



PLAN D'AFFAIRES DES EXERCICES 2025-2026 À 2028-2029

SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO

Le présent document contient des déclarations prospectives sur le rendement commercial et financier futur, attendu ou potentiel d'OLG. Les déclarations prospectives comprennent, entre autres, les déclarations concernant de possibles initiatives de transformation, les prévisions des produits futurs et des profits et d'autres déclarations sur des événements ou des conditions à venir. Elles ne constituent pas des garanties de rendement futur et comportent des risques et des incertitudes qui pourraient faire en sorte que les résultats réels diffèrent de façon importante des résultats prévus. Ces risques et ces incertitudes comprennent, entre autres, la conjoncture économique, la demande des clients, l'évolution des politiques gouvernementales, les taux de change, l'issue des litiges, les changements de gouvernement et les modifications réglementaires.

Bien que ces déclarations reposent sur les estimations et attentes actuelles de la direction et sur les données concurrentielles, financières et économiques actuellement disponibles, elles sont fondamentalement incertaines. Le lecteur est prié de noter que plusieurs facteurs pourraient faire en sorte que les conditions et les résultats commerciaux diffèrent de façon importante de ceux que contient le présent rapport.

Certains chiffres comparatifs contenus dans le présent plan d'affaires ont été reclassés, au besoin, pour refléter la présentation du dernier exercice.

Il est à noter que les chiffres ont été arrondis ou tronqués, ce qui signifie que certains tableaux pourraient ne pas correspondre au total ni être croisés.

Les informations contenues dans le présent document sont actuelles en date du 28 février 2025.

RECONNAISSANCE TERRITORIALE

Nous sommes tous visés par un traité.

Nous reconnaissons et témoignons avant tout notre gratitude envers la Terre mère.

Nous faisons honneur à l'histoire de l'île de la Tortue – les terres et territoires ancestraux de nombreux peuples autochtones, notamment les Premières Nations, les Inuit et les Métis.

En tant que personnes vivant sur ces terres, nous reconnaissons notre devoir de cheminer ensemble dans la paix, l'amitié et l'amour. Nous partageons les nombreux cadeaux de la Terre mère et respectons tous les territoires dans l'esprit des traditions des peuples autochtones.

OLG s'engage à promouvoir les principes de vérité et de réconciliation. Nous reconnaissons les relations fondées sur les traités et honorons le savoir, les cultures et les pratiques autochtones.

Nous utilisons la pensée du cœur pour nous efforcer de comprendre, de respecter et de faire vivre ces magnifiques terres que nous partageons : « *tant que brillera le soleil, que poussera l'herbe* et que couleront les rivières ».

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE.....	6
QUI NOUS SOMMES	9
COMMENT NOUS JOUONS	13
CE QUI NOUS AFFECTE	20
NOTRE ORIENTATION STRATÉGIQUE	27
COMMENT NOUS MESURONS LA RÉUSSITE.....	38
GESTION DES RISQUES	41
COMMUNICATIONS.....	44
PLAN FINANCIER – EXERCICES 2025-2026 À 2028-2029	46
ANNEXE.....	52

Cette page est laissée vide intentionnellement

SOMMAIRE

L'exercice 2025-2026 marque une année charnière pour OLG, alors que nous célébrons 50 années de soutien à l'Ontario. S'appuyant sur la lancée du nouveau ministère du Tourisme, de la Culture et des Jeux (MTCJ), OLG s'emploie à élaborer et à mettre en œuvre des initiatives qui améliorent la compétitivité sur le marché, l'efficacité opérationnelle, le développement économique en Ontario et le profit net revenant à la Province (PNRP).

En 2021, OLG a lancé « ON joue », une stratégie de croissance novatrice axée sur les clients et conçue pour transformer la prestation numérique d'OLG afin de relever les défis que pose un marché du jeu numérique concurrentiel ouvert, pour développer de façon responsable le jeu en établissement en vue de répondre à la demande insatisfaite dans la province et pour trouver de nouvelles occasions d'appuyer le secteur de la loterie aux points de vente, dont la croissance actuelle est lente, et d'en élargir la portée par le biais de nouveaux produits et de canaux de distribution supplémentaires. La stratégie repose sur la forte orientation client d'OLG, sur son offre de produits solide, sur ses forces culturelles et sur sa discipline de gestion des risques, tirant ainsi profit de sa marque digne de confiance axée sur des principes. Elle renforce notre engagement à l'égard de la santé des joueurs, par le biais du programme de jeu responsable (JR) de calibre mondial, et nos relations avec les intervenants et les partenaires clés, notamment les détaillants, les municipalités d'accueil et les Premières Nations. Nous continuons de trouver des occasions de réduire la bureaucratie inutile tout en respectant les directives provinciales afin d'atteindre de nouveaux sommets en matière de productivité.

OLG actualise son plan stratégique, tout en continuant de promouvoir une croissance responsable et durable. Le plan d'affaires de l'exercice 2025-2026 d'OLG reflète une approche pragmatique visant à favoriser la croissance, en harmonie avec les priorités gouvernementales pour OLG pendant cette période.

À l'exercice 2023-2024, en dépit de fortes perturbations économiques, OLG a dégagé un PNRP de 2,37 milliards de dollars. Cela s'ajoute au montant de 539 millions de dollars que nous avons remis aux Premières Nations de l'Ontario, aux collectivités d'accueil de nos établissements de jeu, aux organismes de bienfaisance de la province et au secteur des courses de chevaux de l'Ontario.

À l'exercice 2024-2025, les résultats sont en voie de montrer une croissance de 1,5 %, malgré des défis économiques et concurrentiels persistants donnant lieu à des ventes par gros lot de jeux de loterie à tirages nationaux plus faibles que prévu et à un recul du nombre de visites et des dépenses par client de casino, ce qui concorde avec ce qui se passe ailleurs au Canada. OLG prévoit générer un PNRP de 2,4 milliards de dollars à l'exercice 2024-2025.

À l'exercice 2025-2026, le PNRP devrait atteindre 2,4 milliards de dollars, puis croître pour atteindre 2,6 milliards de dollars à l'exercice 2028-2029. Cette trajectoire de croissance reflète l'évolution du marché du jeu, tout en augmentant les marges bénéficiaires et les retombées pour les organismes de bienfaisance, les municipalités d'accueil et les Premières Nations. Bien que ces prévisions tiennent compte, dans une certaine mesure, des défis économiques et concurrentiels persistants, la récente escalade des tensions géopolitiques et des incertitudes

économiques concernant une éventuelle guerre commerciale peut avoir des répercussions plus importantes, qu'OLG surveillera au cours des prochains mois. La croissance du PNRP d'OLG devrait être nulle à l'exercice 2025-2026 (0,1 %). C'est ce qu'ont convenu le président du conseil d'administration d'OLG et le ministre du Tourisme, de la Culture et des Jeux, selon une exigence énoncée dans la lettre d'instructions de l'exercice 2025-2026 à l'intention d'OLG.

Malgré des conditions économiques et du marché difficiles, le secteur de la loterie d'OLG est vigoureux, offrant des occasions de croissance des ventes de jeux à tirages et une stabilité dans d'autres catégories jusqu'à l'exercice 2028-2029. Pour réaliser la prochaine phase de croissance de la loterie, nous nous concentrerons sur l'élargissement des canaux novateurs en magasin, afin de suivre l'évolution des habitudes des consommateurs, et sur l'accélération de l'innovation en matière de produits en vue de desservir de nouveaux publics. L'investissement dans de nouveaux parcours clients et l'amélioration de nos produits de base appuieront nos partenaires aux points de vente et favoriseront la croissance grâce à la distribution dans tous les canaux.

Notre secteur du jeu en établissement devrait demeurer stable jusqu'à l'exercice 2028-2029, la stabilité étant appuyée par les investissements de nos casinos partenaires visant à améliorer l'expérience de jeu en Ontario et par l'augmentation du nombre de visites dans nos centres de jeu de bienfaisance. La vigueur continue de notre secteur du jeu en établissement profitera directement aux municipalités d'accueil et aux Premières Nations de l'Ontario.

Le secteur des jeux de casino et des jeux de mises sportives en ligne d'OLG a atteint des niveaux de mises record dans un marché hyperconcurrentiel. Nous continuerons d'accroître notre clientèle de joueurs actifs grâce à l'ajout de nouveaux produits, tout en améliorant l'expérience de JR des clients. Les investissements que nous avons faits dans OLG.ca et dans notre marque PROLINE+ ont imposé OLG comme un des chefs de file du marché dans le nouvel environnement numérique concurrentiel.

Dans le cadre de l'actualisation du plan stratégique à long terme d'OLG, nous continuons de chercher de nouvelles façons de croître, de mobiliser les clients, d'améliorer l'expérience et le parcours clients et de tirer profit des relations avec les partenaires clés. Nous accroissons le PNRP tout en mettant davantage l'accent sur le JR, en protégeant la santé des joueurs, en assurant l'intégrité de nos jeux et la sécurité du public et en respectant les règlements de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO). Notre engagement à l'égard de la santé des joueurs est essentiel à la création d'un modèle d'affaires durable qui renforce les collectivités de l'Ontario, stimule le développement économique et appuie les priorités gouvernementales.

Au-delà de notre orientation client, nous demeurons engagés à travailler avec les municipalités d'accueil et les Premières Nations, y compris à Sault Ste Marie, où se trouve notre siège social. OLG est déterminée à créer un meilleur avenir au moyen d'un plan de durabilité qui améliore notre position en matière de JR, les pratiques concernant l'égalité, la diversité et l'inclusion et notre vaste plan de réconcili-Action.

Nous sommes fiers de présenter un plan d'affaires résumant notre plan exhaustif visant à accroître le PNRP, à générer des produits d'exploitation pour les organismes de bienfaisance

communautaires, les municipalités et les Premières Nations et à offrir à nos clients, de façon responsable, une expérience de divertissement exceptionnelle et sûre.

QUI NOUS SOMMES

NOTRE RAISON D'ÊTRE

Nous contribuons à améliorer l'Ontario en offrant à nos clients d'excellentes expériences de divertissement.

NOS VÉRITÉS

Nous prenons soin de l'Ontario

Nous sommes là pour faire le bien. Nous aidons à bâtir des collectivités, nous créons des emplois et nous appuyons nos partenaires. Tous nos profits sont réinvestis en Ontario. Donner en retour est au cœur de tout ce que nous faisons. C'est ce qui nous définit. Nous motive. Nous inspire.

Nous sommes une équipe unie

Nous nous amusons. Nous partageons. Nous lançons des défis. Nous nous respectons, nous nous soutenons et nous nous valorisons mutuellement ainsi que nos partenaires. C'est seulement ensemble que nous pouvons compétitionner et gagner.

Nous nous passionnons pour nos joueurs

Bien connaître nos joueurs nous permet de leur offrir les sensations fortes qu'ils recherchent, de manière sûre et responsable. Voilà pourquoi ils nous sont fidèles. Leur confiance rend notre entreprise plus solide et améliore notre capacité à donner en retour.

Nous avons de grands rêves et nous encourageons le changement

Nous voyons grand, nous agissons vite et nous accueillons le changement. Nous sommes audacieux, curieux et ouverts et nous élevons toujours notre jeu.

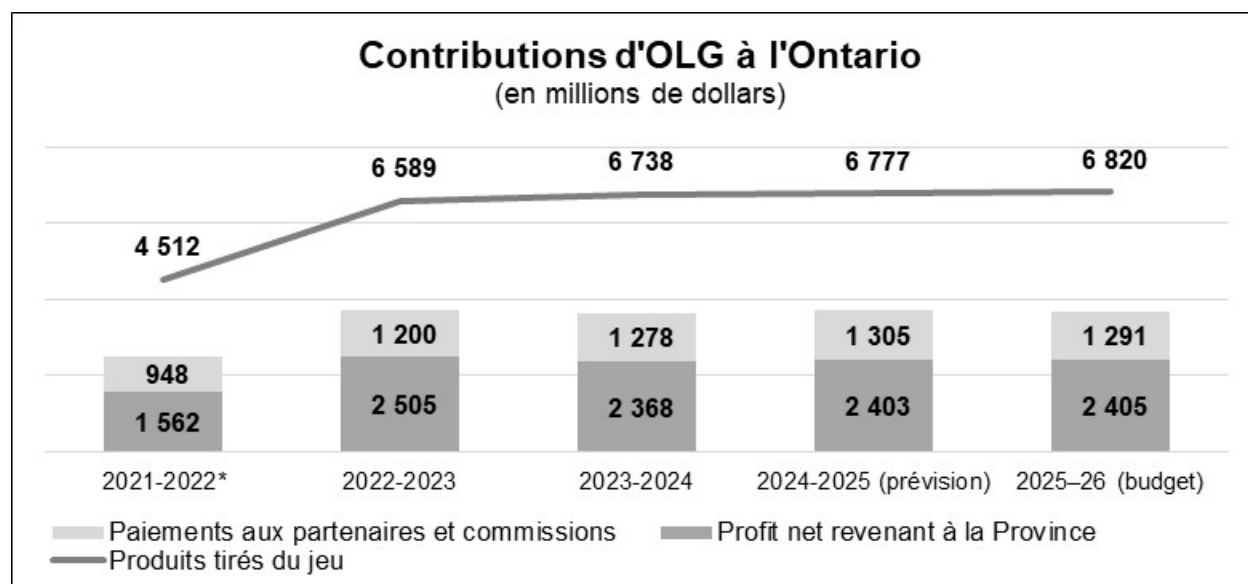
Nous célébrons nos différences

Nous apportons tous une valeur ajoutée à l'équipe. Et nos différentes perspectives, origines et orientations font d'OLG un endroit où il fait bon travailler. Ensemble, nous sommes plus créatifs, innovateurs et inclusifs.

COMMENT NOUS PRENONS SOIN DE L'ONTARIO

L'exercice 2025-2026 marque le 50^e anniversaire de l'expérience de divertissement exceptionnelle offerte par OLG, qui aide à bâtir des collectivités, crée des emplois et appuie ses partenaires. Depuis 1975, nous avons généré environ 62 milliards de dollars pour la population et la Province de l'Ontario, tous les profits étant réinvestis localement. Ces contributions ont joué un rôle clé en appuyant le développement économique et en faisant progresser les priorités gouvernementales, notamment le fonctionnement des hôpitaux, la prévention et le traitement du jeu problématique, le sport amateur et les organismes de bienfaisance locaux et provinciaux, ainsi que de nombreuses autres initiatives. De plus, les recettes tirées de la loterie et du jeu profitent directement à différents partenaires, notamment les municipalités d'accueil, les Premières Nations de l'Ontario, les détaillants de loterie et le secteur des courses de chevaux de la province.

Pour le compte du gouvernement, OLG agit dans les meilleurs intérêts de la population de l'Ontario en assurant l'optimisation des ressources et le respect des politiques et directives gouvernementales. À l'exercice 2025-2026, les activités d'OLG continueront de stimuler l'économie par l'entremise du produit net tiré du jeu, des paiements aux partenaires, des commissions et du profit revenant à la Province.



* Le 16 mars 2020, le secteur du jeu en établissement a dû cesser ses activités à cause de la pandémie de COVID-19 et a subi des fermetures périodiques jusqu'au 31 janvier 2022, ainsi que d'autres restrictions en matière de santé publique jusqu'au 21 mars 2022.

