



Jouez.Sensé

Rapport d'étape



Information et soutien des joueurs

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2016-2017
<p>Lancement du nouveau programme d'information et de soutien sur le jeu Jouez sensé</p> <p>En février 2016, OLG a procédé au lancement de Jouez sensé. Jouez sensé étend les efforts de sensibilisation d'OLG afin de joindre tous les types de joueurs et de leur fournir des faits, des outils et des conseils pour que le jeu demeure sain et amusant.</p> <p>Jouez sensé élargit la portée du message par rapport à la plateforme antérieure C'est payant de savoir afin de joindre un plus vaste éventail de joueurs en diffusant un message éducatif ainsi que des ressources aux nouveaux joueurs et aux joueurs occasionnels et en offrant des services de soutien à ceux qui présentent un plus grand risque.</p>	<p><i>Terminé</i></p>	<p>Lancement d'une campagne de sensibilisation destinée aux joueurs et au grand public (dans les médias imprimés, à la radio, dans les médias numériques et sociaux, dans les établissements et les points de vente) dont les résultats ont dépassé les attentes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 155 796 consultations de pages; - 1 522 639 visionnements sur YouTube; - Taux d'engagement de 12 % dans l'ensemble des médias sociaux (référence de l'industrie : 10 %). <p>Conversion de toutes les ressources C'est payant de savoir (p. ex. : brochures, affiches, affichage numérique) à Jouez sensé.</p> <p>Mise en place du nouvel outil My PlaySmart destiné à effectuer le suivi du temps et de l'argent consacrés aux machines à sous. En date du 31 mars 2016, 860 joueurs y étaient inscrits.</p>	<p>Lancement de la deuxième phase de la campagne Jouez sensé destinée aux joueurs qui éprouvent un problème de jeu.</p> <p>Ajout de nouveau contenu et mises à jour sur le site Web, y compris des outils d'apprentissage et du contenu multimédia.</p> <p>Mise à jour des outils d'apprentissage et ajout de nouveaux outils.</p> <p>Conception et mise en service d'un kiosque Jouez sensé pour les événements commandités.</p> <p>Perfectionnement du système de segmentation des joueurs Jouez sensé.</p>
<p>Campagne de marketing ethnoculturel</p> <p>OLG vise à étendre ses efforts en langue autre que l'anglais en offrant des initiatives et du matériel culturellement adaptés à des communautés ethnoculturelles spécifiques.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Planification du lancement de la campagne de sensibilisation Jouez sensé destinée au public et aux joueurs en chinois, y compris la traduction et la conception de brochures en chinois, une version en chinois du site Web JouezSense.ca ainsi que d'autres publicités dans les médias imprimés et numériques ainsi qu'à la radio.</p>	<p>Lancement à l'automne 2016 de la campagne Jouez sensé en chinois.</p> <p>Élaboration d'autres campagnes ethnoculturelles.</p>
<p>Centres de ressources sur le jeu responsable (CRJR)</p> <p>Ces centres sont des installations autonomes spécialement conçues, présents dans les établissements de jeu et gérés de manière indépendante par le Conseil du jeu responsable (CJR). Les CRJR donnent de l'information complète sur les pratiques de jeu saines et des services d'aiguillage vers des ressources locales afin de fournir de l'aide dans les cas de problèmes liés au jeu. Plusieurs formats sont utilisés : brochures, vidéos, affiches, affichage numérique, bornes interactives et événements d'information spéciaux.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>162 696 joueurs des salles de machines à sous et des casinos ont participé aux promotions de sensibilisation destinées à informer les joueurs sur les mythes courants et à montrer le fonctionnement des jeux.</p> <p>Les CRJR ont enregistré 283 632 visites de joueurs, incluant des visites d'information et d'assistance et la participation à des événements d'information, soit une hausse de 24 387 visites par rapport à l'exercice précédent.</p> <p>Mise en œuvre de 6 nouveaux CRJR à des centres de bingo et de jeu de bienfaisance de la province, ce qui porte le total à 31. Total de 26 072 interactions aux centres de bingo et de jeu de bienfaisance, dont 15 592 personnes qui ont participé à un événement d'information. Ces données représentent une hausse de 45 % et de 37 %, respectivement.</p>	<p>Conversion des CRJR en centres Jouez sensé afin de fournir de l'information et du soutien plus pertinent et plus interactif dans les établissements.</p> <p>Soutien continu des nouveaux événements d'information et élaboration de matériel pour l'information des joueurs et pour le service de soutien.</p>

