli plus de 1 000 \$ au profit du programme WWF-Canada pour la conservation de la faune arctique.



En novembre 2014, OLG devenait grand partenaire des Jeux Pan Am / Parapan Am 2015 de Toronto.

Également partenaire principal du Relais de la flamme des Jeux Pan Am / Parapan Am 2015 de Toronto, OLG s'est occupée de la production et du divertissement aux célébrations communautaires tenues en soirée pendant le parcours de 41 jours de la flamme des Jeux Pan Am en Ontario.

Sue Short, employée d'OLG, et Taylor Stewart, athlète participant aux Jeux Pan Am, devant la salle de machines à sous OLG à Western Fair District.

ÉTUDE DE CAS

Comité des maires des collectivités d'accueil

Les maires des collectivités qui accueillent nos établissements de jeu sont des partenaires clés d'OLG. Conscients de partager des intérêts communs, les maires ont formé un comité des maires des collectivités d'accueil il y a quelques années et, au moins deux fois par année, ils rencontrent le président et chef de la direction d'OLG et d'autres dirigeants. En 2014-2015, les maires Randy Hope, de Chatham-Kent, et Gordon Krantz, de Milton, ont coprésidé le comité.

Les rencontres du comité servent de forum où les maires font le point sur les activités de développement d'OLG et recueillent des commentaires. Naturellement, les maires ont des questions concernant les effets de la modernisation d'OLG sur les emplois dans leur collectivité et sur l'emplacement éventuel des nouveaux établissements de jeu. Ils veulent être les premiers informés de nos plans pour pouvoir les expliquer aux membres de leur collectivité.

« Les établissements de jeu d'OLG sont des ancrages importants dans nos collectivités. Nous sommes heureux d'avoir l'occasion de rencontrer régulièrement la direction d'OLG et de discuter des enjeux d'intérêt commun. Nous avons tous intérêt à ce que les établissements performant et à faire tout ce que nous pouvons pour aider. »

Randy Hope, maire de Chatham-Kent

Pendant l'année, OLG commandite également les déjeuners des maires dans les collectivités d'accueil. En plus de les financer, nous profitons de ces événements pour faire connaître les athlètes amateurs de l'Ontario que commandite le programme Quest for Gold.

La salle de machines à sous OLG à Mohawk Racetrack contribue à la collectivité de Milton, Ontario.



ÉTUDE DE CAS

Jeu de bienfaisance dans la collectivité

Les organismes de bienfaisance et les organismes sans but lucratif locaux sont au cœur des centres de jeu de bienfaisance OLG. Depuis 2005, les centres ont recueilli plus de 85 millions de dollars pour soutenir les organismes de bienfaisance participants en Ontario. OLG, l'Ontario Charitable Gaming Association, la Commercial Gaming Association of Ontario et les organismes de bienfaisance eux-mêmes travaillent ensemble à la réussite de chaque centre.

Habitat pour l'humanité de Durham (Habitat Durham) est l'un des 60 organismes de bienfaisance qui recueillent des fonds à Delta Gaming Pickering. L'organisme a été mis sur pied pour remédier à une crise du logement abordable dans la région de Durham. Sa mission consiste à mobiliser des bénévoles et des partenaires de la collectivité pour bâtir des logements abordables et faire la promotion de l'accès à la propriété comme moyen de briser le cycle de la pauvreté.

Habitat Durham s'occupe actuellement de construire sur un site à Oshawa appelé CentreTowne. La construction a commencé en 2012 et, déjà, deux blocs de maisons sont terminés et réservés à des familles. Habitat Durham poursuivra la construction à CentreTowne jusqu'à ce que soient terminés les quatre blocs de maisons en rangée qui accueilleront 24 familles à la fin des travaux en 2017.

« Les clients affirment souvent que l'un des grands avantages de jouer au bingo aux centres de jeu de bienfaisance, c'est de savoir qu'ils soutiennent des organismes de bienfaisance dans leur collectivité locale. Les fonds recueillis vont directement aux organismes de bienfaisance participants. Pour Habitat Durham, cela s'est traduit par près de 60 000 \$ depuis 2013. »

David Fraser, directeur, Gestion des relations avec le gouvernement, Jeu de bienfaisance



Diminuer notre empreinte


Catherine Jarmain, directrice, Politique et Responsabilité sociale

La population de l'Ontario se préoccupe de plus en plus des enjeux environnementaux comme le changement climatique et la diminution des déchets. Si nous voulons vraiment améliorer les collectivités, nous devons faire notre part pour réduire au maximum notre empreinte environnementale.

Cela veut dire passer à l'action dans les secteurs où OLG a le plus d'incidence, soit la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre qui en découlent aux établissements de jeu, et la consommation de papier pour les billets de loterie. En plus d'être respectueuse de l'environnement, la réduction de notre empreinte dans ces secteurs peut aussi faire réaliser des économies et instaurer la bonne volonté dans nos collectivités et parmi nos employés.

Chacun à OLG s'est mobilisé autour de notre programme environnemental, Bet On Green, et nous avons déjà obtenu des résultats impressionnants, comme une réduction de 25 % de la taille des billets de loterie.



NOTRE PRIORITÉ

- Gestion de l'énergie et des ressources



NOTRE DÉMARCHE POUR DIMINUER NOTRE EMPREINTE



Notre programme environnemental phare, Bet On Green, comprend trois grands objectifs : diminuer l’empreinte environnementale des activités d’OLG; devenir un chef de file mondial du jeu écoénergétique; et accroître la conscience environnementale des clients et des employés.

Pour réaliser ces objectifs, nous avons établi des plans d’action environnementale et des mesures du rendement dans cinq aspects :

- la consommation d’énergie et les émissions de gaz à effet de serre
- la consommation de papier
- la diminution et la gestion des déchets
- les partenariats avec des intervenants externes
- la mobilisation des employés

L’équipe Responsabilité sociale d’OLG réalise des initiatives environnementales sélectionnées à la grandeur de la Société, alors que des équipes vertes, formées d’employés bénévoles, ont mis en œuvre Bet On Green à chaque établissement et collectivité où nous sommes présents. Nous avons également formé des partenariats pour nous aider à réaliser nos objectifs :



WWF-Canada

OLG est un commanditaire provincial du Grand nettoyage des rivages canadiens de WWF-Canada et un partenaire de son programme de mobilisation des employés, Planète vivante au travail.



