

SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET  
DES JEUX DE L'ONTARIO  
*Tout pour ici*  
100 % DES PROFITS  
INVESTIS EN ONTARIO

ONTARIO



Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise  
2015–2016

# *Pour OLG, c'est tout pour ici.*

**Tous nos profits sont réinvestis en Ontario dans le soutien des hôpitaux, des bibliothèques, des centres communautaires, des organismes de bienfaisance, des festivals, du sport amateur et plus encore.**

**POUR OLG, C'EST AUSSI TOUT POUR LE PLAISIR –  
POUR TOUS LES JOUEURS, EN TOUT TEMPS.**

C'est pourquoi nous travaillons dur pour proposer des jeux et des destinations superbes, et que nous essayons d'intégrer de l'information sur le jeu et des habitudes de jeu saines à l'expérience jeu de chaque joueur.

Dans le présent rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise (RSE), notre quatrième, 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<sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016.

# Table des matières

<b>4</b>	<b>MESSAGE DU MINISTRE</b>	<b>20</b>	<b>NOS PRIORITÉS</b>	<b>36</b>	<b>RENFORCER LES COLLECTIVITÉS</b>
<b>5</b>	<b>MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION</b>	<b>21</b>	<b>ACCROÎTRE LA CONFIANCE DU PUBLIC</b>	<b>37</b>	Notre démarche pour renforcer les collectivités
<b>7</b>	<b>CE QUE NOUS SOMMES</b>	<b>22</b>	Notre démarche pour accroître la confiance du public	<b>38</b>	Initiatives clés pour renforcer les collectivités
<b>8</b>	<b>NOTRE ENTREPRISE</b>	<b>24</b>	Initiatives clés pour accroître la confiance du public	<b>39</b>	Aperçu du rendement
<b>9</b>	<b>OÙ VONT LES BÉNÉFICES</b>	<b>25</b>	Étude de cas : Rehausser notre valeur sociale	<b>40</b>	Étude de cas : Un nouveau partenaire dans la collectivité
<b>10</b>	<b>DÉFIS STRATÉGIQUES</b>	<b>26</b>	<b>CONSIDÉRER LES INCIDENCES SOCIALES</b>	<b>41</b>	<b>DIMINUER NOTRE EMPREINTE</b>
<b>11</b>	<b>FEUILLE DE POINTAGE SUR LE RENDEMENT</b>	<b>27</b>	Notre démarche pour considérer les incidences sociales	<b>42</b>	Notre démarche pour diminuer notre empreinte
<b>13</b>	<b>NOTRE DÉMARCHE PAR RAPPORT À NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE</b>	<b>28</b>	Initiatives clés pour considérer les incidences sociales	<b>43</b>	Initiatives clés pour diminuer notre empreinte
<b>14</b>	<b>NOS VALEURS FONDAMENTALES</b>	<b>29</b>	Aperçu du rendement	<b>44</b>	Aperçu du rendement
<b>15</b>	<b>RÉGIE</b>	<b>30</b>	Étude de cas : Le conseil d'OLG : <i>Jouez sensé</i>	<b>45</b>	Étude de cas : Trois fois bravo à nos leaders verts
<b>16</b>	<b>ENTREVUE AVEC L'HONORABLE FRANCES LANKIN, C.P., C.M.</b>	<b>31</b>	<b>SOUTENIR LES EMPLOYÉS</b>		
<b>17</b>	<b>COLLABORATION</b>	<b>32</b>	Notre démarche pour soutenir les employés		
<b>18</b>	<b>CERTIFICATIONS, ACCRÉDITATIONS ET ASSOCIATIONS</b>	<b>33</b>	Initiatives clés pour soutenir les employés		
<b>19</b>	<b>ÉTUDE DE CAS : PARTIR DU BON PIED, MAINTENANT</b>	<b>34</b>	Aperçu du rendement		
		<b>35</b>	Étude de cas : La modernisation et le personnel		
<b>46</b>	<b>À PROPOS DU RAPPORT</b>	<b>49</b>	<b>NOTRE RENDEMENT</b>	<b>55</b>	<b>COORDONNÉES</b>
<b>47</b>	<b>IDENTIFIER NOS ENJEUX IMPORTANTS</b>	<b>49</b>	<b>DIALOGUE AVEC LES PARTENAIRES</b>		
		<b>53</b>	<b>RETOMBÉES D'OLG POUR LES COLLECTIVITÉS</b>		

## LECTURE DU RAPPORT

Conformément à l'engagement d'OLG à l'égard de l'accessibilité, le rapport est en format PDF interactif et est conçu pour être consulté au moyen de la version 7.0 ou d'une version plus récente d'Adobe Acrobat Reader à partir d'un ordinateur connecté à Internet. En plus de nous permettre d'économiser papier et argent, ce format nous permet d'inclure des liens vers des documents ou d'autres médias en ligne. Le fichier PDF peut également être consulté hors ligne, mais aucun matériel externe ne sera accessible.

Le document comprend des éléments de navigation interactifs pour vous aider à trouver le contenu que vous désirez.

Cliquez sur les éléments de la Table des matières se trouvant à la page 3 pour accéder directement aux contenus spécifiques dans le document.



Cliquez sur le logo d'OLG se trouvant dans le coin supérieur gauche de chaque page pour revenir à la Table des matières.



Cliquez sur les icônes « En savoir plus » pour être redirigé vers des documents et médias en ligne supplémentaires.

Cliquez sur les « Enjeux prioritaires » à la première page de chaque section pour accéder à des contenus spécifiques.

Vous pouvez également vous déplacer dans les sections du rapport au moyen de l'en-tête de navigation se trouvant sur chaque page. De plus, chaque bas de page comprend un texte interactif indiquant la section et la page où vous vous trouvez.

Vous avez aussi l'option d'utiliser les boutons « Page suivante » et « Page précédente » ainsi que la fonction « Rechercher » d'Adobe Acrobat Reader pour naviguer dans le document.

## Message du ministre

**Les Ontariens profitent des bénéfices générés par OLG depuis 1975. Ces revenus permettent d'accroître les investissements dans les priorités de l'Ontario et fournissent une aide accrue aux collectivités et familles à travers la province.**

Pendant que sa modernisation progressera, OLG continuera de se concentrer sur le jeu responsable et veillera à ce que ses activités s'exercent de manière responsable et dans le meilleur intérêt des Ontariens.

À titre d'organisme gouvernemental, OLG est tenue d'exercer ses activités de manière socialement responsable. Elle doit notamment travailler avec des experts et des chercheurs de pointe pour prévenir et atténuer les effets du jeu problématique.



**Charles Sousa**  
Ministre des Finances



## Message du président et chef de la direction

**OLG a pour mission de générer des revenus pour la province, de stimuler et de favoriser le développement économique ainsi que de promouvoir le jeu responsable – le tout, en exerçant ses activités dans le meilleur intérêt de la province de l'Ontario.**

Nous sommes toujours la plus importante source de revenus non fiscaux du gouvernement de l'Ontario. En 2015–2016, nous avons dégagé des profits nets de plus de 2 milliards de dollars pour le gouvernement, fonds qui ont été investis dans les priorités provinciales. En plus de ce que touche la Province, des centaines de millions de dollars reviennent chaque année aux Premières Nations, aux collectivités qui accueillent nos établissements de jeu, aux détaillants de loterie, à l'industrie des courses de chevaux ainsi qu'aux organismes de bienfaisance et sans but lucratif provinciaux et locaux.

Les revenus qu'OLG génère et ce que nous redonnons à la population et à la Province de l'Ontario renforcent ce que nous faisons aujourd'hui et continueront de guider ce que nous ferons dans le futur. Cependant, nos contributions dépendent de la capacité d'OLG à demeurer un organisme durable. L'industrie mondiale du jeu évolue rapidement et le rythme de cette évolution présente des défis importants qui devront être relevés non seulement en Ontario, mais aussi partout dans le monde.

Les changements démographiques et les progrès technologiques signifient qu'OLG doit être plus innovatrice et souple afin de s'adapter à l'évolution des préférences des consommateurs vers une industrie de plus en plus numérique. Nous devons approfondir notre connaissance de nos clients – comprendre comment ils souhaitent vivre leur expérience de jeu et l'environnement dans lequel ils veulent se trouver – en fonction des principes fondamentaux du jeu responsable (JR) qui sont à la base de tout ce que nous faisons.

Les Ontariens s'attendent à ce que nous exerçons nos activités de manière responsable et à ce que nous prenions des mesures pour réduire les problèmes liés au jeu. Grâce à nos efforts visant le JR, nous favorisons le développement d'une base de clients solide avec des habitudes de jeu saines par l'information, la diminution des risques et l'assistance aux joueurs.

En 2015–2016, nous avons lancé *Jouez sensé*, un programme d'éducation sur le jeu et d'aide aux joueurs novateur et fondé sur la recherche. Il s'agit d'une nouvelle approche qui élargit la portée du JR afin d'aider non seulement les personnes qui éprouvent des difficultés, mais aussi tous les joueurs, afin qu'ils fassent des choix éclairés à propos de nos produits.

Le but de *Jouez sensé* est de promouvoir une ambiance de jeu positive, l'aide et des options de consultation dans le cadre de notre service à la clientèle, d'offrir les bons renseignements aux bons joueurs au bon moment et de faire croître nos activités d'une manière saine.

*Jouez sensé* s'appuie sur nos années d'expérience de collaboration avec des experts indépendants dans le but d'élaborer et de gérer des programmes pour les joueurs fondés sur des recherches de pointe sur les moyens les plus efficaces. Voilà un exemple de la façon dont OLG collabore avec les intervenants et partenaires clés pour assurer que nous continuons à croître et à innover.



**« Au fur et à mesure que notre modèle d'affaires changera, nos partenariats avec le secteur privé deviendront de plus en plus essentiels à notre réussite. Cependant, même si nous évoluons, notre engagement envers le JR ne faiblira pas. »**

– STEPHEN RIGBY, PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

Au fur et à mesure que notre modèle d'affaires changera, nos partenariats avec le secteur privé deviendront de plus en plus essentiels à notre réussite. Cependant, même si nous évoluons, notre engagement envers le JR ne faiblira pas. Lorsque de nouveaux exploitants prendront la relève des établissements de jeu, ils devront adhérer aux mêmes normes et contrôles rigoureux en matière de JR qui sont en place à OLG. Les exploitants devront fournir des formations sur le JR, qu'OLG a conçues en collaboration avec le Centre de toxicomanie et de santé mentale.

Aujourd'hui, trois Ontariens sur quatre croient qu'OLG fait tout ce qu'elle peut pour exercer ses activités 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 organisation. Cela comprend nos efforts pour atténuer les répercussions que nos activités ont sur l'environnement. En 2015–2016, nous avons lancé le programme du Certificat en leadership vert, élaboré en partenariat avec WWF-Canada. Ce programme est conçu pour aider nos employés à mieux comprendre la durabilité environnementale.

Nous sommes fiers du travail accompli dans le domaine de la responsabilité sociale et nous sommes heureux de partager quelques-uns de nos résultats dans notre quatrième rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise.



**Stephen Rigby**  
Président et chef de la direction

SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET  
DES JEUX DE L'ONTARIO ET  
*Tout pour  
ce que  
nous sommes*  
100 % DES PROFITS  
INVESTIS EN ONTARIO

La Société des loteries et des jeux de l'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.

**3,9 milliards \$**  
EN RETOMBÉES  
ÉCONOMIQUES  
TOTALES

d'OLG en Ontario à  
l'exercice 2015-2016

**16 000**

PERSONNES  
EMPLOYÉES PAR OLG

et les entreprises qui gèrent  
les activités courantes à nos  
casinos dans des complexes  
de villégiature et à Great Blue  
Heron Casino

Célébration du

**40<sup>e</sup>**

ANNIVERSAIRE  
DE WINTARIO,  
premier jeu de loterie  
provincial de l'Ontario,  
le 15 mai 2015

## Notre entreprise

Les activités d'OLG sont structurées autour de cinq secteurs isolables. En 2015–2016, ces secteurs ont généré collectivement des produits de 7,45 milliards de dollars.



### SALLES DE MACHINES À SOUS ET CASINOS

**13 SALLES DE MACHINES À SOUS** exploitées par OLG dans des hippodromes

**4 CASINOS** que possède et gère OLG

**OLG EST PROPRIÉTAIRE ET ASSUME LA RESPONSABILITÉ** de la salle de machines à sous et des jeux sur table (depuis le 8 septembre 2016) à Great Blue Heron Casino, exploitée sous contrat par une entreprise privée

Un casino et une salle de machines à sous où les activités courantes sont gérées par un fournisseur de services du secteur privé (depuis le 11 janvier 2016)

**2 062 MILLIONS \$** (27,7 % des produits d'exploitation)



### LOTÉRIE

**20 jeux de loterie et Sports SUR TERMINAL**

**79 PRODUITS DE LOTÉRIE INSTANT** en vente chez quelque **9 600 DÉTAILLANTS INDÉPENDANTS** en Ontario

**3 786 MILLIONS \$** (50,8 % des produits d'exploitation)



### CASINOS OLG DANS DES COMPLEXES DE VILLÉGIATURE

**4 CASINOS DANS DES COMPLEXES DE VILLÉGIATURE** (Caesars Windsor, Casino Rama, Casino Niagara et Niagara Fallsview Casino Resort) exploités sous contrat par des entreprises privées

**1 383 MILLIONS \$** (18,6 % des produits d'exploitation)



### JEU DE BIENFAISANCE

**31 CENTRES DE JEU DE BIENFAISANCE RÉPARTIS DANS 26 MUNICIPALITÉS** offrent 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)

**166 MILLIONS \$** (2,2 % des produits d'exploitation)



### JEU EN LIGNE

**PLAYOLG** propose des jeux de loterie sélectionnés, des jeux sur table et des jeux de machines à sous

**49 MILLIONS \$** (0,7 % des produits d'exploitation)

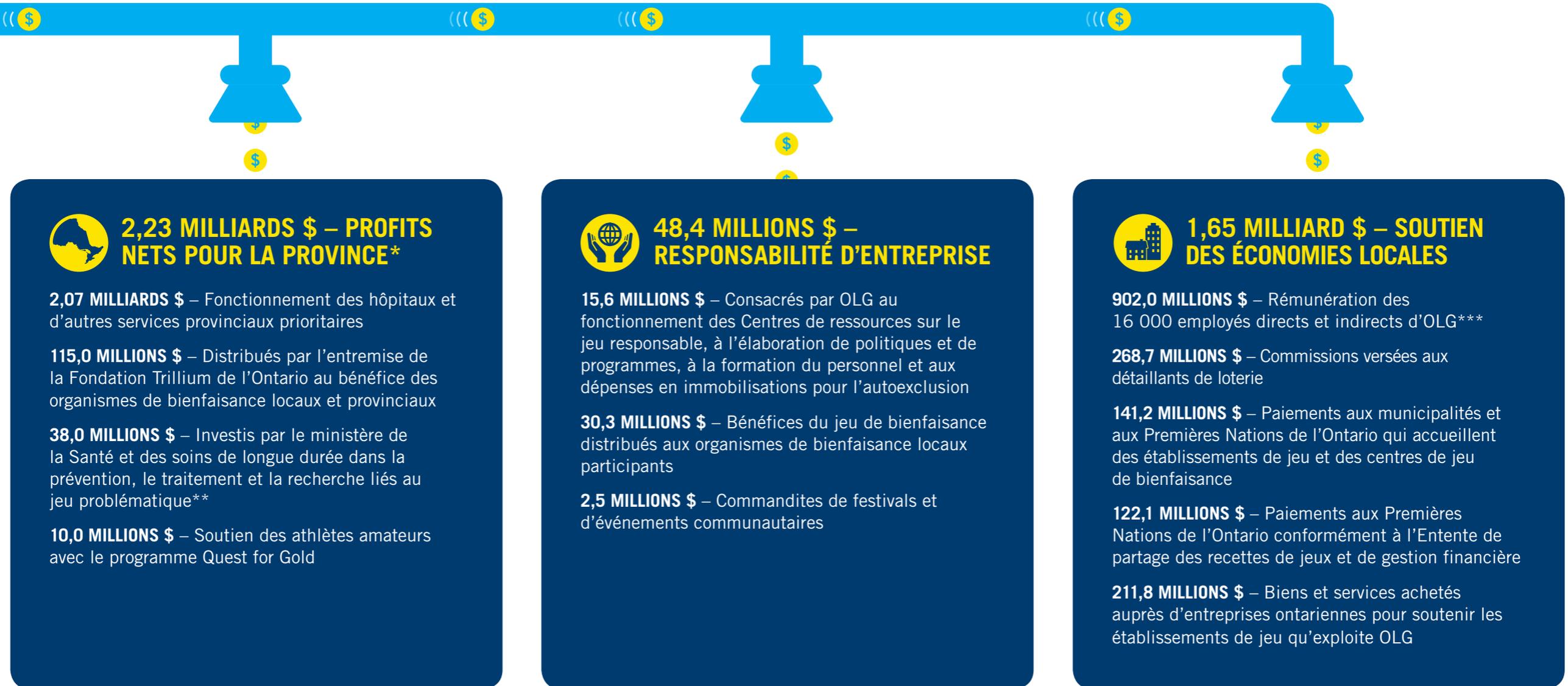
### COURSES DE CHEVAUX

En vertu du mandat que le gouvernement de l'Ontario lui a confié, OLG collabore avec le secteur des courses de chevaux et le gouvernement pour jeter les bases de la viabilité du secteur des courses de chevaux dans la province.



