

Plan triennal d'OLG concernant le jeu responsable pour les exercices 2023-2025

Table des matières

Un message de notre président et chef de la direction	3
Survol	4
Objectifs du programme de JR	4
Le jeu responsable et le secteur du divertissement à la croisée des chemins	5
Jouez sensé : approche du JR d'OLG	6
Priorités stratégiques du plan triennal concernant le jeu responsable	7
PRIORITÉ STRATÉGIQUE 1: Renforcer la culture de responsabilité sociale à l'échelle de l'organisation.	8
PRIORITÉ STRATÉGIQUE 2: Améliorer notre compréhension des clients d'OLG afin d'optimiser la santé des joueurs et de mettre sur pied des programmes de JR culturellement pertinents	9
PRIORITÉ STRATÉGIQUE 3: Sur la plateforme de jeu numérique, y compris l'offre sportive, améliorer le soutien aux joueurs et promouvoir l'adoption de comportements de jeu positifs	10
PRIORITÉ STRATÉGIQUE 4: En ce qui concerne les casinos et le jeu de bienfaisance, actualiser les services en personne, les produits éducatifs et les outils Jouez sensé	11
PRIORITÉ STRATÉGIQUE 5: Contribuer à l'expérience de jeu positive des joueurs de loterie, y compris les parieurs sportifs, et appuyer l'ajout de canaux de loterie.	12
Indicateurs de rendement clés: OLG a mis en place un Cadre de surveillance et d'évaluation du programme de JR robuste pour évaluer l'impact de son programme de JR	13
Objectifs clés du plan concernant le JR pour les exercices 2023-2025	14

Un message de notre président et chef de la direction

Au nom de l'équipe d'OLG, je suis heureux de communiquer notre plan concernant le jeu responsable (JR) qui met en lumière notre engagement à promouvoir un divertissement par le jeu sûr pour tous les joueurs grâce à *Jouez sensé*, notre programme de JR reconnu mondialement.

OLG élabore et met en œuvre des politiques et des programmes de JR depuis plus de 25 ans, et nous sommes fiers d'avoir lancé un des premiers programmes d'autoexclusion volontaire au Canada. Nous continuons de nous concentrer sur l'engagement des joueurs et la promotion des efforts de prévention et de réduction des préjudices dans l'ensemble de nos offres et de nos produits – et notre engagement à faire de la santé des joueurs la principale priorité sera toujours une pierre angulaire de nos activités.

Nous avons adopté une approche collaborative du JR et sommes fiers des partenariats que nous avons établis dans ce domaine. Notre programme est conçu et réalisé conjointement avec un éventail de groupes d'experts indépendants, y compris le Centre de toxicomanie et de santé mentale, le Conseil du jeu responsable et Échanges sur la recherche en jeu de l'Ontario. Nous travaillons aussi en partenariat avec

des fournisseurs de traitement locaux pour aider les joueurs à accéder facilement à des services communautaires au besoin. Nous sommes emballés à l'idée d'étendre notre réseau de partenaires dans les années à venir.

Les données empiriques constituent le fondement de notre programme. Nous utilisons des indicateurs de rendement clés, des paramètres et l'analytique prédictive pour améliorer continuellement nos initiatives de façon mesurable, et nous sommes fiers de la reconnaissance mondiale de cette approche du JR fondée sur des données probantes. OLG a reçu deux fois le prix Best Overall Responsible Gaming Program pour le meilleur programme global de jeu responsable de la World Lottery Association (WLA) – la première fois en 2014 et encore en 2018 –, et nous détenons la certification de niveau 4 de la WLA (le niveau le plus élevé) depuis 2010. En février 2022, OLG.ca a aussi obtenu du Conseil du jeu responsable une autre réaccréditation JR Vérifié de trois ans. JR Vérifié est le programme d'accréditation le plus complet et le plus strict au monde.

Nous continuerons d'améliorer notre programme grâce à la recherche émergente et aux pratiques exemplaires – parce que nous voulons que nos joueurs profitent de nos jeux de manière informée et responsable alors que nos employés demeurent confiants dans le rôle vital qu'ils jouent dans le soutien aux joueurs.

Ce nouveau plan triennal démontre notre engagement à rester un chef de file en matière de JR. Ce sera un cadre critique pour nous alors que nous nous concentrons sur la croissance responsable de nos activités, conformément à notre stratégie ON joue, tout en renforçant une culture de responsabilité sociale au sein de notre organisation.



Duncan Hannay

Président et
chef de la direction



Survol

Depuis 2019, OLG soumet un nouveau plan concernant le jeu responsable à l'approbation du conseil sur une base triennale. Ces plans contribuent à la rigueur de la gouvernance et à la conformité avec la stratégie d'affaires d'OLG énoncée dans ON joue. Ils établissent aussi à l'échelle de la Société un cadre clair et transparent pour intégrer le JR dans notre rendement et nos résultats.

Par son plan pour les exercices 2023–2025, OLG aspire à demeurer un chef de file du secteur à l'échelle mondiale en matière de JR tout en améliorant continuellement son programme de JR suivant l'évolution des besoins des clients.

L'engagement d'OLG en matière de JR vise à promouvoir un divertissement par le jeu sûr et à intégrer les soutiens à la santé et au jeu positif des joueurs dans tous les aspects de leur parcours.

Le plan énonce l'ambition d'OLG et son intention de faire croître l'impact de notre programme de JR tout en favorisant la confiance dans la marque OLG qui est axée sur les objectifs.