Formation au jeu responsable et établissement d'une culture

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2016-2017
<p>Formation au JR – Salles de machines à sous OLG et casinos OLG</p> <p>Depuis 2005, OLG a collaboré avec le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CTSM) à concevoir et dispenser de la formation au JR aux employés des établissements de jeu. En 2014, OLG et le CTSM ont mis à jour la formation et lancé le programme de formation au JR pour tous les employés des salles de machines à sous et des casinos de l'Ontario.</p>	<p><i>Terminé</i></p>	<p>Maintien sur le marché pour les nouveaux employés du programme de formation au JR amélioré destiné à tous les employés des établissements de jeu. Le programme comprend deux modules améliorés : formation de base au JR et formation avancée au JR. Les modules enseignent la méthode « reconnaître, réagir, rapporter » en vue d'aider les clients qui manifestent des signaux d'alarme par rapport au JR.</p> <p>Lancement de nouveaux modules de renforcement de la formation au JR en ligne qui permettent aux employés d'acquérir de la confiance et d'appliquer les connaissances et les concepts appris lors de leur formation au JR. Les nouveaux modules de renforcement ont été déployés au printemps 2015 et tous les employés des établissements de jeu doivent les suivre au cours de l'année civile ou en moins d'un an à partir de la date d'embauche et d'achèvement de la formation au JR améliorée.</p>	<p>Nouvelle évaluation complète et sous plusieurs angles de la formation au jeu responsable dans les casinos de l'Ontario avec l'aide du CTSM afin d'enrichir la base de données probantes pour les initiatives liées à la responsabilité sociale dans ce contexte. Lancement des consultations avec le CTSM afin de commencer la conception de nouveaux modules de formation au JR dont le lancement est prévu au cours du prochain exercice financier.</p> <p>Évaluation de l'efficacité du futur tutoriel sur la réadmission pour réduire la possibilité que les personnes autoexclues soient de nouveau confrontées à un problème de jeu. L'évaluation permettra de recueillir des données anonymisées qui serviront à améliorer le programme d'autoexclusion et le processus de réintégration, en plus d'éclairer les initiatives et les messages d'information futurs liés au JR.</p>
<p>Formation au JR – Bingo et jeu de bienfaisance</p> <p>En vue d'étendre la formation au JR à plusieurs secteurs d'activité, OLG a collaboré avec le CTSM pour concevoir et dispenser de la formation au JR aux employés des centres de bingo et de jeu de bienfaisance de la province.</p>	<p><i>Terminé</i></p>	<p>Achèvement de la formation de base et de la formation avancée dans les 31 centres de bingo et de jeu de bienfaisance.</p> <p>Dispense, par le CTSM, de séances de formation avancée « d'appoint » à environ 60 employés de 21 centres de bingo et de jeu de bienfaisance au cours du dernier trimestre de l'année.</p> <p>Achèvement de l'évaluation des besoins en formation par le CTSM.</p>	<p>Revitalisation des programmes de formation au JR de base et avancée pour les centres de bingo et de jeu de bienfaisance afin qu'ils soient plus efficaces et intègrent les messages clés du nouveau programme de sensibilisation au jeu d'OLG, Jouez sensé. La formation aidera les employés à jouer leur rôle et à réagir aux divers comportements des joueurs au quotidien.</p> <p>La revitalisation sera fortement basée sur les résultats de l'évaluation des besoins en formation achevée par le CTSM à l'exercice 2016. Tous les employés devront suivre la formation de base en ligne, tandis que les dirigeants et certains employés désignés devront suivre la formation avancée en classe.</p> <p>La formation de base en ligne sera lancée au 4^e trimestre (lancement de la formation avancée prévue à l'exercice 2018).</p>

<p>Formation au JR et mobilisation des employés – Loterie</p> <p>OLG forme continuellement le personnel clé de Loterie en vue d'accroître la sensibilisation aux signes de problème de jeu et de cibler des moyens de soutenir les détaillants et les joueurs par rapport aux questions sur le JR.</p>	<p><i>Terminé</i></p>	<p>En collaboration avec le CTSM, formation en classe offerte aux employés du Centre des prix.</p> <p>Élaboration et exécution d'une nouvelle stratégie de mobilisation des employés, y compris la création d'un comité de responsabilité sociale, en vue de promouvoir l'intégration et le développement d'une culture d'entreprise.</p>	<p>Conception d'une stratégie afin d'encourager les campagnes de marketing intégrées qui incluent les principaux messages liés au JR.</p>
<p>Formation au JR – Détaillants de loterie</p> <p>OLG dispense de l'information et du soutien liés au JR à quelque 10 000 détaillants de l'Ontario qui vendent ses produits de loterie.</p>	<p><i>Terminé</i></p>	<p>Lancement de la plateforme Jouez sensé dans tous les points de vente et fourniture de matériel de renforcement à tous les détaillants de loterie.</p> <p>Recours à des groupes de discussion et à des sondages pour aider à déterminer les difficultés et les défis quotidiens auxquels les détaillants de loterie doivent faire face.</p>	<p>Élaboration et diffusion du nouveau contenu de formation au JR pour les détaillants de loterie. Ce contenu sera élaboré en collaboration avec le CTSM.</p>
<p>Centre de soutien OLG</p> <p>L'un des principaux points de contact pour les consommateurs, les détaillants et les joueurs, les représentants du Centre de soutien donnent aux appelants de l'information sur les jeux, des liens vers des ressources et d'autres renseignements liés au JR et aux problèmes de jeu. Le Centre de soutien OLG dispense du soutien pour gérer et contenir les crises lorsqu'un joueur vit de la détresse.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Fourniture d'un outil de renforcement de la formation au JR en ligne et d'un centre de ressources destiné à tous les employés du Centre de soutien. L'outil de renforcement de la formation au JR a été élaboré en collaboration avec le CTSM : il permet la communication continue de l'information sur le JR aux employés.</p> <p>Poursuite de la formation avancée au JR dispensée en classe par des facilitateurs du CTSM aux nouveaux employés.</p>	<p>Réalisation d'une évaluation des besoins afin de mieux comprendre comment le renforcement peut aider les représentants du Centre de soutien à mieux réagir lors d'interactions sur le JR.</p>