## Où vont les bénéfices

À l'exercice 2015–2016, les activités d'OLG ont généré 3,9 milliards de dollars en activité économique. Voici la répartition de ce montant.



**AUSSI, PLUS DE 2 MILLIARDS \$ EN LOTS DE LOTERIE QUI SONT ALLÉS DIRECTEMENT À NOS JOUEURS.**

**EN SAVOIR PLUS :**  
[CONSULTER OLGTOUTPOURICI.CA](http://CONSULTER.OLGTOUTPOURICI.CA)

\* 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 des produits d'exploitation provenant des machines à sous des casinos dans des complexes de villégiature et de Great Blue Heron Casino) au financement lié au jeu problématique.

\*\*\* Les employés directs sont ceux qui sont employés directement par OLG. Les employés indirects sont ceux qui sont employés par les casinos OLG dans des complexes de villégiature et par Great Blue Heron Casino.

# Défis stratégiques

**OLG s’efforce constamment de produire des retombées financières plus importantes et durables pour l’Ontario. Voici deux exemples des défis auxquels nous faisons face et de notre façon de les surmonter.**

## L’AVENIR DU JEU EN ONTARIO

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 du jeu en Ontario et notre apport à la Province. Pour suivre le rythme des changements et maintenir de forts rendements, OLG déploie des efforts de modernisation sur plusieurs années en vue de devenir plus efficiente et novatrice.

**Quelles étapes importantes de la modernisation ont été franchies en 2015–2016?** Le 11 janvier 2016, OLG a conclu une entente d’exploitation et de services de 20 ans avec Ontario Gaming East Limited Partnership (OGELP), filiale de Great Canadian Gaming Corporation. À ce jour, OGELP a pris en charge les activités courantes du casino à Thousand Islands et de la salle de machines à sous à Kawartha Downs, et a obtenu l’autorisation de construire un nouvel établissement de jeu et de divertissement à Belleville. Les processus d’approvisionnement sont en cours en vue d’approuver des fournisseurs de services pour d’autres établissements de jeu en Ontario. En septembre 2016, un processus de demande de propositions portant sur le secteur des loteries a été annulé au profit d’une nouvelle démarche visant l’atteinte du plein potentiel de ce secteur. Avec cette nouvelle démarche, OLG cherchera à améliorer ses capacités en matière de technologie et d’innovation à l’aide de partenariats avec le secteur privé.

**Comment OLG s’assurera-t-elle que les fournisseurs de services maintiennent des pratiques responsables?** Les exigences rigoureuses énoncées de manière détaillée dans les contrats conclus avec les nouveaux exploitants

des établissements de jeu exigent de ces derniers qu’ils maintiennent le fort engagement d’OLG à l’égard de la responsabilité sociale, notamment en se conformant aux règlements applicables établis par la Commission des alcools et des jeux de l’Ontario et en appliquant les normes de son programme d’information sur le jeu et de soutien des joueurs. OLG conserve son contrôle et sa responsabilité pour ces établissements, est propriétaire de l’information clé des joueurs et distribue des paiements aux municipalités qui accueillent les établissements de jeu.



**EN SAVOIR PLUS SUR LA MODERNISATION :  
PLAN D’AFFAIRES POUR L’EXERCICE 2016–2017 D’OLG**

## PERCEPTIONS DU PUBLIC CONCERNANT OLG ET LE JEU

La perception du public est l’un des enjeux qui importent à notre entreprise. Selon nos sondages sur la réputation, nous sommes une société de jeux de hasard qui se préoccupe principalement de faire de l’argent et nous devons en faire plus pour nous attaquer au jeu problématique. Il ressort d’une étude de marché que la réprobation associée au jeu diffère des jugements négatifs liés à l’alcool ou même, à la marijuana, qui n’est pas encore légale au Canada.

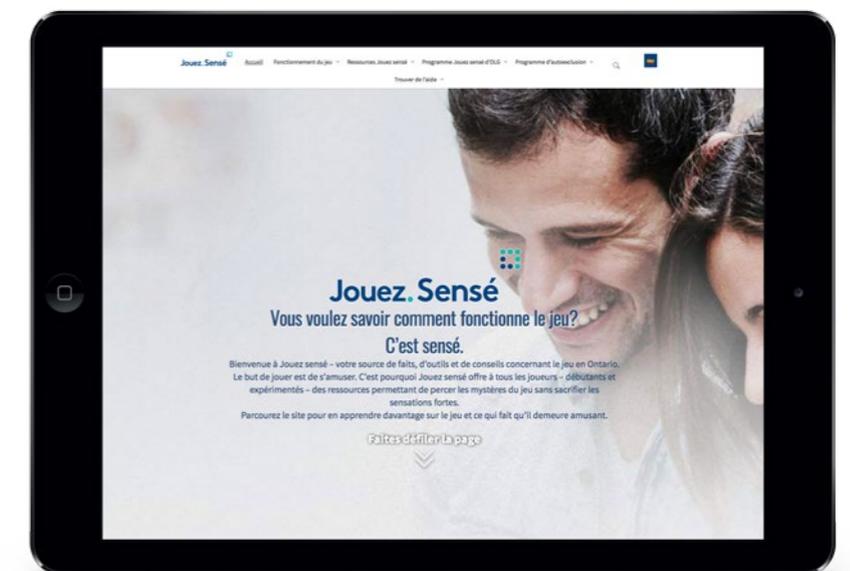
**Pourquoi les gens devraient-ils faire confiance à OLG?** Notre entreprise doit établir une clientèle durable à long terme constituée de joueurs sains. C’est pourquoi elle s’emploie à faciliter les habitudes de jeu saines chez ses joueurs, à peu près de la même façon que les conducteurs désignés et d’autres saines pratiques sont des éléments incontestés des normes sociales reconnues pour l’alcool consommé à des activités sociales.

**Quels sont les programmes en place pour faire face à cet enjeu?** *Jouez sensé* est le programme d’information sur le jeu et de soutien des joueurs le plus complet de l’Ontario. Il aide les joueurs à acquérir des connaissances sur le jeu, à comprendre les risques, à comprendre son comportement personnel, à planifier son expérience jeu, à acquérir des habitudes de jeu saines et à apprendre comment obtenir de l’aide en cas de besoin.

Nous voulons que les gens connaissent *Jouez sensé* et qu’ils parlent de ce programme qui s’applique à tous les jeux qu’OLG exploite et gère. Il tient compte de l’éventail des profils de risque des joueurs et cible l’information et les ressources pertinentes adaptées aux bons joueurs au moment opportun. **Pour en savoir plus, consulter [JouezSense.ca](http://JouezSense.ca).**



**EN SAVOIR PLUS :  
REHAUSSER NOTRE VALEUR SOCIALE**



***Jouez sensé*, notre nouveau programme d’information sur le jeu et de soutien des joueurs, repose sur des données probantes et vise à ce que le jeu demeure amusant pour tout le monde.**

# Feuille de pointage sur le rendement

Environ 70 % des répondants au sondage sur la santé et la réputation de la marque d'OLG ont indiqué qu'ils avaient une opinion plutôt ou très favorable d'OLG au cours de l'exercice 2015–2016.

INDICATEUR	EXERCICE 2015–2016	EXERCICE 2014–2015	EXERCICE 2013–2014
<b>Accroître la confiance du public</b> Répondants au sondage qui ont une opinion générale d'OLG plutôt ou très favorable (exprimé en pourcentage)*	70	71	70
Répondants au sondage qui sont d'accord ou fortement d'accord que si quelque chose ne va pas et affecte ses clients, on peut compter sur OLG pour faire ce qu'il faut (exprimé en pourcentage)*	73	75	72
Répondants au sondage qui sont d'accord ou fortement d'accord qu'OLG verse beaucoup d'argent à de bonnes causes en Ontario (exprimé en pourcentage)*	70	71	71
<b>Considérer les incidences sociales</b> Répondants au sondage qui sont d'accord ou fortement d'accord qu'OLG fait tout ce qu'elle peut pour que les loteries, les casinos et les salles de machines à sous soient exploités de manière socialement responsable (exprimé en pourcentage)*	75	75	73
Employés qui sont d'accord ou fortement d'accord qu'ils sont bien informés sur le jeu responsable (exprimé en pourcentage)**			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Employés – Jeu</li> </ul>	99	98	98
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Employés – Autres que Jeu</li> </ul>	94	93	95
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Employés – Jeu de bienfaisance</li> </ul>	98	97	s/o
Nombre de clients qui sont allés à un Centre de ressources sur le jeu responsable et ont participé à un événement éducatif	283 632	259 245	206 398

\* Sondage d'OLG sur la santé et la réputation de la marque (sondage téléphonique de la population de l'Ontario)  
 \*\* Sondage annuel des employés d'OLG

## Feuille de pointage sur le rendement (suite)

INDICATEUR	EXERCICE 2015–2016	EXERCICE 2014–2015	EXERCICE 2013–2014
 <b>Composition des effectifs</b> Employés masculins/féminins (exprimé en pourcentage)	48,3/51,7	49/51	49/51
 <b>Renforcer les collectivités</b> Paiements aux collectivités d'accueil et aux détaillants de loterie, et achats de biens et de services locaux (en milliers de dollars)	654 577	584 581	543 083
Salaires et avantages sociaux payés par OLG (en milliers de dollars)*	901 987	873 281	873 289
 <b>Diminuer notre empreinte</b> Diminution annuelle des émissions de gaz à effet de serre par rapport au point de référence établi à l'exercice 2010–2011 (en tonnes)			
Niveau 1	2 641	1 339	561
Niveau 2	2 206	2 256	805
<b>Total</b>	<b>4 847</b>	<b>3 595</b>	<b>1 366</b>
Diminution annuelle de la consommation de papier de loterie et de papeterie de bureau par rapport au point de référence établi à l'exercice 2008–2009 (feuilles de 8,5 po sur 11 po)			
Papier de loterie	77 329 785	75 166 744	76 160 803
Papeterie de bureau	8 723 277	8 611 374	8 080 606
<b>Total</b>	<b>86 053 062</b>	<b>83 778 118</b>	<b>84 241 409</b>

OLG a contribué aux économies locales en distribuant des paiements aux détaillants de loterie et aux municipalités qui accueillent ses établissements de jeu et en achetant des biens et des services locaux pour un total de 654,6 millions de dollars au cours de l'exercice 2015–2016.

\* 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 incluses 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, mais à l'exclusion des établissements confiés au fournisseur de services du secteur privé le 11 janvier 2016) sont représentés dans ce total.

SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET  
 DES JEUX DE L'ONTARIO  
*Tout pour*  
*notre démarche par rapport*  
*à notre responsabilité sociale*  
 100 % DES PROFITS  
 INVESTIS EN ONTARIO

**Comme organisme gouvernemental, il est attendu d'OLG qu'elle remplisse son mandat, notamment en matière de responsabilité sociale, ce qui reflète les priorités de la population de l'Ontario.**

Cela signifie tenir compte des incidences sociales et environnementales de ses activités, qui sont souvent définies par ses partenaires – employés, joueurs, organismes gouvernementaux, partenaires d'affaires, organismes de jeu responsable (JR), fournisseurs de traitement, chercheurs, collectivités et le public. OLG surveille constamment les attentes des partenaires et entreprend un large éventail d'initiatives en vue de les satisfaire.

**PLUS DE**  
**25 ans**

d'innovation, d'intégrité et de retombées économiques pour les citoyens de l'Ontario

Accréditation de

**niveau 4**  
**DE LA WORLD**  
**LOTTERY**  
**ASSOCIATION**

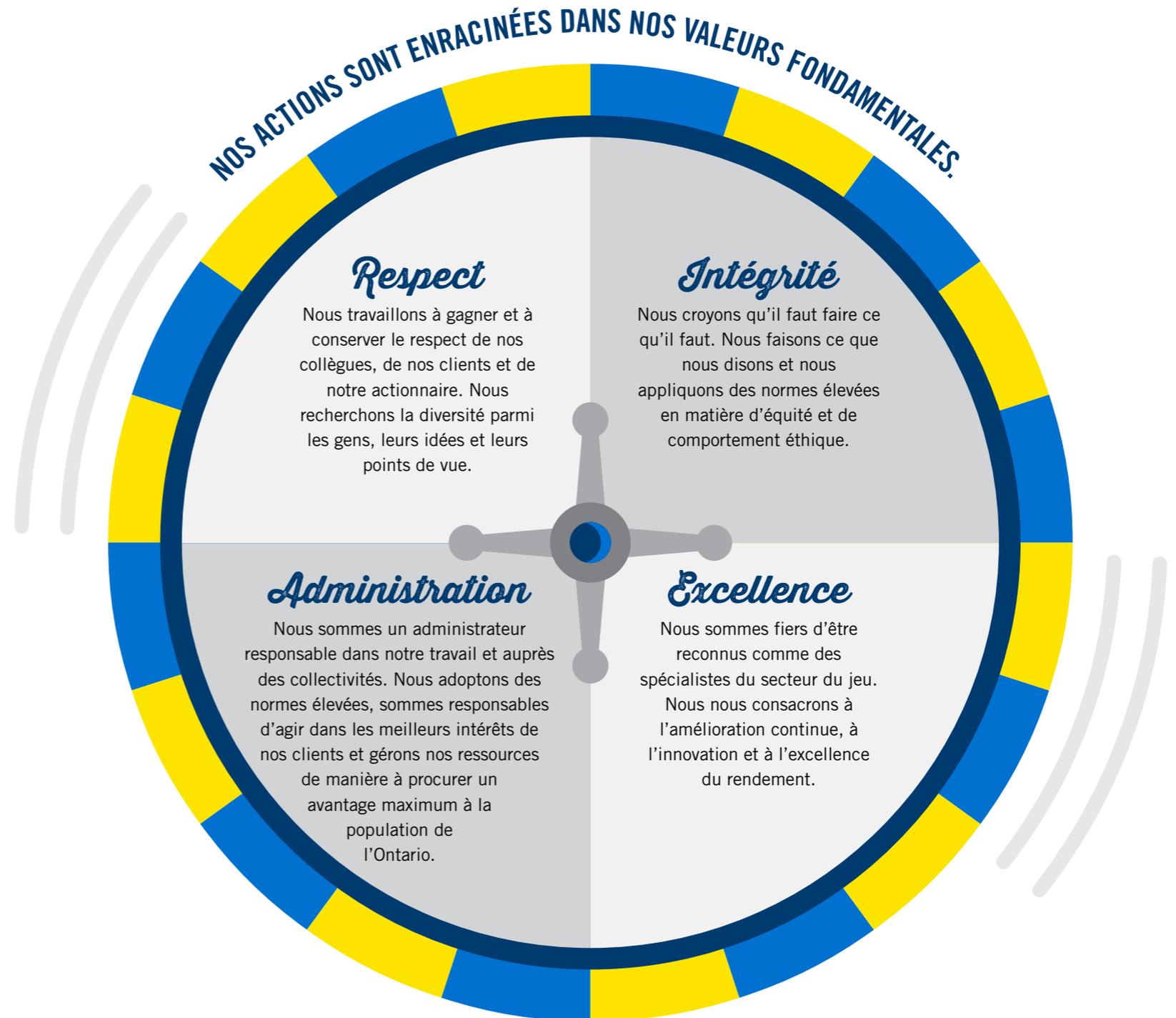
**100 %**  
**DES**  
**ÉTABLISSEMENTS**  
**DE JEU OLG**

ont obtenu l'accréditation  
 JR vérifié

# Nos valeurs fondamentales

La mission, la vision, les principes directeurs et les valeurs d'OLG expriment ce qui est vraiment important pour nous en tant qu'entreprise.

**Notre mission : produire des revenus au bénéfice de la Province; stimuler et améliorer le développement économique; et promouvoir des normes élevées en matière de jeu responsable, le tout dans les meilleurs intérêts de la Province de l'Ontario.**



# 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 (« la Loi »). 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 (CAJO) est l'organisme gouvernemental qui régleme 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 **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 d'entreprise. Il collabore avec le Comité exécutif pour l'aider à s'acquitter de ses responsabilités.

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.