OLG dépense plus de dix millions de dollars annuellement pour l'administration du programme de JR, le marketing et l'éducation, les travaux sur la conformité, la recherche, la formation et le fonctionnement des Centres *Jouez sensé* localisés dans 29 casinos et 37 centres de jeu de bienfaisance. Ce niveau d'investissement favorisera l'atteinte des objectifs de ce plan concernant le jeu responsable, sans compter l'objectif d'OLG de réaliser le meilleur programme de JR de sa catégorie.

Objectifs du programme de JR

Le programme de JR d'OLG a deux objectifs principaux :

1. La prévention des préjudices :

- en offrant une éducation fondamentale aux joueurs;
- en intégrant le programme de JR, les outils et les soutiens dans l'expérience de jeu.

2. L'atténuation des préjudices potentiels et du jeu problématique :

- en déterminant et en réduisant le risque de jeu problématique;
- en soutenant les joueurs et en leur proposant de l'aide, des services professionnels ou un traitement dans la communauté.

Par la réalisation de ces objectifs, le plan concernant le jeu responsable cherche à influencer positivement :

- **Les revenus à long terme** : en maximisant le jeu positif et en minimalisant le jeu problématique dans une base de joueurs élargie, la valeur à vie du jeu durable est supérieure sur le plan des finances et sur celui des valeurs.
- **L'objectif supérieur d'OLG** : en rendant le jeu plus sûr grâce à son programme de JR, OLG prend des mesures concrètes compatibles avec sa marque axée sur les objectifs pour soutenir les gens et les collectivités d'un bout à l'autre de l'Ontario.

Pour atteindre ces objectifs, le programme de JR d'OLG se concentre sur deux paramètres d'impact clés suivis à terme dans l'ensemble des secteurs d'activité (loteries, jeu de bienfaisance et jeux de casino – dans les établissements de jeu traditionnel et en ligne)¹ :

- Le niveau d'**engagement des joueurs** avec *Jouez sensé*, l'approche du JR primée d'OLG, focalisé sur l'éducation des joueurs et la prévention et l'atténuation des préjudices.
- Le niveau de **santé des joueurs** reflété dans les paris et le jeu déclarés par les intéressés ou dans leur modélisation empirique.

¹ Notez que les paris mutuels liés au JR dans les hippodromes ontariens demeurent la responsabilité de la Commission des courses de l'Ontario. OLG a mis sur pied des campagnes de marketing à l'appui d'une compréhension exacte des paris mutuels pour contribuer aux connaissances sur les jeux de hasard et à l'expérience de jeu positive dans les hippodromes. De plus, OLG échange activement des renseignements avec l'industrie des courses de chevaux afin de l'encourager à créer une culture compatible avec les principes et les pratiques exemplaires en matière de JR.

Le jeu responsable et le secteur du divertissement à la croisée des chemins

Les changements importants dans le marché du jeu, les tendances de la consommation et la réglementation, sans compter les changements aux priorités organisationnelles et à l'orientation stratégique d'OLG renforcent la nécessité d'un programme de JR qui cadre avec les objectifs et peut soutenir les joueurs et les activités d'OLG de manière efficace.

Au cours des trois années écoulées depuis la mise au point du dernier plan concernant le jeu responsable, le portrait du jeu en Ontario et le JR dans le monde ont subi un changement rapide et important.

En Ontario, les casinos en établissement et les centres de jeu de bienfaisance ont été fermés pendant une bonne partie de 2020 et en 2021 en raison des restrictions liées à la pandémie; un plus grand nombre de joueurs se sont tournés vers OLG.ca et les détaillants de loterie pour se divertir. En août 2021, le gouvernement fédéral a adopté des modifications au *Code criminel du Canada* qui ont permis les mises sportives sur un seul événement, et OLG a lancé la première plateforme légale de mises sportives ce même mois. En avril 2022, l'Ontario a mis en œuvre dans le marché numérique un nouveau changement de politique qui habilite les exploitants « gris » admissibles à offrir des produits aux Ontariens après avoir acquis un permis d'exploitation des loteries de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO). Cette dernière a publié de nouvelles normes, visant le jeu en ligne et le pari sportif, applicables aux nouveaux arrivants sur le marché et à OLG; un grand nombre de ces normes codifient les pratiques de longue date d'OLG en matière de JR.

Au même moment, les initiatives de JR dans le monde entier demeurent une priorité, particulièrement dans les principaux territoires qui autorisent le jeu. Les organismes de réglementation du jeu comme la UK Gambling Commission ont relevé la barre avec de nouvelles protections en matière de JR qui permettent d'anticiper les pressions des parties prenantes ou d'y répondre. Les organismes de réglementation américains, européens et australiens ont pris des mesures pour interdire des caractéristiques de jeu données, invoquant un rendement inadéquat en matière de JR, et ont menacé d'imposer des exigences juridiques plus draconiennes aux exploitants pour qu'ils atteignent les objectifs en matière de JR. Certains exploitants ont répondu en renforçant leur programme de JR en tirant mieux parti de l'analytique afin de déterminer les risques, les traitements ciblés et les soutiens aux joueurs à haut risque, et pris des mesures proactives visant à exclure les joueurs qui affichent un comportement de jeu excessif.

OLG fait aussi progresser le JR depuis trois ans. En plus de mener diverses campagnes d'éducation des joueurs sous la marque *Jouez sensé*, OLG a travaillé à améliorer le programme d'autoexclusion pour tous les joueurs, dirigé des communications ciblées réussies destinées aux joueurs de jeux de casino numériques, mis en place des outils électroniques d'établissement de limites dans les machines à sous de casinos et intégré des cotes de risque dynamiques dans sa nouvelle plateforme de jeu numérique. En juillet 2021, la World Lottery Association a reconnu ces progrès en réaccréditant OLG au niveau le plus élevé.