<p>Équipes de JR aux salles de machines à sous et aux casinos</p> <p>Formées de 5 à 10 employés à chaque salle de machines à sous et casino, ces équipes se réunissent périodiquement pour parler de sujets liés au jeu responsable, renforcer la formation au JR et échanger des conseils et des réactions sur la façon de mieux promouvoir le jeu responsable à l'établissement de jeu.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Tenue du deuxième Forum du JR annuel, au cours duquel on a reconnu les efforts fournis par les représentants JR de tous les secteurs d'activité, le ministère des Finances, l'équipe de direction, les chercheurs et les groupes de soutien communautaires pour développer la culture du JR liée au jeu.</p> <p>Mise à jour et réalisation d'un nouveau modèle de plan lié au JR pour les établissements de jeu. Ce guide pratique est destiné aux équipes de JR des salles de machines à sous et des casinos. Il guide et explique l'emplacement du matériel du programme JR, notamment la distribution de l'information sur le JR et l'aménagement des installations.</p> <p>Diffusion du modèle de rapport trimestriel dans les établissements de jeu pour améliorer et guider le signalement lié au JR dans les établissements à des fins d'analyse et de comparaison dans des domaines tels que l'autoexclusion, les initiatives des établissements et le signalement de signaux d'alarme graves. Les renseignements fournis constituent une source d'information pour le tout nouveau tableau de bord du JR lancé en 2015, qui fournit des données comparatives sur les signalements liés au JR tant à l'échelle de l'établissement que de la province.</p> <p>Apport de soutien aux équipes de JR dans les établissements afin d'organiser et de tenir des activités sur le JR dans chaque établissement. Diffusion dans tous les établissements du contenu de la réunion trimestrielle sur le JR ainsi que des communications mensuelles qui portent sur les mises à jour courantes et les enjeux liés au JR.</p>	<p>Tenue du troisième Forum annuel des champions du JR, rebaptisé Forum Jouez sensé, avec amélioration de l'offre de ressources et d'activités éducatives.</p> <p>Poursuite du soutien des nouvelles initiatives de chaque établissement et de la diffusion des communications sur le JR.</p> <p>Mobilisation et soutien aux salles qui passent aux mains de nouveaux fournisseurs de services.</p>
<p>Soutien du personnel des CRJR</p> <p>Les employés d'OLG partagent de l'information, aiguillent les joueurs vers les CRJR et soutiennent les efforts de prévention du jeu problématique des CRJR.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Aiguillage de 2 050 joueurs vers les CRJR en 2015-2016 par le personnel des établissements.</p> <p>Facilitation de nouvelles relations avec les CRJR, le Programme de sensibilisation aux jeux de hasard chez les jeunes (PSJJ), des conseillers en matière de jeu problématique ainsi que des conseillers en crédit en vue de dispenser de l'information sur les services locaux.</p>	<p>Poursuite des communications et du soutien pour le personnel des CRJR en rapport avec le soutien et l'assistance des employés et des joueurs.</p> <p>Détection des occasions pour la participation des CRJR à des événements organisés dans les coulisses pour pousser les établissements à l'action.</p>

<p>Communications marketing JR</p> <p>Élaboration d'un nouveau processus de révision du marketing JR dans tous les secteurs d'activité constitué d'une formation en ligne, d'un outil d'évaluation obligatoire et de ressources optionnelles, dont un guide d'évaluation du risque et une base de données de références sur le marketing JR.</p>	<p><i>Terminé</i></p>	<p>Élaboration et fourniture d'un module de formation au JR de 30 minutes en ligne dispensé à tous les employés responsables du marketing dans tous les secteurs d'activité ainsi qu'à ceux qui sont en relation avec les fournisseurs de services.</p> <p>Conception d'un outil d'évaluation obligatoire pour les employés du service du marketing afin de valider tout le matériel destiné au marketing et aux communications et de confirmer qu'il est conforme aux normes de publicité et de marketing d'OLG et de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO).</p> <p>Production d'un guide d'évaluation du risque pour aider le personnel du service du marketing à prendre de bonnes décisions relatives au JR. Le guide aide les employés à reconnaître le risque, à en évaluer les probabilités et les conséquences, à proposer d'éventuelles modifications et à le réévaluer.</p> <p>Création d'une base de données de références sur le marketing JR qui fournit des exemples de matériel affichant des « zones grises » qui pourraient comporter un risque en matière de JR. La base de données servira de référence aux employés au cours de la phase de développement créatif.</p>	<p>Formation aux agences de marketing externes avec lesquelles OLG fait affaire.</p> <p>Partage de la base de données de références sur le marketing JR avec tous les secteurs d'activité et les agences de marketing externes.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Autoexclusion