**EN SAVOIR PLUS :  
VOIR LA PAGE RÉGIE DE NOTRE SITE WEB**

## Entrevue avec l'honorable Frances Lankin, C.P., C.M.

### L'honorable sénatrice Frances Lankin, présidente du Comité de responsabilité sociale du conseil d'administration d'OLG, parle de l'évolution de la responsabilité sociale à OLG.

#### QU'EST-CE QUI EST AU CŒUR DU FORT ENGAGEMENT D'OLG À L'ÉGARD DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE?

L'entreprise s'est d'abord engagée en raison de son statut de société de la Couronne. Avec le temps, cet engagement s'est enraciné dans ses gènes de sorte que maintenant, c'est simplement notre façon de conduire nos affaires.

#### DE QUELLE MANIÈRE LE CONSEIL D'ADMINISTRATION D'OLG MANIFESTE-T-IL SON ENGAGEMENT?

Pour commencer, nous posons une foule de questions sur la façon dont les enjeux sont gérés pour assurer que l'entreprise fait ce qu'il faut et que le personnel reçoit le soutien dont il a besoin. Ces conversations se tiennent pendant les réunions du Comité de responsabilité sociale et avec tout le conseil. À mesure que des sujets sont abordés, de nouvelles possibilités sont dégagées et, par la suite, explorées. Par exemple, nous avons amorcé la mise sur pied d'un système d'évaluation des incidences afin de mesurer les incidences sociales de nos programmes. Nous savons par la recherche qu'OLG adopte des pratiques solides et nouvelles, mais nous voulons savoir si ces pratiques changent vraiment les choses dans la vie des gens.

En 2015–2016, nous avons aussi commencé à inviter des partenaires externes à s'adresser à notre comité pendant les réunions pour nous parler du travail qu'ils font dans la collectivité et de ce qu'ils pensent des efforts d'OLG. Grâce à ces conversations, nous sommes outillés pour poser des questions plus éclairées à notre équipe de direction.

#### COMMENT ÉVOLUE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE À OLG?

La modernisation change nos relations avec les collectivités, de sorte que nous travaillons maintenant avec de nouveaux exploitants partenaires pour répondre aux besoins locaux. La modernisation a également favorisé les investissements de capitaux dans les établissements de jeu, où nous démontrons également notre engagement à diminuer notre empreinte environnementale.

La plus grande évolution, cependant, a été constatée dans le domaine du jeu responsable (JR). L'entreprise a acquis une connaissance approfondie des enjeux et développé une démarche incroyablement raffinée pour s'y attaquer. Ce raffinement de la démarche est attribuable aux étroites relations avec des partenaires communautaires comme le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CTSM), qui a collaboré avec nous à la formation du personnel et à la recherche. Actuellement, du personnel de tous les secteurs de notre entreprise collabore à notre façon de dispenser le programme JR.

Nous avons aussi vu une évolution dans notre façon de parler du JR grâce à notre plateforme de communication *Jouez sensé*, qui est plus positive, mobilisatrice et pertinente pour tous les joueurs, et dans les types d'interventions, maintenant intégrées directement à nos systèmes de jeu. Pendant l'exercice, nous avons introduit des objectifs de rémunération au rendement JR, de sorte que tous les employés à tous les paliers sont évalués et récompensés pour leur apport dans ce domaine. Cela montre à quel point OLG a confiance dans ses programmes. Nous faisons plus que parler. Nous agissons.



« L'engagement d'OLG envers la responsabilité sociale s'est enraciné dans ses gènes de sorte que maintenant, c'est simplement notre façon de conduire nos affaires. »

– FRANCES LANKIN, C.P., C.M.

# Collaboration

**Collaborer avec les partenaires et les collectivités, et agir en fonction de ce qui est important pour eux font partie intégrante de notre démarche en matière de responsabilité sociale. Plutôt que de simplement chercher à gérer les risques et les attentes, nous nous efforçons d'aller au cœur des enjeux et de nous associer aux partenaires pour attaquer les questions difficiles.**

Les partenaires externes interviewés pendant la préparation du rapport de l'exercice comprenaient des représentants de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario, du Centre de toxicomanie et de santé mentale, du Conseil du jeu responsable, de l'Université Carleton, de Great Canadian Gaming Corporation et de WWF-Canada.

Braquons maintenant les projecteurs sur trois groupes partenaires et communautaires.

## COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES

OLG attache une grande importance à ses relations avec les communautés autochtones en Ontario, notamment ses deux communautés d'accueil des Premières Nations : les Mississaugas de l'île Scugog et les Chippewas de Rama. En vertu d'une entente de financement provinciale conclue entre OLG, la Province de l'Ontario et les Premières Nations de l'Ontario, OLG distribue 1,7 % du total des produits bruts à l'Ontario First Nations (2008) Limited Partnership. Ces fonds servent à la santé et à l'éducation, ainsi qu'au développement communautaire, économique et culturel.

OLG exerce une présence active auprès de nombreux groupes autochtones qui participent au *Ontario Aboriginal Responsible Gambling Program*, financé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour la mise en œuvre d'activités de prévention du jeu problématique. Elle fait régulièrement des exposés sur le JR à des membres des communautés autochtones et soutient les fournisseurs de services lors d'événements de réseautage, de séances de formation

annuelles et d'autres forums. De plus, OLG est l'un des nombreux groupes, incluant la Nation métisse de l'Ontario et d'autres communautés autochtones de Kenora, qui joignent leurs forces pour préparer l'expansion du jeu dans la région.

**Pour en savoir plus, consulter la page 19.**

Dans le cadre de la modernisation, les fournisseurs de services éventuels des établissements de jeu font état de leur expérience et de leurs relations d'affaires avec les communautés autochtones. Les soumissionnaires présélectionnés doivent également fournir de l'information sur la façon dont ils prévoient mobiliser et soutenir les communautés autochtones.

## CREDIT CANADA DEBT SOLUTIONS

Reconnaissant que le jeu problématique peut devenir un fardeau financier pour certaines personnes et leur famille, OLG s'est associée à Credit Canada Debt Solutions (CCDS) en vue d'étendre la portée de l'information sur le jeu responsable et le jeu problématique au secteur des conseils en crédit. Nous faisons la promotion des services de CCDS à nos établissements et dans nos communications.

En 2015–2016, OLG a collaboré avec l'Institut ontarien du jeu problématique pour dispenser de la formation au jeu problématique aux conseillers en crédit de CCDS. Elle a également travaillé en partenariat avec CCDS à une recherche visant à comprendre les habitudes de jeu chez les clients des conseils en crédit.



**Personnel de Conservation de la nature Canada et bénévoles à un événement de contrôle de plantes envahissantes sur la propriété Lathrop de CNC dans la péninsule de Niagara (photo : CNC).**

## CONSERVATION DE LA NATURE CANADA

Conservation de la nature Canada (CNC) est le plus important organisme national de conservation des terres au Canada. C'est un organisme privé sans but lucratif qui travaille avec des particuliers, des entreprises, d'autres organismes sans but lucratif et les gouvernements afin de protéger les aires naturelles qui assurent la subsistance des plantes et de la faune au Canada. En 2015, OLG a participé au programme Bénévoles pour la conservation de CNC en commanditant et aidant 10 événements tenus dans des milieux naturels d'importance écologique situés près de ses établissements.

**Pour en savoir plus, consulter la page 43.**

-  **EN SAVOIR PLUS : DIALOGUE AVEC LES PARTENAIRES**
-  **PARTIR DU BON PIED, MAINTENANT**
-  **POUR DE L'INFORMATION SUR NOS PARTENAIRES ET NOS COLLECTIVITÉS CLÉS, LES ACTIVITÉS ET LES SUJETS DE MOBILISATION 2015–2016, CONSULTER LES PAGES 49–52.**

## Certifications, accréditations et associations

### CERTIFICATIONS ET ACCRÉDITATIONS



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



### CONSEIL DU JEU RESPONSABLE

**Accréditation *JR vérifié*, programme d'accréditation JR le plus rigoureux du monde, attribuée à tous les établissements de jeu OLG, à Caesars Windsor, à Casino Rama, à Great Blue Heron Casino, au casino Shorelines à Thousand Islands, à la salle de machines à sous Shorelines à Kawartha Downs et à PlayOLG**

- Au 31 mars 2016, sept établissements de jeu avaient terminé le processus de renouvellement de l'accréditation *JR vérifié*, obligatoire après trois ans.

### ASSOCIATIONS

(Associations où OLG occupe un poste, participe à des projets, siège à des comités, fournit un financement important 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
- Canadian Partnership for Responsible Gambling
- 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
- Credit Canada Debt Solutions
- 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
- Sous-comité sur le jeu responsable de la Société de la loterie interprovinciale
- Association de la recherche et de l'intelligence marketing
- Ontario Restaurant, Hotel and Motel Association
- Fierté au travail Canada – Partenaire régional
- Chambre de commerce de Toronto
- Réseau des femmes exécutives – Adhésion d'entreprise, Niveau argent
- World Lottery Association



(De gauche à droite) D<sup>re</sup> Lena Quilty, scientifique indépendante; Janine Robinson, clinicienne en pratique avancée et formatrice; et D<sup>re</sup> Renee Linklater, directrice de la mobilisation et de la liaison avec les Autochtones



ÉTUDE DE CAS

## Partir du bon pied, maintenant

Dans la perspective de la construction d'un nouveau casino à Kenora, OLG soutient l'initiative novatrice de l'Institut ontarien du jeu problématique du Centre de toxicomanie et de santé mentale (IOJP-CTSM) visant à se prémunir contre les risques associés à l'expansion du jeu et à renforcer les capacités communautaires à les gérer.

Le programme *Northwestern Ontario Wellness Gambling Response* (appelé le programme NOW) comprend trois volets intégrés : la prévention du jeu problématique; le perfectionnement et la formation des services sociaux dans le traitement du jeu problématique; et un programme de recherche exhaustif qui commencera par une évaluation des besoins de base.

Pour lancer le programme, l'IOJP-CTSM a organisé un atelier d'une journée avec des partenaires locaux, qui ont cerné les possibilités de renforcer les capacités dans la région et ont contribué à faire progresser la recherche et à élaborer des programmes de prévention et de traitement. Les quelque 20 personnes qui ont participé provenaient de programmes de santé mentale et de toxicomanie locaux et autochtones,

des Centres d'amitié autochtones, des tribunaux du Nord, de la Police provinciale de l'Ontario, de la Nation métisse de l'Ontario, du pavillon de ressourcement Waashkootsi Nanaandawe'iyewigamig et de Lake of the Woods District Hospital.

L'IOJP-CTSM et OLG ont présenté à une assemblée publique du conseil municipal de Kenora un exposé commun pour informer les conseillers de l'avancement du programme JR d'OLG et discuter du programme NOW. « Les conseillers municipaux ont été réceptifs et ont indiqué qu'ils considéraient que le programme était essentiel au soutien de leur collectivité », a indiqué Janine Robinson, membre de l'équipe de direction de l'IOJP-CTSM et dirigeante principale du programme NOW.

« C'est un programme vraiment unique, car il anticipe ce que pourraient être les répercussions possibles d'un nouveau casino, sur la base des vulnérabilités qui caractérisent cette région, et examine ce qui peut être fait à l'avance pour que la collectivité soit prête. »

— D<sup>re</sup> LENA QUILTY, SCIENTIFIQUE INDÉPENDANTE DU CTSM ET DIRECTRICE DE RECHERCHE DU PROGRAMME NOW

# Nos priorités

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. En 2016, nous avons confié à une tierce partie le mandat d'examiner notre analyse de l'année précédente et de déterminer les enjeux de cette année au moyen d'un sondage en ligne et d'une série d'entrevues et de réunions avec des partenaires internes et externes. Voir « **Identifier nos enjeux importants** » pour en savoir plus sur notre démarche. Ainsi, le rapport RSE de cette année s'articule autour des neuf enjeux classés sous les cinq piliers ci-dessous.



## ACCROÎTRE LA CONFIANCE DU PUBLIC

Intégrité des employés et des fournisseurs

Transparence et information

**NOUVEAU : Éthique et conformité** – Cet enjeu découle de la signature d'une entente d'exploitation et de services d'un établissement de jeu avec Ontario Gaming East Limited Partnership. OLG a adopté de nouvelles exigences de conformité et de surveillance qui accroissent l'importance de cet enjeu.



## CONSIDÉRER LES INCIDENCES SOCIALES

Encouragement du jeu sain

Atténuation des effets dommageables

**RÉVISÉ :** Les changements témoignent de l'évolution de notre programme Jeu responsable et de l'adoption de démarches plus positives et mobilisatrices utiles à tous les joueurs.



## SOUTENIR LES EMPLOYÉS

Mobilisation et formation 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



**EN SAVOIR PLUS :**  
L'ORIENTATION STRATÉGIQUE D'OLG ET LES RISQUES PRINCIPAUX SONT PRÉSENTÉS DANS LE **PLAN D'AFFAIRES POUR L'EXERCICE 2016-2017 D'OLG.**

SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET  
DES JEUX DE L'ONTARIO ET  
*Tout pour  
accroître la  
confiance du public*  
100 % DES PROFITS  
INVESTIS EN ONTARIO

**ENJEUX PRIORITAIRES DE LA SECTION :**

**INTÉGRITÉ DES EMPLOYÉS ET DES FOURNISSEURS  
TRANSPARENCE ET INFORMATION  
ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ**

**La confiance du public en OLG et en ses produits et services est essentielle à notre réussite continue et à notre capacité à procurer des avantages à la province.**

Nous devons nous efforcer constamment d'informer les gens sur le jeu et de dissiper le mystère qui l'entoure. Nous devons aussi montrer à la population de l'Ontario que nous agissons dans son meilleur intérêt et faisons tout ce qui est possible pour exploiter nos activités avec ouverture et honnêteté, protéger les renseignements confidentiels des joueurs et assurer l'intégrité de nos jeux.

**PLUS DE  
75 %**

**APPUI DU PUBLIC**

pour le jeu de bienfaisance (80 %) et la loterie (75 %).  
(Source : *Sondage sur la perception du public*, mars 2016)

**73 %**

**PERSONNES  
INTERROGÉES**

qui sont d'accord qu'on peut compter sur OLG pour faire ce qu'il faut si un problème affecte ses clients. (Source : *Sondage sur la perception du public*, mars 2016)

**96 478**

**APPELS DE CLIENTS**

reçus au Centre de soutien OLG en 2015–2016. Les demandeurs veulent le plus souvent des faits concernant nos produits, la confirmation que les activités d'OLG reposent sur l'intégrité et l'assurance que les loteries sont exploitées de manière équitable.

## 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 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.

Nous devons faire plus que simplement suivre les règles pour conserver la confiance de nos partenaires. 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 du service de signalement indépendant et anonyme de la ligne « L'intégrité, c'est essentiel ».

### POLITIQUES/PROGRAMMES/PROCÉDURES CLÉS

### DESCRIPTION



#### Intégrité et conduite professionnelle des employés

- Chaque employé doit respecter la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario* et accuser réception du *Code de conduite professionnelle* 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, à des jeux aux centres de jeu de bienfaisance et aux salles de machines à sous et casinos 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

- 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 DART (Data Analysis and Retrieval Technology) soutient la sécurité des loteries, la protection des clients et la détection de la fraude.



#### Approvisionnement

- Le cas échéant, les possibilités sont affichées sur MERX<sup>MC</sup>, 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

- 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. Equifax effectue la vérification de l'âge pour le compte de PlayOLG.
- 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.

## Notre démarche pour accroître la confiance du public (suite)

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.

**EN SAVOIR PLUS :**  
 **POUR EN SAVOIR PLUS SUR LES COMMUNICATIONS PUBLIQUES D'OLG, CONSULTEZ OLG.CA.**

**POUR EN SAVOIR PLUS SUR LES PRATIQUES D'APPROVISIONNEMENT D'OLG, CONSULTEZ OLG.CA.**

### POLITIQUES/PROGRAMMES/ PROCÉDURES CLÉS

### DESCRIPTION



#### Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement d'activités terroristes

- 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.



#### Respect de la vie privée

- OLG respecte la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et revoit régulièrement ses politiques en conformité avec l'évolution des exigences et des pratiques exemplaires en matière de protection de la vie privée.
- 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 l'ancienne 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

- 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

- 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.

## Initiatives clés pour accroître la confiance du public

### SURVEILLANCE DE LA CONFORMITÉ

L'exercice a été productif pour l'équipe de conformité de l'entreprise d'OLG. En plus de mettre en œuvre un nouveau programme de conformité à l'intention des fournisseurs de services qui prennent en charge les activités courantes d'établissements de jeu, l'équipe a préparé la mise en application des *Normes du registrateur pour les jeux* de la CAJO, entrées en vigueur en septembre 2016.