Données du graphique : Contributions d'OLG à l'Ontario (en millions de dollars)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
Produits tirés du jeu	4 512	6 589	6 738	6 777	6 820
Paiements aux partenaires et commissions	948	1 200	1 278	1 305	1 291
Profit net revenant à la Province	1 562	2 505	2 368	2 403	2 405

À l'exercice 2025-2026, les paiements aux partenaires et commissions prévus (dont la somme totale est indiquée dans le graphique ci-dessus) sont les suivants :

- **311 millions de dollars** en commissions versées aux détaillants de loterie partout dans la province;
- **171 millions de dollars** en paiements à l'Ontario First Nations (2008) Limited Partnership conformément aux obligations de partage des produits d'exploitation, selon les produits bruts de l'exercice précédent de la Société;
- **85 millions de dollars** en financement direct au secteur des courses de chevaux de l'Ontario par le biais de l'Accord de financement des courses de chevaux en direct modifié et réénoncé;
- **166 millions de dollars** en paiements aux municipalités et aux Premières Nations de l'Ontario qui accueillent les établissements de jeu traditionnel et les centres de jeu de bienfaisance¹;
- **445 millions de dollars** en paiements au gouvernement du Canada pour la TPS/TVH et pour qu'OLG ait l'exclusivité de la vente de billets de loterie dans la province de l'Ontario;
- **113 millions de dollars** en recettes tirées du jeu de bienfaisance distribuées aux organismes de bienfaisance locaux participants.

¹ Les municipalités d'accueil profitent aussi des revenus d'impôt foncier, de revenus en frais d'aménagement et autres paiements et de la création d'emplois.

COMMENT NOUS JOUONS

OLG se concentre sur l'adaptation à l'évolution des préférences des clients et aux incertitudes économiques. La demande de nouvelles expériences de divertissement en Ontario évolue, et nous sommes ravis d'élargir notre gamme de produits traditionnels de loterie et de jeu, de créer une offre de produits novateurs et de transformer l'expérience client de façon saine et sûre. En intégrant le JR à l'expérience client et en tirant profit de notre vaste portée en Ontario, nous sommes les mieux placés pour mener le secteur du jeu. Cela nous permet de créer, de façon durable, des expériences de jeu cohérentes et palpitantes dans l'ensemble de nos secteurs d'activité, de notre offre de produits et de nos canaux.

Nous sommes déterminés à promouvoir le jeu responsable, à simplifier l'expérience client, à mobiliser de nouveaux publics afin d'améliorer la satisfaction des partenaires et des clients et, en définitive, à optimiser la valeur du marché du jeu en Ontario.

LOTÉRIE

Notre secteur de la loterie continue de fournir une croissance durable, les recettes devant dépasser 4,5 milliards de dollars à l'exercice 2024-2025. Elles devraient augmenter de plus de 30 millions de dollars, stimulées par de nouveaux produits novateurs et de nouveaux détaillants partenaires.

Comptant 10 000 détaillants partenaires et presque 8 millions d'Ontariens qui jouent à la loterie chaque année, le canal de distribution en magasin est essentiel pour OLG. L'élargissement de notre présence dans de nouveaux magasins et le lancement de produits novateurs comme les terminaux en libre-service en vue d'améliorer l'achat et le paiement de produits appuieront nos précieux détaillants partenaires et attireront de nouveaux clients.

Nous sommes fiers d'être la première loterie canadienne à obtenir une certification du plus haut niveau du programme d'accréditation en matière de JR du National Council on Problem Gambling. Nous appuyons nos détaillants partenaires par l'entremise de la sensibilisation des joueurs en matière de JR et de la formation, en veillant à ce qu'ils aient les outils, les connaissances et les ressources pour promouvoir le jeu responsable lorsqu'ils interagissent avec les clients.

Nous transformons aussi la manière dont les clients interagissent avec nos produits en offrant la possibilité d'acheter en ligne des billets pour neuf jeux de loto nationaux et régionaux, y compris LOTTO MAX et LOTTO 6/49, ainsi que des billets INSTANT. Plus de 700 000 Ontariens jouent à la loterie en ligne sur OLG.ca. La loterie en ligne rehausse l'expérience client en offrant des services d'abonnement qui permettent aux clients de ne jamais manquer un tirage et en tirant profit des plateformes numériques pour améliorer l'accessibilité et fournir des offres personnalisées et des transactions sécurisées. Ensemble, ces efforts intègrent les canaux traditionnels et numériques, ce qui positionne OLG de manière à suivre l'évolution des besoins des joueurs tout en conservant son leadership quant à l'offre d'une expérience de loterie responsable et novatrice.

Notre offre de produits de loterie se compose de quatre principales catégories de produits : les jeux nationaux, les jeux régionaux, les billets INSTANT et les jeux Sports en magasin.

JEUX NATIONAUX

Notre portefeuille de jeux de loto nationaux à tirages, qui comprend LOTTO MAX, LOTTO 6/49 et DAILY GRAND, est le plus grand segment de produits de loterie d'OLG. Il représente environ 70 % de la population adulte ontarienne qui participe chaque année. Les gros lots élevés offerts grâce aux ventes à l'échelle du pays contribuent considérablement aux produits d'exploitation d'OLG tout en faisant mieux connaître cette catégorie de produits de loterie. LOTTO MAX, dont les ventes annuelles atteignent près de 700 millions de dollars, est un jeu phare très populaire auprès d'un public fidèle. Les améliorations à venir visent à accroître les possibilités de gagner et à offrir une plus grande valeur aux joueurs. LOTTO 6/49 et Daily Grand profiteront des activités de marketing accrues et des programmes à valeur ajoutée, comme les tirages Rêver en grand de LOTTO MAX et les promotions sur les terminaux de loterie dans nos canaux de vente.

JEUX RÉGIONAUX

Notre portefeuille de jeux régionaux a évolué depuis le lancement de notre tout premier produit, Lottario, en 1978. Nous offrons maintenant onze produits qui couvrent des catégories comme les jeux Pick, les jeux de poker et d'autres thèmes populaires tels que Mega Dice, Encore ou Wheel of Fortune. En novembre 2023, nous avons lancé Merry Millions, notre tout premier jeu de style événementiel offrant un tirage à 408 lots garantis, y compris trois gros lots de un million de dollars. Le jeu était offert pendant une période limitée ou jusqu'à ce que l'ensemble des 500 000 billets soient vendus. Dans l'avenir, nous continuerons d'élaborer des concepts de jeu novateurs, notamment en lançant davantage de jeux de style événementiel dans notre portefeuille de jeux régionaux sur OLG.ca pour les ventes numériques ainsi que dans nos points de vente traditionnels. Cela offrira une plus grande variété à nos joueurs dans l'espace régional très apprécié, avec des chances uniques de gagner pendant des périodes limitées.

JEUX INSTANT

OLG vend environ 70 produits par année dans la catégorie de loterie INSTANT, générant des produits d'exploitation de plus de 1,6 milliard de dollars. Cette catégorie, qui offre la possibilité de renforcer la sensibilisation et la participation des joueurs, est prête pour la croissance. Nous prévoyons lancer de nouveaux jeux et concepts, peaufiner nos stratégies publicitaires pour accroître la visibilité et numériser les expériences afin d'offrir des jeux INSTANT novateurs dans de nouveaux canaux. Le lancement de nouveaux jeux continuera de susciter l'enthousiasme grâce à l'optimisation et à l'actualisation des jeux de base et des billets de variété en vue d'obtenir un plein rendement.

JEUX SPORTS EN MAGASIN

Les jeux Sports en magasin sont appuyés par une plateforme de jeu offrant des milliers d'événements et de combinaisons qui assurent une expérience de mises sûre et simple. Pour les parieurs nouveaux et occasionnels, les points de vente constituent une façon pratique et moins intimidante de miser, sans l'engagement de joindre une application numérique pour les sports. En intégrant un large éventail d'options d'événements grâce aux produits Mise-éclair, sociaux et de mise collective, les points de vente peuvent attirer et mobiliser un vaste public.

JEU EN ÉTABLISSEMENT

Le jeu en établissement en Ontario englobe diverses options de jeux, notamment les jeux de casino, les installations de machines à sous, les mises sur les courses de chevaux, les centres de jeu de bienfaisance et les complexes de villégiature de jeu. Ces établissements offrent diverses expériences, des jeux sur table traditionnels aux machines à sous modernes, et comprennent souvent des commodités comme des restaurants et des lieux de divertissement. Le secteur du jeu en établissement est en voie de générer des recettes de plus de 4,3 milliards de dollars à l'exercice 2024-2025, des niveaux semblables étant attendus à l'exercice 2025-2026.

Les établissements de jeu traditionnel profitent aussi directement aux collectivités qui les accueillent, notamment les administrations autochtones et municipales. À l'exercice 2024-2025, OLG prévoit verser, à partir des produits tirés du jeu en établissement, environ 167 millions de dollars en contributions aux collectivités d'accueil et 88 millions de dollars en paiements à l'Ontario First Nations Limited Partnership (OFNLP) par le biais de l'entente de partage des produits tirés du jeu conclue avec la Société.

Outre le développement économique, un autre domaine d'intérêt majeur d'OLG et des exploitants des établissements de jeu traditionnel est l'offre d'un soutien solide en matière de JR afin de créer un environnement sûr et agréable pour tous les clients. Cela comprend la sensibilisation et l'aide qu'offre notre programme *Jouez sensé*, les options d'autoexclusion, la formation spécialisée du personnel et les campagnes de sensibilisation en matière de JR.

JEUX DE CASINO

L'Ontario compte actuellement 30 casinos exploités par des partenaires d'OLG, répartis en neuf regroupements géographiques. OLG collabore activement avec ses partenaires pour s'assurer que les casinos ont des occasions de croissance en Ontario. Cela comprend l'ouverture officielle du Great Canadian Casino Resort Toronto à la suite de son agrandissement, la récente cérémonie d'inauguration des travaux du Hard Rock Hotel & Casino à Ottawa, ainsi que de nombreux autres agrandissements et améliorations. Nous continuons de collaborer avec les exploitants de nos casinos afin d'actualiser les centres *Jouez sensé* du programme de JR, de simplifier nos processus communs et d'améliorer les efforts administratifs déployés dans plusieurs aspects des activités.

JEU DE BIENFAISANCE

OLG gère 37 centres de jeu de bienfaisance exploités par 14 fournisseurs de services en Ontario. Ces centres de jeu de bienfaisance offrent, dans 28 collectivités, le bingo sur papier traditionnel, le bingo électronique et des jeux de style armoire verticale inspirés des billets à languettes et du bingo électronique. OLG continue de collaborer avec ses fournisseurs de services selon les ententes d'exploitation existantes afin d'élaborer des stratégies qui accroissent l'engagement à l'égard des séances de bingo et des produits de bingo électronique. Les récentes initiatives sont notamment le lancement du programme de lutte contre le blanchiment d'argent lié au jeu de bienfaisance dans tous les centres de jeu de bienfaisance et le lancement d'un programme de fidélité dans certains centres.

Le jeu de bienfaisance continue d'être une source de financement essentielle pour plus de 2 400 organismes de bienfaisance locaux participant au programme de jeu de bienfaisance en Ontario. Dans le cadre de ce programme, les clubs philanthropiques versent couramment des dons à divers groupes et causes de bienfaisance dans leurs collectivités. Par conséquent, plus de 5 000 organismes de bienfaisance et sans but lucratif profitent directement du jeu de bienfaisance. De 2005 à septembre 2024, ces contributions ont totalisé plus de 575 millions de dollars, à lesquelles s'ajoute un montant de 68 millions de dollars versé aux municipalités d'accueil. Le programme est appuyé par plus de 25 000 bénévoles, en plus des employés, qui travaillent aux centres de jeu de bienfaisance pour soutenir des services communautaires essentiels. À l'exercice 2024-2025, OLG prévoit que le jeu de bienfaisance générera un PNRP de 36 millions de dollars, une avancée importante vers la rentabilité pour la Société et pour le secteur du jeu de bienfaisance.

COURSES DE CHEVAUX

OLG est déterminée à établir les bases nécessaires à un secteur des courses de chevaux stable et durable en Ontario. Grâce à l'accord de financement à long terme, OLG continue d'offrir une aide financière stratégique pour les bourses, l'exploitation des hippodromes et les programmes de sélection afin d'augmenter continuellement le nombre de chevaux. OLG collabore avec des intervenants externes sous l'égide d'Ontario Racing afin d'aider à accroître la clientèle du secteur pour en assurer la durabilité à long terme.

JEUX DE CASINO ET JEUX DE MISES SPORTIVES EN LIGNE

Notre secteur des jeux de casino et des jeux de mises sportives en ligne continue de connaître une croissance vigoureuse, et il devrait enregistrer des recettes record de 579 millions de dollars à l'exercice 2024-2025, pour atteindre 633 millions de dollars à l'exercice 2025-2026. OLG continue d'être un leader en termes de parts de marché en Ontario depuis le lancement du marché réglementé du jeu en ligne le 4 avril 2022. Pour gérer de façon raisonnable cette croissance, OLG met en œuvre son programme de JR en matière de jeu numérique, une priorité

stratégique figurant dans son plan triennal concernant le JR, afin d'offrir des ressources éducatives et du soutien aux joueurs de tous les jeux en ligne.

Depuis le lancement du marché réglementé du jeu en ligne, toutes les gammes de produits de notre secteur des jeux de casino et des jeux de mise sportive en ligne continuent de s'améliorer et de s'accroître, offrant aux Ontariens des produits et des expériences sur le Web et sur l'application. Cela comprend :

- le casino en ligne, qui offre aux clients des centaines de jeux de machines à sous et de jeux sur table en ligne, y compris des jeux sur table en direct avec croupier et des jeux télédiffusés;
- les mises sportives en ligne, qui offrent PROLINE+, où les clients peuvent placer diverses mises sur des milliers d'événements sportifs partout dans le monde, et PROPS, où les clients peuvent placer des mises concernant la survenance ou non-survenance d'un événement qui n'influe pas directement sur l'issue d'un match.

LA DURABILITÉ À OLG

OLG intègre la durabilité à tous les aspects de son travail. La durabilité à OLG est la manière dont nous faisons du bien à nos gens, nos collectivités et notre planète dans le cadre de nos activités. Cela nous aide à concrétiser notre raison d'être : contribuer à bâtir un meilleur Ontario.

Le plan de durabilité d'OLG s'harmonise avec la vision et la raison d'être globales de la Société et examine comment nous pouvons tirer profit de nos solides programmes en matière de responsabilité sociale de la Société, de nos pratiques de gouvernance rigoureuses et de nos initiatives environnementales existantes, et comment nous pouvons nous appuyer sur ceux-ci. Il s'agit d'une partie importante des efforts que nous déployons pour créer un modèle d'affaires durable qui appuie notre travail dans des domaines d'intérêt clés, y compris le JR et le renforcement de nos relations avec les communautés autochtones, ainsi que notre engagement à l'égard de l'équité, de la diversité et de l'inclusion.

JEU RESPONSABLE – PROGRAMME *JOUEZ SENSÉ*

OLG est déterminée à respecter les normes de JR les plus rigoureuses et elle continuera d'investir dans la santé des joueurs, sur laquelle repose sa réussite. Le programme de JR d'OLG est orienté par son plan pluriannuel concernant le jeu responsable.