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2016-2017
<p>Autoexclusion du jeu Possibilité pour une personne de s'autoexclure de tous les établissements de jeu en Ontario (salles de machines à sous, casinos et casinos dans les centres de villégiature).</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Poursuite de la promotion de l'autoexclusion du jeu. Inscription de 3 444 personnes à l'autoexclusion du jeu, dont 113 personnes qui se sont inscrites chez un fournisseur de traitement communautaire hors-site.</p> <p>Communication continue avec les fournisseurs de traitement communautaires hors-site à propos des améliorations apportées au programme d'autoexclusion du jeu.</p>	<p>Mise en place des améliorations au programme, dont l'obligation pour les personnes qui souhaitent retourner au jeu de suivre un tutoriel d'information en ligne afin de les renseigner sur les mythes et vérités sur le jeu.</p> <p>Mise en place, conformément aux pratiques exemplaires internationales, d'un programme pour retirer le droit aux lots aux personnes inscrites à l'autoexclusion afin de les encourager à tenir leur engagement.</p> <p>Poursuite des consultations avec des fournisseurs de traitement communautaires concernant les améliorations possibles à apporter au programme d'autoexclusion en fonction des nouvelles pratiques exemplaires.</p> <p>Rafraîchissement du contenu du site Web JouezSense.ca afin d'améliorer la diffusion du programme.</p>
<p>Autoexclusion du jeu en ligne Possibilité pour une personne de s'autoexclure du site de jeu en ligne d'OLG (PlayOLG.ca).</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Poursuite de la promotion de l'autoexclusion du jeu en ligne. Inscription de 771 personnes à l'autoexclusion du jeu en ligne au cours de sa première année complète d'existence.</p> <p>Entrée en vigueur de l'obligation pour les personnes qui désirent être réadmissibles de suivre un tutoriel d'information en ligne.</p>	<p>Poursuite des consultations avec des fournisseurs de traitement communautaires concernant les améliorations possibles à apporter au programme d'autoexclusion en fonction des nouvelles pratiques exemplaires.</p> <p>Mise en place, conformément aux pratiques exemplaires internationales, d'un programme pour retirer le droit aux lots aux personnes inscrites à l'autoexclusion afin de les encourager à tenir leur engagement.</p> <p>Rafraîchissement du contenu du site Web JouezSense.ca afin d'améliorer la diffusion du programme.</p>

<p>Autoexclusion des centres de bingo et de jeu de bienfaisance</p> <p>OLG travaille sur la possibilité de permettre à une personne de s'autoexclure de tous les centres de bingo et de jeu de bienfaisance en Ontario (salles de bingo électronique).</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Élaboration d'un nouveau programme d'autoexclusion des centres de bingo et de jeu de bienfaisance en partenariat avec les fournisseurs de services et les autres intervenants.</p>	<p>Mise en place du programme d'autoexclusion des centres de bingo et de jeu de bienfaisance dont le lancement est prévu en mai 2016.</p> <p>Mise en place d'un programme pour retirer le droit aux lots aux personnes inscrites à l'autoexclusion.</p> <p>Poursuite des consultations avec des fournisseurs de traitement communautaires concernant les améliorations possibles à apporter au programme d'autoexclusion en fonction des nouvelles pratiques exemplaires.</p> <p>Création de nouveau matériel destiné au public, dont des brochures et du contenu sur le site JouezSense.ca, afin de l'informer de l'existence du programme.</p>
<p>Tutoriel sur la réadmission à la suite d'une autoexclusion</p> <p>Les joueurs doivent suivre un tutoriel en ligne obligatoire de 30 minutes avant d'être admissibles à la réadmission. Le tutoriel fournit de l'information clé sur le jeu, les probabilités des jeux, les conseils sur les pratiques de jeu saines et les outils de gestion du jeu.</p>	<p><i>Terminé</i></p>	<p>Lancement du tutoriel en anglais et en français pour toutes les salles de machines à sous et les casinos ainsi que pour PlayOLG.</p>	<p>Élaboration du contenu d'un tutoriel sur la réadmission aux centres de bingo et de jeu de bienfaisance.</p>

Conception des jeux et aménagement des installations

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2016-2017
<p>Évaluation des risques des nouveaux jeux Une application logicielle en ligne, GamGard, répertorie les caractéristiques structurelles et situationnelles fondamentales d'un jeu et évalue son incidence possible sur les joueurs.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Évaluation d'un jeu de bingo et de jeu de bienfaisance.</p> <p>Lancement, en mars 2016, d'une nouvelle version du logiciel (GamGard 3.0).</p>	<p>Utilisation continue de GamGard pour l'évaluation des nouveaux jeux de loterie, produits de bingo et de jeu de bienfaisance et jeux en ligne.</p>
<p>Messages d'information sur le JR aux points de jeu et dans les environnements de jeu OLG fournit de l'information sur le JR intégrée à l'expérience de jeu ainsi qu'à plusieurs points de contact avec les joueurs dans les établissements.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Test d'un nouvel outil d'établissement du budget JR pour les machines à sous (My PlaySmart) dans la salle de machines à sous OLG à Georgian Downs. L'outil My PlaySmart permet aux joueurs de recevoir des alertes à l'écran pour les informer du temps et de l'argent consacrés au jeu.</p> <p>Test de diffusion de messages Jouez sensé sur guichet automatique à la salle de machines à sous OLG à Woodbine en vue de communiquer des messages liés au JR aux joueurs.</p> <p>Poursuite de la préparation d'un système de classification des machines à sous afin d'aider les joueurs à mieux comprendre quel type de machine correspond le mieux à leur style de jeu et à l'expérience qu'ils recherchent.</p> <p>Planification de la conversion des CRJR dans les établissements de jeu et les centres de bingo et de jeu de bienfaisance en centres Jouez sensé qui disposent de plus de ressources informatives et de soutien.</p>	<p>Évaluation de l'efficacité de l'outil My PlaySmart et la manière dont il est perçu par les joueurs.</p> <p>Évaluation de l'efficacité de la diffusion de messages Jouez sensé sur guichet automatique à la salle de machines à sous OLG à Woodbine.</p> <p>Test et évaluation, à la fin de l'année 2016, du système de classification des machines à sous à la salle de machines à sous OLG à Grand River.</p> <p>Lancement, dès novembre 2016, de la conversion par étapes des CRJR.</p>
<p>Outils de gestion du jeu en ligne Ces outils permettent aux joueurs de surveiller et de gérer leurs habitudes de jeu en ligne en Ontario.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Recherche visant à comprendre l'incidence des outils de gestion des habitudes de jeu sur l'expérience des joueurs. Les résultats ont démontré que les outils et les fonctionnalités de JR ont renforcé la confiance des joueurs.</p>	<p>Utilisation des résultats des recherches pour servir de base au plan d'amélioration continue dans le but d'accroître l'intégration dans l'expérience des joueurs.</p>