OLG a la responsabilité de veiller à ce que les fournisseurs de services respectent certaines exigences prévues par la loi. En 2015–2016, l'équipe de conformité a collaboré avec notre plus récent fournisseur de services, Ontario Gaming East Limited Partnership, qui a pris en charge les activités courantes du casino à Thousand Islands et de la salle de machines à sous à Kawartha Downs, en vue de maintenir la culture de conformité à ces établissements en mettant l'accent sur des aspects clés comme la lutte contre le blanchiment d'argent et les exigences de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*.

L'équipe a également élaboré un nouveau cadre de conformité de l'entreprise afin de surveiller la conformité d'OLG et des fournisseurs de services aux obligations réglementaires et, également, de résoudre les problèmes potentiels avant qu'ils ne surviennent.

À l'avenir, l'équipe de conformité aura la responsabilité de recueillir et d'analyser des données relatives à la conformité provenant de tous les exploitants et de faire rapport à la haute direction d'OLG et au conseil d'administration de l'état de la conformité.

### ENGAGEMENT À FAIRE CE QU'IL FAUT

Nous attendons de nos employés qu'ils agissent ouvertement, avec équité et éthique, et qu'ils aient une prédisposition à faire ce qu'il faut dans toute situation. Ces attentes sont énoncées dans le *Code de conduite professionnelle* d'OLG. Les employés sont formés à appliquer le Code et doivent signer chaque année une déclaration par laquelle ils reconnaissent l'avoir lu et en avoir compris les modalités. Afin d'encourager une sensibilisation constante et de renforcer l'importance de l'intégrité, nous avons consacré au Code une page de notre intranet, où nous affichons des vidéos qui expliquent les concepts clés.

En 2015–2016, nous avons mis en application un nouveau *Code de conduite en matière de jeu responsable* à l'intention des employés d'OLG et des fournisseurs de services et par lequel les employés s'engagent à respecter nos normes JR. Le Code JR énonce les attentes en matière de conformité aux exigences réglementaires et en matière de politiques d'OLG, de commercialisation, de formation au JR, d'assistance et d'information des clients, et de soutien par les employés des initiatives de recherche et d'amélioration continue.

**La sécurité des données est une priorité absolue et nous prenons très au sérieux notre responsabilité de protéger les renseignements personnels des clients. Nous respectons la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et intégrons des mesures de sécurité globales à nos jeux et nos systèmes. En cas d'atteinte à la protection de la vie privée, notre personnel applique des procédures détaillées de gestion des atteintes à la vie privée, ce qui témoigne du sérieux de l'enjeu.**



**Tout comme les employés d'OLG, les employés des fournisseurs de services s'engagent à offrir aux clients un service d'excellente qualité et à encourager le jeu sain.**



Un ambassadeur *Jouez sensé* explique comment fonctionne le hasard.

« Nous avons un programme de formation des employés reconnu comme étant le meilleur au monde, des Centres de ressources sur le jeu responsable, des champions du JR aux établissements de jeu et plus encore. »

— GREG MCKENZIE, DIRIGEANT PRINCIPAL, EXPLOITATION



ÉTUDE DE CAS

## Rehausser notre valeur sociale

Pour accroître la confiance du public et développer notre entreprise, nous devons avoir une connaissance approfondie de la façon dont les gens perçoivent OLG et notre secteur en général. Depuis plusieurs années, nous faisons le suivi de la perception du public à l'égard d'OLG en sondant un échantillon aléatoire de 400 adultes ontariens chaque mois. Les résultats façonnent nos stratégies de commercialisation et de communications.

De nouveaux défis demandent de nouvelles façons de penser. C'est pourquoi, à l'exercice 2015–2016, nous avons commandé une étude de marché supplémentaire qui a comparé les perceptions qu'ont les gens des risques de l'alcool, de la marijuana et du jeu, et comment les secteurs respectifs gèrent ces risques. Nous voulions savoir si des leçons peuvent être tirées des autres secteurs et si les résultats nous aideraient à communiquer plus efficacement avec les employés, les joueurs et le public.

Ce que nous avons appris

- L'alcool est perçu comme étant bien réglementé et la plupart des gens connaissent les « règles » ou les attentes sociales concernant la façon de gérer sa consommation d'alcool. Les gens sont à l'aise avec l'alcool en raison de l'ensemble de règles clairement comprises qui le régissent.
- Le jeu n'est pas bien compris ou bien connu, peut-être parce qu'il est légal depuis relativement peu de temps en Ontario et à cause de sa représentation dans la culture populaire.

« Alors que le changement prendra du temps, la recherche a attiré l'attention sur les gestes que nous pouvons poser immédiatement pour améliorer la perception et la réputation d'OLG », a indiqué Greg McKenzie, dirigeant principal, Exploitation à OLG. « Par exemple, nous devons communiquer les différents moyens que nous prenons pour promouvoir

*Jouez sensé*, notre programme axé sur le jeu responsable. Notre formation des employés est reconnue comme la meilleure du monde. Nous avons les Centres de ressources sur le jeu responsable, les Champions du JR aux établissements de jeu et plus encore. La recherche semble indiquer que mettre le JR au premier plan rendrait les clients plus enclins à jouer, atténuerait la réprobation associée au jeu problématique et dissiperait certains mythes associés au jeu. »

Éléments de notre plan visant à rehausser notre valeur sociale

- Clarification des relations entre les employés des établissements de jeu et les joueurs, de sorte que le personnel comprenne et accepte le rôle que jouent nos employés JR en aidant les joueurs à gérer leurs comportements et à obtenir du soutien au besoin.
- Intégration de *Jouez sensé*, notre nouvelle plateforme d'information sur le jeu et de soutien des joueurs, au service à la clientèle dans tous les secteurs d'activité et chez les fournisseurs de services.

SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET  
DES JEUX DE L'ONTARIO  
*Tout pour  
considérer les  
incidences sociales*  
100 % DES PROFITS  
INVESTIS EN ONTARIO

### ENJEUX PRIORITAIRES DE LA SECTION :

ENCOURAGEMENT DU JEU SAIN

ATTÉNUATION DES EFFETS DOMMAGEABLES

**OLG est dans le secteur du divertissement et veut que les joueurs jouent intelligemment et se divertissent.**

*Jouez sensé*, notre nouveau programme d'information sur le jeu et de soutien des joueurs, vise à ce que le jeu demeure amusant pour tout le monde. Il s'agit du programme d'OLG axé sur le jeu responsable, qui aide les joueurs – débutants comme expérimentés – à acquérir des connaissances sur le jeu, à comprendre les risques, à comprendre leur comportement personnel, à planifier leur expérience jeu, à acquérir des habitudes de jeu saines et à apprendre comment obtenir de l'aide en cas de besoin.



**no 1**

### PROGRAMME JEU RESPONSABLE D'OLG

reconnu comme étant le meilleur programme de jeu responsable dans son ensemble dans le monde en 2014 par la World Lottery Association.

**14**

### MODULES DE FORMATION

au jeu responsable offerts dans nos divers secteurs d'activité afin d'aider les employés à réagir aux signes annonciateurs d'un problème de jeu.

**2,3 millions**  
**VISIONNEMENTS**

des vidéos *Jouez sensé* sur YouTube depuis février 2016.

## Notre démarche pour considérer les incidences sociales

**Le programme d'OLG repose sur des données probantes et est conçu et mis en œuvre en collaboration avec plusieurs organismes, notamment 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) et Credit Canada Debt Solutions.**

Nous menons des sondages annuels sur le JR auprès des employés et des clients et utilisons des outils de suivi des clients pour évaluer l'efficacité des programmes JR et apporter des améliorations. Tous les employés ont des objectifs de rémunération au rendement JR.

En 2016, nous avons remanié notre programme pour tenir compte de nos récentes recherches et données sur le JR. Déterminés à franchir une nouvelle étape dans l'efficacité du programme, nous avons lancé *Jouez sensé*, qui représente une démarche radicalement différente en matière d'information sur le jeu et de soutien des joueurs. *Jouez sensé* passe à l'action et s'adresse à tout l'éventail des profils de risque des joueurs en canalisant les bonnes ressources d'information et d'aide aux bons joueurs, au bon moment. **Pour en savoir plus, consulter « Le conseil d'OLG : Jouez sensé » à la page 30.**

Alors qu'elle transfère certaines activités courantes des salles de machines à sous et des casinos à des fournisseurs de services du secteur privé, OLG devra s'assurer que ces exploitants respectent ses normes liées au JR dans le soutien aux clients et la mobilisation des employés. En plus de l'obligation de se conformer aux règlements de la CAJO, les conventions d'exploitation incluent des conditions détaillées relatives au JR, notamment l'accréditation *JR vérifié* de tierces parties pour le jeu, l'établissement de Centres de ressources sur le jeu responsable et la prestation des programmes de formation des employés au JR élaborés par OLG.

### ENCOURAGEMENT DU JEU SAIN

L'encouragement du jeu sain vise à prévenir le jeu problématique en mettant à la disposition des joueurs des faits, des outils et des conseils afin qu'ils prennent des décisions éclairées à propos de leur jeu avant que des habitudes de jeu risquées aient la chance de s'installer.

Les employés jouent un rôle essentiel dans l'information et le soutien des joueurs. Tous les employés en contact direct avec les clients reçoivent une formation au JR adaptée à leur rôle. Élaborée en collaboration avec le CTSM, la formation leur enseigne comment dispenser l'information sur le jeu et aider les joueurs qui affichent des comportements indiquant un problème de jeu. En plus de la formation, nous nous employons à établir une culture organisationnelle qui facilite les efforts des employés pour encourager le jeu sain et qui soutient les joueurs. Par exemple, chaque établissement de jeu a sa propre équipe locale qui planifie, fait la promotion et exécute des initiatives du programme JR.

Les Centres de ressources sur le jeu responsable (CRJR) situés aux établissements de jeu et aux centres de jeu de bienfaisance sont aussi des points de contact clés. Exploité par le CJR, le programme des CRJR constitue un réseau complet de centres, dont huit dotés de personnel, qui dispensent des programmes et des événements interactifs et mobilisateurs.

### ATTÉNUATION DES EFFETS DOMMAGEABLES

En plus de former les employés à reconnaître les signes d'un problème de jeu dans le comportement des joueurs et à y réagir efficacement, nous collaborons avec plusieurs partenaires en vue d'accroître la pertinence et l'efficacité de notre réaction. 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.



*Jouez sensé* informe les joueurs en présentant, entre autres, les probabilités de gagner d'une façon nouvelle et concrète.

**EN SAVOIR PLUS :**  
**POLITIQUES ET PROGRAMMES SUR LE JEU RESPONSABLE** (Ce document n'est pas disponible actuellement en français)

## Initiatives clés pour considérer les incidences sociales

### INNOVER

Nous devons innover pour avoir des effets réels sur la façon de jouer des joueurs. Ce qu'il faut, c'est normaliser le JR pour que les joueurs le voient comme une partie de l'expérience jeu plutôt que comme une réaction à une expérience négative. En plus de messages spécifiques, le nouveau programme *Jouez sensé* tire profit de la technologie la plus récente pour aider les joueurs à gérer leurs habitudes de jeu. En voici des exemples.

- PlayOLG, notre site de jeu en ligne, comprend des outils de gestion du jeu intégrés qui obligent les joueurs à établir des limites de dépôt hebdomadaires. Les joueurs sont libres d'établir des limites de temps pour les séances, des limites de perte aux jeux de casino et des limites d'achat de loterie. Le jeu s'interrompt lorsque les joueurs atteignent leurs limites. Des analyses de données procurent aux joueurs une évaluation des risques et des recommandations qui les aident à comprendre et à maîtriser leurs habitudes de jeu.
- L'outil *Jouez sensé* (My PlaySmart) est un outil de suivi personnel actuellement piloté à la salle de machines à sous OLG à Georgian Downs. Intégré dans les machines à sous, l'outil aide les joueurs à gérer leur jeu en établissant des limites quotidiennes du temps et de l'argent qu'ils prévoient dépenser.

### QUESTIONS À APPROFONDIR

La recherche impartiale est essentielle pour éclairer notre programme JR et évaluer son efficacité. Nous avons conclu un protocole d'entente avec Échanges sur la recherche en jeu de l'Ontario (ERJO) pour faciliter la fourniture et la gestion des recherches qu'OLG commande auprès de chercheurs universitaires indépendants et d'autres partenaires. Voici certains des projets en cours.

- Étude effectuée par Michael Wohl et Chris Davis de l'Université Carleton visant à découvrir avec quelle exactitude les joueurs évaluent leurs habitudes de jeu et si un bilan réaliste du montant gagné ou perdu aurait une incidence sur le jeu par la suite.
- Nous élaborons des outils en collaboration avec ERJO et des chercheurs de l'Université de Waterloo pour aider les joueurs à comprendre les machines à sous et à déterminer celles qu'ils préfèrent en fonction de leur style de jeu personnel.
- Nous avons commencé des consultations sur un programme qui donnera à des chercheurs qualifiés accès aux données anonymes internes d'OLG sur le JR en vue d'effectuer des analyses externes, tout en assurant la protection de la vie privée des joueurs. Le programme nous procurera des analyses de données supplémentaires et une connaissance accrue dans les domaines du JR et de la recherche sur le jeu problématique.



**LES CHATS ET LES CHIENS ONT LA COTE SUR INTERNET. C'EST POURQUOI ILS SONT LES VEETTES DE NOS NOUVELLES VIDÉOS JOUEZ SENSÉ. LA VIDÉO « CHATS JOUANT AUX MACHINES À SOUS » MONTRE COMMENT FONCTIONNE RÉELLEMENT LE HASARD.**

### AIDER LES AUTRES À S'AIDER

L'autoexclusion est un programme d'auto-assistance que nous proposons aux personnes qui veulent avoir la maîtrise de leur jeu ou cesser de jouer. Il s'agit d'un engagement à se tenir loin des établissements de jeu, de PlayOLG et, depuis l'exercice 2015–2016, des centres de jeu de bienfaisance pendant une période donnée. Nous avons récemment renforcé le programme, qui exige maintenant que les joueurs qui veulent recommencer à jouer suivent un tutoriel de réadmission en ligne. Élaboré avec le CTSM, le tutoriel leur procure des outils et de l'information sur les jeux et les ressources à consulter si leur jeu les préoccupe.

**« OLG doit aider tous les joueurs à acquérir des habitudes de jeu saines, à garder le jeu amusant et à obtenir de l'assistance s'ils en ont besoin. Nous reconnaissons les risques du jeu et, comme entreprise, nous devons veiller à ce que les joueurs n'épuisent pas leurs ressources et que leur expérience de l'utilisation de nos services soit positive. »**

**– PAUL PELLIZZARI, DIRECTEUR ADMINISTRATIF, RESPONSABILITÉ SOCIALE**

## Aperçu du rendement



**75 %**

### DES PERSONNES SONDÉES

croient qu'OLG fait tout ce qu'elle peut pour s'assurer que les loteries, les casinos et les salles de machines à sous fonctionnent de manière socialement responsable. (Source : *Sondage sur la perception du public*, mars 2016)



**99 %**

### DES EMPLOYÉS-JEU

disent connaître bien ou très bien le programme JR. Tous les employés reçoivent chaque année une formation au JR adaptée à leur rôle d'une durée de 30 minutes à quatre heures par personne. (Source : *Sondage annuel des employés sur le JR*)



Accrédité par le Conseil du jeu responsable

Tous les établissements de jeu OLG, ainsi que Caesars Windsor, Casino Rama, Great Blue Heron Casino, le casino Shorelines à Thousand Islands et la salle de machines à sous Shorelines à Kawartha Downs ont obtenu l'accréditation *JR vérifié*, programme d'accréditation JR le plus rigoureux du monde.

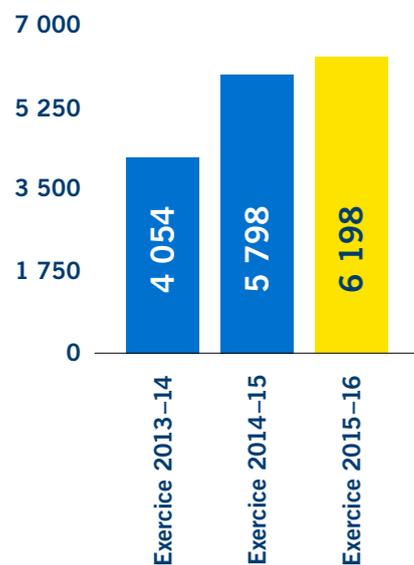
### Sept établissements de jeu ont terminé le processus de renouvellement de l'accréditation.

Leur résultat moyen, selon les normes JR utilisées pour déterminer l'accréditation, est passé de 73 % à 82 %.

PlayOLG a été l'un des premiers sites de jeu en ligne du monde à recevoir l'accréditation *JR vérifié* (février 2016).