TerraCycle

Nous participons aux programmes TerraCycle Brigades® en vue de recueillir des déchets auparavant non recyclables ou difficilement recyclables, comme les téléphones cellulaires, les assainisseurs d’air, les mégots de cigarettes et les dosettes de café, en vue de leur recyclage ou de leur utilisation dans la fabrication de nouveaux produits.



Ontario Electronic Stewardship (OES)

OES nous aide à recueillir des déchets électroniques dans nos collectivités pour éviter qu’ils soient expédiés dans les sites d’enfouissement, tout en générant des fonds pour les organismes de bienfaisance locaux.



OfficeMax Grand & Toy

Notre entreprise de fournitures de bureau collabore avec nous à réduire le nombre d’arbres abattus pour produire du papier et pour mettre en œuvre un programme de recyclage de l’encre et de la poudre d’encre.



Swish

Notre entreprise d’accessoires de nettoyage nous a aidés à passer aux produits de nettoyage respectueux de l’environnement contenant moins de composés organiques volatils.



Bullfrog Power

Ce fournisseur d’énergie alimente en électricité verte le réseau électrique de l’Ontario dans une proportion équivalente à l’électricité consommée par certains de nos établissements de jeu et sites Web.

Nous mobiliserons nos fournisseurs de services et leurs employés autour de la durabilité environnementale. À cette fin, nous avons effectué l’inventaire des initiatives environnementales en cours à chaque établissement de jeu et entrepris une étude coûts avantages pour démontrer les mérites des initiatives d’efficacité énergétique.

2014-2015

Aperçu du rendement

Environ 85 % de nos jeux de machines à sous sont à éclairage DEL, et plus de 97 % de nos jeux sur machines à sous vidéo sont munis d'écrans ACL. Ces éclairages sont plus écoénergétiques que les anciens éclairages fluorescents ou incandescents avec écran cathodique.

La perception du public des efforts environnementaux d'OLG s'est améliorée à 45 % en mars 2015, en hausse de 6 % par rapport à l'année précédente, sans commercialisation significative de nos efforts.
(Source : étude d'OLG)

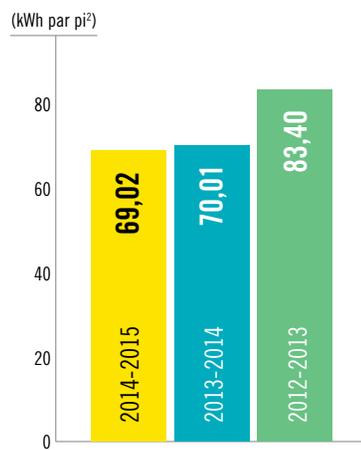


Les émissions directes de gaz à effet de serre ont diminué de **2 574 TONNES DE CO₂** entre l'exercice 2013-2014 et l'exercice 2014-2015

Consommation d'électricité



Intensité énergétique



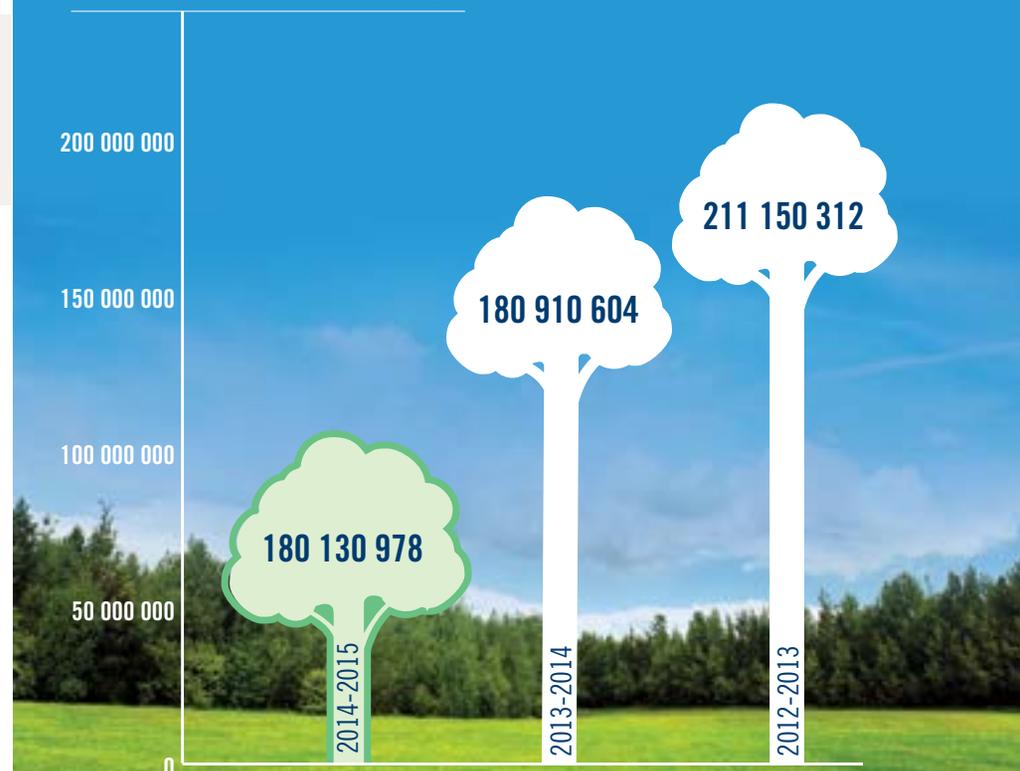
CONSOMMATION DE PAPIER

Le papier consommé dans les bureaux d'OLG contient plus de **26 % de contenu recyclé post consommation.**

Nous avons fait d'énormes progrès dans la réduction du papier. Grâce à des initiatives comme la réduction au maximum de la taille des polices et l'optimisation de l'utilisation des surfaces imprimables, tout en continuant d'imprimer les messages sur le jeu responsable et de respecter les exigences réglementaires, **nous avons diminué de 25 % la taille des billets de loterie.**

Consommation de papier d'OLG

250 000 000 (feuilles de 8,5 po sur 11 po)



ÉTUDE DE CAS

Objectif énergie verte

Le secteur du jeu d'OLG est un grand consommateur d'énergie. Bon nombre de nos établissements sont ouverts 24 heures sur 24 et ont besoin d'énergie pour l'éclairage, le chauffage, la climatisation et la sécurité. Nous utilisons aussi du matériel de jeu qui consomme de grandes quantités d'énergie.