OLG a accru son attention et ses investissements en ce qui a trait aux initiatives clés qui promeuvent la santé des joueurs et qui transmettent aux joueurs le bon message, au bon moment, en utilisant des canaux de communication efficaces. En voici des exemples : le lancement d'un centre *Jouez sensé* virtuel en partenariat avec le Conseil du jeu responsable et la poursuite de la modernisation des centres *Jouez sensé* traditionnels, qui offrent une vaste gamme de ressources et d'outils en matière de JR, l'amélioration du soutien ciblé et proactif pour les joueurs à risque élevé sur OLG.ca, l'élargissement des outils *Jouez sensé* offerts aux joueurs

dans les casinos et en ligne pour les aider à gérer leur jeu et l'élaboration de nouvelles campagnes de sensibilisation *Jouez sensé* ciblées pour parfaire les connaissances en matière de jeu et pour promouvoir de saines habitudes de jeu.

Le renforcement du programme de JR et de la responsabilité sociale d'OLG demeure une priorité clé; il s'appuie sur l'accroissement du soutien offert au personnel du jeu de bienfaisance par le biais de l'initiative de promotion du JR, sur l'actualisation de la formation d'OLG en matière de JR offerte à l'ensemble du personnel, y compris la formation spécialisée pour les employés en contact avec les joueurs et le cours de JR réservé aux détaillants de loterie, et sur l'obtention des principales certifications de JR de la World Lotteries Association et du Conseil du jeu responsable.

Pour améliorer constamment les efforts que nous déployons en matière de JR, nous évaluons régulièrement les éléments et initiatives du programme *Jouez sensé* pour en assurer l'efficacité, nous les comparons aux pratiques exemplaires actuelles et nous veillons à ce qu'ils respectent les normes législatives et réglementaires. Cela comprend la surveillance des progrès réalisés par rapport aux indicateurs de rendement clés, comme l'indice de santé des joueurs. Nous avons atteint la cible de l'indice de santé des joueurs de la Société depuis le début de l'exercice, et les indices de santé des joueurs des secteurs de la loterie et du jeu en établissement tendent vers l'atteinte ou le dépassement des cibles annuelles.

ENGAGEMENT À L'ÉGARD DES COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES

OLG se concentre sur l'établissement de relations solides et fructueuses avec les communautés autochtones en Ontario.

OLG verse 1,7 % de ses produits bruts annuels, tels qu'ils sont définis dans l'Entente de partage des recettes de jeux et de gestion financière, à l'Ontario First Nations (2008) Limited Partnership (OFNLP), qui les distribue ensuite à 132 Premières Nations en Ontario. À l'exercice 2024-2025, le paiement à l'OFNLP devrait s'élever à 170 millions de dollars. En outre, la Première Nation mississauga de l'île Scugog (MSIFN), qui accueille le Great Blue Heron Casino, et la Première Nation chippewa de Rama (RFN), qui accueille le Casino Rama, bénéficient directement du partage des produits d'exploitation et des paiements de location liés aux établissements — ainsi que du développement économique direct et indirect, y compris la création d'emplois.

Toutefois, nous savons que notre engagement ne doit pas se limiter à l'aide financière — et qu'il est essentiel à la réussite de nos activités de cultiver et renforcer nos relations avec les communautés autochtones.

OLG est déterminée à faire progresser les principes de vérité et de réconciliation. Nous continuons à avancer dans l'élaboration de la Stratégie de réconciliation, qui nous orientera dans l'établissement d'une relation bénéfique mutuelle avec les Premières Nations partenaires. La stratégie est une étape importante pour faciliter et faire progresser notre désir d'établir une relation fondée sur le respect avec les Premières Nations.

ÉQUITÉ, DIVERSITÉ ET INCLUSION

OLG est en voie de faire de l'équité, de la diversité et de l'inclusion un avantage commercial concurrentiel afin de pouvoir mieux comprendre ses clients et de favoriser un sentiment de bien-être et d'appartenance pour ses employés, tout en harmonisant les efforts qu'elle déploie en matière d'équité, de diversité et d'inclusion avec sa raison d'être, qui est de contribuer à bâtir un meilleur Ontario. Notre stratégie quinquennale en la matière (de l'exercice 2024-2025 à l'exercice 2029-2030) s'appuie sur l'importance de créer une culture interne de la réussite tout en veillant à ce qu'OLG soit positionnée pour être un chef de file quant à la célébration de nos différences, à la promotion du changement et à la direction à l'aide d'informations axées sur des données.

La stratégie en matière d'équité, de diversité et d'inclusion compte quatre piliers stratégiques :

Les gens et les processus. Veiller à continuer à créer des pratiques inclusives et équitables par l'entremise de politiques et de programmes réfléchis.

Le bien-être. Habilitier nos employés grâce à des milieux de travail sûrs sur le plan psychologique et à des solutions de bien-être qui promeuvent la confiance et l'appartenance au lieu de travail.

Les joueurs et les fournisseurs. Appuyer l'engagement continu de nos joueurs à comprendre la diversité de notre part de marché et les besoins uniques de nos joueurs. Ce pilier cherche aussi à élargir les pratiques inclusives en matière d'approvisionnement pour donner des possibilités économiques aux entreprises appartenant à des Autochtones, à des membres des communautés LGBTQ2+, à des Noirs et à des femmes.

Engagement communautaire. Trouver de nouvelles possibilités de favoriser les partenariats fructueux pour faire progresser notre engagement à l'égard des groupes recherchant l'équité.

Prendre soin de l'Ontario est au cœur de ce que fait OLG. Nous avons fait nos preuves en ce qui a trait à donner en retour à la province, nous sommes un chef de file en matière de jeu responsable et nous créons des espaces accueillants et inclusifs pour nos employés et nos partenaires.

CE QUI NOUS AFFECTE

OLG surveille les facteurs externes et internes qui peuvent influencer sur ses activités pour s'assurer de demeurer souple, réactive et en harmonie avec ses buts. Ces facteurs nous aident à trouver des occasions, à atténuer les risques et à optimiser les résultats dans tous les aspects de nos activités.

FACTEURS INTERNES

Les éléments de l'environnement interne en pleine évolution d'OLG qui influencent nos activités et notre culture sont considérés comme des facteurs importants contribuant à l'atteinte de nos buts annuels et à long terme.

Les informations tirées des enquêtes menées auprès des clients, des partenaires et des employés, des examens des programmes, des résultats des audits et des évaluations des risques sont intégrées chaque année dans notre orientation stratégique. Ces indicateurs clés nous aident à déterminer les forces sur lesquelles nous appuyer et les risques et les possibilités à aborder dans nos objectifs et nos plans stratégiques.

Nous surveillons régulièrement les facteurs internes ci-dessous et nous les adaptons continuellement afin de permettre la bonne exécution des initiatives stratégiques et des activités courantes.

- La conception organisationnelle, la rémunération, la rétribution globale et les conditions physiques du travail afin de gérer la capacité interne et d'améliorer l'efficacité opérationnelle.
- Les compétences, les capacités et les connaissances des employés.
- Les technologies nécessaires pour que les systèmes dorsaux demeurent à jour, fiables et sûrs.
- Les nouvelles capacités de saisir les occasions d'intégration de systèmes destinés aux clients et d'adoption de technologies émergentes, comme l'intelligence artificielle (IA) et l'automatisation.
- Les résultats des enquêtes régulières concernant la mobilisation des employés, la santé de la marque, la participation des joueurs, la satisfaction des clients et les interactions avec les fournisseurs de services.
- L'évaluation de la culture de risques organisationnels et des possibilités afin de continuer d'appuyer la prise de risques raisonnable et réfléchie.
- Les améliorations recommandées à la suite des examens internes et externes des principaux programmes de gestion des risques, y compris les programmes de lutte contre le blanchiment d'argent, de JR et de cybersécurité.

En tirant profit des processus et des programmes que nous avons mis en place pour surveiller notre environnement interne et des enseignements tirés des apprentissages, et en mettant en œuvre les tactiques définies dans notre orientation stratégique pour l'exercice 2025-2026, nous sommes confiants qu'OLG demeurera concurrentielle, efficace et réactive face aux demandes du marché et aux attentes des clients.

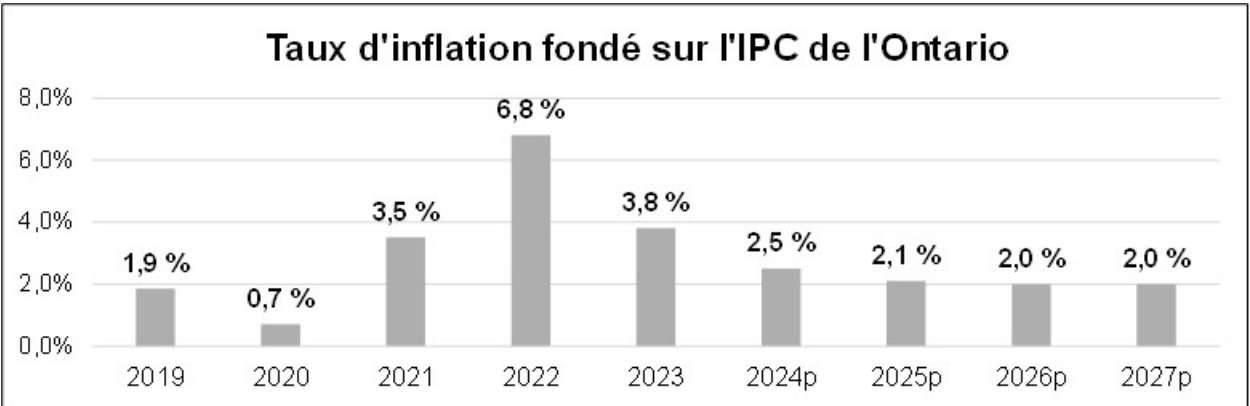
FACTEURS EXTERNES

OLG surveille étroitement l’environnement réglementaire, la concurrence sur le marché, les avancées technologiques et les tendances sociales et culturelles pour s’assurer de mener ses activités de manière efficace et responsable. En outre, nous observons les indicateurs économiques de l’Ontario, notamment les taux d’inflation, la confiance des consommateurs et les dépenses récréatives, puisque l’évolution de l’inflation et du coût de la vie peut influencer sur les habitudes des consommateurs en matière de dépenses.

OLG continuera de surveiller la récente escalade des tensions géopolitiques et des incertitudes économiques concernant une éventuelle guerre commerciale, qui peut poser un risque pour ses projections financières.

INFLATION ET CONFIANCE DES CONSOMMATEURS

Bien que l’inflation fondée sur l’indice des prix à la consommation (IPC) ait considérablement diminué depuis qu’elle a atteint le sommet de 6,8 % à la mi-2022 et qu’elle ait reculé à 2,5 % en 2024, le coût de la vie et la hausse des taux d’intérêt continuent d’être au premier plan des préoccupations des gens.

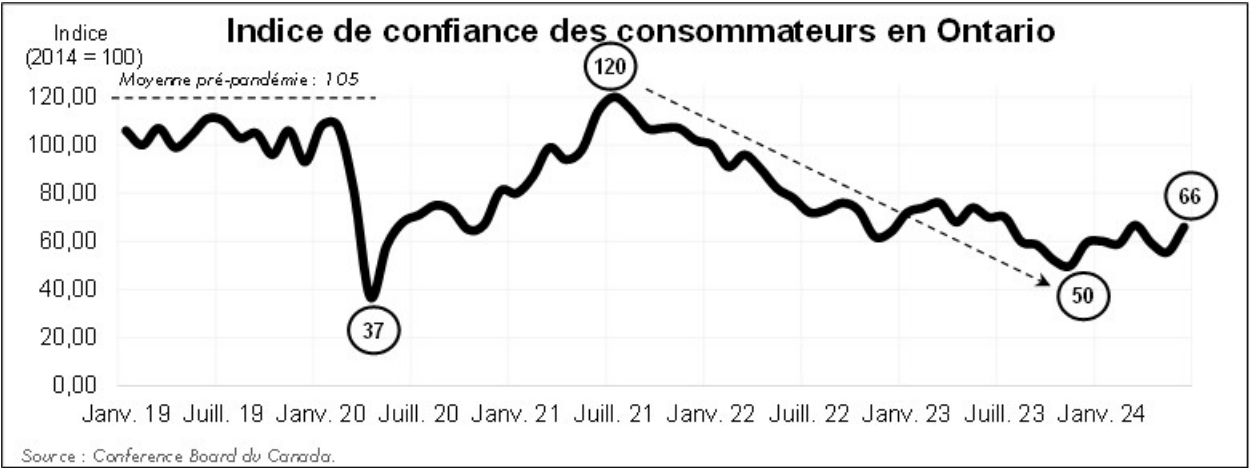


Source : Énoncé économique de l’automne du ministre des Finances (novembre 2024).

Données du graphique : Taux d’inflation fondé sur l’IPC de l’Ontario

	2019	2020	2021	2022	2023	2024p	2025p	2026p	2027p
Taux d'inflation fondé sur l'IPC de l'Ontario	1,9 %	0,7 %	3,5 %	6,8 %	3,8 %	2,5 %	2,1 %	2,0 %	2,0 %

Depuis 2021, l'indice de confiance des consommateurs a diminué, en partie à cause de la montée rapide des taux d'intérêt : la confiance a reculé à 50 points en juillet 2023. En date de juin 2024, la confiance demeure faible, bien qu'il y ait des signes de reprise progressive.



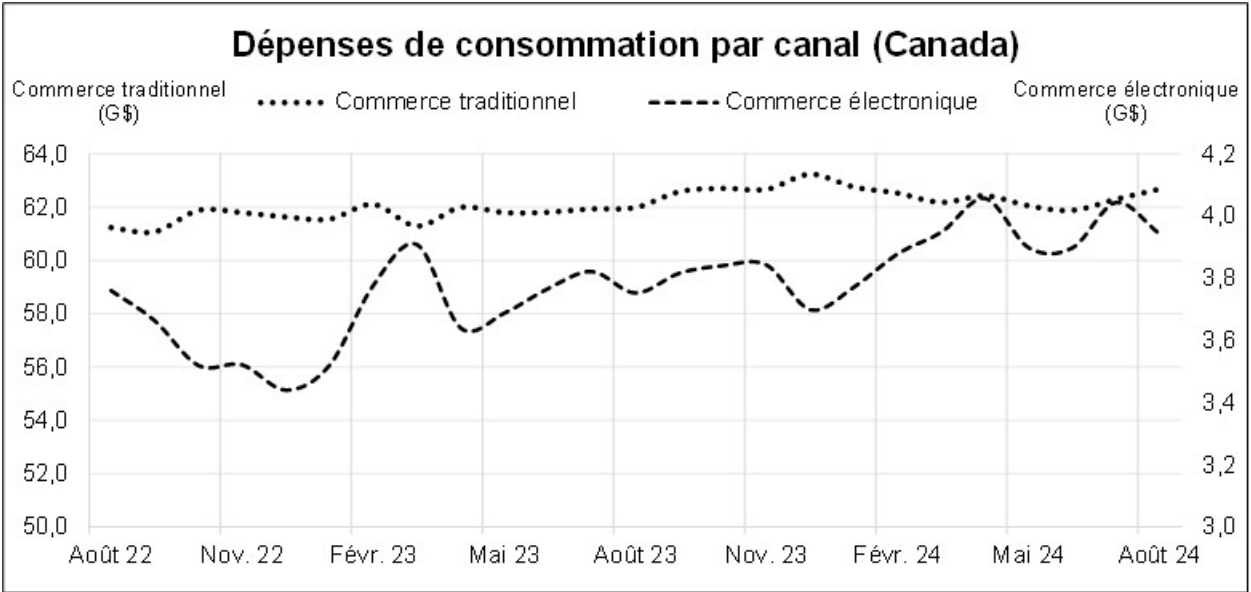
Source : Données du Conference Board du Canada, juin 2024.