### NOMBRE DE PERSONNES AIGUILLÉES VERS LES SERVICES DE SOUTIEN PAR OLG ET LES CRJR



### L'AUTOEXCLUSION EN CHIFFRES





Un des messages clés de *Jouez sensé* pour faire la promotion du jeu sain est d'encourager les joueurs à établir leur budget et à s'y tenir.



ÉTUDE DE CAS

## Le conseil d'OLG : Jouez sensé

En février 2016, OLG a lancé *Jouez sensé*, son nouveau programme d'information sur le jeu et de soutien des joueurs, qui dissipe le mystère, et non le suspense, du jeu.

Alors que les objectifs d'OLG de prévenir et d'atténuer les problèmes de jeu demeurent inchangés, *Jouez sensé* s'adresse à tous les joueurs avec de nouvelles méthodes mobilisatrices et transforme l'information dont ils ont « besoin » en information qu'ils « désirent ». Voici la gamme de ressources novatrices qui seront mises en œuvre au cours des deux prochaines années.

- *Jouez sensé* – Ressource en ligne qui procure aux Ontariens l'information la plus complète sur le fonctionnement des jeux.
- Outils d'établissement du budget *Jouez sensé* – Machines à sous dotées d'une technologie permettant aux joueurs d'établir des limites de dépenses et de temps pour leur jeu.
- Messages sur guichet automatique – Messages numériques et sur autocollants aux établissements de jeu affichant des conseils utiles de Credit Canada Debt Solutions qui encouragent les joueurs à en apprendre davantage sur leurs dépenses de jeu.
- Messages d'information imprimés et numériques – À tous les points de contact, incluant le Web, les dispositifs mobiles et les espaces physiques dans les environnements de jeu.
- Centres *Jouez sensé* (actuellement appelés Centres de ressources sur le jeu responsable) – Dans l'ensemble des salles de machines à sous, des casinos et des centres de jeu de bienfaisance.

« *Jouez sensé* s'appuie sur les années d'expérience d'OLG en élaboration et gestion de programmes JR. Nous avons constaté que le terme « jeu responsable » était vu comme un synonyme de « problème de jeu » et sapait nos tentatives d'informer les joueurs. De nombreux joueurs nous ont dit qu'ils ne tenaient pas compte des messages « JR » parce qu'ils ne les trouvaient pas pertinents. Cependant, ils étaient curieux de connaître le fonctionnement des jeux et leur propre comportement au jeu. »

– SHEONA HURD, DIRECTRICE, STRATÉGIE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE



EN SAVOIR PLUS :  
CONSULTER [WWW.JOUEZSENSE.CA](http://WWW.JOUEZSENSE.CA)

**SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET  
 DES JEUX DE L'ONTARIO ET**  
*Tout pour  
 soutenir les  
 employés*  
**100 % DES PROFITS  
 INVESTIS EN ONTARIO**

### ENJEU PRIORITAIRE DE LA SECTION :

#### MOBILISATION ET FORMATION DE NOTRE PERSONNEL

**Les besoins en main-d'œuvre et en effectifs d'OLG changent. Certains employés du secteur du jeu d'OLG sont transférés à des fournisseurs de services et de nouveaux rôles sont actuellement créés pour gérer les relations, les contrats et le rendement concernant les fournisseurs de services.**

Que les transitions s'effectuent en douceur et que nous continuions à respecter nos objectifs financiers, nos exigences réglementaires et nos engagements sociaux sont la preuve de la valeur de nos employés. Nous savons que nos employés font partie intégrante de la réussite d'OLG. Nous faisons de notre mieux pour qu'ils soient informés, appuyés et récompensés pour leur apport.

**2,9 millions \$**  
**INVESTIS DANS LA  
 FORMATION DES  
 EMPLOYÉS**

**902 millions \$**  
**VERSÉS AUX  
 EMPLOYÉS**

(directs et indirects)  
 en salaires et en  
 avantages sociaux

**716 000 \$**  
**RECUEILLIS PAR LES  
 EMPLOYÉS D'OLG**

au profit de Centraide  
 et du Front commun  
 pour la santé

## Notre démarche pour soutenir les employés

**OLG est déterminée à être une entreprise que les employés recherchent; une entreprise qui attire et retient les employés provenant de différents horizons. Tout en nous modernisant, nous nous concentrons sur l'évolution de notre culture et l'harmonisation de nos politiques et de nos programmes en vue de répondre aux besoins futurs de notre entreprise et de notre personnel compétent. Nous agissons sur les bases solides ci-dessous.**



Les ambassadeurs du réseau Future Ready transmettent à la direction des commentaires qui donnent le pouls de l'entreprise.

« **Le soutien et le traitement équitable des employés sont des principes clés de notre modernisation. Dès le départ, nous avons offert à nos employés de nombreuses occasions de poser des questions et de se tenir informés.** »

— LARRY ROURKE, VICE-PRÉSIDENT PRINCIPAL, RESSOURCES HUMAINES

- Nos valeurs d'entreprise de longue date et notre *Code de conduite professionnelle* énoncent les attentes fondamentales pour tous les employés d'OLG et établissent les conditions de leur épanouissement. Tous doivent être traités avec respect et dignité. La diversité et l'inclusion sont des éléments essentiels de notre culture.
- Compte tenu de la diversité de nos activités, nous pouvons offrir aux employés un éventail de possibilités d'apprendre, d'évoluer et de 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.
- La santé et la sécurité au travail sont une priorité absolue, et nous encourageons tous les employés à travailler en collaboration pour faire en sorte que chacun rentre chez lui en toute sécurité à la fin de chaque journée. Notre politique de santé et de sécurité au travail énonce les attentes à cet égard.

### GESTION DU CHANGEMENT

Depuis le début de la modernisation d'OLG, nous avons accru les communications avec les employés et le soutien à la gestion du changement. Voici trois des initiatives mises en place pour répondre aux questions et aux préoccupations tout en maintenant les activités courantes.

- **Réseau Future Ready** – Plus de 350 employés agissent comme ambassadeurs et transmettent à la direction des commentaires qui donnent le pouls de l'entreprise. Les ambassadeurs invitent les employés à faire part de leurs commentaires et font état chaque mois des thèmes courants à la direction. Après les grandes annonces relatives à l'organisation, ils en font état quotidiennement.
- **Séances Connect** – Occasion pour les petits groupes d'employés d'avoir un face à face avec les dirigeants d'OLG en vue d'aborder des questions et d'échanger des idées. La date des séances est annoncée à l'avance et les employés s'inscrivent selon la formule du premier arrivé, premier servi.
- **Séances de mise à jour sur la modernisation à l'intention des gestionnaires du personnel** – Séances d'une demi-journée animées par des cadres dirigeants qui font le point à l'intention des gestionnaires sur la modernisation et ce qui est prévu pour la suite. Les gestionnaires transmettent l'information à leurs équipes.

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.

## Initiatives clés pour soutenir les employés

### CÉLÉBRER NOTRE DIVERSITÉ

OLG reconnaît les avantages de la diversité dans l'entreprise et cherche à établir un environnement accueillant dans lequel les employés se sentent libres d'être eux-mêmes et de mettre en commun leurs points de vue et leur savoir-faire uniques.

Nous appuyons divers événements qui célèbrent la différence et favorisent l'inclusion, notamment des événements culturels locaux comme les défilés de la fierté gaie. Nos employés sont informés de notre participation à ces événements et de leur importance.

La parité des sexes à notre conseil d'administration est prioritaire. L'actuel conseil d'administration est formé de plus de 40 % de femmes. En octobre 2015, notre Comité sur la diversité et l'inclusion a invité des employées à participer à un panel sur le leadership des femmes réunissant des hautes dirigeantes et l'honorable Frances Lankin, membre de notre conseil. Le débat a été axé sur l'encouragement des femmes à réaliser leur plein potentiel.

À la fin de 2015, le Comité exécutif d'OLG a approuvé le recrutement d'un dirigeant, Diversité et Exclusion, ayant pour mandat de collaborer de près avec le Comité sur la diversité et l'inclusion pour favoriser et promouvoir la diversité et l'inclusion.

« Ce fut un grand plaisir de voir des employés d'OLG saisir des occasions de manifester leur engagement en faveur de la diversité et de l'inclusion. Le recrutement d'un dirigeant, Diversité et Inclusion, nous permet de poursuivre l'élaboration de programmes et d'initiatives et d'intégrer la diversité et l'inclusion à la grandeur de l'entreprise. »

– LESLEY BYRNE, DIRECTRICE ADMINISTRATIVE, COMMUNICATIONS STRATÉGIQUES, ET PRÉSIDENTE DU COMITÉ SUR LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION



L'équipe des Services en français tient le populaire « Café franco » aux bureaux de York Mills afin d'amasser des fonds au profit du Front commun pour la santé. (De gauche à droite) Mariya Petrova, Stéphanie Audet Brazeau, Mathieu Marcil et Jane Whittington servent Greg McKenzie.

### ENCOURAGEMENT À LA CARRIÈRE

Pour aider les employés d'OLG à faire des choix de carrière et à atteindre leurs objectifs, nous avons créé un portail Internet, *CareerCapital*, qui leur donne accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à des outils d'exploration de carrière et à des évaluations. Au cours de la première année, plus de 800 employés ont sollicité l'accès au portail pour effectuer des évaluations personnelles et établir des plans de carrière personnalisés. *CareerCapital* comprend un portail distinct pour les cadres qui aide les gestionnaires du personnel à mener des entretiens efficaces sur l'avancement de carrière avec leurs employés.

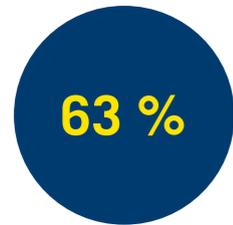
Dans un récent sondage, 83 % des répondants ont indiqué qu'ils recommanderaient *CareerCapital* à d'autres employés.

### NOS EMPLOYÉS DONNENT EN RETOUR

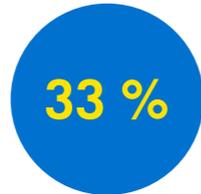
Depuis plus de 30 ans, les employés d'OLG sont au premier rang de l'élaboration et de l'organisation des campagnes annuelles du Front commun pour la santé et de Centraide. Dans tous nos établissements de l'Ontario, des équipes d'employés bénévoles amassent des fonds afin d'aider leur collectivité locale. En 2015–2016, les employés ont recueilli plus de 371 000 \$ au profit du Front commun pour la santé et plus de 345 000 \$ au profit de Centraide. Depuis les quatre dernières années seulement, nos employés ont versé plus de 2,8 millions de dollars à ces deux organismes de bienfaisance, ce dont bénéficient directement les Ontariens.

# Aperçu du rendement

## COMPOSITION DES EFFECTIFS (EMPLOYÉS DIRECTS UNIQUEMENT)



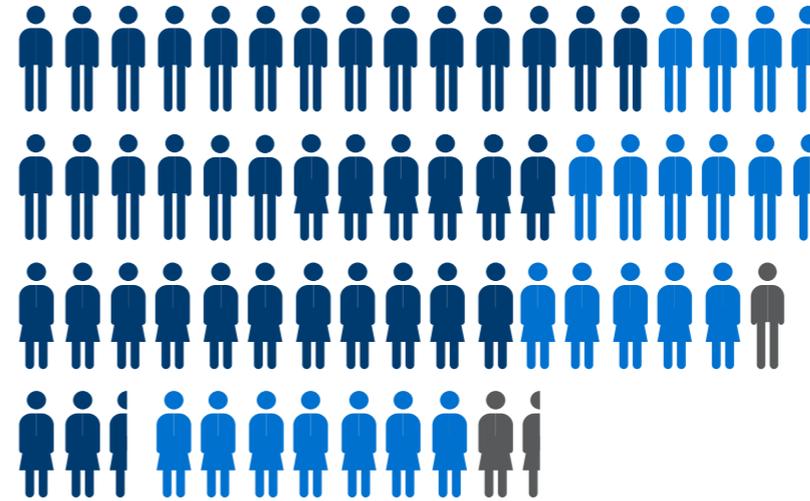
**4 173**  
PERMANENTS  
TEMPS PLEIN  
Hommes : 2 105  
Femmes : 2 068



**2 179**  
PERMANENTS  
TEMPS PARTIEL  
Hommes : 971  
Femmes : 1 208



**259**  
TEMPORAIRES  
(ÉTUDIANTS INCLUS)  
Hommes : 117  
Femmes : 142



**6 611**  
EMPLOYÉS AU TOTAL

Hommes : 3 193  
Femmes : 3 418

Chaque silhouette  
représente environ  
**100 EMPLOYÉS**

- Permanent temps plein
- Permanent temps partiel
- Temporaire

## BLESSURES SIGNALÉES À LA COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL



Loterie



Jeu



Société

Total

	Loterie	Jeu	Société	Total
Nombre d'incidents	2	171	5	<b>178</b>
Nombre d'employés	372	5 134	1 105	<b>6 611</b>
Taux de fréquence (nombre de blessures/100 employés)	0,54	3,33	0,45	<b>2,69</b>

**47 %**  
DES EMPLOYÉS  
sont représentés par une unité  
de négociation collective.





En 2016, les activités du casino à Thousand Islands (photo) et de la salle de machines à sous à Kawartha Downs ont été transférées à Ontario Gaming East Limited Partnership (OGELP) dans le cadre de la modernisation d'OLG.

« Même si bien des choses resteront les mêmes à leur lieu de travail, on a demandé à ces employés de changer d'employeur. Cela a naturellement soulevé chez eux une foule de questions et de préoccupations. Nous l'avons compris et avons établi, sur la feuille de route de la transition des établissements de jeu, un ordre de priorité pour les activités liées à la gestion du changement et à la transition des employés. »

— JOHN MacFARLANE, VICE-PRÉSIDENT, JEU



ÉTUDE DE CAS

## La modernisation et le personnel

Le passage de la salle de machines à sous OLG à Kawartha Downs et du casino OLG à Thousand Islands à Ontario Gaming East Limited Partnership (OGELP) a touché directement les 515 employés à ces établissements. En vertu de l'entente, ces employés ont la garantie d'être maintenus pendant 12 mois à leur poste et à leur emplacement géographique actuels, au même taux de rémunération. OGELP a également l'obligation de leur procurer un régime de pension agréé et des avantages sociaux similaires à leur couverture actuelle.

En collaboration avec OGELP, nous avons dressé un plan de gestion du changement couvrant la période allant de l'annonce du fournisseur de services sélectionné en septembre à la date de la transition en janvier. Voici en quoi ont consisté les initiatives.

- Réseaux Future Ready aux établissements de jeu concernés, avec ambassadeurs formés à la gestion du changement; OGELP a rencontré des représentants des réseaux Future Ready à deux occasions avant la date de la transition afin de recueillir les commentaires des employés sur une variété de sujets, notamment les nouveaux uniformes.
- Mises à jour hebdomadaires sur la transition, calendriers mensuels et réunions avec tous les employés des établissements de jeu concernés.
- Trousse de transition comprenant l'information suivante : aperçu du processus de transition, équipe de transition de l'établissement, FAQ avec questions et réponses, liste des ressources et document d'information sur OGELP.
- Possibilités pour les directeurs généraux et les chefs de service de rencontrer des spécialistes externes en vue de préparer des profils personnels qui exposent leurs compétences, leur expérience et leurs aptitudes.

À l'approche de la date de la transition, des représentants des Ressources humaines d'OLG et d'OGELP ont remis à la main des lettres de cessation d'emploi d'OLG et d'offre d'emploi d'OGELP aux employés non syndiqués qui n'étaient pas transférés automatiquement au fournisseur de services en vertu des obligations du successeur. Ces employés avaient le choix de passer à OGELP ou d'accepter une indemnité de départ.

« Pendant la période de transition, OLG et OGELP ont honoré un engagement partagé à collaborer et à communiquer, ce qui a assuré un transfert harmonieux », a indiqué John MacFarlane. « Environ 90 % des employés non syndiqués ont choisi de passer à OGELP. La majorité des employés qui ont participé à un sondage anonyme quatre semaines après la date de la transition nous ont dit qu'ils se sentaient appuyés et étaient conscients de la valeur des outils et des ressources mis à leur disposition. »

SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET  
DES JEUX DE L'ONTARIO  
*Tout pour  
renforcer les  
collectivités*  
100 % DES PROFITS  
INVESTIS EN ONTARIO

**ENJEUX PRIORITAIRES DE LA SECTION :**

**APPORTS FINANCIERS À LA PROVINCE ET AUX ÉCONOMIES LOCALES  
RELATIONS ET SOUTIEN COMMUNAUTAIRES**

**OLG existe pour le bénéfice des collectivités de l'Ontario. Elle est la plus importante source de revenus non fiscaux du gouvernement de l'Ontario. Les fonds qu'elle génère vont au soutien de programmes provinciaux prioritaires comme les hôpitaux, la culture, le sport amateur et autres.**

En plus de procurer du financement, nous créons des emplois locaux, achetons des biens et des services locaux, augmentons les revenus des détaillants de loterie et soutenons des projets et des événements communautaires. Les établissements de jeu et les centres de jeu de bienfaisance d'OLG sont également des lieux appréciés pour les sorties en soirée : les résidents locaux comme les touristes y trouvent divertissement et effervescence.

