

INITIATIVE DE REVITALISATION DU BINGO ET DU JEU DE BIENFAISANCE

Politiques et normes relative aux organismes de bienfaisance

Août 2025

TABLE DES MATIÈRES

A) SURVOL	- 2 -
1. GLOSSAIRE	- 2 -
2. INTRODUCTION	- 3 -
3. OBJECTIF DU DOCUMENT DES POLITIQUES ET NORMES	- 3 -
4. RÔLE DES ORGANISMES DE BIENFAISANCE	- 4 -
5. RÔLE DE L'ASSOCIATION DU CENTRE DE JEUX DE BIENFAISANCE	- 4 -
6. CODE DE CONDUITE	- 5 -
B) ASSOCIATION DU CENTRE DE JEUX DE BIENFAISANCE	- 5 -
1. CONTRAT ET CONSTITUTION	- 5 -
2. ADHÉSION	- 6 -
3. CONFLIT D'INTÉRÊTS	- 7 -
4. COORDONNATEUR DES ORGANISMES DE BIENFAISANCE	- 8 -
5. SENSIBILISATION AUX CONTRIBUTIONS CARITATIVES	- 12 -
6. JEUX RESPONSABLES ET LAPHO	- 13 -
7. FORMATION	- 13 -
8. HORAIRE	- 14 -
9. AJOUT D'ORGANISMES DE BIENFAISANCE	- 15 -
10. FINANCES	- 16 -
11. INDEMNITÉ ADMINISTRATIVE	- 16 -
12. RÉPARTITION DES FONDS	- 18 -
13. RETENUE DE FONDS	- 19 -
14. RAPPORTS ET REGISTRES	- 21 -
15. COMMUNICATIONS	- 22 -
C) ORGANISMES DE BIENFAISANCE	- 23 -
1. DEMANDE DE PERMIS	- 23 -
2. ADHÉSION	- 23 -
3. CONFLIT D'INTÉRÊTS	- 24 -
4. MISSIONS D'ORGANISMES DE BIENFAISANCE	- 24 -
5. SENSIBILISATION AUX CONTRIBUTIONS CARITATIVES	- 26 -
6. SENSIBILISATION ET ENGAGEMENT DES ORGANISMES DE BIENFAISANCE	- 26 -
7. RÔLE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE	- 28 -
8. COMMUNICATION	- 28 -
9. RÉCEPTION DES PARTS	- 29 -
10. EXIGENCES EN MATIÈRE D'OPÉRATIONS BANCAIRES	- 31 -
11. RAPPORTS	- 33 -
D) BÉNÉVOLES	- 35 -
1. DÉFINITION DU BÉNÉVOLE	- 35 -
2. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES BÉNÉVOLES	- 35 -
3. CONFLIT D'INTÉRÊTS	- 38 -
4. CODE VESTIMENTAIRE	- 39 -
5. SOUTIEN À LA STRATÉGIE DE JEU RESPONSABLE ET LAPHO	- 41 -

A) SURVOL

1. GLOSSAIRE

Voici un glossaire des termes qui seront utilisés dans ce document. Ce glossaire a pour but de s'assurer une compréhension commune des mots-clés qui figurent aux présentes.

Organisme de bienfaisance – un organisme de bienfaisance enregistré ou à but non lucratif qui répond aux exigences du permis et fournit des ressources bénévoles pour s'acquitter de ses rôles et responsabilités liés à une partie des profits de bienfaisance en participant à des missions dans le centre de jeux de bienfaisance participant ou à d'autres événements extérieurs, selon les exigences de l'Association du centre de jeux de bienfaisance.

Permis – le permis accorde à un organisme la permission de participer à l'initiative de bingo et de jeux de bienfaisance au centre de jeux de bienfaisance prescrit. Le permis est délivré par la municipalité concernée à l'organisme de bienfaisance, au nom de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, en fonction des exigences établies en matière d'admissibilité et d'utilisation des profits tirés des jeux de bienfaisance.

Titulaire de permis – organisme de bienfaisance qui détient un permis valide de la municipalité concernée.