L'éclairage étant le plus grand consommateur d'électricité aux établissements de jeu, aux bureaux et aux entrepôts d'OLG, nous avons fait une priorité de remplacer les ampoules incandescentes énergivores par des ampoules DEL et des lampes fluorescentes compactes. Ces simples réaménagements ont diminué la consommation d'électricité de 3 % depuis 2011 – même si la superficie en pieds carrés a augmenté de 19 %.

Afin de réduire la consommation d'énergie, 10 établissements utilisent des gradateurs d'éclairage, 8 se servent de minuteries et de détecteurs, et 13 sont dotés de thermostats programmables. Nous prévoyons d'autres améliorations lorsque nous aurons installé plus de mécanismes d'entraînement à fréquence variable sur certains de nos appareils de traitement d'air. Nous procédons à des vérifications de la consommation d'énergie, qui nous ont déjà aidés à cerner des possibilités d'économie d'énergie à la salle de machines à sous OLG à Ajax Downs et aux casinos OLG à Brantford, Thunder Bay et Thousand Islands.

La salle de machines à sous OLG à Georgian Downs a été certifiée LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) en mai 2012 et le casino OLG à Brantford a obtenu la certification Argent LEED en août 2015. Les immeubles certifiés LEED sont reconnus pour leur environnement intérieur plus sain grâce à une meilleure ventilation et à un meilleur éclairage naturel, et pour la diminution des déchets, la conservation d'énergie et la réduction de la consommation d'eau.

Nous avons choisi d'utiliser l'énergie verte provenant de Bullfrog Power pour depasserseslimites.ca (maintenant JouezSense.ca), PlayOLG.ca, le casino

OLG à Brantford, 60 % de l'électricité consommée à la salle de machines à sous OLG à Georgian Downs, certifiée LEED, et nos 1 200 écrans à affichage numérique et disques durs d'ordinateur. En optant pour l'énergie renouvelable, nous diminuons notre empreinte carbone de plus de 1 400 tonnes par année.

« Si on fait le compte, OLG a diminué ses émissions de gaz à effet de serre de 15 903 tonnes au cours des quatre dernières années. Selon la U.S. Environmental Agency, il faudrait retirer de la circulation plus de 3 348 voitures pendant un an pour éliminer autant de carbone! »

Noel Padilla, chef, Développement durable

De gauche à droite, Chris Friel, maire de Brantford, Ron Seftel, chef de la direction de Bullfrog Power, Stephen Rigby, président et chef de la direction d'OLG, Eddy Day, directeur général du casino OLG à Brantford, Stephen Hill, directeur, Projets d'immobilisations à OLG.



ÉTUDE DE CAS

TerraCycle Brigades®

Les établissements de jeu d'OLG participent aux programmes TerraCycle Brigades® en vue de recueillir des déchets auparavant non recyclables ou difficilement recyclables, comme les téléphones cellulaires, les assainisseurs d'air, les mégots de cigarettes, les emballages de bonbons, les contenants de produits de beauté, les instruments d'écriture et les dosettes de café. TerraCycle paie le volume recueilli à OLG, de sorte que l'initiative, en plus d'éloigner les déchets des sites d'enfouissement, génère des revenus que les établissements donnent à des organismes de bienfaisance locaux. En 2014-2015, les établissements d'OLG ont recueilli 1,9 million d'unités de déchets pour un poids de 751 kilogrammes et fait don de 1 600 \$ à des organismes de bienfaisance locaux.



À PROPOS DU RAPPORT

Le présent Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise d'OLG est le troisième à être publié. 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 les plus essentiels. Un index du contenu GRI du présent rapport 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 2015. Nous avons inclus des données des exercices précédents et les progrès accomplis à l'exercice 2014-2015, le cas échéant. Notre rapport le plus récent avait été publié en 2015 et couvrait le rendement de l'exercice 2013-2014.

Sauf indication contraire, le rapport présente des données économiques tirées de toutes les activités de nos secteurs d'exploitation : 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 de loterie)
- Centres 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

Identifier nos enjeux importants

Chaque année, nous effectuons une analyse de la pertinence pour nous assurer d’avoir une compréhension actuelle des enjeux internes et externes d’importance. En 2015, nous avons confié à une tierce partie le mandat d’examiner notre analyse de la pertinence de l’année précédente et de recommander l’ordre de priorité en matière de RSE.

Le processus de cette année a comporté ce qui suit.

- Sondage en ligne de plusieurs dirigeants et de certains employés d’OLG afin de hiérarchiser les enjeux de la RSE (liés aux aspects du GRI et aux lignes directrices en matière de jeu responsable), en fonction du niveau de priorité d’OLG et de ses partenaires
- Atelier destiné à examiner les résultats du sondage en vue de proposer les enjeux de haute priorité pour OLG et les enjeux jugés les plus importants pour les partenaires d’OLG
- 20 entrevues avec des spécialistes et des dirigeants d’OLG et un membre du conseil d’administration pour recueillir des commentaires sur les faits marquants, les défis et les plans récents, et valider le niveau d’importance des priorités d’OLG pour la RSE

- 10 entrevues avec des partenaires externes pour comprendre ce qu’ils perçoivent être les forces et les possibilités d’améliorations d’OLG, et valider le niveau d’importance des priorités d’OLG pour la RSE. Ont participé aux entrevues des représentants des organismes suivants : Commission des alcools et des jeux de l’Ontario (CAJO), Centre de toxicomanie et de santé mentale (CTSM), Chinese Family Services of Ontario, Credit Canada, Échanges sur la recherche en jeu de l’Ontario (ERJO), Conseil du jeu responsable (CJR), Lakeridge Health, WWF-Canada et Programme de conscientisation sur les problèmes de jeu chez les jeunes du YMCA.
- Vérification des enjeux prioritaires proposés, ainsi que des aspects du GRI correspondant à chaque enjeu, pour que nous puissions planifier notre collecte de données et de renseignements avant l’élaboration du rapport

Voici les 10 enjeux prioritaires d’OLG, présentés sous cinq piliers et définis à l’aide de l’analyse de la pertinence, et leur relation avec les aspects du cadre du GRI – qui ont guidé le contenu de notre rapport.