**141,2 millions \$  
EN PAIEMENTS**

versés aux municipalités et aux Premières Nations de l'Ontario qui accueillent les établissements de jeu et les centres de jeu de bienfaisance.

**115 millions \$  
RECUEILLIS PAR LES  
CENTRES DE JEU  
DE BIENFAISANCE**

depuis 10 ans. Ces fonds sont allés directement aux organismes de bienfaisance et aux organismes sans but lucratif locaux participants.

**2,5 millions \$  
CONSACRÉS À LA  
COMMANDITE**

de festivals et d'événements communautaires.

## Notre démarche pour renforcer les collectivités

**OLG vise à être une force positive dans les collectivités qui accueillent ses établissements de jeu, ses centres de jeu de bienfaisance et ses autres activités, et travaille avec elles pour les aider à prospérer.**

Nous faisons le suivi méthodique de la perception qu'a le public d'OLG et de son rendement à l'aide de sondages sur la santé et la réputation de la marque. Chaque mois, nous sondons par téléphone un échantillon aléatoire de 400 adultes ontariens. Nous avons également entrepris une évaluation des retombées économiques en vue de mieux comprendre les répercussions de nos apports financiers sur les collectivités d'accueil.

### SALLES DE MACHINES À SOUS, CASINOS ET COMPLEXES DE VILLÉGIATURE

Les dirigeants de Relations avec les collectivités d'OLG rencontrent au moins deux fois par année les membres de chacune des 22 municipalités et des deux communautés des Premières Nations qui accueillent les salles de machines à sous et les casinos afin de mettre des plans en commun, de parler des enjeux et de collaborer à des programmes communautaires prioritaires. À mesure que progressera la modernisation, nos nouveaux fournisseurs de services participeront aussi à ces échanges.

OLG verse une partie des produits des établissements de jeu locaux à leur collectivité d'accueil respective selon la formule indiquée dans la convention de redevances aux municipalités. Elle verse aussi des paiements à la Première Nation des Mississaugas de l'île Scugog et à la Première Nation des Chippewas de Rama en vertu de contrats distincts.

Les collectivités d'accueil soumettent des rapports annuels qui présentent le sommaire de leur utilisation des fonds obtenus en vertu de la convention. Les principales catégories de dépenses sont les suivantes.

- Immobilisations (p. ex., camions à incendie, routes, ponts, édifices municipaux et centres communautaires)

- Développement économique et touristique (p. ex., brochures, panneaux d'affichage et initiatives dans les zones d'amélioration commerciale)
- Contributions à des œuvres de bienfaisance (p. ex., dons et événements pour des organismes de bienfaisance locaux)
- Parcs et loisirs (p. ex., aménagement / amélioration de parcs locaux, pistes cyclables et sentiers)
- Autres (p. ex., recettes générales)

### JEU DE BIENFAISANCE

Notre secteur Jeu de bienfaisance représente un partenariat unique formé des secteurs public, privé et de bienfaisance / sans but lucratif. À la fin de l'exercice, il y avait 31 centres de jeu de bienfaisance, chacun exploité par un fournisseur de services privé. L'association du centre de bienfaisance et le fournisseur de services de chaque centre touchent des commissions établies d'après des pourcentages du gain net, du gain net ajusté ou des produits ne provenant pas du jeu. Pour recevoir du financement, un organisme de bienfaisance admissible doit participer activement au fonctionnement de son centre et montrer comment les fonds recueillis soutiennent le bon travail qu'il effectue dans sa collectivité.

### COMMANDITES D'ENTREPRISE ET SOUTIEN

OLG commandite des festivals et des événements locaux en Ontario. De plus, 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 fournir aux athlètes amateurs de l'Ontario de l'assistance financière, un encadrement et un entraînement améliorés, et des possibilités au niveau de la compétition.



**« Nous sommes fiers des relations que nous avons établies avec les collectivités de l'Ontario. Nous nous réjouissons aussi des contributions de nos employés qui améliorent la vie dans ces collectivités. »**

**– JAKE PASTORE, DIRECTEUR, RELATIONS AVEC LES MUNICIPALITÉS ET LES COLLECTIVITÉS**



**EN SAVOIR PLUS :  
OÙ VONT LES BÉNÉFICES**



**SOMMAIRE DES RETOMBÉES DANS  
LES COLLECTIVITÉS 2015–2016**

## Initiatives clés pour renforcer les collectivités

### NOUVEAUX DÉPARTS

Nos relations avec les municipalités qui accueillent nos salles de machines à sous et nos casinos se transforment alors que nous commençons à transférer les activités courantes des établissements à des fournisseurs de services. Avant de conclure l'entente avec OGELP en janvier 2016, OLG et OGELP ont entrepris des discussions avec les municipalités locales pour garantir une transition en douceur.

En vertu de l'entente conclue avec OGELP, OLG continue de distribuer les paiements selon la convention de redevances aux municipalités, et participe à toutes les décisions relatives à la relocalisation des établissements de jeu ou à la construction de nouveaux établissements. Un nouvel établissement de jeu pourra être construit uniquement si une municipalité y a consenti, si le fournisseur de services a présenté une analyse de rentabilité viable et si OLG et le gouvernement de l'Ontario l'ont approuvé.

### 115 MILLIONS \$ POUR LES ORGANISMES DE BIENFAISANCE

En février 2016, nos centres de jeu de bienfaisance ont célébré une étape importante : plus de 115 millions de dollars avaient été recueillis au profit de quelque 1 800 organismes de bienfaisance et organismes sans but lucratif depuis 10 ans. Cet accomplissement constitue un hommage au merveilleux travail accompli – en partenariat avec les municipalités locales, l'Ontario Charitable Gaming Association et la Commercial Gaming Association of Ontario – pour revitaliser l'expérience du bingo traditionnel et générer plus de fonds pour les organismes de bienfaisance locaux. Voici deux des organismes qui ont reçu des fonds au cours de l'exercice.

- Northwestern Ontario Air Search and Rescue Association, groupe de bénévoles de Thunder Bay ayant reçu une formation professionnelle, qui effectue des recherches aériennes en vue de localiser les avions disparus, les embarcations manquantes ou en détresse ainsi que les personnes manquantes ou perdues.

- Talbot Teen Centre, lieu sûr et positif pour les jeunes à St. Thomas qui dispense des programmes appropriés à l'âge en loisirs, leadership, éducation, arts et culture et bénévolat.



OLG a été un partenaire principal du Relais de la flamme des Jeux Pan Am / Parapan Am 2015 de Toronto qui s'est arrêté partout en Ontario, comme à la cérémonie de Belleville où on a allumé la vasque.

### GRANDE RÉUSSITE DE LA COMMANDITE DES JEUX PAN AM / PARAPAN AM 2015 DE TORONTO

Les Jeux Pan Am / Parapan Am 2015 de Toronto et le Relais de la flamme qui a précédé les Jeux ont été des périodes de célébration en Ontario. Le Relais de la flamme, qui a parcouru plus de 130 collectivités en 41 jours, a braqué les projecteurs sur de nombreux aménagements communautaires que le financement d'OLG a contribué à construire et sur les athlètes amateurs que soutiennent nos profits.

OLG a été grand partenaire des Jeux Pan Am / Parapan Am et partenaire principal du Relais de la flamme. Notre commandite a porté sur les initiatives ci-dessous.

- Le Défi Tout pour ici – Des participants aux célébrations du Relais de la flamme dans 29 collectivités ont enfilé du vrai matériel sportif et pris part à des simulations de compétition de kayak, de vélo et de relais de la flamme. L'activité a attiré 21 845 participants.
- Le Défi Tout pour la collectivité, qui a mis l'accent sur les services d'OLG aux collectivités de l'Ontario – Trois équipes locales ont compétitionné sur scène les unes contre les autres dans des défis consistant à repérer sur une carte les arrêts sur l'itinéraire du Relais de la flamme. L'activité s'est tenue dans 28 collectivités et a recueilli 165 000 \$ au profit de 44 organismes de bienfaisance partenaires.

**Plus de 115 millions de dollars ont été recueillis au profit de quelque 1 800 organismes de bienfaisance et organismes sans but lucratif depuis 10 ans.**

## Aperçu du rendement

### Hausse de plus de 17 % DE LA SENSIBILISATION DU PUBLIC AU FAIT QUE TOUS LES PROFITS D'OLG RESTENT EN ONTARIO,

ce qui est le résultat de notre soutien des Jeux Pan Am / Parapan Am 2015 de Toronto et du Relais de la flamme.



### Plus de 250

#### FESTIVALS ET ÉVÉNEMENTS

commandités par OLG dans la province, notamment Burlington Sound of Music Festival, Rotaryfest de Sault Ste. Marie, Collingwood Elvis Festival, Festival autochtone du solstice d'été d'Ottawa, Pumpkinfest de Port Elgin, Bal de neige d'Ottawa, Pride Toronto et Francophonie en Fête de Toronto.



### Environ 1 800

#### ORGANISMES DE BIENFAISANCE ONT BÉNÉFICIÉ DES PROFITS DU JEU DE BIENFAISANCE,

notamment Northwestern Ontario Air Search and Rescue Association, Fondation de l'Hôpital Général de Hawkesbury & District, Barrie Skating Club, Rose City Gymnastics de Windsor, Talbot Teen Centre de St. Thomas, Grands frères Grandes sœurs d'Ajax-Pickering, Brain Injury Association (région de Peterborough) et Maison Vale Hospice de Val Caron.



#### PERCEPTION DU PUBLIC

Parmi les personnes interrogées dans notre sondage sur la santé et la réputation de la marque de mars 2016 :

**69 %**  
SONT D'ACCORD  
QU'OLG EST BÉNÉFIQUE  
pour l'économie de l'Ontario

**70 %**  
SONT D'ACCORD  
QU'OLG PROCURE  
BEAUCOUP D'ARGENT  
à de bonnes causes en Ontario

**62 %**  
SONT D'ACCORD  
QU'OLG EST UN  
PARTENAIRE PRÉCIEUX  
dans la collectivité



Les employés de la salle de machines à sous Shorelines à Kawartha Downs ont fait don de 200 dindes de l'Action de grâces à Kawartha Food Share afin d'aider les familles dans le besoin de leur collectivité.

« **Nous sommes fermement engagés à l'égard de la responsabilité sociale dans chacune des collectivités où nous exerçons nos activités. Nous sommes impatients de poursuivre le bon travail d'OLG dans la gestion du jeu responsable et de l'environnement, et sommes désireux de participer aux activités locales. Il y a plusieurs enseignements à tirer de ces interactions, qui peuvent aider notre entreprise et nos collectivités.** »

— SONJA MANDIC, DIRECTRICE, RELATIONS AVEC LES MÉDIAS ET RESPONSABILITÉ SOCIALE, GREAT CANADIAN GAMING CORPORATION



ÉTUDE DE CAS

## Un nouveau partenaire dans la collectivité

Le 11 janvier 2016, OGELP (filiale à 90,5 % de Great Canadian Gaming Corporation) est devenu le premier propriétaire et exploitant de casino du secteur privé du programme de modernisation d'OLG. L'entreprise a pris en charge les activités courantes des établissements qui portent désormais le nom de casino Shorelines à Thousand Islands (auparavant casino OLG à Thousand Islands) et de salle de machines à sous Shorelines à Kawartha Downs (auparavant salle de machines à sous OLG à Kawartha Downs) en vertu d'un contrat d'exploitation de casino et de service de 20 ans.

La sélection d'OGELP est le résultat d'un processus d'approvisionnement rigoureux visant à assurer que nous disposions d'un fournisseur de services digne de confiance ayant démontré sa capacité et qui a l'habitude de fonctionner en vertu de contrats similaires et de traiter avec les collectivités locales.

Voici des faits importants à propos de Great Canadian Gaming Corporation :

- fondée en 1982 en Colombie-Britannique
- exploite 21 destinations divertissement en Colombie-Britannique, en Ontario, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse et dans l'État de Washington, notamment des casinos, des hippodromes avec machines à sous, des centres de jeu communautaires, des salles de spectacle, une salle de bingo, un complexe de villégiature quatre diamants avec casino, un hôtel quatre étoiles avec espace pour centre de congrès

- emploie près de 6 000 personnes
- exploite l'hippodrome aux propriétés d'OLG à Flamboro Downs et Georgian Downs (depuis 2005)
- investit plus de 2,5 millions de dollars annuellement dans les collectivités où elle exerce ses activités et soutient plus de 3 600 organismes de bienfaisance



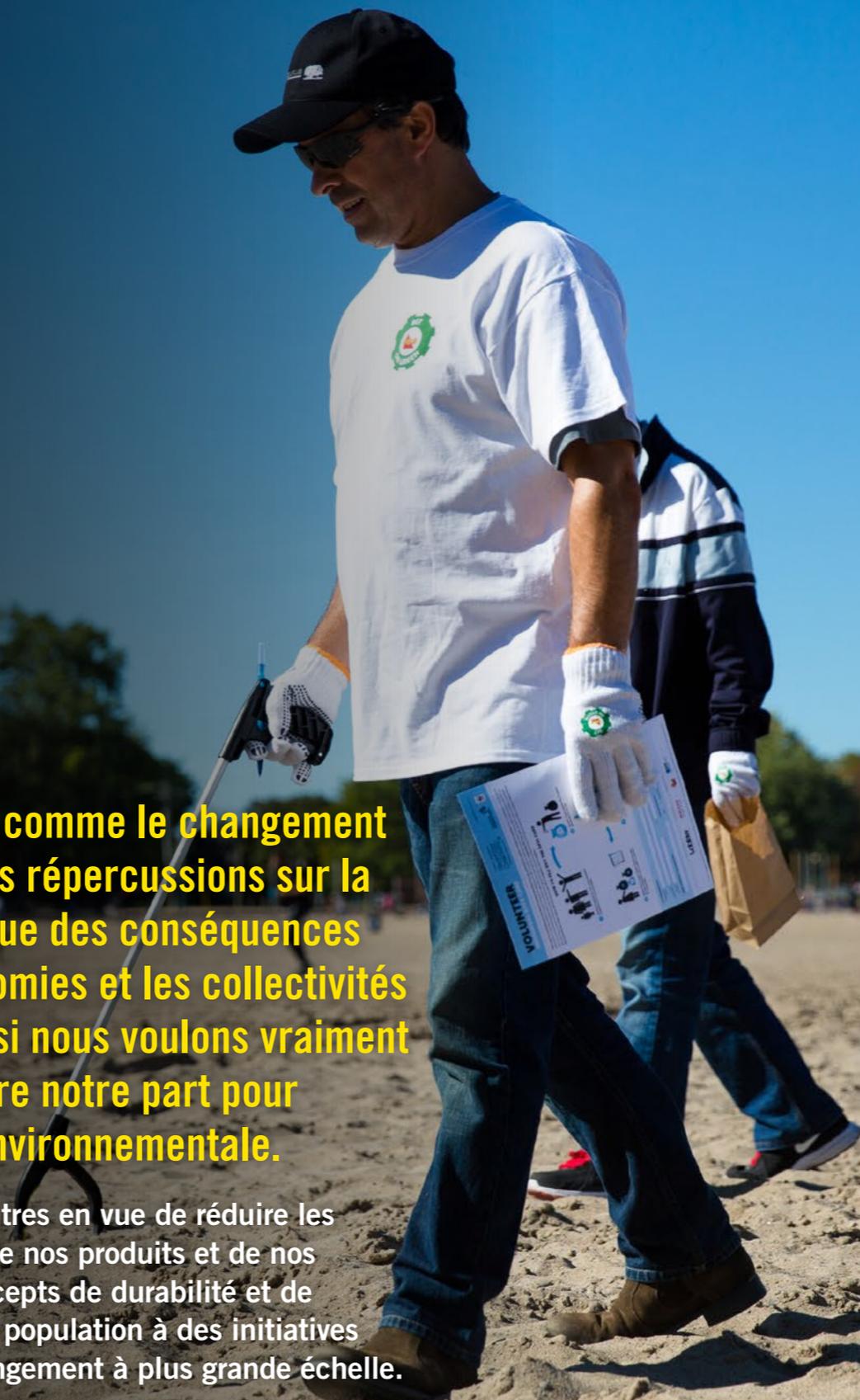
**EN SAVOIR PLUS :**  
CONSULTER [WWW.GCGAMING.COM](http://WWW.GCGAMING.COM)  
(Site en anglais seulement)

SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET  
DES JEUX DE L'ONTARIO  
*Tout pour  
diminuer notre  
empreinte*  
100 % DES PROFITS  
INVESTIS EN ONTARIO

**ENJEU PRIORITAIRE DE LA SECTION :**  
**GESTION DE L'ÉNERGIE ET DES RESSOURCES**

**Sans une action concertée, des menaces comme le changement climatique et la pollution auront de graves répercussions sur la façon de vivre de chacun de nous, ainsi que des conséquences fâcheuses sur les écosystèmes, les économies et les collectivités dans le monde entier. Nous croyons que, si nous voulons vraiment bâtir un Ontario meilleur, nous devons faire notre part pour diminuer au maximum notre empreinte environnementale.**

Nous agissons seuls et aussi en partenariat avec d'autres en vue de réduire les répercussions sur l'environnement de nos activités, de nos produits et de nos services. Nous essayons aussi de promouvoir les concepts de durabilité et de faire participer les fournisseurs, les collectivités et la population à des initiatives environnementales comme moyen de susciter le changement à plus grande échelle.