Bénévole – Personne âgée de 18 ans ou plus qui fait du bénévolat pour un titulaire de permis ou qui est un membre du personnel rémunéré ayant un autre rôle dans les activités du titulaire de permis.

Fournisseur de services d'un centre de jeux de bienfaisance – exploitant commercial qui a conclu une entente de fournisseur de services pour un Centre de jeux de bienfaisance avec la Société des loteries et des jeux de l'Ontario afin de fournir des services opérationnels dans un centre de jeux de bienfaisance.

Centre de jeux de bienfaisance – installation exploitée par le fournisseur de services du centre de jeux de bienfaisance, où se tiennent des séances de bingo et de jeux de bienfaisance et où des organismes de bienfaisance fournissent des bénévoles pour soutenir l'opération en échange d'une part des profits tirés du jeu de bienfaisance.

Association du centre de jeux de bienfaisance (ACJB) – association à but non lucratif et constituée en personnalité morale formée d'organismes de bienfaisance qui ont obtenu un permis de leur municipalité locale pour recueillir des fonds par l'entremise de jeux de bienfaisance dans un centre de jeux de bienfaisance.

2. INTRODUCTION

L'Ontario Charitable Gaming Association (OCGA) a conclu un contrat avec la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) pour fournir des services de soutien aux organismes de bienfaisance et aux associations de centre de jeux de bienfaisance (ACJB) engagés dans l'initiative de bingo et de jeux de bienfaisance. La Société des loteries et des jeux de l'Ontario a conclu un contrat avec chaque association de centre de jeux de bienfaisance pour effectuer des tâches précises en échange de fonds. L'OCGA s'efforce d'aider l'ACJB et les organismes de bienfaisance participants à respecter les obligations énoncées dans leur contrat avec la Société des loteries et des jeux de l'Ontario.

En vertu du contrat conclu avec OLG, l'OCGA a la responsabilité d'élaborer des politiques, des procédures et des normes, d'assurer la formation et la communication continue, d'aider à la résolution de problèmes et de différends, de surveiller le respect des responsabilités contractuelles de l'ACJB et de fournir un soutien continu pour s'assurer que l'ACJB et les organismes de bienfaisance s'acquittent de leurs responsabilités.

La municipalité détermine l'admissibilité à la participation et peut déterminer le montant approximatif du financement lors d'une période de permis pour chaque organisme de bienfaisance. Elle délivrera les permis pour les organismes admissibles à la participation. Elle contrôlera également la distribution des fonds par l'ACJB ainsi que l'utilisation spécifique des profits par chaque organisme. L'OCGA travaille avec OLG afin d'offrir du soutien aux municipalités en matière d'admissibilité aux organismes de bienfaisance et d'utilisation approuvée des profits.

3. OBJECTIF DU DOCUMENT DES POLITIQUES ET NORMES

Le présent document a pour but de fournir aux associations de centre de jeux de bienfaisance et à leurs organismes de bienfaisance un aperçu complet de leurs rôles et responsabilités en vertu du modèle de revitalisation du bingo et des jeux de bienfaisance. Les politiques seront révisées de temps à autre, au besoin.

Les politiques et procédures sont mentionnées dans la section Droits et devoirs de l'ACJB (article 3) du contrat juridique entre OLG et l'ACJB. On s'attend à ce que tous les organismes de bienfaisance participants et leurs bénévoles connaissent ces politiques et normes.

Une *politique* est un énoncé de principe précis ou une mesure d'orientation qui fournit une base pour une prise de décision et une action cohérentes.

Une *norme* découle de la politique et constitue une exigence mesurable pour vérifier que les politiques sont respectées.

4. RÔLE DES ORGANISMES DE BIENFAISANCE

OLG a confié la gestion quotidienne des produits de jeux ainsi que les opérations générales du centre de jeux de bienfaisance au fournisseur de services de votre centre de jeux de bienfaisance. Les organismes de bienfaisance ne sont pas responsables de la vente de produits de jeux, de l'organisation d'événements, de l'élaboration de calendriers de jeux, de la publicité et de la promotion des jeux ou de la gestion de l'argent des jeux.