OLG continuera d'investir, d'innover et d'agir avec décision pour améliorer son programme de JR, profitant des nouvelles technologies, de la connaissance des préférences des clients et des meilleures données scientifiques disponibles, en plus de se concentrer sur les activités clés et l'impact grâce à *Jouez sensé*. C'est cette approche qui permet à OLG de protéger les joueurs et de préserver son avantage concurrentiel en tant que chef de file mondial en matière de JR.



Jouez sensé : approche du JR d'OLG

Ayant reçu le prix Best Overall Responsible Gaming Program de la WLA pour le meilleur programme global de jeu responsable en 2014 et en 2018, *Jouez sensé* est l'approche unique à OLG; elle vise à aider les joueurs – nouveaux et expérimentés – à approfondir leurs connaissances, à comprendre les risques, à mieux connaître leurs habitudes de jeu personnelles, à créer de bonnes habitudes de jeu et à savoir comment obtenir de l'aide au besoin. Le parcours du client sera facilité par de meilleurs choix et options d'outils de JR personnalisés déployant toute la puissance des technologies de pointe et des plateformes éducatives afin d'optimiser la santé des joueurs.

L'engagement en matière de JR d'OLG comprend quatre engagements envers nos joueurs, chacun soutenu par une compréhension de la recherche contemporaine sur le JR :

- **Choix éclairé.** Fournir des informations claires, simples et pertinentes sur les jeux que nous offrons et sur la façon de jouer sans risque. Les joueurs bien informés sont moins susceptibles de subir les préjudices du jeu.
- **Jeu positif.** Intégrer les programmes de JR dans l'expérience de jeu, permettant ainsi aux joueurs de jouer de manière positive, y compris en établissant un plan de jeu approprié et en s'imposant des limites s'ils le veulent. Les joueurs qui adoptent un comportement de jeu positif sont moins susceptibles de subir un préjudice et ont plus de chances d'être satisfaits de leur expérience et de rester loyaux à OLG à long terme.
- **Minimalisation des préjudices.** Atténuer le risque potentiel de préjudice en déterminant et en réduisant le risque de jeu problématique, s'assurant que le jeu demeure amusant pour le plus grand nombre de joueurs possible. La différenciation des joueurs en fonction de leur niveau de risque est une exigence réglementaire en Ontario et s'est révélée efficace pour minimaliser les préjudices.
- **Soutien aux joueurs.** Écouter, répondre et offrir de l'aide lorsque les joueurs éprouvent des problèmes, y compris en donnant le choix de prendre des pauses, de s'exclure du jeu ou de demander un soutien à un fournisseur de traitements compétent.

Chaque engagement contribue aussi à la capacité d'OLG à respecter ses priorités stratégiques d'entreprise :

- Faire comprendre les pratiques exemplaires en matière de JR pour soutenir les joueurs, ce qui est indispensable pour créer une culture axée sur les résultats.
- Transmettre des informations de grande qualité aux nouveaux joueurs, ce qui contribue à l'acquisition et à la conservation de clients, notamment dans les secteurs en croissance et en évolution.
- Améliorer l'expérience client, ce qui favorise la conservation à long terme des clients et permet à OLG d'obtenir un avantage concurrentiel dans des marchés qui se diversifient grâce au jeu positif.
- Déterminer les risques du joueur, ce qui est essentiel pour mieux comprendre nos clients, et atténuer les risques, ce qui contribue davantage à la conservation des joueurs en empêchant l'autoexclusion d'éroder la base de joueurs.

De ces façons, les résultats d'OLG par rapport à ses objectifs de JR favorisent la croissance des flux de revenus d'OLG, nouveaux et existants, et protègent la réputation de chef de file du marché d'une Société qui prend bien soin de ses joueurs.

Priorités stratégiques du plan triennal concernant le jeu responsable

Ce plan met en route la stratégie et le déploiement tactique d'OLG pour faire progresser les résultats en matière de JR, l'engagement client et la croissance. Pour concrétiser nos aspirations, nous avons défini pour nos activités cinq priorités stratégiques pendant la période de trois ans du plan concernant le jeu responsable.

1. Renforcer la culture interne de responsabilité sociale à l'échelle de l'organisation, en

faisant un travail accru de sensibilisation au JR et en améliorant son intégration dans la Société et chez les partenaires, en actualisant notre approche de la formation des employés et en appuyant les développements éducationnels et sectoriels clés en matière de JR

2. Améliorer notre compréhension des clients d'OLG afin d'optimiser la santé des joueurs et de mettre sur pied des programmes de JR culturellement pertinents, en profitant de nos

fortes capacités relativement aux données et de la technologie, dans la mesure du possible, en intensifiant la recherche et en obtenant l'engagement visant *Jouez sensé* pour favoriser un jeu positif qui contribue à une base de joueurs durable et à la création de revenus à long terme

3. Sur la plateforme de jeu numérique y compris l'offre sportive, améliorer le soutien aux joueurs et promouvoir l'adoption de comportements de jeu positifs, en accroissant la sensibilisation des

joueurs et l'utilisation des outils primés *Jouez sensé*, en élaborant une approche de communication ciblée et en rédigeant des messages fondés sur le risque destinés aux joueurs de jeux numériques

4. En ce qui concerne les casinos et le jeu de bienfaisance, actualiser les services en personne, les produits éducatifs et les outils