Relations avec les partenaires

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2016-2017
<p>Interactions avec les services de soutien et les collectivités de l'Ontario</p> <p>OLG fait régulièrement la promotion du JR et de l'information relative au jeu auprès des centres de services de soutien et des groupes communautaires de l'Ontario.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Présentation d'information sur le nouveau tutoriel obligatoire sur la réadmission récemment mis en œuvre, sur le nouveau programme de sensibilisation au jeu Jouez sensé, ainsi que sur le programme d'autoexclusion des centres de bingo et de jeu de bienfaisance, en plus de renseignements généraux sur le JR, à 39 centres de traitement des problèmes de jeu, bureaux de conseillers en crédit et groupes communautaires en Ontario.</p> <p>Organisation d'une formation sur la sensibilisation au jeu problématique et le développement des compétences qui y sont liées donnée par le CTSM à 20 conseillers en crédit de Credit Canada Debt Solutions.</p> <p>Présentation de l'information sur le programme JR d'OLG lors de deux événements de réseautage sur la dépendance et le jeu problématique organisés par la Nation métisse de l'Ontario, ainsi que lors de la formation annuelle de la Nation Nishnawbe Aski et de l'Association des Iroquois et des Indiens alliés.</p>	<p>Poursuite de l'envoi de mises à jour et de communications sur le programme JR aux centres de services de soutien et aux groupes communautaires.</p>
<p>Interactions avec les partenaires</p> <p>OLG consulte, communique et collabore fréquemment avec des organismes et des experts indépendants qui se consacrent au jeu problématique et au jeu responsable.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Collaboration à plusieurs initiatives sur le JR et projets de recherche avec le CTSM, le CJR et Échanges sur la recherche en jeu de l'Ontario (ERJO), notamment des initiatives de formation, l'évaluation du programme JR et l'examen de la documentation.</p>	<p>Poursuite de la collaboration sur le JR / jeu problématique et élaboration d'une stratégie qui tire parti du nouveau mandat d'ERJO : connaître, traduire et échanger.</p>
<p>Pairs du secteur du jeu</p> <p>La Canadian Responsible Gambling Association, autrefois appelée sous-comité sur le jeu responsable de la Société de la loterie interprovinciale (SCJR-SLI), a été formée pour faire progresser le niveau, l'efficacité et l'intégration opérationnelle du programme JR au sein du secteur du jeu canadien et pour que le Canada joue un rôle de chef de file à cet égard.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Contribution à la conception et à la mise en œuvre d'initiatives communes, dont le programme de formation en recherche et l'élaboration de cadres en vue de la création de normes nationales sur le JR. Le groupe donne aussi une voix à l'industrie nationale afin d'interagir avec les fournisseurs de services et les partenaires dans le secteur du jeu.</p> <p>Remarque : <i>Les dirigeants de la SLI ont entrepris en novembre 2014 l'examen de la gouvernance de ses comités, dont le SCJR, ce qui a amené le groupe à redéfinir sa gouvernance et son mandat. Toutes les activités ont repris en mai 2016.</i></p> <p>L'organisation n'est plus un sous-comité de la SLI, mais reçoit du soutien administratif de sa part. Un nouveau protocole d'entente ainsi qu'un nouvel accord de financement ont été rédigés et le groupe a été reconstitué en tant que Canadian RG Association.</p>	<p>Poursuite du resserrement des relations avec les pairs du secteur du jeu et de la collaboration à des projets nationaux.</p> <p>Le directeur administratif, Responsabilité sociale, d'OLG assumera la présidence de ce groupe.</p>

Commandite communautaire

OLG soutient des organismes provinciaux et nationaux au moyen de commandites communautaires d'événements et d'initiatives qui portent sur le JR et le jeu problématique.

En cours

Commandite des événements suivants :

Le congrès annuel Discovery sur le JR du Conseil du jeu responsable (CJR), un événement international qui réunit des spécialistes du jeu problématique et du jeu responsable afin d'étudier et d'analyser des questions liées à la prévention, à la recherche et au traitement en matière de jeu problématique, puis d'en discuter.