Les organismes de bienfaisance doivent détenir des permis de participation émis par leur municipalité. La municipalité reçoit un revenu d'OLG pour s'acquitter de certaines responsabilités, notamment déterminer l'admissibilité, délivrer les permis et veiller à ce que l'utilisation des profits tirés des jeux de bienfaisance soit conforme aux lignes directrices énoncées dans le document sur l'admissibilité et l'utilisation des profits des jeux de bienfaisance.

L'OCGA a négocié une entente qui maintient un modèle de financement local direct pour les organismes de bienfaisance participants. Pour recevoir ces fonds, chaque organisme de bienfaisance doit fournir des services sur place au centre de jeux de bienfaisance et dans la collectivité locale, au besoin. Afin de maintenir cet important modèle de financement local, il est essentiel que les organismes de bienfaisance jouent un rôle très visible et significatif dans cette initiative et soient perçus comme apportant une contribution significative à l'opération.

5. RÔLE DE L'ASSOCIATION DU CENTRE DE JEUX DE BIENFAISANCE

Le conseil d'administration de l'Association du centre de jeux de bienfaisance (ACJB) s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en vertu du contrat (l'entente de l'Association du centre de jeux de bienfaisance) conclu avec la Société des loteries et des jeux de l'Ontario. Les responsabilités générales du conseil comprennent la vérification que ses organismes de bienfaisance membres connaissent les rôles et les obligations stipulés au contrat et demeurent conformes aux politiques et aux normes provinciales fournies par l'OCGA. La sensibilisation à la façon dont les fonds de jeux de bienfaisance profitent à la communauté locale est une tâche importante et continue. Parmi les autres responsabilités, mentionnons la formation de tous les bénévoles, la gestion des horaires des missions, le suivi de la participation des organismes de bienfaisance, la formation des membres des organismes de bienfaisance et la communication efficace. Il assume ces responsabilités avec l'aide d'un coordonnateur des organismes de bienfaisance. Le coordonnateur des organismes de bienfaisance est responsable devant le conseil d'administration d'aider les organismes de bienfaisance et l'ACJB à remplir les rôles et responsabilités prévus dans le contrat avec OLG. Les tâches du coordonnateur des organismes de bienfaisance comprennent la planification des missions pour les organismes de bienfaisance, la formation des organismes de bienfaisance et de leurs bénévoles, l'aide au processus de délivrance de permis, la

coordination des initiatives de sensibilisation, la préparation de divers rapports et la collaboration avec l'OCGA.

L'ACJB joue également un rôle administratif et financier important dans la tenue de registres et la gestion de la distribution des fonds appartenant aux organismes de bienfaisance membres. L'ACJB n'est pas propriétaire de ces fonds, sauf pour une petite partie destinée à l'administration.

6. CODE DE CONDUITE

Tous les participants au contrat de l'association des centres de jeux de bienfaisance avec OLG doivent demeurer déterminés à favoriser un environnement professionnel sain où tous sont traités avec respect et dignité. Les organismes de bienfaisance, les bénévoles, le conseil d'administration de l'ACJB et les coordonnateurs des organismes de bienfaisance doivent veiller à maintenir un climat exempt de harcèlement, de discrimination et d'intimidation dans toutes leurs activités et communications. Cela comprend toutes les interactions entre eux, le personnel du centre de jeux de bienfaisance, les clients et les municipalités. Les problèmes de conduite peuvent entraîner des mesures disciplinaires qui peuvent avoir une incidence sur la participation des bénévoles et des organisations aux jeux de bienfaisance, y compris la suspension ou la révocation du permis.