Jouez sensé, en actualisant les centres *Jouez sensé*, en améliorant l'autoexclusion et la formation des employés et le matériel aux établissements de jeu, de même qu'en accroissant les connaissances des joueurs sur les jeux de hasard

5. Contribuer à l'expérience de jeu positive des joueurs de loterie, y compris les parieurs sportifs, et appuyer l'ajout de canaux de loterie, en

assurant l'intégration des outils *Jouez sensé* et des possibilités d'éducation des joueurs et en profitant des produits de JR en tant qu'avantage concurrentiel alors que le secteur ajoute de nouveaux produits, de nouveaux segments de clients et de nouveaux canaux (sous réserve des approbations nécessaires)



PRIORITÉ STRATÉGIQUE 1

Renforcer la culture de responsabilité sociale à l'échelle de l'organisation

Tous les employés et fournisseurs de services d'OLG ont la responsabilité partagée de soutenir les joueurs. Les normes de la CAJO exigent que tout le personnel, de la haute direction à la salle de jeu, comprennent les concepts, les politiques et les procédures en matière de JR, ainsi que leur propre rôle dans la protection des joueurs. À mesure que les activités s'étendent à de nouveaux produits et que l'environnement externe devient plus compétitif, l'équipe de l'Engagement communautaire, de la Durabilité et de la Responsabilité sociale (ECDRS) jouera un rôle de premier plan en améliorant la formation du personnel et des partenaires afin de protéger les joueurs tout en favorisant une culture de JR à l'échelle de l'organisation.

OLG investit dans une culture dynamique, et en 2021, nous avons lancé les vérités d'OLG. Ces cinq principes directeurs définissent qui nous sommes et ce que nous représentons.

Grâce aux vérités NOUS PRENONS SOIN DE L'ONTARIO et NOUS NOUS PASSIONNONS POUR NOS JOUEURS, OLG va continuer de bâtir une clientèle de joueurs saine et durable et investir en elle, et renforcer cette culture de responsabilité sociale dans toute l'organisation.

De plus, OLG peut collaborer avec un réseau grandissant de parties prenantes et de partenaires pour améliorer cette culture de responsabilité sociale et ajouter de la valeur à son programme de JR. En plus d'étendre ce réseau, OLG a mis sur pied des partenariats avec 28 fournisseurs de traitement pour faciliter l'administration de *Ma pause jeu*, le programme d'autoexclusion d'OLG, et fournir aux joueurs des ressources en matière de JR.

INITIATIVES CLÉS

1. Intégrer et répercuter les objectifs de santé des joueurs sur les objectifs de rendement à l'échelle de l'organisation
2. Actualiser le programme de formation des employés sur le JR conformément aux pratiques exemplaires du secteur
3. Élargir les partenariats avec les fournisseurs de traitement et les organisations qui adhèrent au principe du JR



PRIORITÉ STRATÉGIQUE 2

Améliorer notre compréhension des clients d'OLG afin d'optimiser la santé des joueurs et de mettre sur pied des programmes de JR culturellement pertinents

Une étude sur la prévalence entreprise au Canada en 2018 montre qu'environ 0,6 % de la population adulte totale serait composée de joueurs à problèmes cette année-là (environ 156 000 personnes)². Dans l'intervalle, la recherche indique également que – invariablement – seulement 5 % à 20 % de ces joueurs demandent de l'aide³.

C'est pour cette raison qu'OLG a investi des efforts et des ressources dans la mise sur pied d'une plateforme éducative appelée *Jouez sensé* qui vise à éveiller des résonances chez les clients, à améliorer les connaissances sur les jeux de hasard, à éveiller la curiosité et à habiliter les clients à prendre le contrôle de leur jeu.

Nous tirons aussi des informations sur les besoins et les attentes de nos clients grâce aux données et à l'analytique obtenues et interprétées par OLG. Cette dernière compte aussi sur des données de grande qualité pour contribuer à optimiser ses investissements dans le JR.

OLG analyse le comportement des joueurs et les niveaux de risque dans l'ensemble des secteurs d'activité et offre des ressources et des outils en matière de JR aux joueurs, où qu'ils jouent. Cette structure de soutien complète est une source de fierté et joue un rôle essentiel pour le statut de chef de file du secteur d'OLG. Pour accroître la valeur de ces

capacités relatives aux données, OLG continuera d'approfondir sa compréhension des besoins des joueurs grâce à la recherche, à l'analytique et à la segmentation de la clientèle, et de concevoir et de mettre en œuvre des améliorations à ses programmes et à ses ressources en conséquence.

OLG a aussi pour objectif clé de renforcer notre compréhension de l'impact du jeu dans diverses communautés qui sont peut-être plus à risque (communautés autochtones, groupes socio-démographiques spécifiques, etc.) afin de mettre sur pied un éventail de services et de soutiens de JR plus ciblés et mieux adaptés aux cultures, en collaboration avec des collectivités et des personnes affectées qui ont subi les préjudices du jeu.

INITIATIVES CLÉS

1. Mettre en place des campagnes de sensibilisation à *Jouez sensé* mobilisatrices pour accroître les connaissances sur les jeux de hasard et encourager un comportement de jeu positif
2. Mener et commander des recherches sur les domaines d'intérêt clés à l'appui de la prestation des programmes de JR
3. Incorporer un éventail de services et de soutiens plus ciblés et adaptés aux cultures

SANTÉ DES JOUEURS ET JEU POSITIF

Dans le cadre de l'engagement d'OLG visant à faire de la santé des joueurs la principale priorité, *Jouez sensé* se concentre sur le renforcement des comportements de jeu positifs de tous les joueurs, et OLG a élaboré un indice pour évaluer la santé des joueurs.