**20 750**  
**TONNES MÉTRIQUES**

Diminution des émissions  
d'équivalent CO<sub>2</sub> depuis  
l'exercice 2010–2011

**57 000\***  
**ARBRES ABATTUS**  
**EN MOINS**

grâce à la diminution de la  
taille des billets de loterie  
et de la consommation de  
papeterie de bureau depuis  
l'exercice 2008–2009

**CERTIFICATION**  
**Argent**  
**LEED**

du casino OLG à Brantford

\* Selon l'estimation qu'un arbre peut produire environ 8 333 feuilles de papier, basée sur l'étude de Tom Soder citée dans le livre de Claudia Thompson, *Recycled Papers: The Essential Guide* (Cambridge, The MIT Press, 1992).

## 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 en diminuant la consommation d'énergie, d'eau, de papier et des autres matériaux utilisés, et en diminuant les déchets envoyés dans les sites d'enfouissement;
- devenir un chef de file mondial du jeu écoénergétique; et
- accroître la conscience environnementale des clients et des employés.



L'équipe Responsabilité sociale d'OLG réalise des initiatives environnementales sélectionnées à la grandeur du secteur destinées à la réalisation de nos objectifs, alors que des équipes vertes travaillent à la mise en œuvre de Bet on Green à chaque établissement et collectivité où nous sommes présents.

### CONSERVATION DE L'ÉNERGIE

La conservation de l'énergie vise à diminuer la quantité d'énergie que nos établissements consomment. Nous appliquons les normes de vérification de niveau II de l'American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers pour mettre en évidence les possibilités de réduction. Les initiatives types comprennent l'installation de mécanismes d'entraînement à fréquence variable sur des appareils de traitement d'air; l'optimisation des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation pour maximiser leur efficacité énergétique; et le remplacement des ampoules fluorescentes et incandescentes par des ampoules DEL. Nous recourons de plus en plus

aux données d'utilisation de l'énergie pour découvrir des possibilités d'amélioration plus importantes, comme l'utilisation de thermostats programmables pour le chauffage des patios extérieurs ou le recours à l'air extérieur pour refroidir naturellement l'intérieur des immeubles.

L'énergie verte de Bullfrog Power alimente en électricité PlayOLG, le site Web *Jouez sensé*, le casino OLG à Brantford et tout le réseau d'affichage numérique d'OLG. Soixante pour cent de l'électricité consommée à la salle de machines à sous OLG à Georgian Downs est tirée de l'énergie verte. Avec ces initiatives seulement, nous diminuons notre empreinte carbone de plus de 3 400 tonnes chaque année en plus de réduire les émissions d'autres polluants nuisibles qui contribuent à une piètre qualité de l'air.

### GESTION DES RESSOURCES

Nos efforts de gestion des ressources se concentrent sur la diminution de la consommation du papier et de la production de déchets et sur l'éloignement des déchets des sites d'enfouissement. Nous utilisons la vérification des déchets pour orienter nos plans d'action. Nous participons également à des programmes de réduction des déchets et de réacheminement des déchets de TerraCycle axés sur les petits produits non recyclables ou difficilement recyclables; d'Ontario Electronic Stewardship axés sur les déchets électroniques; et d'OfficeMax Grand & Toy axés sur les fournitures de papier et d'imprimante.

Les billets de loterie comptent pour la plus grande partie du papier que consomme OLG. Nous cherchons constamment des façons de réduire cette consommation. Par exemple, nous optimisons l'utilisation des surfaces imprimables tout en continuant d'imprimer les messages sur le jeu responsable et de respecter les exigences réglementaires. Nos initiatives depuis l'exercice 2009 nous ont permis de réduire de 25 % la taille des billets de loterie.



Dans plusieurs collectivités de l'Ontario, des établissements de jeu OLG organisent des événements de récupération de déchets électroniques en collaboration avec Ontario Electronic Stewardship. Les résidents ont pu se débarrasser de façon sûre et responsable de plus de 14 tonnes métriques d'appareils ménagers électroniques et recueillir 2 700 \$ au profit d'œuvres de bienfaisance locales.

« Nos employés sont les forces vives de notre programme environnemental. Pendant l'exercice, nous avons lancé un programme qui reconnaît officiellement leur engagement et relie leurs efforts à leur perfectionnement professionnel. »

– CATHERINE JARMAIN, DIRECTRICE, POLITIQUE ET RESPONSABILITÉ SOCIALE

## Initiatives clés pour diminuer notre empreinte

### LE CASINO OLG À BRANTFORD SE DISTINGUE

En août 2015, le casino OLG à Brantford a obtenu la certification Argent LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) pour s'être conformé aux normes sévères applicables aux bâtiments écologiques.



L'obtention de la certification est attribuable aux rénovations du casino qui ont mené à une réduction de 49 % de la consommation d'eau et de 3 % de l'électricité consommée pour l'éclairage. Quatre-vingt-dix pour cent de tous les appareils utilisés au casino sont maintenant homologués ENERGY STAR. De plus, 3 % des matériaux de construction contiennent des matières recyclées et 9 % de ces matériaux proviennent de ressources rapidement renouvelables.

Les autres éléments écologiques comprennent des bornes de recharge de véhicules électriques, des supports à bicyclette et des vestiaires avec douches pour les employés qui se rendent au travail à bicyclette et un programme de recyclage robuste.

### UN PORTRAIT FIDÈLE

Pendant l'exercice, nous avons commandé une étude pour comprendre la mesure dans laquelle les programmes de bénévolat commandités par OLG comme le Grand nettoyage des rivages canadiens favorisent l'engagement des employés à l'égard des enjeux liés à la durabilité. Le Grand nettoyage des rivages canadiens est une initiative de l' Aquarium de Vancouver et de WWF-Canada qui encourage les Canadiens à réhabiliter les rivages en les nettoyant. OLG participe aux nettoyages depuis sept ans.

Quelque 640 employés d'OLG ont répondu à un sondage en ligne, et des entrevues dirigées ont été menées avec des membres sélectionnés de notre équipe de la haute direction. Voici certaines des conclusions.

- 74 % des employés sont d'accord que le Grand nettoyage des rivages canadiens est une bonne façon de soutenir les collectivités de l'Ontario.
- 65 % sont d'accord que le Grand nettoyage des rivages canadiens a accru leur sensibilisation et leur compréhension des enjeux environnementaux.
- 83 % sont d'accord que les occasions de bénévolat contribuent à établir un environnement de travail positif pour les employés.



Les employés d'OLG participent au Grand nettoyage des rivages canadiens depuis 2009. En 2015, nos bénévoles ont retiré 1 286 kilogrammes de déchets des plans d'eau et des rives de la province.

### AGIR POUR LE BIEN DE LA NATURE

OLG collabore depuis longtemps avec WWF-Canada, notamment en commanditant des événements comme Une heure pour la Terre et le Grand nettoyage des rivages canadiens et en y participant. Elle est également une grande promotrice du programme Planète vivante au travail de WWF-Canada, qui fournit des outils et des ressources en appui de notre programme Bet on Green. En 2015–2016, nous avons travaillé en partenariat avec WWF-Canada au développement de notre programme du Certificat en leadership vert. **Pour en savoir plus, consulter la page 45.**

En 2015–2016, nous avons participé au programme Bénévoles pour la conservation de Conservation de la nature Canada (CNC). Grâce à notre soutien financier, 10 événements se sont tenus dans des milieux naturels d'importance écologique situés près de nos établissements. À ces événements, des bénévoles (notamment nos employés) ont aidé le personnel de CNC à planter des arbres, à récolter des graines, à enlever des espèces envahissantes, à améliorer les sentiers et à inventorier des espèces.

## Aperçu du rendement



**1 104**  
BÉNÉVOLES ONT PARTICIPÉ  
aux événements Bet on Green.

Chaque silhouette représente environ **25 BÉNÉVOLES**

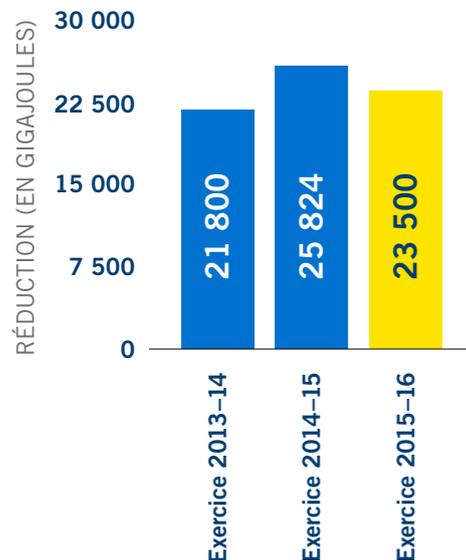


**84 420**  
CARTES DE MEMBRE RÉCOMPENSES  
DU CERCLE DES GAGNANTS  
ont été recyclées.

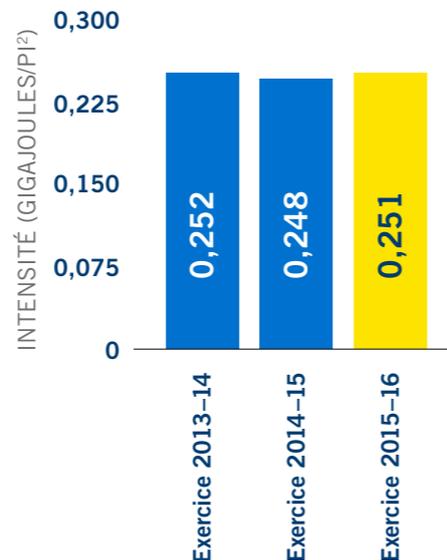
**15,7**  
TONNES MÉTRIQUES  
de déchets riverains et de déchets  
électroniques ont été ramassés.

**14**  
BRIGADES TERRACYCLE  
ont ramassé 885 kilogrammes de  
déchets auparavant non recyclables  
et recueilli 1 900 \$ au profit  
d'organismes de bienfaisance.

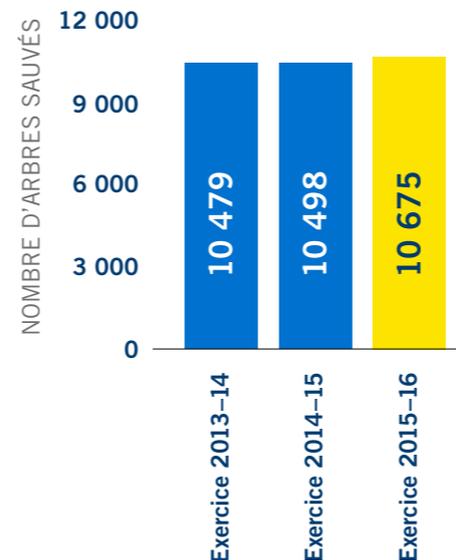
**DIMINUTION DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE\***  
(par rapport au point de référence établi à l'exercice 2010–2011)



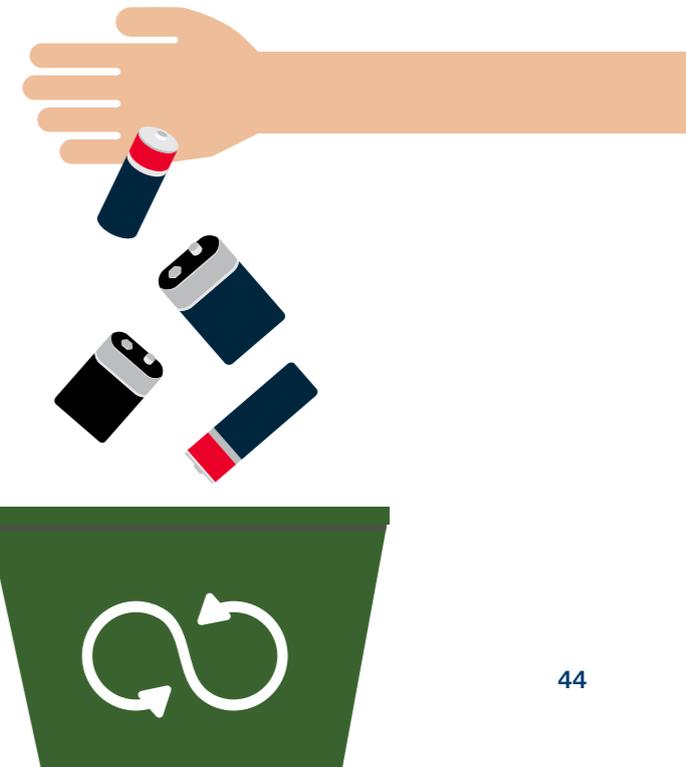
**INTENSITÉ ÉNERGÉTIQUE**  
(quantité d'énergie utilisée par pied carré des installations)



**ARBRES SAUVÉS**  
(en diminuant la quantité de papier de loterie et de papeterie de bureau consommée et en utilisant du papier contenant des fibres postconsommation)



\* Inclut le carburant à base de pétrole, l'électricité et le gaz naturel.





Le programme du Certificat en leadership vert est le fruit d'une collaboration réussie entre OLG et WWF-Canada.

« La réaction des employés au programme du Certificat en leadership vert a dépassé nos attentes. Au cours des six premiers mois, plus de 400 employés se sont inscrits et ont entrepris une démarche en vue de l'obtention d'un certificat. »

— GREGOR CAMPBELL, ANALYSTE, POLITIQUE ET RESPONSABILITÉ SOCIALE



ÉTUDE DE CAS

## Trois fois bravo à nos leaders verts

Le programme donne aux employés la possibilité de mieux comprendre les concepts de durabilité, d'obtenir de précieux outils de leadership et de découvrir des solutions qui conduisent au changement. Pour obtenir le certificat, ils doivent suivre cinq modules de formation en ligne et participer à deux activités de bénévolat Bet on Green.

OLG et WWF-Canada ont collaboré à l'élaboration des modules de formation. Ils couvrent des sujets comme la communication des avantages financiers et non financiers de la durabilité, le soutien de la mobilisation des employés et la mise en œuvre de mesures de réduction des déchets et de la consommation de l'énergie et de l'eau. Les exigences de bénévolat visent à encourager les employés à mettre en pratique ce qu'ils apprennent dans les modules, à accroître la participation au programme Bet on Green et à favoriser le recrutement de bénévoles pour les équipes vertes aux établissements d'OLG.

Les employés qui suivent tous les modules et satisfont aux exigences de bénévolat reçoivent un Certificat en leadership vert portant la signature de David Miller, président et chef de la direction de WWF-Canada et de Greg McKenzie, vice-président directeur et dirigeant principal, Exploitation à OLG.