B) ASSOCIATION DU CENTRE DE JEUX DE BIENFAISANCE

1. CONTRAT ET CONSTITUTION

POLITIQUES

Le contrat conclu entre la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) et l'Association du centre de jeux de bienfaisance (ACJB) définit les rôles et les responsabilités dans le cadre de la revitalisation de l'initiative de bingo et de jeux de bienfaisance. De plus, l'ACJB doit signer une lettre d'entente avec l'Ontario Charitable Gaming Association (OCGA) reconnaissant le rôle de soutien et de surveillance de l'OCGA au nom d'OLG. La Société des loteries et des jeux de l'Ontario exige que les associations de centres de jeux de bienfaisance soient à but non lucratif et constituées en personnalité morale auprès du ministère des Services au public et aux entreprises et de l'Approvisionnement de l'Ontario. Une société est définie comme une entité juridique et indépendante distincte de ses membres. Une société existe indépendamment de tout changement dans sa composition et est donc plus susceptible d'être prise en considération pour des contrats à plus long terme. L'Association du centre de jeux de bienfaisance agit à titre d'agent pour les organismes de bienfaisance (titulaires de permis), détenant et distribuant les fonds

appartenant aux titulaires de permis. L'ACJB ne doit retenir aucune partie des débours des titulaires de permis à ses fins, à l'exception de ce qui est autorisé par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario aux fins d'administration selon le principe du recouvrement des coûts.

NORMES

- a) Les ACJB doivent être constituées en personnalité morale avant de conclure un contrat avec OLG. L'OCGA fournit des renseignements supplémentaires ainsi qu'un modèle de document légal sur demande.
- b) Les ACJB doivent fournir à l'OCGA et à OLG une copie des statuts constitutifs.
- c) Les ACJB doivent se conformer à toutes les exigences de la *Loi sur les organisations à but non lucratif* de l'Ontario et être constituées en société à but non lucratif en Ontario.
- d) Les ACJB doivent signer une lettre d'entente avec l'Ontario Charitable Gaming Association (OCGA) reconnaissant leur rôle de soutien et de surveillance au nom d'OLG.
- e) Les ACJB qui contreviennent à la politique et au contrat d'OLG doivent faire l'objet d'un processus disciplinaire graduel, comme décrit ci-dessous :
 - 1. L'OCGA reconnaît le problème de conformité et en avise OLG, le conseil d'administration de l'ACJB et le coordonnateur des organismes de bienfaisance pour qu'ils le résolvent.
 - 2. Si aucune résolution n'est en cours après 30 jours, l'OCGA avise les organismes de bienfaisance membres de l'ACJB du problème à résoudre en tant que membres responsables de l'association (OLG sera également avisée).
 - 3. Si aucune résolution n'est en cours après 30 jours suivant la notification des groupes membres, l'OCGA en avise OLG et recommande que le décaissement des fonds pour les organismes de bienfaisance soit suspendu jusqu'à ce qu'une résolution soit trouvée. L'OCGA transfère la supervision de la conformité à OLG en cas de rupture de contrat.

2. ADHÉSION

POLITIQUES

Au sein de l'ACJB, trois adhésions doivent être gérées. Premièrement, il y a l'adhésion générale. Tous les organismes de bienfaisance individuels qui détiennent ou doivent détenir un permis valide au cours de l'exercice financier de l'ACJB sont considérés comme membres de l'ACJB. Deuxièmement, il y a l'adhésion au conseil d'administration. Le conseil d'administration de l'ACJB doit être composé de représentants élus

d'organismes de bienfaisance membres individuels de l'ACJB. Troisièmement, tous les organismes de bienfaisance individuels doivent être membres de l'OCGA.

NORMES

- a) L'ACJB ne peut exiger de frais d'adhésion à un organisme de bienfaisance individuel pour son adhésion à l'ACJB.
- b) L'adhésion au conseil exécutif de l'ACJB doit respecter les règlements administratifs et les documents constitutifs.
- c) Les organismes de bienfaisance individuels doivent être à jour des frais exigés par l'OCGA. L'ACJB paie les frais d'adhésion à l'OCGA à partir du fonds de distribution au nom d'organismes de bienfaisance individuels.
- d) L'ACJB fournit à l'OCGA une liste des organismes de bienfaisance membres individuels avec leurs coordonnées.
- e) L'ACJB a le droit de recommander la résiliation de l'adhésion et du permis à la municipalité et à OLG si l'organisme de bienfaisance ne respecte pas les politiques et les normes exigées par le contrat de l'ACJB avec OLG.
- f) Si un permis a été révoqué, l'organisme de bienfaisance individuel n'est plus considéré comme membre de l'ACJB.
- g) Si l'OCGA et OLG déterminent qu'une ACJB contrevient, effectivement ou présumément, à l'une ou l'autre des exigences de l'OCGA ou d'OLG et qu'elle n'agit pas dans l'intérêt supérieur des organismes de bienfaisance membres, OLG se réserve le droit d'ordonner à l'OCGA de fournir un soutien direct et une supervision de l'ACJB et de toute ressource en personnel jusqu'à ce qu'une solution soit trouvée.
- h) Les membres du conseil d'administration de l'ACJB et tous les organismes de bienfaisance membres doivent respecter la politique sur le code de conduite décrite à la section A.6.