Données du graphique : Indice de confiance des consommateurs en Ontario

	Févr. 2020	Mars 2020	Juill. 2021	Nov. 2023	Juill. 2024
Indice de confiance des consommateurs en Ontario	105	37	120	50	66

L'indice est présenté sous forme de nombre, « 100 » représentant un niveau de confiance de base. Un indice supérieur à 100 indique que les consommateurs sont plus confiants à l'égard de l'économie qu'ils ne l'étaient au moment de l'enquête de référence, tandis qu'un indice inférieur à 100 indique une confiance plus faible.

Les dépenses de consommation dans les magasins traditionnels suivent une tendance différente de celle des ventes en ligne. Depuis août 2022, les dépenses dans les magasins traditionnels demeurent stables alors que les ventes en ligne augmentent. OLG suit l'évolution des tendances des dépenses de consommation pour adapter plus efficacement ses produits et ses expériences en fonction des besoins des clients. Puisque l'évolution des ventes en ligne reste stable, nous continuons de faire évoluer notre stratégie afin de nous assurer que les produits et les expériences sont offerts à la fois dans les canaux traditionnels et non traditionnels.



Source : Données de Statistique Canada, août 2024 (tableau 20-10-0056-01).

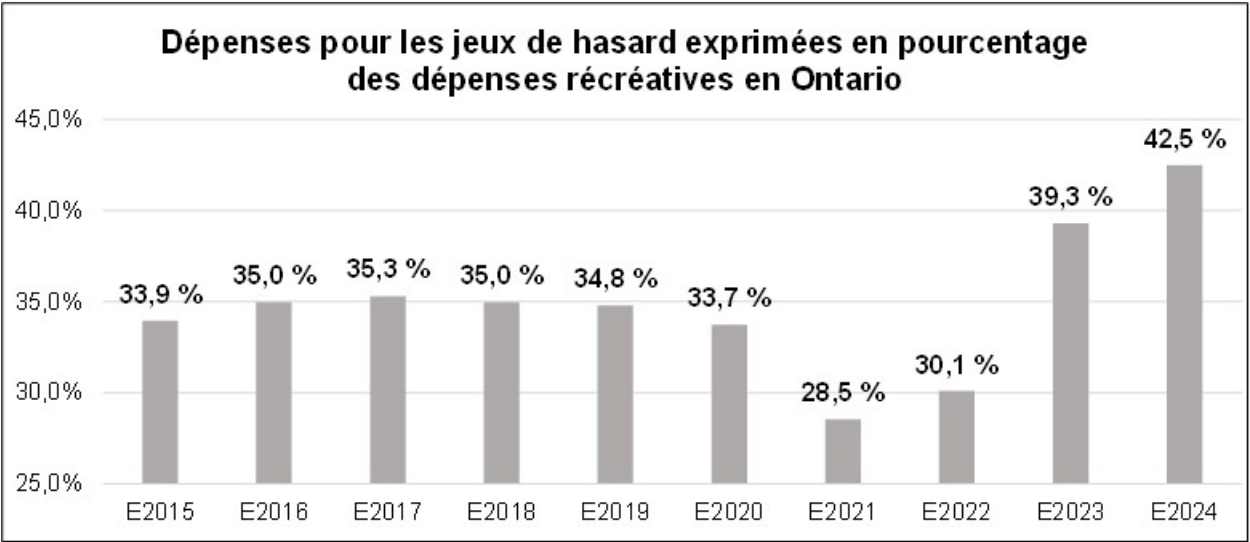
Données du graphique : Dépenses de consommation par canal (en milliards de dollars)

	Août 2022	Nov. 2022	Févr. 2023	Mai 2023	Août 2023	Nov. 2023	Févr. 2024	Mai 2024	Août 2024
Commerce traditionnel	61,2 \$	61,8 \$	62,1 \$	61,8 \$	62,0 \$	62,7 \$	62,5 \$	62,1 \$	62,7 \$
Commerce électronique	3,8 \$	3,5 \$	3,6 \$	3,7 \$	3,8 \$	3,8 \$	3,9 \$	3,9 \$	3,9 \$

DÉPENSES RÉCRÉATIVES

Au cours de la dernière décennie, OLG et les loteries de bienfaisance ont représenté un pourcentage constant des dépenses récréatives en Ontario. L'exercice 2022-2023 a été marqué par l'ouverture du marché légal des jeux en ligne, d'où une augmentation importante des dépenses récréatives en jeux de hasard. À l'exercice 2023-2024, ce pourcentage a continué de croître à un rythme un peu plus rapide que dans le reste du Canada.

À l'exercice 2023-2024, les jeux de hasard exprimés en pourcentage des dépenses récréatives en Ontario se sont établis à 42,5 %, ce qui représente une hausse de 8,1 % par rapport à l'exercice 2022-2023 et est supérieur à la moyenne mobile sur 10 ans de 34,8 %. L'augmentation des dépenses en jeux de hasard en Ontario est attribuable en partie à l'ouverture du marché des jeux en ligne de l'Ontario à l'exercice 2021-2022. Ce paramètre continue d'être surveillé pour savoir si ce niveau se maintiendra ou se normalisera par rapport à ce qui se passe sur le marché pancanadien.



Source : Données de Statistique Canada, 2024 (tableau 36-10-0225-01).

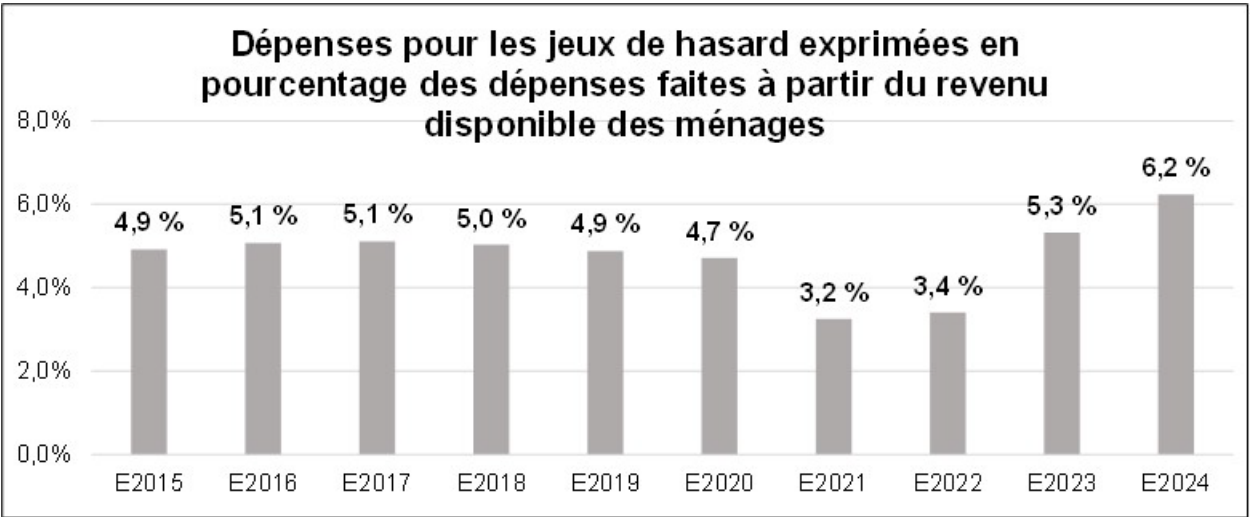
Données du graphique : Dépenses pour les jeux de hasard exprimées en pourcentage des dépenses récréatives en Ontario

	E2015	E2016	E2017	E2018	E2019	E2020	E2021	E2022	E2023	E2024
Dépenses pour les jeux de hasard exprimées en pourcentage des dépenses récréatives en Ontario	33,9 %	35,0 %	35,3 %	35,0 %	34,8 %	33,7 %	28,5 %	30,1 %	39,3 %	42,5 %

DÉPENSES DES MÉNAGES

De l'exercice 2014-2015 à l'exercice 2023-2024, OLG et les loteries de bienfaisance ont représenté, en moyenne, 4,8 % des dépenses des ménages ontariens faites à partir de leur revenu disponible. Après avoir enregistré un creux pendant la pandémie, ce taux a remonté au-dessus de son niveau pré-pandémie.

La surveillance du pourcentage des dépenses en jeux de hasard des ménages ontariens faites à partir de leur revenu disponible est un facteur clé dont doit tenir compte OLG, puisqu'il lui permet de mieux comprendre les tendances générales en ce qui a trait à la confiance et au sentiment des consommateurs à l'égard de ses produits et de ses expériences.



Source : Données de Statistique Canada, 2024 (tableau 36-10-0225-01).

Données du graphique : Dépenses pour les jeux de hasard exprimées en pourcentage des dépenses faites à partir du revenu disponible des ménages ontariens

	E2015	E2016	E2017	E2018	E2019	E2020	E2021	E2022	E2023	E2024
Dépenses pour les jeux de hasard exprimées en pourcentage des dépenses faites à partir du revenu disponible des ménages ontariens	4,9 %	5,1 %	5,1 %	5,0 %	4,9 %	4,7 %	3,2 %	3,4 %	5,3 %	6,2 %

MARCHÉ DES JEUX DE CASINO ET DES JEUX DE MISES SPORTIVES EN LIGNE DE L'ONTARIO

Jeux en ligne Ontario (iGO) a collaboré avec le gouvernement de l'Ontario et la CAJO pour établir un nouveau marché du jeu en ligne offrant des mises sur les jeux de casino et les jeux de mises sportives en ligne. L'Ontario compte actuellement 83 sites Web de jeu gérés par 51 exploitants. Depuis sa première année, le marché du jeu numérique de l'Ontario géré par iGO est devenu de plus en plus concurrentiel et devrait générer des produits bruts tirés du jeu de plus de 3 milliards de dollars à l'exercice 2024-2025². En comparaison, le marché des jeux de casino traditionnel devrait générer des produits bruts tirés du jeu d'environ 3,9 milliards de dollars au cours du même exercice.

² Estimation provenant des rapports trimestriels sur le rendement du marché de l'exercice 2024-2025 de Jeux en ligne Ontario jusqu'au 30 septembre 2024, à laquelle s'ajoute la croissance prévue jusqu'au 31 mars 2025.

NOTRE ORIENTATION STRATÉGIQUE

RÉALISER NOTRE MANDAT

OLG a comme seul actionnaire le gouvernement de l'Ontario. Elle en relève par le biais du ministre du Tourisme, de la Culture et des Jeux, qui oriente la Société par l'entremise de son conseil d'administration et en établit les priorités spécifiques.

Notre engagement à réaliser notre mandat concorde encore fermement avec les objectifs généraux du gouvernement provincial. À titre d'organisme générateur de produits d'exploitation, nous devons contribuer à la saine situation budgétaire de l'Ontario et nous assurer d'offrir, de façon responsable, des services publics de grande qualité. Nous collaborons activement avec le ministère et les intervenants gouvernementaux en vue d'harmoniser nos initiatives avec les directives et les objectifs stratégiques provinciaux.

À l'exercice 2025-2026, OLG continuera sa trajectoire en matière d'efficacité opérationnelle et de croissance responsable, tout en intégrant les principes d'innovation, de durabilité et d'imputabilité au cœur de sa stratégie commerciale. Notre approche mettra l'accent sur plusieurs domaines clés afin de nous assurer de respecter nos objectifs opérationnels et les priorités gouvernementales, comme l'amélioration de l'expérience client, le maintien de la conformité, le soutien de l'économie de l'Ontario et la gestion des risques, y compris ceux qui sont liés à l'intelligence artificielle (IA).

NOTRE STRATÉGIE « ON JOUE »

Pour l'exercice 2025-2026, nous continuons de mettre l'accent sur les aspirations et les priorités stratégiques qui nous aideront à réaliser notre plan d'affaires, notamment les initiatives inter-organisations axées sur l'amélioration des opérations internes d'OLG. Conformément à la lettre de mandat de l'exercice 2025-2026 reçue du ministre du Tourisme, de la Culture et des Jeux, OLG s'emploie à faire progresser un nouveau plan stratégique qui souligne la compétitivité du marché, l'efficacité opérationnelle et la croissance commerciale responsable. OLG continue de collaborer avec le ministre du Tourisme, de la Culture et des Jeux sur l'élaboration de sa stratégie à long terme afin de s'assurer de respecter les priorités provinciales, de promouvoir les solutions novatrices et de générer des produits d'exploitation durables.

Les trois aspirations qui continuent d'appuyer notre capacité à être un chef de file du divertissement par le jeu en Ontario sont les suivantes :

1. **Chef de file du marché du jeu entièrement axé sur le client au Canada et doté d'une plateforme de divertissement numérique admirée dans le monde.** Marque dominante à canaux multiples et centre d'excellence de l'innovation en matière de produits et de technologies.

2. **Meilleur employeur et culture gagnante.** Main-d'œuvre souple, sympathique, responsable et axée sur les résultats ayant un esprit compétitif et une capacité à attirer et à maintenir en poste les meilleurs talents.
3. **Partenaire exemplaire reconnu pour sa création de valeur.** Une feuille de route impeccable nous distingue auprès de notre actionnaire, de nos intervenants et de nos partenaires commerciaux.

Grâce au soutien du ministère du Tourisme, de la Culture et des Jeux, OLG continuera de s'appuyer sur son plan stratégique actuel pour parvenir à une croissance commerciale responsable et novatrice et pour veiller à l'harmonisation continue avec l'orientation stratégique et les priorités du gouvernement. Les priorités stratégiques ci-dessous nous permettront d'exécuter notre mandat et de réaliser nos aspirations pour l'exercice 2025-2026.

1. Établir une culture agréable, inclusive et axée sur les résultats.
2. Stimuler la croissance en promouvant une **forte mobilisation des clients** par le biais d'une expérience agréable et intégrée qui optimise la valeur et favorise la fidélisation, en améliorant l'**accessibilité de la loterie** grâce à des innovations aux points de vente et à des améliorations pour les joueurs et en déployant une **offre de produits numériques qui interpelle**.
3. Optimiser nos **partenariats dans les établissements de jeu traditionnel** et trouver de nouvelles occasions de croissance.
4. Veiller à ce que nos **opérations internes permettent l'exécution efficace et réussie** de nos priorités stratégiques et de nos objectifs organisationnels.

OLG est déterminée à faire progresser son orientation stratégique en s'appuyant sur les réalisations antérieures et en s'harmonisant avec les intérêts des intervenants et l'évolution du paysage du jeu de l'Ontario. En tirant profit des technologies et en favorisant les partenariats solides, nous visons à créer une organisation durable et résiliente qui apporte de la valeur à tous les intervenants. Cette orientation stratégique appuie le mandat d'OLG qui consiste à contribuer à la saine situation budgétaire de la province, tout en respectant des normes de service et d'imputabilité élevées.