La huitième semaine annuelle de l'éducation de Credit Canada Debt Solutions, un événement consacré à l'amélioration des connaissances financières des particuliers, des familles et des collectivités partout au Canada.

Deux événements de réseautage sur la dépendance et le jeu problématique organisés par la Nation métisse de l'Ontario. Ces événements sont axés sur le soutien local lié au jeu responsable, à la prévention des dépendances et aux services offerts dans ce domaine.

Le Silver Dinner organisé par Healthy Minds Canada, un gala annuel de collecte de fonds et de sensibilisation à la recherche sur la santé mentale et les dépendances au Canada.

Le onzième Social Impact Summit, un congrès annuel qui réunit d'éminents universitaires et professionnels afin de discuter d'enjeux et de sujets liés aux répercussions sociales et au leadership responsable.

La cérémonie de remise des prix Transforming Lives Awards, de la fondation du Centre de toxicomanie et de santé mentale (CTSM), visant à honorer les personnes qui font preuve de dignité et de persévérance dans leur lutte contre la maladie mentale et la dépendance.

Poursuite du soutien d'événements sur le JR et de l'exploration des possibilités d'étendre la participation d'OLG à d'autres collectivités et causes importantes.

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2016-2017
<p>Sondage sur la sensibilisation des joueurs au JR</p> <p>L'équipe JR fait le suivi de la sensibilisation des joueurs et de leur connaissance des concepts et des comportements liés au JR au moyen d'un sondage annuel.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Ajout d'une section sur le contenu Jouez sensé dans le sondage sur la sensibilisation des joueurs au JR.</p> <p>Réalisation de deux séries de sondages (avant et après le lancement de Jouez sensé) dans les quatre secteurs d'activité.</p> <p>Collaboration avec un cabinet de recherche externe afin de mener le sondage annuel sur la sensibilisation des joueurs auprès de 503 joueurs des salles de machines à sous ou des casinos, de 509 joueurs de loterie, de 101 joueurs en ligne et de 100 joueurs des centres de bingo et de jeu de bienfaisance.</p>	<p>Exploration de la possibilité de mener le sondage des joueurs en ligne afin d'en améliorer l'efficacité, tant au niveau du coût que du temps.</p>
<p>Sondage sur le JR destiné aux employés</p> <p>Ce sondage fait le suivi annuel des connaissances des employés sur le programme JR d'OLG, ainsi que de la manière dont ils le perçoivent.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Réalisation du premier sondage sur le JR destiné aux employés des centres de bingo et de jeu de bienfaisance. 447 employés ont répondu au sondage et 97 % d'entre eux ont affirmé connaître bien ou très bien le programme JR.</p> <p>Réalisation du sondage annuel en ligne sur le JR destiné aux employés, auquel ont répondu 947 employés des établissements de jeu et 413 autres employés. Selon les résultats, 93 à 98 % d'entre eux considèrent connaître bien ou très bien le programme JR.</p>	<p>Poursuite de la réalisation annuelle du sondage sur le JR auprès des employés des établissements de jeux, des employés des centres de bingo et de jeu de bienfaisance ainsi que des autres employés.</p> <p>Évaluation des taux de participation à des établissements particuliers et élaboration de stratégies uniques afin d'augmenter la participation des employés.</p> <p>Réalisation du sondage sur le JR auprès des employés des casinos dans les complexes de villégiature.</p>
<p>Évaluation des outils de gestion du jeu PlayOLG</p> <p>Une évaluation quantitative et qualitative de la notoriété des outils de gestion du jeu, de leur usage et de la manière dont ils sont perçus.</p>	<p><i>Terminé</i></p>	<p>Réalisation d'un sondage auprès de 150 joueurs de PlayOLG qui utilisent au moins un des outils de gestion du jeu. Selon les résultats, 92 % d'entre eux considèrent que les outils constituent un élément important du site Web et 97 % ont affirmé qu'ils étaient utiles pour gérer leurs habitudes de jeu.</p> <p>Tenue de deux groupes de discussion qui ont également démontré l'appui dont jouissent les outils de gestion du jeu; certains ont même affirmé que ceux-ci avaient motivé leur décision de se joindre à PlayOLG ou de continuer à jouer sur ce site. Grâce à ces outils, OLG a su inspirer la confiance des gens en tant qu'entreprise responsable et rassurer les joueurs qui craignaient de dépasser leur budget en jouant en ligne.</p>	<p>Poursuite de l'évaluation de l'efficacité des outils de gestion du jeu de PlayOLG.</p>