PILIER	ENJEU PRIORITAIRE	ASPECT(S) DU G4 (catégories du GRI les plus étroitement liées à l’enjeu prioritaire d’OLG)	LIMITE DE L’ASPECT – INTÉRIEUR DE L’ENTREPRISE (partenaires touchés)	LIMITE DE L’ASPECT – EXTÉRIEUR DE L’ENTREPRISE (partenaires touchés)
Accroître la confiance du public	Intégrité des employés et des fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> • Normes générales de présentation de l’information 	L’entreprise dans son ensemble	Partenaires commerciaux
	Transparence et information			<ul style="list-style-type: none"> • Ministère des Finances • CAJO

Considérer les incidences sociales	Politiques et programmes de jeu responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Santé et sécurité des clients • Étiquetage des produits et des services • Confidentialité des clients 	L'entreprise dans son ensemble	<ul style="list-style-type: none"> • Joueurs • Partenaires commerciaux • CJR, ERJO
	Prévention du jeu problématique	<ul style="list-style-type: none"> • Étiquetage des produits et des services • Confidentialité des clients 		
	Atténuation des effets dommageables	<ul style="list-style-type: none"> • Aucun aspect du G4 précisé 		<ul style="list-style-type: none"> • Joueurs • Partenaires commerciaux • CTSM, CJR, ERJO
	Mobilisation de l'employé, du détaillant et de l'exploitant - JR	<ul style="list-style-type: none"> • Formation et information 		
Soutenir les employés	Mobilisation et perfectionnement de notre personnel	<ul style="list-style-type: none"> • Formation et information • Relations employés / direction • Santé et sécurité au travail • Diversité et égalité des chances 	L'entreprise dans son ensemble	<ul style="list-style-type: none"> • Partenaires commerciaux
Renforcer les collectivités	Apports financiers à l'Ontario et aux économies locales	<ul style="list-style-type: none"> • Rendement économique 	L'entreprise dans son ensemble	<ul style="list-style-type: none"> • Municipalités • Premières Nations de l'Ontario
	Relations et soutien communautaires	<ul style="list-style-type: none"> • Retombées économiques indirectes 		
Diminuer notre empreinte	Gestion de l'énergie et des ressources	<ul style="list-style-type: none"> • Matériel • Énergie • Émissions 	L'entreprise dans son ensemble	<ul style="list-style-type: none"> • Partenaires commerciaux • Organismes de bienfaisance • WWF-Canada

Index GRI

NORMES GÉNÉRALES DE PRÉSENTATION DE L'INFORMATION	RÉFÉRENCE ET/OU RÉPONSES	VÉRIFICATION	
Stratégie et analyse			
G4-1	<p>Message du président et chef de la direction</p>	<p>Message du président et chef de la direction</p> <p>Les accomplissements inclus dans le présent rapport ont permis à OLG d'atteindre les buts et objectifs à court et à long terme des politiques et des programmes. Il n'y a eu cependant aucune analyse de comparaison entre les accomplissements et les objectifs annuels.</p> <p>Les objectifs de rendement pour la responsabilité sociale n'ont pas encore été approuvés officiellement pour le moyen et le long terme.</p>	Non
Profil de l'organisme			
G4-3	Nom de l'organisme	Ce que nous sommes	Non
G4-4	Marques, produits et services principaux	Ce que nous sommes	Non
G4-5	Lieu du siège social de l'organisme	Pour nous contacter	Non
G4-6	Pays où l'organisme exerce ses activités (au Canada uniquement)	Ce que nous sommes	Non
G4-7	Nature du capital et forme juridique	Ce que nous sommes	Non
G4-8	Marchés desservis	Ce que nous sommes	Non
G4-9	Taille de l'organisme	Ce que nous sommes Indice GRI, G4-EC1	Non

G4-10	Nombre total d'employés par type d'emploi (permanents et temporaires)	<p>Soutenir les employés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permanents temps plein : 4 247 • Permanents temps partiel : 2 344 • Temporaires : 260 • Total : 6 851 <p>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.</p>	Non
G4-11	Pourcentage du total des employés couverts par des conventions collectives	35 % de nos employés sont couverts par des conventions collectives.	Non
G4-12	Aperçu de l'approvisionnement	<p>Ce que nous sommes</p> <p>Pour en savoir plus sur le processus d'approvisionnement d'OLG, consulter www.olg.ca/about/procurement</p>	Non
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	<p>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 sections « Ce que nous sommes » et « L'avenir du jeu en Ontario », et en ligne à www.moderneolg.ca/les-changements.</p>	Non
G4-14	Application par OLG de mesures ou de principes de précaution	<p>L'élaboration des politiques et des programmes d'OLG repose sur des données probantes. Ainsi, les politiques et les programmes sont étayés par des preuves scientifiques. OLG respecte aussi le principe de précaution et n'instaure pas de politique ni de programme dont les conséquences sont incertaines ou susceptibles de présenter un danger.</p> <p>Information supplémentaire sur notre site Web à www.olg.ca/about/responsible_gaming.</p>	Non
G4-15	Chartes, principes ou autres initiatives économiques, environnementales et sociales élaborées en externe auxquelles OLG souscrit ou qu'elle endosse	<p>Prix, associations et engagements</p>	Non

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	Non
Enjeux importants identifiés et limites			
G4-17	Entités comprises dans les états financiers consolidés de l'organisme ou dans des documents équivalents	<p>À propos du rapport</p> <p>Pour la période couverte par le rapport, consulter nos rapports trimestriels à www.olg.ca/about/public_disclosure/performance_highlights.</p> <p>Les indicateurs de rendement mentionnés dans le rapport comprennent la loterie, le jeu de bienfaisance et les salles de machines à sous OLG et casinos OLG. Les casinos dans les complexes de villégiature ne sont pas visés par le rapport, sauf indication contraire.</p>	Non
G4-18	Processus de définition du contenu du rapport et des limites des enjeux	À propos du rapport Identifier nos enjeux importants	Non
G4-19	Enjeux importants ciblés dans le processus de définition du contenu du rapport	Identifier nos enjeux importants	Non
G4-20	Limite des enjeux au sein de l'organisme	Identifier nos enjeux importants	Non
G4-21	Pour chaque enjeu important, indiquer sa limite à l'extérieur de l'organisme	Identifier nos enjeux importants	Non
G4-22	Incidence de tout redressement de l'information fournie dans des rapports précédents et les motifs de ces redressements	Aucun redressement n'a été apporté.	Non
G4-23	Changement significatif par rapport aux périodes de rapport précédentes pour les limites de la portée et des enjeux	Aucun changement significatif pour la limite de la portée et des enjeux.	Non