NOS PRIORITÉS STRATÉGIQUES – EXERCICE 2025-2026

PRIORITÉ STRATÉGIQUE N° 1

Pour assurer la réussite et la durabilité à long terme, OLG doit continuer de créer une expérience employé qui habilite et encourage les employés d'OLG à faire progresser le rendement, à promouvoir l'innovation, à bâtir les relations avec la clientèle, à façonner la culture et à permettre la croissance. Pour établir une mobilisation devenant un avantage concurrentiel et apportant de la valeur pour l'Ontario, nous devons nous assurer que nos employés se sentent appréciés, vus, entendus et encouragés et qu'ils ont la possibilité de s'épanouir et de se perfectionner.

Nous avons fait des progrès considérables pour encourager la mobilisation, l'inclusion et les résultats en vue d'**établir une culture agréable, inclusive et axée sur les résultats** qui valorise et appuie tous les employés, ce qui favorise l'épanouissement professionnel et habilite notre main-d'œuvre à atteindre les buts stratégiques d'OLG.

Voici certaines réalisations :

- nous avons obtenu une note de mobilisation des employés de 81 % en maintenant un engagement fort dans toutes les divisions;
- nous occupons le 69^e rang sur 200 entreprises de la liste 2024 des meilleurs employeurs en matière de diversité de Forbes – pour la deuxième année consécutive;
- nous avons lancé le plan stratégique triennal en matière d'équité, de diversité et d'inclusion, ce qui a fait augmenter notre note concernant l'inclusion à 73 %, fait progresser les initiatives liées à la formation sur la sécurité psychologique à l'intention des dirigeants et de tous les employés, favorisé la communication ouverte et la confiance et mené à l'amélioration des résultats et du bien-être des équipes;
- nous avons mis à l'essai une approche actualisée de gestion des résultats en intégrant le leadership centré sur la personne, en promouvant la rétroaction continue et les vérifications individuelles et en augmentant les points de contact officiels entre les dirigeants et les employés;
- nous avons favorisé un environnement de prise de risques mesurés, chaque division déterminant les principales priorités en matière de culture de risques, ce qui améliore la confiance à l'égard des décisions entre les équipes;
- nous avons lancé l'Académie du numérique d'OLG, qui a perfectionné les compétences de 77 employés et les a certifiés;
- nous avons appuyé le perfectionnement professionnel des employés en promouvant les occasions internes et en lançant le centre des carrières interne d'OLG afin de fournir aux employés de la Société les compétences et les ressources dont ils ont besoin pour l'étape suivante de leur parcours professionnel.

Pour nous, il demeure prioritaire de continuer à nous appuyer sur ces réalisations et à définir les éléments futurs d'une vision intégrée pour faire avancer l'organisation. Certaines des tactiques clés pour l'exercice 2025-2026 sont notamment les suivantes :

- habiliter les employés à faire avancer leur carrière tout en appuyant les domaines prioritaires, notamment la mise à l'essai d'un marché des compétences pour les employés d'OLG;
- exécuter les principaux domaines d'intérêt de la stratégie en matière d'équité, de diversité et d'inclusion, y compris un nouveau programme de stages/rotation à l'intention des Autochtones à l'appui de l'approche globale d'OLG à l'égard de la durabilité, et actualiser les méthodes de recrutement qui profitent aux collectivités locales;

- mettre en œuvre un nouveau processus de rétroaction sur les résultats déployé progressivement au sein de l'organisation et tirer profit des apprentissages à la suite du projet pilote;
- améliorer le centre des carrières afin de favoriser le perfectionnement professionnel et la mobilité des employés;
- continuer de mettre en œuvre des programmes de renforcement des talents (comme le perfectionnement des employés et des dirigeants, l'intégration, la planification de la relève et le mentorat dans le cadre des efforts que nous déployons en matière d'engagement et de maintien en poste) et tirer profit de la collaboration interfonctionnelle et des nouvelles façons de travailler pour obtenir des résultats commerciaux;
- lancer une nouvelle plateforme pour faire entendre la voix des employés, produire des informations utiles et faciliter le dialogue bidirectionnel entre les employés et les dirigeants;
- continuer d'harmoniser les dispositions relatives au retour au bureau avec celles qui sont suivies par la fonction publique de l'Ontario et offrir une certaine flexibilité aux employés tout en renforçant la collaboration et l'innovation;
- lancer des outils et des formations qui habiliteront les employés à innover et à chercher de nouvelles occasions et des gains d'efficacité tout en gérant les risques de façon responsable.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE N° 2

En plus d'appuyer nos employés, il est aussi prioritaire de comprendre et de défendre nos clients. À l'exercice 2025-2026, OLG commence à adopter une approche intégrée à l'égard de la mobilisation numérique, de la croissance du secteur de la loterie et de l'innovation axée sur les clients. En améliorant les points de contact numériques et en élargissant la portée des expériences de la loterie, OLG vise à rendre son offre plus accessible et plus personnalisée. Notre engagement à l'égard d'un parcours client sans heurts, en personne et sur les plateformes en ligne, vise à renforcer la mobilisation, à conserver les joueurs fidèles et à attirer de nouveaux publics. Ces initiatives reflètent l'ambition d'OLG d'offrir du divertissement responsable sans pareil en Ontario, en optimisant la valeur pour ses clients et leur satisfaction. Dans la section ci-dessous, nous nous pencherons sur trois domaines d'intérêt clés : l'amélioration de l'offre de produits numériques, l'élargissement de l'accès à la loterie et le renforcement de la mobilisation des clients.

Stimuler la croissance de la part de marché du jeu numérique et accélérer la mise en marché en acquérant et en intégrant, de façon responsable, des clients du jeu numérique et en déployant une offre de produits numériques qui fait écho à l'évolution de leurs préférences.

Depuis l'ouverture du marché du jeu en ligne en Ontario, OLG a conservé une part de marché importante en misant sur sa proposition de marque digne de confiance et en continuant de peaufiner ses produits numériques de sport, de casino et de loterie. Le déploiement d'une offre de produits mobilisatrice, la recherche d'occasions multiproduits/multicanaux dans les secteurs

de la loterie et du jeu en établissement et l'établissement de partenariats novateurs accéléreront notre croissance. Pour soutenir nos efforts de croissance, nous continuons de faire progresser nos capacités numériques et nos responsabilités quant à la conservation d'une clientèle de joueurs sûre et saine en tirant profit des tactiques de jeu responsable, qui continuent de faire partie intégrante de la manière dont nous concentrons les efforts que nous déployons pour acquérir des clients.

OLG a continué d'améliorer et d'accroître son secteur du jeu numérique depuis l'ouverture du marché du jeu en ligne en Ontario. Voici certaines de nos réalisations importantes :

- nous avons établi des centres *Jouez sensé* virtuels pour fournir aux clients des outils et des ressources afin de conserver une saine clientèle de joueurs;
- nous avons peaufiné le modèle de laboratoires d'application souples afin de renforcer les premières phases du cycle de développement favorisant la mise en marché et la compétitivité (par exemple en simplifiant les processus, ce qui a permis de faire passer de quatre à six par semaine le nombre de lancements de jeux de casino en ligne);
- nous avons activé le paiement direct et les paiements par virement INTERAC, simplifiant ainsi l'intégration des clients et améliorant les processus de paiement, ce qui a contribué à la fluidité des transactions et à l'accélération de l'intégration des nouveaux joueurs;
- nous avons franchi de nombreuses étapes déterminantes relativement aux produits numériques afin de diversifier le portefeuille du jeu numérique d'OLG et d'attirer un vaste public;
- nous avons lancé le jeu en groupe relativement au portefeuille de la loterie en ligne et créé des jeux de loterie à gain instantané et des jeux de loterie régionaux;
- nous avons été un des premiers marchés à offrir les jeux de casino de l'Asie du Sud;
- nous avons lancé les premières offres d'affiliation du jeu en établissement et le premier laboratoire de recherche, de développement et d'innovation (RDI);
- nous avons mis en œuvre un nouvel agent conversationnel pour le service à la clientèle, améliorant ainsi la satisfaction des clients en répondant plus efficacement aux demandes de renseignements des utilisateurs;
- nous avons lancé les combos même match et les crédits de mises dans la catégorie des mises sportives en ligne.

À l'exercice 2025-2026, OLG continuera de se concentrer sur la progression des objectifs numériques ci-dessous afin de demeurer concurrentielle sur le marché ontarien et de s'adapter aux préférences et aux besoins diversifiés de ses clients du jeu numérique. Nous renforcerons les efforts que nous déployons pour joindre un public plus vaste en élargissant l'offre de produits numériques et pour lui faire vivre une expérience agréable et inclusive qui accorde la priorité à l'interaction avec les clients et à leur satisfaction. Notre approche accordera la priorité à l'innovation axée sur les clients et augmentera l'accessibilité afin de s'adapter à l'évolution des attentes des joueurs et de favoriser le renforcement des liens communautaires. Les principales initiatives sont les suivantes :

- évoluer stratégiquement vers un programme axé sur l'application mobile afin d'améliorer l'expérience sur l'application d'OLG et de rencontrer les clients là où ils se trouvent;
- continuer d'augmenter le rythme de développement de l'application afin d'accélérer la mise en marché de nouveaux produits et d'expériences novatrices;
- accorder la priorité aux expériences personnalisées en ce qui a trait aux produits et aux plateformes numériques;
- favoriser l'innovation avec les partenaires afin d'améliorer le portefeuille de produits numériques et soutenir les possibilités d'intégration à notre secteur de la loterie en vue d'offrir des expériences de jeu améliorées et pertinentes pour nos clients;
- continuer d'élargir l'offre de mises sportives en ligne par l'entremise du développement de produits et améliorer les expériences et la fonctionnalité afin d'atteindre la parité d'accès au marché.

Éliminer les obstacles à l'élargissement responsable de la distribution des jeux de loterie et en tirer profit en tant qu'avantage concurrentiel en améliorant notre présence et nos produits dans le secteur de la loterie.

Depuis 2021, OLG observe des changements dans les habitudes de consommation et dans le paysage des détaillants. Afin de continuer d'enregistrer des produits d'exploitation élevés, nous avons sans cesse adapté nos produits en prenant des mesures importantes, notamment :

- la réalisation de ventes record de jeux INSTANT et de jeux Sports, ce qui renforce les flux de revenus et améliore l'engagement des joueurs;
- le lancement d'un nouveau produit sportif PROLINE comprenant davantage de types de mises, d'événements et de cotes dynamiques, ce qui améliore considérablement les options de mises des joueurs et accroît la part de marché;
- le lancement de plus de 2 000 terminaux en libre-service en Ontario, ce qui améliore l'accessibilité pour les joueurs et appuie la croissance des ventes;
- le déploiement de gros lots record de Lotto Max et le lancement de concours publicitaires et de jeux Grattez, regardez et gagnez.

OLG continuera d'accorder la priorité à la recherche de nouvelles façons d'adapter ses produits de loterie à l'évolution des préférences des consommateurs et du paysage des détaillants. Nous tenterons de continuer d'accroître notre présence dans le secteur de la loterie par les moyens suivants :

- en étendant la distribution des jeux de loterie à l'aide d'options mobiles et des terminaux en libre-service existants;
- en misant sur nos capacités numériques pour améliorer les expériences et la portée du secteur de la loterie;
- en lançant des expériences et des produits novateurs dans le secteur de la loterie qui attirent à la fois les clients fidèles et un nouveau public;

- en conservant notre clientèle de joueurs de loterie grâce à l'optimisation de l'offre de produits de loterie de base;
- en desservant un plus grand public dans le secteur de la loterie grâce au marketing en insistant sur les narratifs de gains et en tirant profit de la marque maîtresse d'OLG.

Être entièrement axés sur la compréhension de nos clients et sur la santé des joueurs et devenir un partenaire exceptionnel pour nos intervenants afin d'améliorer notre capacité à les conserver, d'accroître le jeu croisé et d'offrir l'expérience client qui contribue à la croissance durable des produits d'exploitation.

Dans tous les secteurs d'activité, OLG a accordé la priorité à la santé des joueurs et au client. Nous avons non seulement fait évoluer nos produits et nos méthodes de travail afin de répondre à la demande des clients, mais nous nous sommes aussi assurés que notre engagement à l'égard du jeu responsable est un élément essentiel de notre marque axée sur des principes et que la santé des joueurs est au cœur de tout ce que nous faisons pour appuyer la population et les collectivités de l'Ontario. Nous avons considérablement amélioré notre compréhension de nos clients et nous continuons d'être un chef de file en matière de jeu responsable.

Voici certaines de nos réalisations :

- nous avons élargi notre programme de jeu responsable en fournissant, au besoin, des ressources et du soutien aux joueurs dans tous les secteurs d'activité;
- nous avons amélioré le Centre de soutien aux joueurs en réduisant le temps d'attente pour les demandes de renseignements des clients et en simplifiant la résolution des problèmes, ce qui a fait augmenter le taux de satisfaction des clients;
- nous avons étendu l'intégration de solutions de portefeuille numérique à toutes nos plateformes, offrant ainsi une expérience de paiement fluide qui a permis de réduire le temps de traitement des transactions et d'améliorer la satisfaction globale des clients;
- nous avons élaboré un plan de gestion et d'analyse des données d'entreprise afin de faire évoluer nos principales capacités et d'atténuer les risques connexes.

Pour OLG, il importe non seulement de comprendre ses clients dans ses secteurs d'activité, mais aussi de tirer profit de ces informations pour éclairer ses décisions d'affaires et pour exploiter les occasions pour les clients à l'échelle de la Société. À l'exercice 2025-2026, nous continuerons d'exécuter les éléments ci-dessous de notre priorité stratégique axée sur les clients; plus particulièrement :

- nous exécuterons des stratégies orientées vers les joueurs futurs en fonction de la recherche et de l'analyse des expériences qu'ils souhaitent et de leurs préférences;
- nous créerons des expériences multicanaux fluides et adaptées au numérique pour les clients et promouvrons le jeu multicanal dans tous les secteurs d'activité;
- nous créerons des expériences personnalisées par le biais de notre connaissance et de notre compréhension de nos clients, grâce au lancement d'une plateforme Données du client;

- nous appuierons les initiatives en matière de santé des joueurs, de lutte contre le blanchiment d'argent et de cybersécurité qui protègent nos joueurs et nos partenaires;
- nous collaborerons avec les organismes provinciaux partenaires pour mettre de l'avant la santé des joueurs et pour assurer une approche coordonnée à l'égard des mesures liées au jeu responsable, à la solution centralisée en matière d'autoexclusion et à la lutte contre le blanchiment d'argent;
- nous renforcerons la culture interne de responsabilité sociale d'OLG afin d'offrir le jeu responsable dans le service à la clientèle.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE N° 3

Parallèlement aux produits et aux services qu'OLG offre directement dans le secteur des jeux et de la loterie en ligne, nous avons établi des partenariats stratégiques avec des fournisseurs de services de jeu en établissement afin d'améliorer l'expérience de jeu des clients dans les collectivités locales. Les investissements dans les immobilisations et les options de divertissement découlant de ces collaborations ont rehaussé l'expérience en matière de jeu de bienfaisance, de courses de chevaux et de jeux de casino en Ontario. Dans l'avenir, le renforcement de nos partenariats avec les fournisseurs de services, les intervenants et le gouvernement demeure une priorité majeure pour OLG.