3. CONFLIT D'INTÉRÊTS

POLITIQUES

Un conflit d'intérêts désigne une situation dans laquelle une personne ou un organisme de bienfaisance peut bénéficier directement ou être perçu comme bénéficiant d'un avantage en raison de son rôle. Le conseil d'administration de l'ACJB doit être au courant de tout conflit d'intérêts potentiel afin d'assurer la confiance du public et l'équité.

NORMES

- a) Le conseil d'administration de l'ACJB ne bénéficie pas d'un traitement préférentiel en ce qui concerne l'établissement du calendrier des missions.
- b) Aucun membre du conseil d'administration de l'ACJB ne peut assumer l'un ou l'autre des rôles de coordonnateur des organismes de bienfaisance, en tout ou en partie, sauf dans des circonstances particulières, comme durant une période de transition entre l'embauche. Toute exception doit être approuvée à l'avance par l'OCGA.
- c) Les membres du conseil d'administration de l'ACJB doivent déclarer un conflit d'intérêts et s'abstenir de toute discussion ou décision du conseil qui a une incidence directe sur un organisme de bienfaisance qu'ils représentent, y compris, mais sans s'y limiter, les questions de calendrier, de conformité aux politiques et de bénévolat.
- d) Les coordonnateurs des organismes de bienfaisance et les employés et le personnel contractuel de l'ACJB ne sont pas autorisés à participer à des activités de jeu dans le centre où ils ont des responsabilités en vertu des politiques et normes pour organismes de bienfaisance.
- e) Les coordonnateurs des organismes de bienfaisance et les employés et le personnel contractuel de l'ACJB peuvent participer à un organisme de bienfaisance dans la communauté. Ils ne sont pas autorisés à participer à quelque activité que ce soit avec l'organisation en lien avec les jeux de bienfaisance (y compris le bénévolat au centre de jeux de bienfaisance ou la rédaction de rapports sur les jeux de bienfaisance en son nom). Toutes les questions de jeux de bienfaisance liées à ces organisations (calendrier, conformité, etc.) doivent être approuvées par le conseil d'administration de l'ACJB.

4. COORDONNATEUR DES ORGANISMES DE BIENFAISANCE

POLITIQUES

En vertu du contrat avec OLG, un coordonnateur des organismes de bienfaisance doit être engagé et rémunéré par l'ACJB pour aider le conseil d'administration et les organismes de bienfaisance à respecter leurs obligations contractuelles. Le personnel occupant ce poste doit répondre adéquatement à toutes les exigences contractuelles des rôles du coordonnateur des organismes de bienfaisance, comme indiqué à la section B.4.

Des coordonnateurs des organismes de bienfaisance sont requis à temps plein pour les ACJB comptant plus de 60 organismes de bienfaisance, ainsi que dans les situations où un coordonnateur des organismes de bienfaisance fournit des services pour deux ACJB. Il peut arriver qu'un conseil d'administration choisisse d'embaucher du personnel à temps plein pour les organismes légèrement

moins caritatifs. Toute dérogation à cette directive doit être discutée au préalable et approuvée par l'OCGA.