L'Indice de santé des joueurs de l'entreprise (ISJE) est une mesure du risque de jeu problématique dans notre base de joueurs. OLG est à la proue d'une pratique de plus en plus répandue parmi les exploitants de jeu qui vise à mesurer le risque de jeu problématique dans leur base de joueurs.

L'ISJE est un moyen utile d'évaluer la santé des joueurs par l'établissement d'un indicateur générique s'inscrivant dans le cadre des ambitions et de la vision d'OLG pour le JR. Selon la perspective du risque de jeu problématique, l'indice révèle l'état de santé global de la base de joueurs actifs d'OLG dans les trois secteurs d'activité : les casinos et le jeu de bienfaisance, les loteries et le jeu numérique.

Le Score de jeu positif (SJP) est un outil standardisé de mesure des convictions et des comportements des joueurs qui produit d'importants indicateurs de jeu sain.

Par le biais de *Jouez sensé*, OLG se concentre sur deux indicateurs clés de jeu positif pour soutenir tous les joueurs : les connaissances sur les jeux de hasard (fonctionnement des jeux de hasard) et l'engagement préalable (temps et argent consacrés au jeu).

² Williams, R.J., C.A. Leonard, Y.D. Belanger *et al.*, « Gambling and Problem Gambling in Canada in 2018: Prevalence and Changes Since 2002 », *The Canadian Journal of Psychiatry*, 202;66(5):485-494. doi: [10.1177/0706743720980080](https://doi.org/10.1177/0706743720980080).

³ Bijker R, Booth N, Merkouris SS, Dowling NA, Rodda SN. « Global prevalence of help-seeking for problem gambling: A systematic review and meta-analysis », *Addiction*. 13 juillet 2022. doi: [10.1111/add.15952](https://doi.org/10.1111/add.15952). Publication électronique disponible avant la version imprimée, PMID: 35830876.



PRIORITÉ STRATÉGIQUE 3

Sur la plateforme de jeu numérique, y compris l'offre sportive, améliorer le soutien aux joueurs et promouvoir l'adoption de comportements de jeu positifs

Puisant dans les pratiques exemplaires d'un bout à l'autre du Canada et du monde, OLG a intégré des mécanismes de JR et de jeu sûr dans tous les aspects d'OLG.ca.

L'offre de jeux numériques d'OLG et sa base de joueurs ont crû rapidement au cours du dernier cycle. En 2020-2021 seulement, la pandémie de COVID-19 a amené beaucoup de joueurs en établissement à choisir le jeu numérique à la maison, et le lancement de la nouvelle plateforme OLG.ca préfigure une offre de jeux numériques élargie et plus sophistiquée. Bien que la croissance des activités numériques d'OLG soit saluée, le niveau de risque lié au JR pour les joueurs de jeux numériques a augmenté dans un contexte où le marché élargi du jeu en ligne est arrivé à maturité et où OLG a ajouté des jeux, des produits et des promotions à sa propre plateforme. Ces trois prochaines années, l'équipe de l'ECDRS sera déterminante pour arriver à ce niveau de sophistication en élargissant sa propre offre de ressources éducatives attractives aux joueurs de jeux numériques, de même qu'en évaluant leur niveau de risque individuel et en réagissant avec des interventions taillées sur mesure visant à prévenir l'escalade, le jeu insoutenable et l'autoexclusion.

Le jeu numérique est un domaine de croissance important et représente un investissement significatif dans le développement des affaires à OLG. L'expansion numérique s'accompagne d'un besoin accru de soutien, de sensibilisation et d'engagement envers *Jouez sensé*.

Les recherches confirment que nous comprenons bien, actuellement, le risque dans un environnement numérique, c'est-à-dire que le jeu de casino numérique est plus risqué que l'achat de billets de loterie chez le détaillant et en ligne. Pour cette raison, nous continuerons de profiter de la technologie et de l'analytique pour permettre à OLG de prendre des mesures proactives pour intervenir assez tôt et de la bonne façon pour offrir des outils de protection et réduire les préjudices.

INITIATIVES CLÉS

1. Opérationnaliser un nouveau Centre *Jouez sensé* virtuel pour soutenir les joueurs de jeux numériques
2. Déployer une stratégie d'intervention ciblée avec les clients et des outils pour les joueurs de jeux numériques à risque
3. Accroître l'impact de Mes outils *Jouez sensé* sur OLG.ca
4. Mettre en place des ressources éducatives de pointe pour les mises sportives et les nouveaux produits en ligne

INTERACTIONS CIBLÉES AVEC LES CLIENTS DANS LE CADRE DE JOUEZ SENSÉ

OLG a commencé à améliorer et à mesurer l'efficacité de ses interactions avec les joueurs selon la perspective du jeu responsable et du jeu positif.

Nous voulons rendre plus proactives nos interactions avec les joueurs de jeux numériques, y compris ceux qui sont identifiés comme étant à haut risque, et mettre en place une série d'approches et d'outils pour communiquer et interagir avec les joueurs de jeux numériques à risque.

La Responsabilité sociale a monté un projet pour évaluer les approches actuelles et des approches nouvelles des communications avec les joueurs de jeux numériques et créer un cadre d'interactions ciblées qui permettra :

1. d'identifier sur les plateformes de jeu numérique les clients pouvant être à risque de subir des préjudices associés au jeu;
2. d'interagir avec les clients pouvant être à risque de subir des préjudices associés aux jeux;
3. de comprendre l'impact et l'efficacité de ces interactions sur le comportement et le profil de risque des clients.