Optimiser nos partenariats dans le secteur du jeu en établissement et trouver de nouvelles occasions de croissance en explorant les façons d'élargir l'offre de produits de casino, en tirant le maximum des regroupements de zones de jeu en établissement et en s'intégrant sans heurts avec le nouveau ministère.

Depuis le lancement de la stratégie « ON joue », OLG collabore avec les fournisseurs de services et les intervenants des secteurs des casinos, des jeux de bienfaisance et des courses de chevaux afin de trouver des occasions d'accroître le marché du jeu en Ontario. Voici certains exemples récents :

- l'ouverture officielle du Great Canadian Casino Resort Toronto (juin 2023), de nouveaux casinos à Pickering (juillet 2021), à North Bay (mars 2022) et à Wasaga Beach (novembre 2022) et de la Scène OLG à Fallsview Casino (octobre 2022), qui compte 5 000 sièges;
- la transmission des documents de la demande de propositions (DDP) aux proposants présélectionnés pour soumissionner sur le casino à Windsor, actuellement Caesars Windsor (novembre 2024);
- le lancement du projet d'investissement de 350 millions de dollars de Hard Rock International, un des plus grands aménagements privés actuellement à Ottawa (ouverture prévue au printemps 2025);
- l'élargissement de l'offre de mises sportives dans plusieurs casinos, y compris le lancement du répertoire de mises sportives Fallsview (octobre 2023), ce qui améliore le taux de satisfaction des clients et permet de joindre un plus large public;
- le lancement de nouvelles offres d'affiliation avec des exploitants clés d'établissements de jeu traditionnel, notamment Great Canadian Entertainment and Gateway Casinos &

Entertainment Limited, ce qui favorise le renforcement de l'engagement des joueurs entre le jeu numérique et le jeu en établissement et stimule les produits d'exploitation;

- la collaboration avec les exploitants de nos casinos en vue de simplifier nos processus communs et d'améliorer l'efficacité de l'exploitation des casinos et l'accent que nous mettons sur l'offre de divertissement par le jeu.

Les récents progrès réalisés quant à l'amélioration et à la création d'occasions de croissance par le biais de l'expansion de l'exploitation des casinos et du renforcement des relations avec les intervenants ont préparé le terrain pour OLG. À l'exercice 2025-2026, nous sommes bien positionnés pour renforcer nos partenariats avec les fournisseurs de services de façon novatrice et collaborative, tout en protégeant les clients et en respectant les priorités gouvernementales. Les principales initiatives de partenariat sont notamment les suivantes :

- achever le processus d'approvisionnement pour le casino à Windsor, qui est le dernier casino à être intégré au modèle de modernisation (modèle des ententes d'exploitation et de services des casinos);
- s'intégrer avec le nouveau ministère et déterminer les domaines nécessitant un soutien et une collaboration, ce qui comprend les discussions en cours sur le développement économique de Niagara;
- se concentrer sur l'appui des ambitions des fournisseurs de services d'exécuter les investissements prévus afin d'optimiser les regroupements de zones de jeu, comme les rénovations majeures et l'agrandissement du casino de London, la modernisation de Casino Rama et la relocalisation et l'agrandissement du casino d'Innisfil;
- poursuivre l'innovation et tirer profit des partenariats stratégiques afin d'optimiser, de façon opportuniste, la valeur de nos partenariats (les répertoires de mises sportives, le programme d'affiliation numérique, les commandites de divertissement, etc.);
- continuer de collaborer avec le secteur du jeu de bienfaisance et de s'entendre avec les intervenants sur la vision future du secteur;
- continuer de mettre l'accent sur la durabilité du secteur des courses de chevaux;
- continuer de saisir les occasions de réduction des formalités administratives afin de gérer les risques, d'améliorer l'efficacité opérationnelle et de réduire le fardeau administratif, y compris les occasions d'améliorer le partage de données, tout en assurant le respect de l'ensemble des règlements et des normes en matière de jeu.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE N° 4

OLG s'emploie à promouvoir une culture de l'amélioration continue de ses opérations internes, orientée par des examens rigoureux des résultats et de la planification. En améliorant les programmes réglementaires et en mettant en œuvre des plans d'action de gestion proactive, nous assurons une conformité scrupuleuse et atténuons les risques potentiels. Ces efforts renforcent notre résilience opérationnelle et nous positionnent pour exécuter efficacement nos priorités stratégiques et nos objectifs organisationnels.

Veiller à ce que nos opérations internes permettent l'exécution efficace et réussie de nos priorités stratégiques et de nos objectifs organisationnels.

À l'exercice 2024-2025, OLG a fait d'importants progrès dans le renforcement de ses opérations internes et l'établissement des bases d'une croissance durable. Voici les principaux accomplissements :

- nous avons mis en place un cadre de gouvernance de l'IA, y compris des politiques, des outils et des séances de formation au sein de l'organisation, renforçant ainsi l'utilisation éthique et responsable de l'IA;
- nous avons lancé officiellement l'outil d'IA générative Copilot afin d'aider les équipes à réaliser des analyses de données poussées et de simplifier les processus de création de contenus;
- nous avons amélioré la conformité aux exigences en matière de lutte contre le blanchiment d'argent en perfectionnant les systèmes de surveillance, en renforçant la gestion des risques et les capacités de détection des fraudes d'OLG et en veillant à l'intégrité des opérations;
- nous avons fait avancer les discussions avec la CAJO sur la lutte contre le blanchiment d'argent et l'autoexclusion à l'échelle provinciale;
- nous avons établi une stratégie exhaustive en matière de cybersécurité et accru la sensibilisation à cet égard dans l'ensemble de l'entreprise;
- nous avons lancé une stratégie de gestion de tiers et une approche de gouvernance en vue d'atténuer les risques et d'assurer l'optimisation des dépenses pour la province.

À l'exercice 2025-2026, OLG continuera d'appuyer la couche fondamentale de son plan qui met l'accent sur le renforcement de ses capacités, de ses processus et de ses technologies. Ces efforts sont essentiels pour s'assurer qu'OLG promeut le jeu responsable, appuie la résilience opérationnelle et exécute bien ses priorités stratégiques et organisationnelles. Les initiatives opérationnelles pour l'exercice à venir se concentrent sur la progression des travaux liés à ce qui suit :

- le renforcement de la position de conformité, l'amélioration du respect de l'organisation à l'égard des exigences juridiques, réglementaires et internes, l'atténuation des risques et l'amélioration de la capacité d'OLG à régler les problèmes de conformité;
- l'utilisation des capacités d'automatisation intelligente pour améliorer l'efficacité opérationnelle, pour réduire le travail manuel et pour maintenir des normes élevées en matière de sécurité des joueurs, notamment la surveillance des risques liés à l'IA dans le cadre des processus d'automatisation afin d'assurer la conformité aux directives provinciales sur l'utilisation responsable de l'IA;
- le renforcement de la résilience numérique et physique grâce au déploiement de plateformes technologiques à l'échelle de l'organisation qui retirent les anciennes applications, assurent l'évolutivité et l'adaptabilité et prévoient l'intégration d'évaluations

des risques liés à l'IA aux mesures de protection contre les vulnérabilités potentielles découlant des nouvelles technologies;

- l'amélioration de la conformité aux exigences en matière de lutte contre le blanchiment d'argent en perfectionnant l'analyse des clients et l'atténuation des risques et en entamant la mise en œuvre d'un système de lutte contre le blanchiment d'argent à l'échelle de la province qui concorde avec l'engagement d'OLG à protéger les joueurs;
- l'amélioration des programmes de cybersécurité et de gouvernance des données afin de protéger les données des joueurs et de maintenir l'intégrité des systèmes, ce qui va de pair avec les ambitions de la Société d'être un chef de file mondial en matière de santé et de protection des joueurs.

Ces priorités orienteront nos résultats pendant l'exercice, améliorant ainsi la capacité d'OLG à accroître sa contribution à la Province et à appuyer, de manière responsable, le marché du jeu en Ontario. En améliorant nos opérations internes, nous renforçons notre engagement à protéger nos clients et à concrétiser nos priorités stratégiques au profit de toutes les parties concernées.

COMMENT NOUS MESURONS LA RÉUSSITE

Nous mesurons les progrès réalisés en établissant des paramètres stratégiques et opérationnels qui concordent avec le Plan d'affaires de l'exercice 2025-2026 d'OLG. Les indicateurs de rendement clés ci-dessous appuient directement nos priorités stratégiques.

Les indicateurs de rendement clés et les cibles sont susceptibles d'être modifiés en raison de l'évolution de la situation opérationnelle et de la conjoncture du marché.

Priorité stratégique	Description de l'indicateur de rendement clé	E2026 Cible	E2027 Cible	E2028 Cible	E2029 Cible
Établir une culture agréable, inclusive et axée sur les résultats qui est une destination pour les meilleurs talents	L'indicateur PNRP par équivalent temps plein (ETP) (en millions de dollars) ³ mesure le PNRP total par employé à temps plein d'OLG.	1,67	1,72	1,76	1,80
	La note de mobilisation des employés (%) ⁴ mesure le sentiment des employés d'OLG.	7,5*	7,5	7,5	7,5
	La note d'inclusion (%) mesure l'inclusion en milieu de travail d'OLG au moyen de l'outil Diversio.	72 %*	72 %	72 %	72 %
Stimuler la croissance de la part de marché du jeu numérique et accélérer la mise en marché	L'indicateur Recettes tirés du jeu numérique (en milliards de dollars) ⁵ mesure les produits bruts tirés du jeu d'OLG, ce qui comprend les jeux de casino, les jeux de loterie et les jeux de mises sportives en ligne.	0,92	1,01	1,10	1,19

³ Les chiffres sont arrondis (et peuvent différer légèrement des montants indiqués dans le plan financier).

⁴ OLG utilise la méthodologie d'enquête sur la mobilisation des employés de McLean and Company pour mesurer le taux d'employés qui sont « presque » et « entièrement » mobilisés (en date de l'exercice 2023-2024).

⁵ Les chiffres sont arrondis (et peuvent différer légèrement des montants indiqués dans le plan financier).

*La méthodologie est susceptible d'être modifiée à compter de l'exercice 2025-2026, ce qui peut influencer sur les cibles et les tendances.

Priorité stratégique	Description de l'indicateur de rendement clé	E2026 Cible	E2027 Cible	E2028 Cible	E2029 Cible
Optimiser nos partenariats dans les établissements de jeu traditionnel et trouver de nouvelles occasions de croissance	L'indicateur Produits bruts tirés du jeu dans les casinos (en milliards de dollars) mesure les produits bruts tirés du jeu d'OLG.	3,86	3,89	3,89	3,95
	L'indicateur ETP des fournisseurs de services de jeu dans les casinos mesure le nombre total d'ETP des fournisseurs de services dans nos casinos.	9 767	9 873	9 994	9 994
	L'indicateur Investissements en immobilisations dans les casinos (en millions de dollars) mesure les investissements en immobilisations annuels des fournisseurs de services.	235	134	105	77
	L' indice de recommandation client du jeu en établissement évalue dans quelle mesure les fournisseurs de services et les partenaires du secteur sont satisfaits de leur partenariat avec OLG.	4,1	4,2	4,3	4,4
Éliminer les obstacles à l'élargissement du secteur de la loterie et en tirer activement profit en tant qu'avantage concurrentiel	L'indicateur Participation des joueurs mesure la fréquence à laquelle les Ontariens jouent auprès d'OLG.	46 %	47 %	48 %	49 %
	L'indicateur Recettes tirées de la loterie (en milliards de dollars) ⁶ mesure les résultats annuels d'OLG en matière de loterie (loterie en magasin + loterie en ligne)	4,44	4,57	4,71	4,76

⁶ Les chiffres sont arrondis (et peuvent différer légèrement des montants indiqués dans le plan financier).

Priorité stratégique	Description de l'indicateur de rendement clé	E2026 Cible	E2027 Cible	E2028 Cible	E2029 Cible
Être entièrement axés sur la compréhension de nos clients pour tous les produits et canaux – et devenir un partenaire exceptionnel	Le taux de satisfaction des clients – produits mesure le taux de joueurs satisfaits des produits en magasin et en ligne.	51 %	51 %	52 %	53 %
	L'indicateur Attestation des directives du ministère ⁷ mesure le pourcentage des directives nouvelles ou actualisées de la fonction publique de l'Ontario qui sont en bonne voie dans l'univers réglementaire d'OLG.	À déterminer	À déterminer	À déterminer	À déterminer
	L' indice de santé des joueurs de la Société (%) ⁸ mesure la santé des joueurs dans tous les secteurs d'activité d'OLG.	96 %	96 %	96 %	96 %
Veiller à ce que nos opérations internes permettent l'exécution efficace et réussie de nos priorités stratégiques et de nos objectifs organisation-nels	L' indice de santé en matière de lutte contre le blanchiment d'argent (%) ⁹ mesure une série d'indicateurs qui évaluent les résultats d'OLG et des fournisseurs de services.	85 %	85 %	85 %	85 %

⁷ Le paramètre « Attestation des directives du ministère » est nouveau à l'exercice 2025-2026 et vise à montrer la transparence et la conformité aux mandats gouvernementaux.

⁸ L'indice de santé des joueurs de la Société est un indicateur de la santé globale des joueurs actifs d'OLG dans les trois secteurs d'activité du point de vue du jeu problématique. L'indice est calculé, au moyen d'un questionnaire sur le jeu problématique (indice de gravité des problèmes de jeu) et d'un outil de sondage en ligne (sondage des joueurs sur le JR), en tant qu'estimation du pourcentage de tous les joueurs récents d'OLG dont le risque d'être aux prises avec un problème de jeu n'est ni grave ni élevé.

⁹ L'indice de santé en matière de lutte contre le blanchiment d'argent est une mesure de l'efficacité opérationnelle des éléments du programme de conformité en matière de lutte contre le blanchiment d'argent. La mesure consiste en une note globale qui est calculée en fonction des résultats des fournisseurs de services dans quatre domaines clés du programme de conformité en matière de lutte contre le blanchiment d'argent : (1) les erreurs dans les rapports que les fournisseurs de services ont transmis au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE), (2) le nombre de problèmes importants relevés en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, (3) si les problèmes sont désignés par le fournisseur de services ou par OLG, et (4) la réussite de la formation aux établissements exploités par des fournisseurs de services.

GESTION DES RISQUES

APERÇU

OLG applique un programme officiel de Gestion des risques d'entreprise (GRE) qui permet une saine prise de risques dans l'exécution de son mandat et de sa stratégie. Notre cadre et notre processus de gestion des risques respectent les pratiques exemplaires et la Directive sur la gestion globale des risques du gouvernement de l'Ontario. Dans le cadre de ce programme, le conseil d'administration et la haute direction sont tenus de s'assurer que les risques sont identifiés, évalués et surveillés. Pour assurer la réussite de notre stratégie, nous accordons la priorité aux risques clés qui nécessitent l'attention de la direction.