<p>Sondage MonJeu</p> <p>Un sondage destiné à informer les membres de Récompenses du Cercle des gagnants et à les inciter à en apprendre davantage sur leurs gains et leurs pertes aux machines à sous, ainsi qu'à leur fournir un bilan de leurs habitudes de jeu.</p>	<p><i>Terminé</i></p>	<p>Envoi à 1 500 membres de Récompenses du Cercle des gagnants (RCG) sélectionnés au hasard d'une invitation à répondre à un sondage et à estimer le temps et l'argent consacrés au jeu dans les machines à sous OLG et les casinos OLG. Immédiatement après, les répondants ont reçu un bilan de leurs habitudes de jeu basé sur les données recueillies par le programme RCG. Un sondage de suivi a été mené trois mois plus tard afin de mesurer les changements dans les comportements de jeu depuis que les répondants avaient reçu leur bilan.</p> <p>Selon les résultats, presque tous les joueurs ont affirmé avoir eu l'intention de jouer moins ou de ne pas jouer plus après avoir reçu leur bilan.</p>	<p>Utilisation des résultats dans la conception de futurs outils de gestion du jeu.</p>
<p>Recherche sur la manière dont le public perçoit le jeu responsable</p> <p>Une étude qualitative et psychanalytique de la manière dont le public perçoit les industries liées aux produits contrôlés qui comportent un risque, notamment les boissons alcoolisées, le commerce légal du cannabis et le jeu.</p>	<p><i>Terminé</i></p>	<p>Tenue de 12 groupes de discussion composés de joueurs, de consommateurs d'alcool et de cannabis thérapeutique afin de comprendre la légitimité et l'efficacité des mesures de contrôle actuelles, la manière dont la gestion du risque est perçue ainsi que l'acceptabilité, la moralité et la nocivité relative de chacun de ces produits.</p> <p>Les résultats démontraient que l'alcool était le produit le plus acceptable socialement, mais aussi le plus dangereux. Pourtant, la réglementation est perçue comme étant parfaitement adéquate. Le jeu occupait le second rang en ce qui concerne l'acceptabilité. Toutefois, il était associé à la dépendance et à une certaine réglementation, mais les connaissances à ce sujet étaient limitées.</p>	<p>Fondement d'éventuelles campagnes de marketing et de communication sur le programme JR d'OLG.</p>
<p>Diffusion de messages sur le JR sur guichets automatiques</p> <p>Un projet pilote mené à la salle de machines à sous OLG à Woodbine afin de tester l'effet de la diffusion de trois nouveaux messages Jouez sensé sur les guichets automatiques de la salle de jeu.</p>	<p><i>Terminé</i></p>	<p>Avant et après le projet pilote mené à la salle de machines à sous OLG à Woodbine, réalisation d'une étude à laquelle ont participé 300 personnes afin d'évaluer l'effet de la diffusion de messages sur le JR sur les guichets automatiques de la salle de jeu.</p> <p>Implantation de nouveaux messages numériques Jouez sensé diffusés sur l'écran d'accueil, l'écran où entrer le NIP et l'écran de retrait de 21 guichets automatiques et apposition de nouveaux autocollants sur ces guichets.</p> <p>Les résultats ont démontré que les nouveaux messages Jouez sensé sont plus utiles, plus attirants et plus informatifs pour les joueurs. Les messages Jouez sensé ont aussi rehaussé l'opinion qu'ont les joueurs d'OLG.</p>	<p>Planification de l'implantation de la diffusion de messages Jouez sensé sur guichets automatiques dans toutes les salles de machines à sous OLG et tous les casinos OLG.</p>

<p>Évaluation du tutoriel sur la réadmission à la suite d'une autoexclusion</p> <p>Un projet en partenariat avec le CTSM, qui comparera le comportement des joueurs réadmis avant l'instauration du tutoriel obligatoire (ceux qui ne l'ont pas suivi) et celui de ceux qui ont suivi le tutoriel. Les habitudes et les comportements de jeu seront évalués six mois et douze mois plus tard.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Réalisation de la première phase de la collecte de données. En partenariat avec le CTSM, recrutement de 115 participants réadmis avant l'instauration du tutoriel obligatoire sur la réadmission.</p>	<p>Début du recrutement pour la deuxième phase de la collecte de données. Cueillette de données de suivi six mois et douze mois plus tard pour les deux phases.</p> <p>Les résultats indiqueront l'efficacité du tutoriel sur la réadmission par rapport aux futures habitudes de jeu.</p>
<p>Formation au JR : une évaluation intégrée</p> <p>Une évaluation du jeu responsable dans les casinos de l'Ontario à l'aide : a) de comptes rendus prospectifs sur les interventions des employés sur le jeu responsable et l'utilisation des ressources par les joueurs; b) de l'autoévaluation que font les employés de leurs connaissances, de leurs attitudes et de leurs expériences liées au jeu responsable, ainsi que c) de l'autoévaluation que font les joueurs de leur jeu problématique, de leurs habitudes de jeu et des interventions des employés.</p>	<p><i>Terminé</i></p>	<p>Cueillette de sondages d'autoévaluation auprès de 250 employés sur leurs connaissances liées au JR, ainsi que sur la manière dont ils perçoivent la détection des signaux d'alarme et la réaction à ceux-ci.</p>	<p>Analyse des comptes rendus prospectifs sur les interactions liées au JR entre les employés et les clients.</p>
<p>Table ronde des joueurs et des familles</p> <p>Tables rondes multiformats en vue d'obtenir des commentaires et des suggestions à propos du programme JR de la part tant de personnes qui éprouvent des problèmes de jeu que des membres de leurs familles.</p>	<p><i>Terminé</i></p>	<p>Tenue de trois tables rondes avec une personne qui s'identifie elle-même comme un joueur problématique. Des commentaires sur le programme d'autoexclusion, sur les environnements de jeu et sur le soutien offert par les employés, les CRJR et les services de soutien externe ont été compilés.</p>	<p>Application des leçons tirées du projet pilote à l'amélioration continue du programme JR et à l'élaboration de futures tables rondes des joueurs et des familles.</p>