Interaction avec les partenaires

G4-24	Liste des groupes de partenaires qui interagissent avec l'organisme	Interaction avec les partenaires	Non
G4-25	Base d'identification et de sélection des partenaires avec qui interagir	Interaction avec les partenaires Identifier nos enjeux importants	Non
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 Identifier nos enjeux importants OLG interagit avec les partenaires par divers moyens, de façon régulière et continue. Nous interagissons également avec les partenaires à l'aide de sondages publics mensuels et de sondages des joueurs annuels, de tables rondes régulières sur les politiques avec la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario, le Centre de toxicomanie et de santé mentale, le Conseil du jeu responsable et Échanges sur la recherche en jeu de l'Ontario, et d'autres types de consultations et de dialogues.	Non
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 Identifier nos enjeux importants	Non

Profil du rapport

G4-28	Période du rapport (comme l'exercice ou l'année civile) pour l'information fournie	Exercice 2014–2015 pour les données sur le rendement. Les événements subséquents pour l'exercice 2015–2016 ont été inclus sous forme de cas ainsi que dans les rapports de gestion du présent rapport afin de présenter une description pertinente et exacte de la stratégie, des objectifs et des programmes RSE d'OLG.	Non
G4-29	Date du rapport le plus récent (le cas échéant)	Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise 2013–2014 (publié en 2015)	Non
G4-30	Cycle d'établissement de rapports (p. ex., annuel, bisannuel)	Annuel	Non

G4-31	Point de contact pour les questions concernant le rapport ou son contenu	Pour nous contacter	Non
G4-32	Indiquer l'option « conformément » que l'organisation a choisie, l'index du contenu GRI et la vérification externe	À propos du rapport	Non
G4-33	Indiquer la politique de l'organisme et ses pratiques courantes en lien avec la recherche d'un vérificateur externe pour le rapport	OLG a fait le choix de ne pas faire vérifier le rapport RSE ni ses données à l'externe. Elle n'a pas de politique liée à la vérification du rapport RSE.	Non
Régie			
G4-34	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 Voir aussi http://www.olg.ca/about/who_we_are/governance.jsp	Non
Éthique et intégrité			
G4-56	Valeurs, principes et normes de comportement, comme les codes de conduite et les codes d'éthique	Notre démarche par rapport à nos responsabilités Régie Accroître la confiance du public	Non

NORMES SPÉCIFIQUES DE PRÉSENTATION DE L'INFORMATION	RÉFÉRENCE ET/OU RÉPONSES	VÉRIFICATION
---	--------------------------	--------------

Catégorie : Rendement économique		
---	--	--

RAPPORT DE GESTION	Rendement économique	Où vont les bénéfices Renforcer les collectivités Évaluation visant à déterminer le rendement social des fonds investis dans les programmes communautaires pilotée à un établissement. Les résultats de l'évaluation seront inclus dans le rapport RSE de 2015-2016.	Non
---------------------------	----------------------	--	-----

G4-EC1	Valeur économique directe produite, distribuée et retenue	Renforcer les collectivités	Non
---------------	---	---	-----

Exercice terminé le 31 mars (en milliers de dollars canadiens)

INDICATEUR	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Valeur économique directe produite			
Produits*	6 644 208	6 670 378	6 632 571
Valeur économique directe distribuée			
Coûts d'exploitation**	2 753 963	2 800 434	2 646 421
Salaires et avantages sociaux payés aux employés***	873 281	873 289	892 470
Versements aux bailleurs de fonds† – Province de l'Ontario	2 048 198	2 082 606	1 909 702
Versements aux gouvernements†† (taxes) – Gouvernement du Canada	285 215	281 891	262 964
Investissement communautaire††† – (Versements aux collectivités d'accueil, aux détaillants de loterie et aux fournisseurs de biens et de services locaux)	584 581	543 083	725 155
Valeur économique retenue	98 970 \$	89 075 \$	195 859 \$

*Les produits incluent les produits provenant de la loterie, du jeu de bienfaisance, des jeux de machines à sous et des jeux sur table, et les produits ne provenant pas du jeu, déduction faite des retours, des ristournes et des remises. Les produits provenant 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 les 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, les honoraires versés aux exploitants, etc.

***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 % 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).

NORMES GÉNÉRALES DE PRÉSENTATION DE L'INFORMATION		RÉFÉRENCE ET/OU RÉPONSES	VÉRIFICATION
RAPPORT DE GESTION	Retombées économiques indirectes	Renforcer les collectivités Évaluation visant à déterminer le rendement social des fonds investis dans les programmes communautaires pilotée à un établissement. Les résultats de l'évaluation seront inclus dans le rapport RSE de 2015-2016.	Non
G4-EC8	Retombées économiques indirectes importantes	Renforcer les collectivités	Non
RAPPORT DE GESTION	Pratiques d'approvisionnement	Approvisionnement ouvert et transparent Le surveillant de l'équité pour la demande de propositions portant sur le Regroupement de zones de jeu de l'Est a attesté que les principes d'ouverture, d'équité et de transparence ont été, à son avis, correctement établis et maintenus dans l'ensemble de la demande de propositions. En outre, il a attesté qu'il n'avait été informé d'aucune question soulevée pendant le processus qui nuirait à l'équité de l'initiative. Aucune modification ne sera apportée à cette démarche.	Non
G4-EC9	Pourcentage de dépenses locales auprès de fournisseurs à des sites d'exploitation importants	Renforcer les collectivités Aperçu du rendement	Non
Catégorie : Environnement			
RAPPORT DE GESTION	Matériel	Diminuer notre empreinte Les résultats de l'évaluation en vue de réduire davantage la taille des billets de loterie sur terminal et de consommer encore moins de papier indiquent qu'il est impossible de la réduire davantage, en raison d'exigences prévues par la loi (p. ex., <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> et <i>Loi sur les services en français de l'Ontario</i>).	Non

G4-EN1	Matériel utilisé en poids et en quantité	Diminuer notre empreinte	Non
---------------	--	--	-----

CONSOMMATION DE PAPIER	EXERCICE 2015	EXERCICE 2014	EXERCICE 2013
Papier de loterie (feuilles de 8,5 po sur 11 po) Ancien format des billets	241 308 914	242 551 831	243 401 086
Papier de loterie (feuilles de 8,5 po sur 11 po) Nouveau format réduit des billets	166 142 170	166 391 028	196 241 903
Réduction – papier de loterie	75 166 744	76 160 803	47 159 183
Papeterie de bureau (feuilles de 8,5 po sur 11 po)	13 988 808	14 519 576	14 908 409
Réduction* – papeterie de bureau	8 611 374	8 080 606	7 691 773
Réduction en pourcentage ** – papeterie de bureau	38	36	34

*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 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.