ENVIRONNEMENT EXTERNE

Les prévisions à long terme d'OLG sont fondées sur des hypothèses éclairées concernant les tendances des habitudes des clients. Ces hypothèses risquent de ne pas se concrétiser comme prévu en raison de l'évolution de l'environnement, y compris la concurrence croissante, les pressions inflationnistes et d'autres facteurs macroéconomiques influant sur les dépenses discrétionnaires.

Pour contrer ces risques, OLG analyse les tendances relatives aux clients et met en œuvre des stratégies d'acquisition et de conservation des clients qui accordent la priorité à ce qui suit :

- la gestion d'un portefeuille de produits de base et novateurs selon les résultats continus par rapport aux cibles;
- l'élargissement de la présence physique d'OLG dans de nouveaux magasins;
- l'élargissement de l'offre de jeux de casino;
- la personnalisation des expériences clients grâce aux technologies.

PARTICIPATION DU SECTEUR PRIVÉ

OLG dépend de plus en plus de tiers pour exécuter ou appuyer des initiatives de croissance essentielles dans le cadre de sa stratégie « ON joue ». Les partenariats avec des tiers comportent le risque inhérent qu'ils ne satisfassent pas aux attentes. Voilà pourquoi OLG continue de parfaire ses programmes de gestion de tiers et accorde la priorité à la collaboration avec les partenaires du secteur privé afin de parer à ce risque et de veiller à combler les attentes quant aux résultats.

Plus particulièrement, les résultats des fournisseurs de services de jeu en établissement peuvent influencer de façon appréciable sur OLG. Pour assurer que les obligations financières ou autres sont honorées, OLG continue de collaborer avec les fournisseurs de services pour saisir les occasions et résoudre les difficultés dans l'environnement d'exploitation, comme l'évolution des préférences des clients à l'égard des produits de jeu.

GESTION DE TIERS

Le service de gestion de tiers de la Société a officiellement été créé à l'exercice 2023-2024 pour veiller à ce que les fournisseurs soient tenus responsables de l'offre de valeur, de la gestion efficace des risques et du maintien des partenariats mutuellement bénéfiques. Ce cadre souligne l'imputabilité par le biais de la gouvernance claire, de la surveillance continue des résultats et de l'atténuation concertée des risques, par les moyens suivants :

- un modèle de segmentation par palier des fournisseurs, qui les catégorise en fonction du risque et qui exige une gouvernance et une surveillance accrues des fournisseurs au plus haut palier;
- les indicateurs de rendement clés et les cibles des divisions d'exploitation sont établis et surveillés trimestriellement afin de s'assurer que les fournisseurs respectent les normes convenues en matière de prestation de services, de qualité et d'optimisation des ressources;
- des réunions régulières de haut niveau entre les cadres supérieurs d'OLG et les tiers afin d'assurer l'harmonisation, l'identification des risques et l'élaboration de stratégies d'atténuation en temps voulu.

PERSONNES ET CULTURE

Pour acquérir et conserver en poste les talents et les leaders qui favorisent la réalisation de ses priorités, OLG concentre sa stratégie « ON joue » sur la création d'un environnement dans lequel les employés s'investissent dans la santé de l'organisation. Elle s'emploie notamment à mettre en œuvre des méthodes de travail souples, à continuer de constituer une main-d'œuvre plus inclusive et diversifiée, à adopter un modèle de travail hybride et à adapter l'espace de travail pour que les employés puissent faire preuve de souplesse et de collaboration.

CONFORMITÉ ET RESPONSABILITÉ SOCIALE

OLG mène ses activités dans un environnement très réglementé. L'évolution de l'environnement de jeu fera aussi évoluer les lois, les règlements et les politiques gouvernementales. Les habitudes de jeu des clients peuvent aussi changer à mesure que nous accroissons notre portée et que nous leur offrons de nouveaux produits par le biais de la mise en œuvre de notre stratégie « ON joue ».

L'accent mis sur la conformité est essentiel alors qu'OLG met en œuvre sa stratégie. Au fil de cette évolution, il importe aussi de conserver la confiance de nos clients, de nos partenaires et de notre actionnaire. OLG a des programmes en place qui :

- assurent la conformité aux lois, aux règlements et aux politiques, notamment en ce qui a trait à la lutte contre le blanchiment d'argent, au jeu responsable et à la protection des renseignements personnels;

- continuent d'améliorer les mesures visant à déceler, faire cesser et prévenir le blanchiment d'argent;
- renforcent la culture du jeu responsable, la sensibilisation et l'imputabilité grâce à des ressources dédiées à la recherche et à la surveillance des habitudes de jeu, à des outils permettant d'avoir de saines habitudes de jeu et à des interventions auprès des joueurs à haut risque;
- facilitent la conception de produits et de services ainsi que le maintien de contrôles opérationnels afin d'atteindre un niveau d'intégrité élevé.

TECHNOLOGIE

Tout ce que nous faisons dépend de la technologie. À mesure que nous accroissons notre offre et que nous adoptons de nouvelles technologies, notamment l'intelligence artificielle, nous devons nous assurer que l'accès aux systèmes et/ou à l'information n'est pas compromis et que nos systèmes peuvent continuer d'appuyer et de permettre la croissance des secteurs d'activité essentiels. La gestion de ces domaines de risque fait partie des activités courantes d'OLG, y compris :

- la protection contre les cyberattaques en s'assurant que les gens, les technologies et les processus sous-jacents au programme de cybersécurité d'OLG luttent efficacement contre les menaces existantes et peuvent activement éliminer les nouvelles menaces;
- la définition de ses attentes et la surveillance des résultats de ses partenaires du secteur privé afin de s'assurer qu'ils conservent un niveau de sécurité adéquat;
- l'évaluation et l'amélioration des anciennes technologies du secteur de la loterie afin de satisfaire aux besoins actuels et futurs;
- la conservation de la résilience opérationnelle en faisant constamment évoluer les plans d'intervention qui permettent de réagir efficacement et rapidement en cas de défaillances technologiques;
- l'accroissement de l'orientation produit et client en optimisant le modèle de soutien des technologies de l'information de la Société.

COMMUNICATIONS

OLG communique régulièrement avec son actionnaire, le gouvernement de l'Ontario, et ses intervenants, y compris les clients, le public, les médias d'information, les employés et diverses entités du secteur privé. Nos communications sont claires, ouvertes et transparentes et démontrent la responsabilité de la Société de rendre des comptes aux Ontariens. Nous nous assurons aussi que ces communications concordent avec celles du gouvernement de l'Ontario sur les lois, les règlements, les politiques publiques et les nouveaux enjeux. Pour ce faire, nous collaborons également avec les communautés autochtones et divers intervenants externes, notamment les administrations municipales, le secteur des courses de chevaux, le secteur du jeu de bienfaisance, les détaillants de loterie et les fournisseurs de services des casinos.

Des stratégies de communication, de marketing et de sensibilisation des intervenants externes et internes sont utilisées pour soutenir les nouvelles activités et la création de produits ainsi que les déclarations financières obligatoires et volontaires. En outre, nous faisons la promotion du jeu responsable dans l'ensemble de notre offre de produits grâce à notre programme *Jouez sensé* primé et reconnu mondialement. OLG fournit aux joueurs des occasions de sensibilisation et des renseignements sur la façon dont ils peuvent obtenir de l'aide s'ils éprouvent des problèmes relatifs au jeu et sur les endroits où trouver cette aide, à savoir dans les centres *Jouez sensé* des établissements de jeu et en ligne sur Jouezsense.ca.

Les campagnes publiques de marketing d'OLG comprennent des publicités à la télévision, à la radio, en ligne et sur papier et sont planifiées stratégiquement pour optimiser le rendement du capital investi et stimuler l'engagement à l'égard de ses produits. En collaboration avec le ministère du Tourisme, de la Culture et des Jeux, OLG veillera à respecter les directives gouvernementales, y compris la Directive concernant les organismes et les nominations et l'exigence d'allouer 25 % de son budget publicitaire annuel à des éditeurs de l'Ontario, notamment pour des publications multiculturelles, dans toutes ses plateformes.

SERVICE À LA CLIENTÈLE ET GESTION DES PLAINTES

Le Service à la clientèle d'OLG gère différentes formes de communication entre les clients et le réseau de détaillants, y compris des appels téléphoniques, des courriels, des messages instantanés et d'autres formes de correspondance. Les domaines d'intérêt essentiels sont notamment les suivants :

Services aux joueurs – gestion des interactions par le biais des messages instantanés, des courriels et des appels téléphoniques et gestion des demandes de renseignements des clients des secteurs du jeu numérique et de la loterie concernant les inscriptions des joueurs, les retraits, les dépôts, les plaintes contre les détaillants, les réclamations de lots, les mécanismes des jeux et la résolution des problèmes liés à OLG.ca.

Services aux détaillants – gestion des interactions entrantes et sortantes avec les détaillants pour la configuration du compte des nouveaux détaillants, les fermetures, la facturation, la résolution des problèmes liés aux terminaux et les commandes et les retours de billets INSTANT.

Protection des joueurs – gestion des plaintes de clients concernant des détaillants pour des cas potentiels de vol, de fraude ou d’actes malhonnêtes.

Conformité des points de vente – gestion des interactions liées à la validation des billets dans le cadre du programme de Faux clients dans les points de vente et du programme ID 25 visant à demander une pièce d’identité aux personnes qui semblent âgées de moins de 25 ans, et surveillance et assurance de la conformité au *Manuel des politiques visant les détaillants* d’OLG.

Services supérieurs – offre d’un soutien spécialisé aux domaines d’intérêt comme le casino en ligne VIP, les sports en ligne MVP, l’inscription vidéo en ligne du jeu responsable et la gestion de la correspondance et des interactions sur les médias sociaux (Facebook et X pour la loterie, le jeu en établissement, *Jouez sensé* et OLG.ca).

Outre la correspondance courante, le Service à la clientèle a la responsabilité de gérer les plaintes des clients et des détaillants. Pour ce faire, OLG a élaboré des politiques et des procédures opérationnelles qui :

- assurent que les plaintes du public sont traitées par des personnes ayant les bonnes compétences et le pouvoir décisionnel approprié;
- permettent de gérer les plaintes concernant les activités douteuses aux points de vente différemment des plaintes relatives aux produits et services de loterie;
- assurent que la reddition de comptes et les structures hiérarchiques sont claires et distinctes pour les personnes qui participent à l’établissement de rapports avec les détaillants et celles qui enquêtent sur les détaillants pour des cas potentiels de fraude, de vol ou d’actes malhonnêtes;
- assurent des relations ouvertes et coopératives avec la CAJO, iGO et la Police provinciale de l’Ontario lorsque des enquêtes sont menées au sujet de plaintes;
- assurent que des mécanismes d’assurance de la qualité sont en place pour vérifier que chaque plainte est traitée adéquatement et pour améliorer constamment les processus de traitement des plaintes.

PLAN FINANCIER

EXERCICES 2025-2026 À 2028-2029

DÉMARCHE DE PLANIFICATION

OLG emploie un cycle de gestion qui relie l'élaboration d'une stratégie, la planification et la budgétisation à l'exécution, à la surveillance, à la mesure et au contrôle. L'établissement du budget de l'exercice 2025-2026 ne constitue qu'un des aspects importants du cadre de planification de la Société, qui est intégralement lié aux priorités stratégiques et aux initiatives prévues et les appuie.

Les principaux objectifs de notre processus de planification et de budgétisation pour l'exercice 2025-2026 sont les suivants :

- soutenir l'élaboration et la communication de notre stratégie à long terme;
- adapter les plans d'exploitation aux stratégies de la Société;
- optimiser l'affectation de ressources limitées;
- faire preuve de sa responsabilité de fiduciaire.

PRINCIPES

Pour la planification et la budgétisation, nous employons une approche hybride qui s'appuie sur :

- un soutien fondé sur des hypothèses et des scénarios pour l'établissement des produits d'exploitation clés;
- l'analyse des tendances antérieures;
- l'évaluation des tendances du marché du jeu et de la taille globale de la part de marché;
- des ajustements au titre des incidences connues et prévues de la croissance;
- des données macroéconomiques pertinentes pour déterminer l'environnement d'exploitation attendu.

Le budget et les projections financières ont été préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

UTILISATION D'ESTIMATIONS

L'élaboration du Plan d'affaires de l'exercice 2025-2026 nécessite qu'OLG fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants prévus des produits et des charges pour les exercices faisant l'objet du plan. Les estimations comprennent, entre autres, les hypothèses concernant de possibles initiatives stratégiques, les prévisions des produits et des profits et d'autres hypothèses sur des événements ou des conditions à venir, notamment la reprise économique et le moment de l'agrandissement de casinos et de la transition vers des fournisseurs de services. Les déclarations prospectives comportent des incertitudes qui pourraient faire en sorte que les résultats réels diffèrent de façon importante des résultats prévus. Ces incertitudes

comprennent, entre autres, la conjoncture économique, la demande des clients, l'évolution des politiques gouvernementales, l'issue des litiges, l'environnement concurrentiel et le moment et l'ampleur des investissements potentiels dans les immobilisations.

Les résultats réels différeront de ces estimations.

PRÉVISIONS DE L'EXERCICE 2024-2025

Voici le résumé global des recettes et du profit net revenant à la Province de l'exercice 2024-2025 par rapport aux prévisions pour ce même exercice.

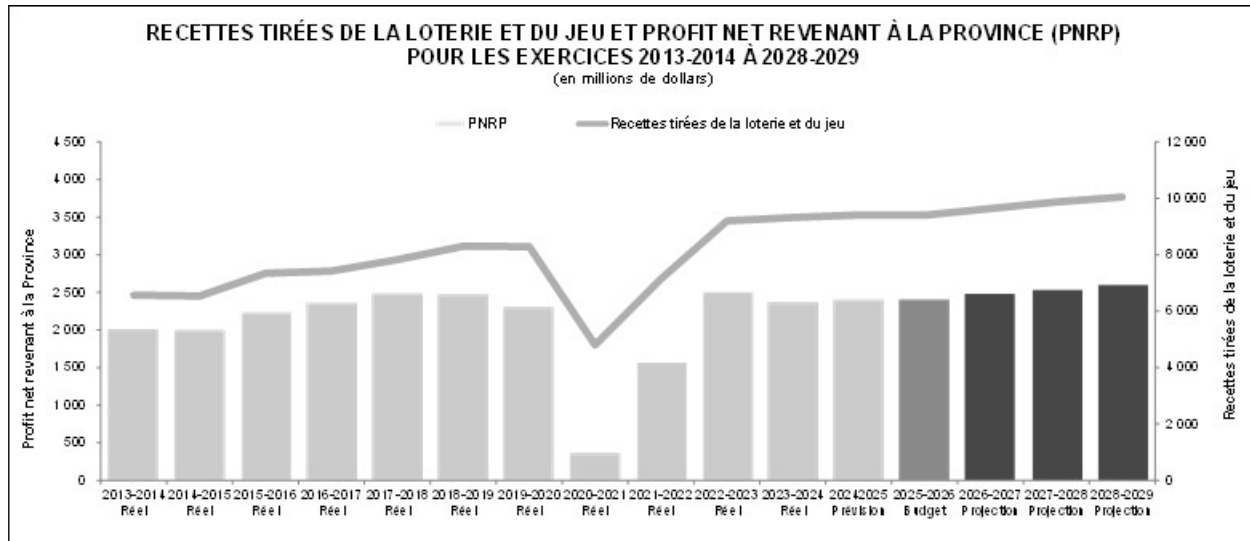
Résumé global des recettes et du profit net revenant à la Province d'OLG

(en millions de dollars)

Exercice	Prévision 2024- 2025	Budget 2024- 2025	Écart \$	Écart %
Loterie de la Société	4 508	4 703	(195)	(4 %)
Jeu en établissement	4 306	4 649	(342)	(7 %)
Jeux de casino en ligne et mises sportives en ligne	588	542	46	8 %
Recettes tirées de la loterie et du jeu	9 409	9 894	(485)	(5 %)
Moins : lots de loterie	(2 632)	(2 732)	100	(4 %)
Produits tirés du jeu	6 777	7 162	(385)	(5 %)
Moins : redevances aux fournisseurs de service	(2 105)	(2 241)	136	(6 %)
Produits ne provenant pas du jeu	4 672	4 921	(249)	(5 %)
Produits ne provenant pas du jeu	44	43	1	2 %
Produits locatifs	119	118	1	1 %
Total des produits	4 835	5 082	(247)	(5 %)
Profit net revenant à la Province	2 403	2 623	(220)	(8 %)
<i>Profit net revenant à la Province exprimé en pourcentage des recettes</i>	26 %	27 %		

Compte tenu des conditions économiques et de marché difficiles, les prévisions de l'exercice 2024-2025 indiquent un manque à gagner en ce qui a trait aux recettes et au PNRP comparativement aux projections du plan d'affaires annuel de l'exercice 2024-2025. Les recettes devraient atteindre 9,4 milliards de dollars, soit 4,9 % de moins que les prévisions de l'exercice 2024-2025, et le PNRP devrait s'élever à 2,4 milliards de dollars, soit 8,4 % de moins que les prévisions. Malgré le manque à gagner en regard des prévisions, le PNRP prévu représente une croissance en glissement annuel de 1,5 % par rapport à l'exercice 2023-2024.