« Nous sommes fiers d'avoir soutenu le programme du Certificat en leadership vert d'OLG et ravis de voir une participation aussi forte des employés », a indiqué David Miller. « OLG a fait du bon travail au cours des années pour encourager son personnel à entreprendre des actions pour la durabilité. C'est un autre exemple inspirant qui démontre comment l'engagement des employés peut amener un changement positif pour l'environnement. »

« Les employés d'OLG travaillent fort pour atteindre nos objectifs environnementaux », a indiqué Greg McKenzie. « Nous savons que la gestion d'équipes vertes aux établissements permet de développer des qualités de meneur et d'acquérir des connaissances environnementales. Le Certificat en leadership vert reconnaît ces qualités et ces expériences. Il positionne également la durabilité comme un aspect du leadership à OLG. »

## À propos du rapport

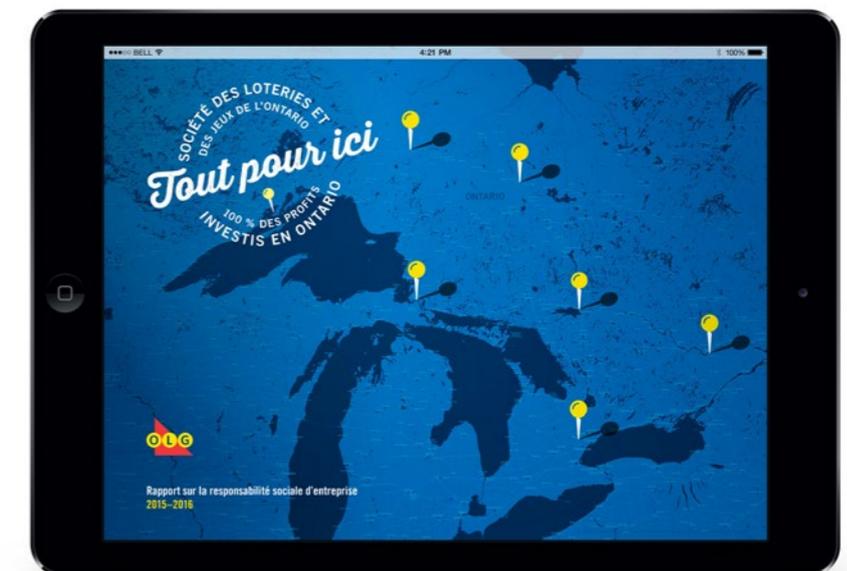
Le présent rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise d'OLG est le quatrième à être publié. OLG établit ses rapports en conformité avec les lignes directrices G4 de la Global Reporting Initiative (GRI) de niveau central. Les lignes directrices sont largement utilisées dans le monde, car elles aident les organismes à établir des rapports cohérents et transparents sur leurs priorités, leur rendement et leur impact économiques, environnementaux et sociaux les plus essentiels. Un index du contenu GRI du présent rapport, qui inclut les aspects spécifiques au secteur développés par OLG, est fourni ici. **Pour en savoir plus sur les lignes directrices, consulter le site Web de la GRI (site en anglais seulement).**

Le présent rapport couvre le rendement de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2016. Nous avons inclus des données des exercices précédents et les progrès accomplis à l'exercice 2016–2017, le cas échéant. Notre rapport le plus récent avait été publié en septembre 2016 et couvrait le rendement d'OLG pour l'exercice 2014–2015.

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 et casinos, Casinos OLG dans les complexes de villégiature et Jeu en ligne. 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 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 2016, nous avons confié à une tierce partie le mandat d’examiner notre analyse de la pertinence de l’année précédente et de recommander des modifications à notre ordre de priorité en matière de RSE.

Le processus de cette année a comporté ce qui suit.

- Réception des résultats du sondage en ligne de 28 dirigeants d’OLG et spécialistes en la matière et de 16 partenaires externes visant à évaluer l’importance des enjeux de la RSE (liés aux aspects de la GRI et aux lignes directrices en matière de jeu responsable), en fonction du niveau de priorité d’OLG et de ses partenaires; à cibler les enjeux qui exigent un effort supplémentaire de la part d’OLG; et à évaluer des moyens d’améliorer les rapports et les communications en matière de RSE.
- Atelier avec des gestionnaires clés d’OLG et des spécialistes en la matière en vue d’examiner et d’évaluer les résultats du sondage en ligne et les enjeux jugés les plus importants pour OLG.
- Entrevues avec 17 dirigeants d’OLG, spécialistes en la matière et un membre du conseil d’administration pour recueillir des commentaires sur les faits marquants, les défis et les plans récents et préciser le contexte des enjeux prioritaires dégagés dans le sondage en ligne.

Voici les neuf enjeux prioritaires de la RSE d’OLG, présentés sous cinq piliers et définis à l’aide de l’analyse de la pertinence, et leur relation avec les aspects qui ont guidé le contenu de notre rapport, soit les aspects des lignes directrices G4 de la GRI et les aspects spécifiques au secteur développés par OLG.

PILIER	ENJEU PRIORITAIRE	ASPECT(S) DU G4 (CATÉGORIES DE LA GRI LES PLUS ÉTROITEMENT LIÉES À L’ENJEU PRIORITAIRE D’OLG)	LIMITE DE L’ASPECT – INTÉRIEUR DE L’ENTREPRISE	LIMITE DE L’ASPECT – EXTÉRIEUR DE L’ENTREPRISE
<b>Accroître la confiance du public</b>	Intégrité des employés et des fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normes générales de présentation de l’information</li> <li>• Pratiques d’approvisionnement</li> </ul>	L’entreprise dans son ensemble	Partenaires commerciaux
	Transparence et information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normes générales de présentation de l’information</li> </ul>	L’entreprise dans son ensemble	CAJO Ministère des Finances
	Éthique et conformité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confidentialité des clients</li> <li>• Conformité aux normes de la CAJO (aspect d’OLG)</li> </ul>	L’entreprise dans son ensemble	CAJO Joueurs Partenaires commerciaux
<b>Considérer les incidences sociales</b>	Encouragement du jeu sain	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Santé et sécurité des clients</li> <li>• Étiquetage des produits et des services</li> <li>• Confidentialité des clients</li> <li>• Communications marketing</li> <li>• Jeu responsable (aspect d’OLG)</li> </ul>	L’entreprise dans son ensemble	CJR ERJO Joueurs Partenaires commerciaux
	Atténuation des effets dommageables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation et information</li> <li>• Mécanismes de règlement des griefs relatifs à l’impact sur la société</li> <li>• Atténuation des effets dommageables (aspect d’OLG)</li> </ul>	L’entreprise dans son ensemble	CJR CTSM ERJO Joueurs Partenaires commerciaux

## Identifier nos enjeux importants (suite)

- Entrevues avec six partenaires externes pour comprendre ce qu'ils perçoivent être les forces et les possibilités d'améliorations d'OLG, et préciser le contexte des enjeux prioritaires dégagés dans le sondage en ligne. 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), Conseil du jeu responsable (CJR), Université Carleton, Great Canadian Gaming Corporation et WWF-Canada.
- Vérification des enjeux prioritaires actualisés (c.-à-d., les priorités), harmonisation des priorités et des aspects de la GRI, et planification de notre collecte de données et de renseignements avant l'élaboration du rapport.

PILIER	ENJEU PRIORITAIRE	ASPECT(S) DU G4 (CATÉGORIES DE LA GRI LES PLUS ÉTROITEMENT LIÉES À L'ENJEU PRIORITAIRE D'OLG)	LIMITE DE L'ASPECT – INTÉRIEUR DE L'ENTREPRISE	LIMITE DE L'ASPECT – EXTÉRIEUR DE L'ENTREPRISE
 <b>Soutenir les employés</b>	Mobilisation et formation de notre personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emploi</li> <li>• Formation et information</li> <li>• Relations employés / direction</li> <li>• Santé et sécurité au travail</li> <li>• Diversité</li> </ul>	L'entreprise dans son ensemble	Partenaires commerciaux
 <b>Renforcer les collectivités</b>	Apports financiers à la Province et aux économies locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendement économique</li> <li>• Pratiques d'approvisionnement</li> </ul>	L'entreprise dans son ensemble	Municipalités Premières Nations de l'Ontario
	Relations et soutien communautaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retombées économiques indirectes</li> <li>• Collectivités locales</li> </ul>	L'entreprise dans son ensemble	Municipalités Premières Nations de l'Ontario
 <b>Diminuer notre empreinte</b>	Gestion de l'énergie et des ressources	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matériel</li> <li>• Énergie</li> <li>• Emissions</li> </ul>	L'entreprise dans son ensemble	Organismes de bienfaisance Partenaires commerciaux WWF-Canada

# Dialogue avec les partenaires

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

## Dialogue avec les partenaires (suite)

PRINCIPAUX GROUPES DE PARTENAIRES	FRÉQUENCE DES INTERACTIONS	TYPES D'INTERACTION	ENJEUX CLÉS	CE QUE NOUS FAISONS
<b>Centre de toxicomanie et de santé mentale</b>	Continues	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultation continue</li> <li>• Conception et prestation de la formation</li> <li>• Collaboration à la recherche</li> <li>• Protocole d'entente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation des employés au JR</li> <li>• Recherche sur le JR</li> <li>• Élaboration de politiques et de programmes JR</li> </ul>	<a href="#">Prise en compte des incidences sociales</a>
<b>Conseil du jeu responsable</b>	Continues	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultation continue</li> <li>• Centres de ressources sur le jeu responsable présents aux établissements de jeu et aux centres de jeu de bienfaisance</li> <li>• Participation aux programmes d'accréditation <i>JR vérifié</i> pour le jeu en établissement et le jeu en ligne</li> <li>• Protocole d'entente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparence et information sur le JR</li> <li>• Information et sensibilisation des clients</li> <li>• Éthique : publicité et promotion</li> <li>• Recherche sur le JR</li> <li>• Élaboration de politiques et de programmes JR</li> </ul>	<a href="#">Prise en compte des incidences sociales</a>
<b>Échanges sur la recherche en jeu de l'Ontario</b>	Continues	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traduction et échange de connaissances (p. ex., recension des écrits, synthèse des résultats de recherche)</li> <li>• Gestion de projets de recherche</li> <li>• Coordination des demandes d'accès aux établissements de jeu d'OLG de la part de chercheurs</li> <li>• Services de consultation</li> <li>• Tables rondes / séances de réflexion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation par les pairs de projets de recherche, distribution de fonds et évaluation des résultats visés</li> <li>• Enjeux liés au jeu, au jeu problématique et au JR</li> <li>• Nouveaux enjeux en matière de jeu</li> </ul>	<a href="#">Prise en compte des incidences sociales</a>
<b>Chercheurs</b>	Continues	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaboration à la recherche sur le JR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeux liés au jeu, au jeu problématique et au JR</li> <li>• Nouveaux enjeux en matière de jeu</li> </ul>	<a href="#">Prise en compte des incidences sociales</a>

## Dialogue avec les partenaires (suite)

PRINCIPAUX GROUPES DE PARTENAIRES	FRÉQUENCE DES INTERACTIONS	TYPES D'INTERACTION	ENJEUX CLÉS	CE QUE NOUS FAISONS
<b>Credit Canada Debt Solutions</b>	Continues	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaboration à la fourniture d'information sur le jeu problématique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseils en crédit</li> <li>• Soutien à l'établissement de budget et à la gestion des dettes</li> <li>• Efficacité du programme JR et incidence sur l'endettement</li> </ul>	<a href="#">Prise en compte des incidences sociales</a>
<b>Fournisseurs de traitement</b>	Continues	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaboration à la fourniture d'aide aux joueurs qui éprouvent des problèmes de jeu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traitement du jeu problématique</li> </ul>	<a href="#">Prise en compte des incidences sociales</a>
<b>Municipalités d'accueil</b>	Continues	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation et communication</li> <li>• Réunions avec les maires des municipalités d'accueil</li> <li>• Réunions des commis et du personnel avec Jeu de bienfaisance</li> <li>• Événements de reconnaissance des collectivités</li> <li>• Commandite d'événements et de festivals communautaires</li> <li>• Présence d'OLG et allocutions : événements des chambres de commerce, déjeuners du maire, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présence d'OLG dans la collectivité</li> <li>• Apports financiers aux municipalités d'accueil</li> <li>• Modernisation</li> </ul>	<a href="#">Renforcement des collectivités</a>
<b>Premières Nations de l'Ontario</b>	Continues	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation et communication</li> <li>• Commandite d'événements et de festivals</li> <li>• Sièges au conseil d'administration d'OLG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribution financière aux Premières Nations de l'Ontario</li> <li>• Apports financiers aux communautés des Premières Nations qui accueillent un établissement de jeu</li> <li>• Modernisation</li> <li>• Jeu responsable</li> </ul>	<a href="#">Renforcement des collectivités</a>

## Dialogue avec les partenaires (suite)

PRINCIPAUX GROUPES DE PARTENAIRES	FRÉQUENCE DES INTERACTIONS	TYPES D'INTERACTION	ENJEUX CLÉS	CE QUE NOUS FAISONS
<b>Organismes de bienfaisance</b>	Continues	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dons de charité</li> <li>Réunions sous l'entremise de l'Ontario Charitable Gaming Association</li> <li>Participation et soutien : événements communautaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profits provenant des activités des centres de jeu de bienfaisance versés aux organismes de bienfaisance</li> </ul>	<a href="#">Renforcement des collectivités</a>
<b>Partenaires commerciaux et fournisseurs de services (chaîne d'approvisionnement, détail et approvisionnement)</b>	Continues	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participation à des salons professionnels</li> <li>Supervision par les comités permanents (p. ex., examen des produits, approvisionnement stratégique)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mobilisation des détaillants et des exploitants – JR et RSE</li> <li>Interaction avec les exploitants de jeu de bienfaisance, notamment les membres de la Commercial Gaming Association of Ontario</li> <li>Transparence</li> </ul>	<a href="#">Renforcement des collectivités</a>
<b>ONG environnementale (WWF-Canada et Conservation de la nature Canada)</b>	Continues	<ul style="list-style-type: none"> <li>Commandite et participation : formation en environnement et programmes de prévention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consommation d'énergie</li> <li>Consommation de papier</li> <li>Partenariats sur le développement durable</li> <li>Amélioration de la biodiversité</li> </ul>	<a href="#">Diminution de notre empreinte</a>

## Retombées d'OLG pour les collectivités

COLLECTIVITÉ	PRODUITS DU JEU VERSÉS À LA MUNICIPALITÉ D'ACCUEIL	N <sup>BRE</sup> D'EMPLOYÉS – JEU	SALAIRES ET AVANTAGES SOCIAUX	APPROVISIONNEMENT LOCAL ET RÉGIONAL	VALEURS DES ÉVÉNEMENTS COMMANDITÉS PAR OLG	SUBVENTION TENANT LIEU DE TAXES VERSÉE À LA MUNICIPALITÉ D'ACCUEIL
Ajax	7,3 millions \$	338	15,1 millions \$	2,5 millions \$	44 350 \$	
Brantford	5,2 millions \$	866	40,7 millions \$	1,9 million \$	69 750 \$	2,9 millions \$
Cavan-Monaghan	3,1 millions \$	167***	6,7 millions \$*	341 264 \$	20 000 \$	
Central Huron (Clinton)	600 000 \$	86	4,4 millions \$	421 225 \$	26 800 \$	
Centre Wellington	2,2 millions \$	158	7,3 millions \$	646 786 \$	54 680 \$	
Chatham-Kent	700 000 \$	100	4,8 millions \$	2,7 millions \$	20 375 \$	
Gananoque-Leeds et les Mille-Îles	3,5 millions \$	426***	14,4 millions \$*	964 424 \$	34 612 \$	695 988 \$**
Hamilton	5,0 millions \$	221	10,7 millions \$	2,2 millions \$	55 000 \$	
Hanover	1,1 million \$	100	5,0 millions \$	644 494 \$	39 500 \$	
Innisfil	5,1 millions \$	294	13,6 millions \$	1,6 million \$	63 800 \$	
London	4,5 millions \$	299	13,5 millions \$	613 549 \$	44 900 \$	

\* Comprend uniquement la rémunération versée par OLG jusqu'au 10 janvier 2016, car les employés de ces établissements ont été transférés à un fournisseur de services de jeu en établissement le 11 janvier 2016.

\*\* Comprend uniquement les montants versés jusqu'au 10 janvier 2016, car ces établissements ont été transférés à un fournisseur de services de jeu en établissement le 11 janvier 2016.

\*\*\* En date du 10 janvier 2016. Les employés de ces établissements ont été transférés à un fournisseur de services de jeu en établissement le 11 janvier 2016.

## Retombées d'OLG pour les collectivités (suite)

COLLECTIVITÉ	PRODUITS DU JEU VERSÉS À LA MUNICIPALITÉ D'ACCUEIL	N <sup>BRE</sup> D'EMPLOYÉS – JEU	SALAIRES ET AVANTAGES SOCIAUX	APPROVISIONNEMENT LOCAL ET RÉGIONAL	VALEURS DES ÉVÉNEMENTS COMMANDITÉS PAR OLG	SUBVENTION TENANT LIEU DE TAXES VERSÉE À LA MUNICIPALITÉ D'ACCUEIL
Milton	5,7 millions \$	223	11,2 millions \$	162 009 \$	50 650 \$	
Ottawa	5,0 millions \$	257	12,2 millions \$	2,3 millions \$	391 150 \$	
Point Edward	2,4 millions \$	325	16,6 millions \$	1,5 million \$	39 250 \$	623 608 \$
Sault Ste. Marie	1,5 million \$	268	13,1 millions \$	1,8 million \$	69 700 \$	366 356 \$
Sudbury	2,1 millions \$	153	8,1 millions \$	642 565 \$	48 100 \$	
Thunder Bay	2,5 millions \$	311	14,9 millions \$	1,6 million \$	68 500 \$	1,5 million \$
Toronto	15,8 millions \$	731	34,7 millions \$	10,3 millions \$	1,1 million \$	
Woodstock	1,5 million \$	97	5,2 millions \$	384 312 \$	26 640 \$	



## Une entreprise opérationnelle de la Province 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

This report is also published in English as OLG Corporate Social Responsibility Report 2015–2016 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