Il s'agit avant tout de fournir une formation et un soutien continus dans les domaines de la sensibilisation aux organismes de bienfaisance et du service à la clientèle. Le rôle du coordonnateur des organismes de bienfaisance est, entre autres, de soutenir, de superviser et de suivre les organismes de bienfaisance afin de s'assurer qu'ils assument toutes leurs responsabilités. Le coordonnateur des organismes de bienfaisance aide l'ACJB en fournissant une approche coordonnée pour promouvoir les organismes de bienfaisance dans un centre de jeux de bienfaisance et en faisant la promotion des avantages que les fonds récoltés apportent à la communauté locale. Le coordonnateur des organismes de bienfaisance fournit également un soutien administratif à l'ACJB et, dans la plupart des cas, un soutien financier. Les tâches financières, comme la distribution des fonds et les rapports connexes, peuvent être effectuées par le coordonnateur des organismes de bienfaisance ou par un employé contractuel distinct. Lorsque possible, les responsabilités financières doivent être assumées par le coordonnateur des organismes de bienfaisance.

Le coordonnateur des organismes de bienfaisance relève du conseil d'administration de l'ACJB et doit collaborer avec l'OCGA et l'équipe de coordonnateurs des organismes de bienfaisance de la province. Afin d'éviter les conflits d'intérêts, le coordonnateur des organismes de bienfaisance ne peut exercer aucune fonction opérationnelle auprès du fournisseur de services d'un centre de jeux de bienfaisance.

NORMES

- a) Le coordonnateur des organismes de bienfaisance fournit du soutien et de la formation aux organismes de bienfaisance et aide l'ACJB à s'acquitter de ses rôles et responsabilités en vertu du contrat avec OLG.
- b) Le coordonnateur des organismes de bienfaisance est l'agent de liaison de l'ACJB entre l'OCGA, OLG, la municipalité, les organismes de bienfaisance individuels et le fournisseur de services du centre de jeux de bienfaisance.
- c) Le coordonnateur des organismes de bienfaisance travaille directement avec l'ACJB, l'OCGA, OLG, les fournisseurs de services des centres de jeux de bienfaisance et les organismes de bienfaisance individuels pour élaborer et mettre en œuvre la sensibilisation aux organismes de bienfaisance dans le centre de jeux de bienfaisance et la communauté. Il s'agit d'un rôle essentiel du coordonnateur des organismes de bienfaisance, qui comprend la participation à des réunions et à des événements d'organismes de bienfaisance, le soutien à des groupes ayant les exigences requises en matière de sensibilisation et de participation aux organismes de bienfaisance, la participation des médias et l'éducation des dirigeants communautaires locaux afin de souligner à la communauté les contributions du partenariat avec les jeux de bienfaisance.

- d) Le coordonnateur des organismes de bienfaisance veille à ce que les organismes de bienfaisance soient bien visibles, ce qui peut comprendre un volet de bienfaisance bien défini dans le centre de jeux de bienfaisance. Le coordonnateur des organismes de bienfaisance est tenu d'apporter un soutien technologique aux organismes pour appuyer leurs initiatives de sensibilisation au sein du centre de jeux de bienfaisance et de la communauté (p. ex., en produisant des médias numériques et des présentations PowerPoint, entre autres contenus pertinents).
- e) Le coordonnateur des organismes de bienfaisance veille à ce que les organismes de bienfaisance jouent un rôle efficace en ce qui concerne le service à la clientèle.
- f) Le coordonnateur des organismes de bienfaisance élabore et met en œuvre le calendrier des missions en consultation avec le conseil d'administration de l'ACJB et la municipalité.
- g) Le coordonnateur des organismes de bienfaisance est responsable de tenir à jour une liste des bénévoles formés pour chacun de ces organismes. Un registre ou un processus de signature doit être fourni pour faire le suivi de la présence des bénévoles formés pour chaque mission.
- h) Le coordonnateur des organismes de bienfaisance doit consulter les listes de bénévoles enregistrées afin de s'assurer que les bénévoles présents sont inscrits comme ayant reçu une formation et qu'ils ne sont pas affectés à plus de trois organismes de bienfaisance individuels différents en vertu d'un permis en Ontario.
- i) Lorsque plus d'une ACJB est présente dans une zone géographique, les coordonnateurs des organismes de bienfaisance collaboreront et partageront les listes de bénévoles. Si des bénévoles sont reconnus comme étant en irrégularité, les organismes de bienfaisance concernés seront contactés pour résoudre le problème.
- j) Le coordonnateur des organismes de bienfaisance aide les organismes de bienfaisance à soumettre des demandes de permis et des rapports au besoin.
- k) Le coordonnateur des organismes de bienfaisance doit avoir accès au répertoire de dossiers en ligne de l'OCGA et s'assurer que l'ACJB et les organismes de bienfaisance utilisent les politiques, les rapports et les formulaires les plus récents du répertoire.
- l) Le coordonnateur des organismes de bienfaisance doit mettre les rapports, formulaires et politiques les plus récents à la disposition de toutes les organisations à l'aide d'une plateforme en ligne (site Web, infonuagique, etc.).
- m) Le coordonnateur des organismes de bienfaisance aide à résoudre les problèmes au besoin.
- n) Le coordonnateur des organismes de bienfaisance veille à communiquer rapidement avec les organismes de bienfaisance, la municipalité, OLG et l'OCGA.