Le résultat visé est d'être capable de rejoindre les bons clients au bon moment grâce à des messages appropriés pouvant créer un changement positif dans leurs attitudes et leurs comportements de jeu, y compris une utilisation accrue de Mes outils *Jouez sensé*.



PRIORITÉ STRATÉGIQUE 4

En ce qui concerne les casinos et le jeu de bienfaisance, actualiser les services en personne, les produits éducatifs et les outils *Jouez sensé*

Le jeu en établissement et le jeu de bienfaisance ont également subi des changements significatifs et de grandes pressions pendant la durée du plan précédent. Durant la pandémie de COVID-19, les casinos et les établissements de jeu de bienfaisance de l'Ontario ont été fermés aux clients pendant plusieurs mois, ce qui a envoyé de nombreux joueurs vers d'autres canaux et a nécessité de la part des exploitants une remodelisation drastique. Parallèlement, le nombre d'établissements en Ontario continue d'augmenter, avec l'ouverture du casino à Pickering en juillet 2021 et celle du casino de North Bay en mars 2022. À mesure que les établissements atteindront de nouveau leur pleine capacité, OLG s'assurera que les soutiens au JR concernant le jeu en établissement et le jeu de bienfaisance demeurent suffisants pour soutenir tous les types de joueurs, des joueurs occasionnels aux joueurs à risque. Cela veut dire qu'il faut réaliser les mises à niveau des Centres *Jouez sensé* et des kiosques, relancer la mise en place des outils d'établissement de limites aux machines de jeu électronique dans les casinos et s'assurer que les fournisseurs de services et les partenaires de prestation de services demeurent entièrement outillés pour remplir leur rôle de soutien auprès des joueurs.

Les centres *Jouez sensé* sont un élément phare du programme de JR avec leurs 303 660 visites, qui se sont traduites par 5 075 interactions liées au JR avec des clients (données de l'exercice 2019, avant la pandémie de COVID-19). Il est nécessaire d'explorer les occasions d'actualiser *Jouez sensé* et d'y donner suite pour que les centres restent reconnaissables et utiles et pour répondre aux attentes des joueurs (centres, matériel, terminaux, machines à sous, etc.). Le Conseil du jeu responsable reste un partenaire clé dans la gestion des activités des centres *Jouez sensé*.

INITIATIVES CLÉS

1. Actualiser les messages concernant le JR et le matériel portant sur *Jouez sensé* aux établissements de jeu
2. Actualiser trois centres *Jouez sensé* par année
3. Mettre en œuvre *Ma pause jeu*, le nouveau programme d'autoexclusion d'OLG

MA PAUSE JEU

OLG continue d'élargir *Jouez sensé*, son programme de JR reconnu mondialement, avec le lancement de *Ma pause jeu*. Notre nouveau programme d'auto-exclusion amélioré et rebaptisé offre aux clients plus de souplesse et de choix – qu'ils veuillent prendre une pause jeu à un casino de l'Ontario, à un centre de jeu de bienfaisance ou à OLG.ca.

Ma pause jeu n'est qu'un des outils de JR dans le portefeuille sophistiqué et inégalé de *Jouez sensé* qui est intégré dans de multiples gammes de produits afin d'aider les clients à former et à conserver de saines habitudes qui leur permettront de jouer de façon durable toute leur vie.

Le programme d'autoexclusion amélioré tient compte des préférences personnelles et facilite le renforcement des liens avec les fournisseurs de traitement et de services de soutien. De plus, *Ma pause jeu* renforce et clarifie les responsabilités des participants tout en supprimant les barrières à l'inscription au programme. Vous trouverez de plus amples renseignements sur *Ma pause jeu* à jouezsense.ca/mapausejeu.



PRIORITÉ STRATÉGIQUE 5

Contribuer à l'expérience de jeu positive des joueurs de loterie, y compris les parieurs sportifs, et appuyer l'ajout de canaux de loterie

Ces trois prochaines années, la Société devrait prendre de l'expansion en offrant de nouveaux produits et plus d'occasions de jouer aux points de vente.

Chacun de ces changements élargit la base de joueurs potentiels des produits de loterie d'OLG, et présente de ce fait de nouveaux types de risques liés aux jeux de hasard. L'équipe de l'ECDRS s'assurera que le programme de JR ne se laisse pas dépasser par ces changements en proposant à chacun de ces nouveaux types de joueurs les ressources et les outils dont ils ont besoin pour se livrer à un jeu positif au point de service. En nous assurant que l'expansion des activités de loterie est accompagnée par des caractéristiques de JR robustes, nous chercherons à maintenir ou à réduire les taux de risque et d'autoexclusion à mesure que la base de joueurs grandit.

Nous continuerons à investir dans les campagnes de marketing social pour accroître les connaissances sur les jeux de hasard – en particulier chez les parieurs sportifs – qui contribuent au jeu positif et aux initiatives de prévention, dans le but d'accroître l'impact dans l'ensemble de la catégorie sports, aussi bien chez les détaillants qu'en ligne.

Nous aiderons également la Société à établir des politiques et des stratégies pour contribuer à empêcher les mineurs de jouer. De plus, notre nouveau programme de formation donnera au personnel les outils nécessaires pour empêcher l'accès aux mineurs. La recherche indique que les adolescents et les jeunes adultes (de 10 à 24 ans) ont un taux de jeu problématique plus élevé que les adultes⁴.