Évaluation et comparaison

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2016-2017
<p>Rapports destinés au public</p> <p>OLG publie annuellement trois rapports destinés au public.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesure de la sensibilisation et des résultats • Feuille de pointage – JR • Rapport d'étape – JR 	<p><i>En cours</i></p>	<p>Production de rapports destinés au public portant sur tous les aspects du programme JR d'OLG et publication de ceux-ci sur les sites Web JouezSense.ca (anciennement DepasserSesLimites.ca) et olg.ca.</p>	<p>Poursuite de la production de rapports sur le programme JR d'OLG.</p>
<p>Accréditation du Cadre du jeu responsable de la World Lottery Association (WLA)</p> <p>Les sociétés de jeu peuvent être accréditées par le Cadre du jeu responsable de la WLA sous réserve de leur évaluation par un comité d'experts internationaux en responsabilité sociale d'entreprise (RSE). Le Cadre du jeu responsable de la WLA est constitué de quatre niveaux de réalisation et de dix éléments qui mettent en évidence la manière dont les sociétés de jeu peuvent démontrer leur engagement à l'égard tant des principes de jeu responsable de la WLA que de l'amélioration continue des programmes.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Renouvellement de l'accréditation de niveau 4 obtenue en 2014, année lors de laquelle OLG a aussi remporté le prix Best Overall Responsible Gaming Program.</p>	<p>Suivi et surveillance du programme en prévision de la prochaine soumission en 2017.</p>
<p>Accréditation JR vérifié</p> <p>Ce programme d'accréditation élaboré par le CJR est basé sur une Grille de jeu responsable constituée de huit normes spécifiques, lesquelles servent à évaluer le programme et les initiatives JR dans les établissements de jeu.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Renouvellement de l'accréditation JR vérifié, qui est obligatoire tous les trois ans, dans sept établissements de jeu.</p> <p>Obtention de l'accréditation pour le site Web PlayOLG.ca.</p>	<p>Renouvellement des accréditations JR vérifié pour les 12 autres établissements de jeu.</p> <p>Analyse des résultats et identification des possibilités d'amélioration du programme en fonction des rapports JR vérifié.</p>
<p>Évaluation du programme JR</p> <p>OLG a confié à un organisme tiers spécialisé dans la RSE, le Canadian Business for Social Responsibility (CBSR), le mandat de l'aider à définir une structure de rapports et des occasions stratégiques liées à la RSE.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Étude et analyse des recommandations du CBSR relatives aux communications et aux mesures du JR, dont l'élaboration d'indicateurs de rendement clés (IRC) pour le jeu en établissement.</p>	<p>Poursuite du développement et de l'intégration des données des IRC. Conception et développement des tableaux de bord comme moyen de communiquer les réalisations liées au JR.</p>
<p>Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise</p> <p>Le rapport comprend le profil d'entreprise d'OLG, un survol de l'utilisation des bénéficiaires, la manière dont les employés redonnent aux collectivités, ainsi que les réalisations liées au jeu responsable, au renforcement de la confiance des joueurs et à la diminution de l'incidence sur l'environnement.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Mandat confié à un fournisseur pour préparer le Rapport sur la RSE 2014-2015 à l'aide de la Global Reporting Initiative (GRI) G4 en conformité avec le cadre de base (Lignes directrices pour la production de rapports sur la durabilité).</p>	<p>Préparation du Rapport sur la RSE 2015-2016 à l'aide de la GRI G4 en conformité avec le cadre de base et collaboration avec le fournisseur pour préciser les orientations stratégiques de la production de rapports sur la RSE pour les cinq prochaines années.</p>

Analyse des données

INITIATIVE	ÉTAT	RÉSULTAT	PLANS POUR L'EXERCICE 2015-2016
<p>Programme d'analyse des données sur la responsabilité sociale</p> <p>OLG cherche à soutenir son programme de responsabilité sociale (RS) en répertoriant, en gérant et en analysant divers types de données qui proviennent de plusieurs sources internes et externes à la RS.</p>	<p><i>En cours</i></p>	<p>Production d'un rapport analytique sur les options et les recommandations en matière de risque pour les joueurs.</p> <p>Réalisation d'une validation de principe et d'un projet pilote pour l'analyse en matière de risque pour les joueurs, ce qui a mené à la définition de plusieurs modèles de risque pour les joueurs concernant le jeu en établissement.</p> <p>Production d'un rapport sur le programme d'accès aux données liées au JR.</p> <p>Production de tableaux de bord sur le jeu, le jeu en ligne et la durabilité.</p> <p>Conception d'un tableau de bord sur la durabilité.</p>	<p>Validation de modèles de risque pour les joueurs définis lors du projet pilote et identification de solutions technologiques à implanter dans les établissements de jeu.</p> <p>Élaboration d'un système de réaction aux risques pour les sorties de modèle.</p> <p>Création et lancement d'un programme d'accès aux données liées au JR.</p> <p>Mise à jour du tableau de bord sur le jeu 2.0 et création d'un tableau de bord sur le JR.</p>



SAULT STE. MARIE

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

TORONTO

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

www.olg.ca