PLAN FINANCIER



Données du graphique

(en milliards de dollars)	2013-2014 Réal	2014-2015 Réal	2015-2016 Réal	2016-2017 Réal	2017-2018 Réal	2018-2019 Réal	2019-2020 Réal	2020-2021 Réal	2021-2022 Réal	2022-2023 Réal	2023-2024 Réal	2024-2025 Prévision	2025-2026 Projection	2026-2027 Projection	2027-2028 Projection	2028-2029 Projection
Recettes	6,6	6,5	7,3	7,4	7,8	8,3	8,3	4,8	7,1	9,2	9,3	9,4	9,4	9,6	9,9	10,0
PNRP	2,0	2,0	2,2	2,4	2,5	2,5	2,3	0,4	1,6	2,5	2,4	2,4	2,4	2,5	2,5	2,6

OLG continue de s'adapter aux défis liés à l'évolution des conditions économiques et du marché. Le plan de l'exercice 2025-2026 tient compte de ces défis. OLG prévoit générer un PNRP de plus de 2,4 milliards de dollars à l'exercice 2025-2026, puis de 2,6 milliards de dollars d'ici 2028-2029.

Le plan financier appuie directement les priorités stratégiques d'OLG. Le plan d'affaires de cet exercice met l'accent sur les thèmes clés suivants :

- la durabilité et la croissance du secteur de la loterie grâce à un investissement stratégique important dans les technologies;
- la durabilité des résultats du secteur du jeu en établissement, stimulés en partie par la croissance découlant des aménagements de casinos;
- la croissance continue des jeux de casino et des jeux de mise sportive en ligne.

La croissance au cours des exercices 2025-2026 à 2028-2029 sera appuyée par les aménagements de casinos à Ottawa, à London, à Kenora et à Innisfil, la modernisation de Casino Rama, les initiatives de développement et l'innovation en matière de produits dans le secteur de la loterie de la Société et l'amélioration de l'expérience client et de l'offre de produits dans les secteurs des jeux de casinos et des jeux de mises sportives en ligne.

SURVOL DU PLAN

Voici l'état du résultat global et le profit net revenant à la Province pour le cycle de planification actuel, de l'exercice 2025-2026 à l'exercice 2028-2029. L'exercice d'OLG s'étend du 1^{er} avril au 31 mars. Le budget et les projections financières ont été préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

(en millions de dollars)

	Prévision	Budget	Projection	Projection	Projection
Exercice	2024- 2025	2025- 2026	2026- 2027	2027- 2028	2028- 2029
Loterie de la Société	4 517	4 440	4 565	4 714	4 764
Jeu en établissement	4 314	4 330	4 378	4 396	4 457
Jeux de casino et jeux de mises sportives en ligne	579	633	694	760	823
Recettes tirées de la loterie et du jeu	9 409	9 403	9 637	9 871	10 044
Moins : lots de loterie	(2 632)	(2 583)	(2 655)	(2 741)	(2 770)
Produits tirés du jeu	6 777	6 820	6 982	7 130	7 274
Moins : redevances aux fournisseurs de services	(2 105)	(2 089)	(2 296)	(2 313)	(2 386)
Produits net tirés du jeu	4 672	4 730	4 687	4 817	4 888
Produits ne provenant pas du jeu	44	40	-	-	-
Produits locatifs	119	127	150	150	150
Total des produits	4 835	4 897	4 836	4 967	5 038

À l'exercice 2025-2026, compte tenu du nombre record de gros lots de Lotto Max dépassant 50 millions de dollars à l'exercice 2024-2025, les recettes tirées de la loterie et du jeu devraient atteindre 9,4 milliards de dollars et augmenter au cours des trois prochaines années grâce à l'aménagement d'établissements de jeu, au développement et à l'innovation en matière de produits du secteur de la loterie dans les points de vente de la Société et à l'essor des secteurs des jeux de casino et des jeux de mises sportives en ligne. Les recettes tirées de la loterie et du jeu devraient progresser pour atteindre un taux de croissance annuel composé (TCAC) de 2,2 % et s'élever à 10,0 milliards de dollars à l'exercice 2028-2029.

Les activités suivantes devraient contribuer à l'atteinte du montant prévu des recettes provenant de la loterie et du jeu d'ici l'exercice 2028-2029 :

- l'élargissement du réseau de détaillants par le biais de nouveaux canaux, le lancement de nouveaux jeux INSTANT et à tirages, l'amélioration de l'offre de loteries sportives dans les points de vente et les investissements dans les technologies de loterie afin de permettre la croissance des recettes;
- des investissements supplémentaires dans les immobilisations par les fournisseurs de services de jeu dans les casinos;
- l'amélioration de l'offre dans les centres de jeu de bienfaisance et l'optimisation des jeux;

- la continuation de la croissance du secteur des jeux de casino et des jeux de mise sportive en ligne en lançant de nouvelles fonctions et en améliorant l'expérience client.

Les produits nets tirés du jeu dans les casinos et du jeu de bienfaisance sont inscrits comme total des recettes, après déduction des redevances aux fournisseurs de services, qui se composent principalement des frais fixes, s'il y a lieu, des frais variables (calculés en fonction d'un pourcentage des produits tirés du jeu), selon ce qui est défini dans les ententes d'exploitation et de services des casinos et dans les ententes relatives aux fournisseurs de services de jeu de bienfaisance, et d'autres redevances payées ou payables aux fournisseurs de services ou en leur nom. Les redevances payées à tous les fournisseurs de services d'OLG devraient totaliser 2,1 milliards de dollars, ce qui correspond aux prévisions de l'exercice 2025-2026.

	Prévision	Budget	Projection	Projection	Projection
Exercice	2024- 2025	2025- 2026	2026- 2027	2027- 2028	2028- 2029
Profit net revenant à la Province avant les affectations aux Services généraux					
Loterie de la Société	952	884	896	926	974
Jeu en établissement	1 357	1 414	1 442	1 437	1 410
Jeux de casino et jeux de mises sportives en ligne	310	338	382	425	472
Services généraux	(215)	(230)	(243)	(255)	(258)
Profit net revenant à la Province	2 403	2 405	2 478	2 532	2 599

Affectations aux Services généraux

Loterie de la Société	(121)	(129)	(136)	(143)	(144)
Jeu en établissement	(59)	(63)	(67)	(70)	(71)
Jeux de casino et jeux de mises sportives en ligne	(36)	(38)	(40)	(42)	(43)
Total des affectations aux Services généraux	(215)	(230)	(243)	(255)	(258)

Profit net revenant à la Province après les affectations aux Services généraux

Loterie de la Société	831	755	760	783	830
Jeu en établissement	1 298	1 351	1 375	1 367	1 339
Jeux de casino et jeux de mises sportives en ligne	274	300	342	383	430
Profit net revenant à la Province	2 403	2 405	2 478	2 532	2 599

Le PNRP devrait atteindre 2,4 milliards de dollars à l'exercice 2025-2026, ce qui correspond aux prévisions de l'exercice 2024-2025. Au cours de la période visée par le plan, le PNRP devrait progresser pour s'établir à 2,6 milliards de dollars, ce qui représente un TCAC de 2,6 %, grâce à la croissance des secteurs de la loterie de la Société ainsi que des jeux de casino et des jeux de mises sportives en ligne et au développement du jeu dans les casinos.

Nos charges d'exploitation, exprimées en pourcentage des recettes, devraient demeurer stables à 1,5 milliard de dollars (16 %) à l'exercice 2025-2026 par rapport aux prévisions de l'exercice

2024-2025. La croissance continue des secteurs de la loterie de la Société ainsi que des jeux de casino et des jeux de mise sportive en ligne de l'exercice 2025-2026 à l'exercice 2028-2029, les investissements stratégiques visant à protéger et à stimuler les recettes tirées de la loterie et la transition qui s'opère au casino à Windsor feront fluctuer les charges d'exploitation d'OLG. Nous prévoyons que ces charges continueront de diminuer pendant toute la durée de l'horizon de planification. Les charges d'exploitation, exprimées en pourcentage des recettes, devraient passer de 16 % à l'exercice 2025-2026 à 14 % à l'exercice 2028-2029, essentiellement en raison de la transition au casino à Windsor vers un fournisseur de services et de l'accent continu mis sur la gestion des dépenses.

Le plan d'affaires prévoit que le nombre d'équivalents temps plein (ETP), à l'exclusion de ceux de Caesars Windsor, demeurera conforme aux prévisions de l'exercice 2024-2025, à 1 440. Le nombre actuel d'ETP à OLG, en date du 31 octobre 2024, totalise 1 396. Ce nombre inclut 27 cadres supérieurs.

ANNEXE

CADRE LÉGISLATIF

OLG est un organisme de la Couronne établi conformément à la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario* (la « LSLJO »). La LSLJO a pour objets d'accroître le développement économique de l'Ontario, de générer des produits d'exploitation pour la province, de promouvoir le jeu responsable en ce qui concerne les loteries et de faire en sorte que tout ce qui est fait dans la poursuite de tels objets soit également fait pour le bien public et dans l'intérêt supérieur de la province.

La mission particulière d'OLG est énoncée dans la LSLJO et consiste notamment à mettre sur pied et à exploiter des loteries pour le compte de la province et conformément aux lois applicables; à prévoir l'exploitation des établissements de jeu; à prévoir l'exploitation de toute entreprise qui est raisonnablement rattachée à l'exploitation d'un établissement de jeu ou d'une loterie; avec l'autorisation du lieutenant-gouverneur en conseil, à mettre sur pied et à administrer des loteries pour le compte d'autres provinces, ou de concert avec elles; à entreprendre des activités de soutien aux courses de chevaux en direct; et à accomplir les autres actes que le lieutenant-gouverneur en conseil peut lui ordonner d'accomplir par décret.

MANDAT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

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 du Tourisme, de la Culture et des Jeux. 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 les buts, les objectifs et les stratégies de la Société conformément au mandat de cette dernière et aux politiques gouvernementales applicables;
- approuver le plan d'affaires annuel ainsi que les budgets d'exploitation et d'immobilisations;
- surveiller l'élaboration d'un cadre et d'un plan de gestion des risques;
- 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 donner son avis, au besoin, sur les 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 quatre comités de travail.

COMITÉ D'AUDIT ET DE GESTION DES RISQUES

Le Comité d'audit et de gestion des risques aide le conseil à s'acquitter de ses responsabilités en matière de contrôle en examinant et en surveillant les états financiers de la Société, ses contrôles internes de l'information financière, son programme d'immobilisations, son programme de gestion des risques d'entreprise et ses systèmes de conformité, y compris ses programmes de lutte contre le blanchiment d'argent et de cybersécurité. Le comité a aussi un sous-comité visant spécifiquement à faciliter la surveillance de la conformité. De plus, le comité aide le conseil d'administration en examinant et en surveillant les questions financières de la Société. Il examine le cadre, les politiques et les procédures budgétaires, surveille l'élaboration du budget annuel et des projections et y contribue et examine les résultats financiers.

COMITÉ DE RÉGIE ET DE RESPONSABILITÉ SOCIALE

Le Comité de régie et de responsabilité sociale aide le conseil à élaborer et à surveiller les politiques et pratiques de régie. Il contribue au repérage des politiques à examiner et soumet des recommandations à l'examen du conseil afin de s'assurer que la Société applique les normes les plus rigoureuses en matière de régie d'entreprise. De plus, le comité aide le conseil d'administration et la Société à s'assurer qu'elle exerce ses activités de manière socialement responsable. Le comité examine et surveille des éléments comme le jeu responsable, l'intégrité des jeux et les aspects importants de la responsabilité sociale qui doivent être pris en compte dans l'offre de jeux en Ontario.

COMITÉ DES PERSONNES, DE LA CULTURE ET DE LA RÉMUNÉRATION

Le Comité des personnes, de la culture et de la rémunération aide le conseil à s'assurer que la haute direction dispose des atouts organisationnels permettant la réalisation des buts à court et à long terme de la Société. De plus, le comité soumet à l'approbation du conseil d'administration des recommandations au sujet de la rémunération et des régimes d'avantages des membres de la haute direction.

COMITÉ DE TRANSFORMATION ET DES TECHNOLOGIES

Le Comité de transformation et des technologies aide le conseil à surveiller les questions d'élaboration et d'examen des plans stratégiques de la Société et d'élaboration, d'examen et de mise en œuvre des technologies de l'information qui y sont associées et des importants plans et programmes de transformation opérationnelle visant l'atteinte de la mission, de la vision, de l'orientation stratégique, des objectifs et des buts de la Société.

STRUCTURE DE GOUVERNANCE ET DE GESTION

Classée comme entreprise opérationnelle de la Province de l'Ontario, OLG compte un unique actionnaire, le gouvernement de l'Ontario, et relève du ministre du Tourisme, de la Culture et des Jeux (MTCJ) par l'entremise de son conseil d'administration. Les membres du conseil d'administration et son président sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Le président du conseil et les membres du conseil ne sont ni des employés à temps plein ni des membres de la direction.

OLG entend collaborer de façon continue avec le ministère du Tourisme, de la Culture et des Jeux. Un protocole d'entente énonce et clarifie le cadre des rôles, des relations, des attentes mutuelles et des mécanismes de responsabilité entre le ministre du Tourisme, de la Culture et des Jeux et la Société, conformément à la Directive concernant les organismes et les nominations du Conseil de gestion du gouvernement.

STRUCTURE DE GESTION ET RESPONSABILITÉ ACTUELLES D'OLG