INITIATIVES CLÉS

1. Améliorer l'efficacité de la formation des détaillants de loterie sur le JR
2. Employer des messages et des outils pertinents et percutants concernant le JR à l'appui de l'ajout de canaux de loterie
3. Élaborer et mettre en œuvre des soutiens au JR – y compris des limites d'âge pour empêcher l'accès aux mineurs – ainsi que des ressources éducatives concernant *Jouez sensé* destinées aux terminaux libre-service des détaillants de loterie

⁴ Calado F, Alexandre J, Griffiths MD. « Prevalence of Adolescent Problem Gambling: A Systematic Review of Recent Research ». *J Gambi Stud.* 2017;33:397-424. <https://doi.org/10.1007/s10899-016-9627-5>.



Indicateurs de rendement clés

OLG a mis en place un Cadre de surveillance et d'évaluation du programme de JR robuste pour évaluer l'impact de son programme de JR et améliorer constamment ses offres et ses livrables afin de soutenir les joueurs.

En 2018, à l'appui de la vision de croissance socialement responsable d'OLG, un projet à long terme a été lancé pour améliorer l'évaluation de son programme de JR en incorporant davantage de paramètres d'impact afin d'aider à déterminer si le programme de JR est efficace (notre façon de mesurer le succès). Le Cadre de surveillance et d'évaluation du programme de JR est cohérent et rationnel; il permet d'évaluer à terme les paramètres de JR clés et de collecter des preuves diagnostiques et axées sur les données en ce qui a trait à l'efficacité et aux possibilités d'amélioration du programme de JR.

Le Cadre accroît la capacité d'OLG à évaluer le programme de JR des façons suivantes :

- Il se conforme à la toute dernière stratégie liée au programme de JR et vise à l'évaluer globalement selon une perspective multi-impacts.
- Il incorpore de nouveaux paramètres qui reflètent les domaines émergents et traditionnels du JR (le jeu positif et les préjudices causés par le jeu problématique, par exemple) et forme la base de l'évaluation fondée sur les impacts.
- Il offre plusieurs niveaux de surveillance du programme et des paramètres qui servent différents niveaux de besoins dans l'ensemble des secteurs d'activité d'OLG; par exemple au niveau opérationnel, où l'on s'intéresse à des éléments de programme donnés dans différents secteurs d'activité, jusqu'à la haute direction et au conseil d'administration, qui établissent les objectifs généraux.

L'objectif du Cadre de surveillance et d'évaluation du programme de JR est d'offrir une capacité globale de rapports et de mesure et d'apporter un savoir-faire sans précédent au fonctionnement, au rendement et à l'efficacité du programme en ce qui a trait à la cohérence, à la quantification et à l'aspect pratique (c'est-à-dire des résultats permettant de faire ressortir des changements pratiques et réalistes au programme).

La Responsabilité sociale a amélioré son approche de l'évaluation du programme en incorporant davantage de paramètres d'impact et de meilleurs paramètres d'ensemble. Cette inclusion aide à :

- définir et prioriser plus clairement les paramètres et les indicateurs de rendement clés;
- resserrer les liens entre les initiatives de programmation et la stratégie;
- surveiller le programme de façon plus systématique et stratégique.

Cette nouvelle approche de l'évaluation du programme relie tous les programmes de JR aux principaux impacts du programme qui sous-tendent les deux principaux objectifs de ce plan en matière de JR. Elle est entraînée par des paramètres qu'elle cherche à surveiller et qui mesurent les aspects clés de la stratégie générale du programme qui est à la base du plan triennal concernant le jeu responsable.

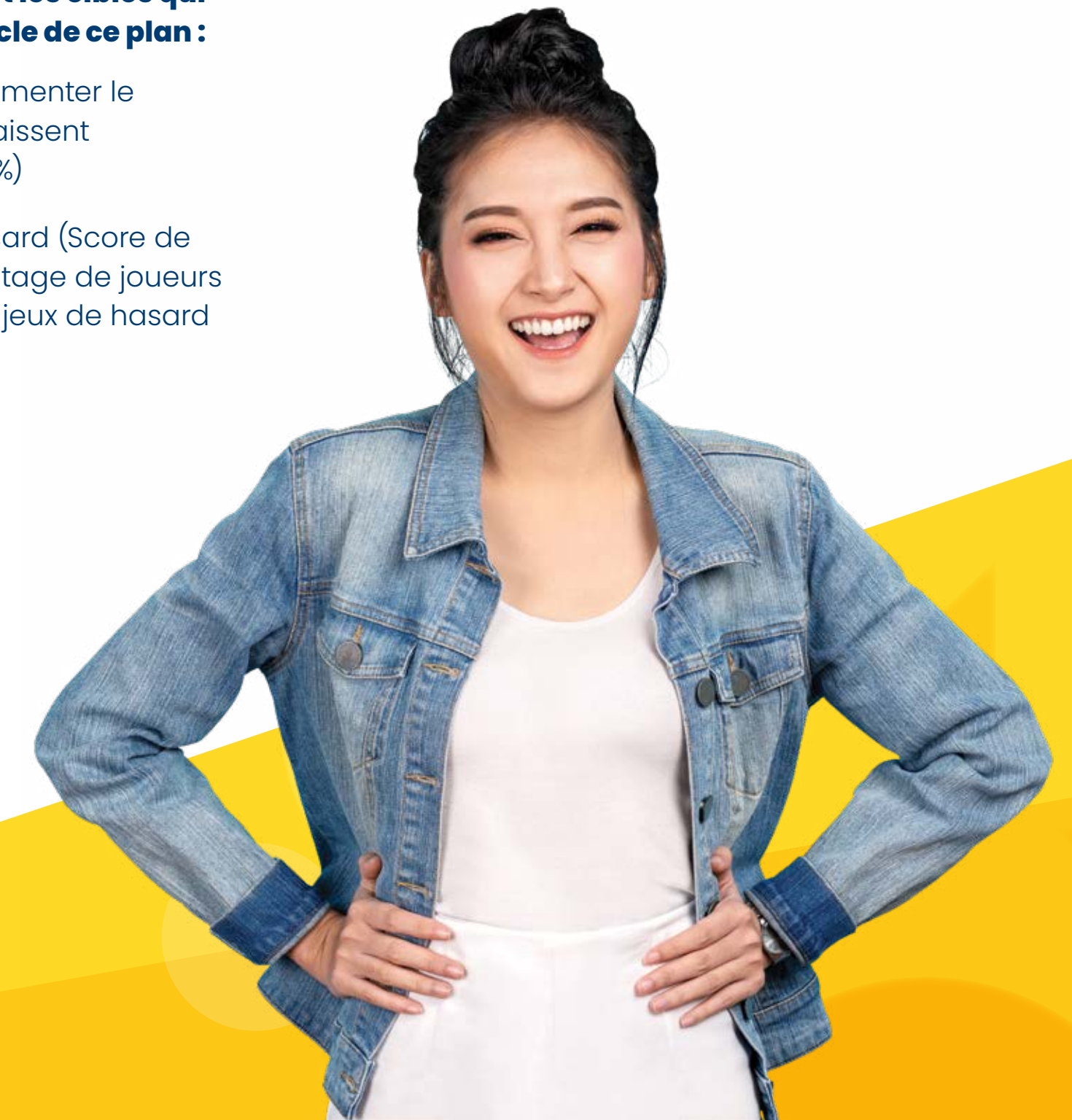
Les exercices 2023-2025 se concentreront sur deux paramètres d'impact clés qui sont intégrés dans les cinq priorités stratégiques :