G4-EN2	Pourcentage de matériel consommé qui est constitué de matières recyclées	Diminuer notre empreinte Aperçu du rendement	Non
RAPPORT DE GESTION	Énergie	Diminuer notre empreinte Les résultats des vérifications de la consommation d'énergie indiquent qu'il reste des possibilités d'économie d'énergie. Des mesures de conservation de l'énergie sont en voie de mise en œuvre aux établissements où ont eu lieu ces vérifications ainsi que dans d'autres qui présentent des possibilités similaires à celles des établissements vérifiés.	Non

G4-EN3	Consommation d'énergie	Diminuer notre empreinte Aperçu du rendement	Non
---------------	------------------------	---	-----

CONSOMMATION D'ÉNERGIE	EXERCICE 2015	EXERCICE 2014	EXERCICE 2013
Électricité consommée (joules)	2,79822E14	2,83845E14	2,83591E14
Chauffage consommé (gaz naturel en joules)	146 889 675	158 066 098	138 350 549
CARBURANT CONSOMMÉ (JOULES)	EXERCICE 2015	EXERCICE 2014	EXERCICE 2013
Diésel	4 397 220	5 084 447	5 343 565
Éthanol (tous les types)	3 077 652	3 447 677	3 849 136
Propane	0	4 902	0
Essence (tous les types)	24 111 437	26 272 349	28 463 381
Total du carburant consommé	31 586 309	34 809 375	37 656 082
Réduction* du carburant total	17 731 501	14 404 384	11 398 218

Pour l'électricité et le chauffage consommés, les données proviennent d'un fournisseur de services tiers qui calcule la quantité d'électricité consommée en kilowattheures et le gaz naturel consommé en mètres cubes en se basant sur les factures d'électricité et de gaz naturel que lui a fournies OLG. S'il manque des factures, le fournisseur de services estime la consommation à l'aide de sa méthode propriétaire. Le calcul du carburant consommé provient d'un fournisseur de services tiers distinct qui calcule en litres les divers types de carburant consommé en se basant sur la consommation réelle.

Les facteurs utilisés pour la conversion en joules sont les suivants : ([Source](#))

Consommation d'électricité établie en kilowattheures convertie en joules : 1 kilowattheure = 3 600 000 joules

Consommation de gaz naturel établie en mètres cubes convertie en joules : 1 mètre cube = 37,2398 joules

Consommation de carburant convertie en joules :

- Pour le diésel : 1 litre = 38,68 joules
- Pour l'essence : 1 litre = 34,66 joules
- Pour l'éthanol : 1 litre = 23,60 joules
- Pour le propane : 1 litre = 25,53 joules

*La diminution du carburant consommé correspond à la différence entre la consommation de l'exercice courant et celle de l'exercice de référence (exercice 2008-2009).

G4-EN5	Intensité énergétique	Diminuer notre empreinte Aperçu du rendement	Non
G4-EN6	Voir les données sur le rendement ci-dessous	Diminuer notre empreinte	Non

RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE	EXERCICE 2015	EXERCICE 2014	EXERCICE 2013
Carburant* – Joules	17 731 501	14 404 384	11 398 218
Électricité** – Joules	2,58241E13	2,18014E13	2,20547E13
Chauffage (gaz naturel)** – Joules	(7 087 255)	(18 245 640)	1 438 089

*Diminution de la consommation de carburant totale par rapport au point de référence de 50 302 820 joules établi à l'exercice 2008–2009.

**Diminution de la consommation d'électricité et de gaz naturel par rapport aux points de référence de 3,05646E14 joules et de 139 565 349 joules, respectivement, établis à l'exercice 2011, alors que la superficie totale en pieds carrés des établissements était inférieure de 19 % par rapport au début de l'exercice 2014.

RAPPORT DE GESTION	Émissions	Diminuer notre empreinte Le plan initial visait l'utilisation massive de l'électricité verte afin de réduire les émissions. Cependant, à l'issue d'une évaluation effectuée en 2011, l'orientation du programme a été modifiée pour que l'accent soit mis sur la réduction des émissions réelles à l'aide de mesures de conservation de l'énergie et de diminution de la consommation de carburant, plutôt que sur l'achat d'électricité verte.	Non
---------------------------	-----------	--	-----

G4-EN15	Émissions directes de gaz à effet de serre (GES) (Niveau 1)	Voir les données sur le rendement ci-dessous	Non
----------------	--	--	-----

ÉMISSIONS DE GES — NIVEAU 1 : GAZ NATUREL	EXERCICE 2015	EXERCICE 2014	EXERCICE 2013
Chauffage (consommation de gaz naturel; joules)	146 889 675	158 066 098	138 350 549
Émissions de dioxyde de carbone* (tonnes)	7 399	7 963	6 969
Émissions de dioxyde de carbone (réduction)/augmentation par rapport au point de référence (tonnes)**	357***	921***	(73)

*Le facteur d'émission est 50,45677 g CO₂/joule (conversion à partir des données tirées de <http://www.ec.gc.ca/default.asp?lang=Fr>).

**Diminution des émissions provenant du chauffage par rapport au point de référence de 7 042 tonnes établi à l'exercice 2011.

***Augmentation attribuée à une hausse de 19 % de la superficie totale des établissements, de 944 475 pi² à 1 126 149 pi². Émissions de GES calculées en multipliant la consommation par le facteur de conversion indiqué ci-dessus.

ÉMISSIONS DE DIOXYDE DE CARBONE* — NIVEAU 1 : PAR TYPE DE CARBURANT (TONNES)	EXERCICE 2015	EXERCICE 2014	EXERCICE 2013
Diésel	303	350	368
Éthanol	195	218	243
Propane	0	0.3	0
Essence (tous les types)	1 592	1 735	1 880
Total des émissions	2 090	2 304	2 491
Réduction* du total des émissions de dioxyde de carbone	1 696	1 482	1 295

*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/default.asp?lang=Fr>.