1. L'engagement visant Joué sensé et le Score de jeu positif – une mesure de l'importance de convictions et de comportements divers chez les joueurs en matière de jeu responsable
2. La santé des joueurs – mesure le risque de jeu problématique chez les joueurs

Les indicateurs de rendement clés et les cibles qui suivent serviront tout au long du cycle de ce plan :

1. Sensibilisation à *Jouez sensé* : augmenter le pourcentage de joueurs qui connaissent *Jouez sensé* (point de départ : 62 %)
2. Connaissances sur les jeux de hasard (Score de jeu positif) : augmenter le pourcentage de joueurs qui ont des connaissances sur les jeux de hasard (point de départ : 52 %)

3. Engagement préalable (Score de jeu positif) : maintenir le pourcentage de joueurs qui établissent un budget (point de départ : 73 %)
4. Mes outils *Jouez sensé* : jalonnage et augmentation significative de l'utilisation de l'outil pour les joueurs de jeux numériques à risque
5. Indice de santé des joueurs de l'entreprise (ISJE) : seuil minimal de l'indice fixé à 92 % (point de départ : 92 % à 95 %)



Objectifs clés du plan concernant le JR pour les exercices 2023–2025

De manière générale, parmi ces cinq priorités stratégiques, OLG a défini 16 objectifs clés à atteindre avant la fin du plan triennal. Ce sera un élément clé de la concrétisation de l'ambition et de la vision d'OLG de devenir un chef de file reconnu mondialement en matière de programmes de JR et de réaliser le meilleur programme du genre au monde.

Renforcer la culture interne de responsabilité sociale à l'échelle de l'organisation

1. Intégrer et répercuter l'ISJE sur les objectifs de rendement à l'échelle de l'organisation
2. Relancer le forum *Jouez sensé* des partenaires et des parties prenantes
3. Actualiser le programme de formation des employés
4. Élargir les partenariats avec les fournisseurs de traitement et les organisations qui adhèrent au principe du JR

Améliorer notre compréhension des clients d'OLG afin d'optimiser la santé des joueurs et de mettre sur pied des programmes de JR culturellement pertinents

5. Actualiser et présenter activement le matériel concernant *Jouez sensé* afin d'améliorer les connaissances sur les jeux de hasard
6. Mener des campagnes d'éducation qui incitent à consulter le contenu *Jouez sensé*
7. Incorporer, concernant le JR, un éventail de services et de soutiens plus ciblés, adaptés aux cultures
8. Améliorer la qualité des données pour éclairer les programmes

Sur la plateforme de jeu numérique y compris l'offre sportive, améliorer le soutien aux joueurs et promouvoir l'adoption de comportements de jeu positifs

9. Opérationnaliser un nouveau centre virtuel *Jouez sensé* pour soutenir les joueurs de jeux numériques
10. Déployer une stratégie d'intervention personnalisée et des outils pour les joueurs de jeux numériques à risque
11. Accroître l'impact de Mes outils *Jouez sensé* sur OLG.ca

En ce qui concerne les casinos et le jeu de bienfaisance, actualiser les services en personne, les produits éducatifs et les outils *Jouez sensé*

12. Mettre à niveau et rebaptiser au moins trois centres *Jouez sensé* dans les casinos par année
13. Lancer *Ma pause jeu* : le programme d'autoexclusion amélioré d'OLG
14. Renforcer les messages et les soutiens concernant le JR dans les établissements de jeu de bienfaisance

Contribuer à l'expérience de jeu positive des joueurs de loterie, y compris les parieurs sportifs, et appuyer l'ajout de canaux de loterie

15. Améliorer l'efficacité de la formation des détaillants de loterie
16. Employer des messages et des outils pertinents et percutants concernant le JR à l'appui de l'ajout de canaux de loterie





JOUÉZ
POUR L'ONTARIO