G4-EN16	Émissions indirectes de GES liées à l'énergie (Niveau 2)	Voir les données sur le rendement ci-dessous.	Non
----------------	--	---	-----

ÉMISSIONS DE GES — NIVEAU 2 : ÉLECTRICITÉ	EXERCICE 2015	EXERCICE 2014	EXERCICE 2013
Consommation totale (joules)	2,79822E14	2,83845E14	2,83591E14
Consommation d'électricité verte (joules)	4,54671E13	413776E13	8,13602E13
Émissions de dioxyde de carbone (tonnes) – électricité consommée	5 907	7 490	7 484
Réduction des émissions de dioxyde de carbone* (tonnes) – attribuable à l'électricité verte consommée	960	1 092	2 147
Total des émissions de dioxyde de carbone (tonnes)	4 947	6 398	5 337
Facteur d'émission**	76 g CO ₂ /kWh	95 g CO ₂ /kWh	95 g CO 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 GES	Voir les données sur le rendement ci-dessous Voir G4-EN15 et G4-EN16 pour les gaz inclus dans le calcul (dioxyde de carbone uniquement)	Non
----------------	--------------------------------	--	-----

RÉDUCTION DES ÉMISSIONS (TONNES)	EXERCICE 2015	EXERCICE 2014	EXERCICE 2013
Niveau 1 – Toutes les émissions directes de gaz à effet de serre provenant du gaz naturel	1 339	561	1 368
Niveau 2 – Émissions indirectes de gaz à effet de serre provenant de la consommation d'électricité, de chaleur et de vapeur achetées	2 256	805	1 886
Total	3 395	1 366	3 234

Point de référence pour le niveau 1 établi à l'exercice 2010-2011 à 7 042 tonnes. Facteur de conversion utilisé : 1 879 g/m³ de gaz naturel (<https://www.ec.gc.ca/default.asp?lang=fr>)

Point de référence pour le niveau 2 établi à l'exercice 2010-2011 à 7 203 tonnes. Facteur de conversion utilisé : 130 g/kWh

Catégorie : Pratiques de travail et travail décent

RAPPORT DE GESTION	Relations employés / direction	<p>Interaction avec les partenaires Soutenir les employés</p> <p>Même si nos conventions collectives prévoient des réunions employés / direction régulières, l'évaluation officielle de notre démarche liée aux relations employé / direction n'a pas été effectuée pendant l'exercice sur lequel porte le rapport. Par conséquent, il n'y a pas eu d'ajustement à notre méthode de gestion. Aucune décision n'a encore été prise quant au moment où l'évaluation aura lieu.</p>	Non
G4-LA4	Délai de préavis minimum pour les changements opérationnels	Certaines de nos conventions collectives prévoient un préavis minimum de 5 jours pour tout changement apporté aux politiques, aux règles ou aux règlements qui touche les employés d'une unité de négociation.	Non
RAPPORT DE GESTION	Santé et sécurité au travail	<p>Soutenir les employés</p> <p>Il n'y a pas eu d'évaluation de notre démarche liée à la santé et la sécurité au travail pendant l'exercice sur lequel porte le rapport. Par conséquent, il n'y a pas eu d'ajustement à notre méthode de gestion. Aucune décision n'a encore été prise quant au moment où l'évaluation aura lieu.</p>	Non
G4-LA5	Comités mixtes (direction-employés) de santé et sécurité	<p>Soutenir les employés</p> <p>Un comité mixte de santé et sécurité est en place à chaque lieu de travail d'OLG. Il représente tous les employés d'OLG sur les questions liées à la santé et la sécurité.</p>	Non
G4-LA7	Employés qui participent à des activités professionnelles présentant une forte incidence ou un risque élevé de maladie	Aucun employé ne participe à des activités professionnelles présentant une forte incidence ou un risque élevé de maladie.	Non

RAPPORT DE GESTION	Formation et information	Soutenir les employés Il n’y a pas eu d’évaluation de la formation et de l’information pendant l’exercice sur lequel porte le rapport. Par conséquent, il n’y a pas eu d’ajustement à notre méthode de gestion. Aucune décision n’a encore été prise quant au moment où l’évaluation aura lieu.	Non
G4- LA9	Nombre moyen d’heures de formation par année par employé par sexe et par catégorie d’employé	Soutenir les employés Aperçu du rendement Sauf pour la formation au jeu responsable, le nombre d’heures de formation ne fait pas l’objet de suivi. La formation au jeu responsable dure entre 30 minutes et quatre heures par employé chaque année, selon les fonctions de l’employé.	Non
G4-LA10	Programmes d’amélioration des compétences et de formation continue	Soutenir les employés	Non
RAPPORT DE GESTION	Diversité et égalité des chances	Soutenir les employés Diversité et inclusion	Non
G4-LA12	Composition des organes de régie, incluant le sexe, l’âge et la catégorie d’employé	À la fin de l’exercice 2014–2015, le conseil d’administration était formé d’un nombre égal d’hommes et de femmes.	Non

TYPES D’EMPLOYÉS	TOTAL	HOMMES	FEMMES	SUPERVISION	PERSONNEL
Permanent temps plein	4 247	2 194	2 053	1 189	3 058
Permanent temps partiel	2 344	1 042	1 302	0	2 344
Temporaire (étudiants inclus)	260	122	138	10	250
Total	6 851	3 358	3 493	1 199	5 652

Répartition des groupes d’âge pour l’organe de régie considérée confidentielle

Catégorie : Société

RAPPORT DE GESTION	Collectivités locales	<p>Soutenir les employés Renforcer les collectivités</p> <p>Évaluation visant à déterminer le rendement social des fonds investis dans les programmes communautaires pilotée à un établissement. Les résultats de l'évaluation seront inclus dans le rapport RSE de 2015-2016.</p>	Non
G4-S02	Activités ayant des répercussions négatives importantes, réelles ou éventuelles, sur les collectivités locales	<p>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.</p> <p>Nous faisons un suivi régulier de l'opinion publique concernant nos programmes. À l'exercice 2014–2015, 77 % de la population avait, en moyenne, confiance dans la capacité d'OLG de fonctionner de manière responsable. Environ 73 % 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 % disaient qu'OLG était bénéfique pour l'économie de l'Ontario. Cependant, seulement 46 % croyaient qu'OLG faisait des efforts pour être respectueuse de l'environnement et seulement 42 % croyaient qu'OLG et ses employés contribuaient favorablement aux efforts environnementaux des collectivités. Notre objectif est d'améliorer notre rendement pour ces aspects.</p>	Non

<p>RAPPORT DE GESTION</p>	<p>Anticorruption</p>	<p><u>Accroître la confiance du public</u></p> <p>Les mesures d’OLG pour lutter contre le blanchiment d’argent sont examinées régulièrement par des auditeurs internes et externes, notamment les Services d’audit, la Commission des alcools et des jeux de l’Ontario et le Centre d’analyse des opérations et déclarations financières du Canada. Nous sommes constamment à la recherche de moyens pour améliorer le programme, et l’unité de Lutte contre le blanchiment d’argent d’OLG intervient immédiatement chaque fois qu’un problème ou une recommandation sont ciblés.</p> <p>À la lumière de notre analyse des résultats de l’audit de l’exercice précédent, nous améliorons notre logiciel de rapport pour la lutte contre le blanchiment d’argent et lancerons un nouveau programme de formation destiné au personnel de première ligne – Jeu.</p>	<p>Non</p>
<p>G4-S04</p>	<p>Communications et formation – Sujet : politiques et procédures anticorruption</p>	<p><u>Accroître la confiance du public</u></p> <p>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 Commission des alcools et des jeux de l’Ontario 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.</p>	<p>Non</p>

RAPPORT DE GESTION	Mécanismes de grief qui ont des incidences sur la société	Voir le Rapport de l'ombudsman 2014-2015	Non
G4-SO11	Nombre de griefs 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 2014-2015 , il y a eu 67 plaintes au sujet d'OLG au cours de l'exercice du rapport.	Non
Catégorie : Responsabilité liée aux produits			
RAPPORT DE GESTION	Santé et sécurité des clients	<p>Accroître la confiance du public Considérer les incidences sociales Notre démarche liée au jeu responsable</p> <p>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.</p> <p>OLG évalue et améliore constamment la santé et la sécurité de ses produits. Il n'y a pas eu d'évaluation de notre méthode de gestion et aucun ajustement n'a été apporté pendant l'exercice sur lequel porte le rapport.</p>	Non
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.	Non
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.	Non
RAPPORT DE GESTION	Étiquetage des produits et des services	<p>Considérer les incidences sociales Notre démarche liée au jeu responsable</p>	Non

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	Considérer les incidences sociales Notre démarche liée au jeu responsable Tous les produits d'OLG sont étiquetés avec l'indication de l'âge minimal requis pour jouer et la mention « Dépasser ses limites, ce n'est plus du jeu ».	Non
RAPPORT DE GESTION	Communications marketing	Considérer les incidences sociales Notre démarche liée au jeu responsable Notre démarche pour prévenir le jeu problématique et atténuer les effets dommageables	Non
G4-PR6	Vente de produits interdits ou en litige	Considérer les incidences sociales Notre démarche liée au jeu responsable Notre démarche pour prévenir le jeu problématique et atténuer les effets dommageables	Non
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.	Non
RAPPORT DE GESTION	Confidentialité des clients	Accroître la confiance du public Notre démarche liée au jeu responsable	Non

NOTRE RENDEMENT

Retombées d'OLG pour les collectivités

COLLECTIVITÉ	PRODUITS VERSÉS À LA MUNICIPALITÉ D'ACCUEIL	N ^{BRE} D'EMPLOYÉS - JEU	SALAIRES ET AVANTAGES SOCIAUX	APPROVISIONNEMENT LOCAL ET RÉGIONAL	VALEUR DES ÉVÉNEMENTS COMMANDITÉS PAR OLG	SUBVENTION TENANT LIEU DE TAXE VERSÉE À LA MUNICIPALITÉ D'ACCUEIL
Ajax	6,9 millions \$	327	14,6 millions \$	1,9 million \$	44 400 \$	
Brantford	5,1 millions \$	860	40,5 millions \$	2,2 millions \$	54 500 \$	2,4 millions \$
Cavan-Monaghan	3,0 millions \$	169	8,4 millions \$	373 768 \$	24 900 \$	
Central Huron (Clinton)	600 000 \$	86	4,3 millions \$	41 583 \$	27 000 \$	
Centre Wellington	2,0 millions \$	161	7,1 millions \$	632 208 \$	50 790 \$	
Chatham-Kent	700 000 \$	91	4,4 millions \$	300 259 \$	12 500 \$	
Gananoque-Leeds et les Mille-Îles	3,4 millions \$	409	17,9 millions \$	0,8 million \$	65 750 \$	800 000 \$
Hamilton	4,9 millions \$	208	10,2 millions \$	1,1 million \$	85 440 \$	
Hanover	1,1 million \$	94	4,9 millions \$	131 463 \$	36 900 \$	
Innisfil	5,1 millions \$	290	13,6 millions \$	1,3 million \$	84 800 \$	
London	4,4 millions \$	292	13,0 millions \$	649 370 \$	46 975 \$	
Milton	5,6 millions \$	209	10,9 millions \$	100 000 \$	53 840 \$	
Ottawa	5,2 millions \$	255	12,2 millions \$	963 325 \$	217 350 \$	
Point Edward	2,4 millions \$	337	16,4 millions \$	1,4 million \$	30 150 \$	600 000 \$
Sault Ste. Marie	1,3 million \$	272	13,3 millions \$	1,6 million \$	78 894 \$	400 000 \$
Sudbury	2,3 millions \$	158	8,1 millions \$	765 049 \$	2 500 \$	
Thunder Bay	2,4 millions \$	313	14,7 millions \$	1,6 million \$	31 000 \$	1,4 million \$
Toronto	15,6 millions \$	697	33,2 millions \$	8,6 millions \$	998 600 \$	
Woodstock	1,4 million \$	91	4,8 millions \$	100 000 \$	30 440 \$	



Une entreprise opérationnelle du gouvernement de l'Ontario

Centre de soutien OLG – Questions des clients

1-800-387-0098

La Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique

1-888-230-3505

ISSN 2291-9996

This Report is also published in English as OLG Corporate Social Responsibility Report 2014-15 and is available by calling 1-800-387-0098.



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