- o) Le coordonnateur des organismes de bienfaisance doit être autorisé à mettre en œuvre des initiatives approuvées pour soutenir les organismes de bienfaisance dans leurs rôles et responsabilités.
- p) Le coordonnateur des organismes de bienfaisance calcule les parts mensuelles et les réductions en cas de non-conformité.
- q) Le coordonnateur des organismes de bienfaisance suit le processus de transfert hiérarchique des politiques et des normes en cas de non-conformité, comme indiqué à la section B.13.
- r) Le coordonnateur des organismes de bienfaisance est responsable de la distribution des fonds, de la présentation des rapports financiers à la municipalité et au conseil et, dans la plupart des cas, de la tenue des comptes. Si un comptable distinct est engagé, il convient de noter que ces tâches ne nécessitent environ que de 5 à 6 heures par mois, ce qui devrait se refléter dans le remboursement.
- s) Le coordonnateur des organismes de bienfaisance doit être invité à assister aux réunions du conseil afin de faire rapport au conseil et d'être au courant de toutes les questions et préoccupations.
- t) D'autres rôles et responsabilités du coordonnateur des organismes de bienfaisance peuvent être déterminés et attribués par l'ACJB. Ces tâches peuvent comprendre, sans s'y limiter, la distribution des fonds, la production de rapports financiers et la tenue des comptes.
- u) Le coordonnateur des organismes de bienfaisance est tenu de respecter ces Politiques et normes. Les politiques locales ne doivent pas entrer en conflit avec les politiques provinciales, peu importe les directives provenant de l'ACJB.
- v) Le contrat d'OLG stipule que les coordonnateurs des organismes de bienfaisance ont une relation avec l'OCGA incluant plusieurs liens hiérarchiques et recevront des demandes d'information ou de participation ainsi que de production de rapports de temps à autre. Les réponses à ces demandes doivent être apportées rapidement ou dans les délais impartis afin de veiller au succès de l'initiative et pour remplir les obligations contractuelles requises avec OLG.
- w) Les coordonnateurs des organismes de bienfaisance doivent collaborer avec l'OCGA pour échanger de l'information et des pratiques exemplaires. Les coordonnateurs des organismes de bienfaisance doivent participer à toutes les réunions des coordonnateurs provinciaux, aux activités de formation de l'OCGA, aux ateliers et à la conférence annuelle sur les jeux de bienfaisance. Lorsque les réunions et les événements ont lieu en personne, la participation en personne est requise, sauf en cas de besoins particuliers en matière d'aménagement. Dans ce cas, l'accès virtuel sera offert et approuvé par l'OCGA. Les ACJB ont des budgets pour soutenir les déplacements et l'hébergement pour les événements en personne de l'OCGA.

- x) Les coordonnateurs des organismes de bienfaisance doivent passer un temps raisonnable sur place dans le centre de jeux de bienfaisance, de sorte que les organismes de bienfaisance les connaissent bien et puissent échanger avec eux, et qu'ils entretiennent également des relations positives avec le fournisseur de services du centre de jeux de bienfaisance et son personnel. Dans la mesure du possible, un bureau central peut être prévu ou, au minimum, le coordonnateur des organismes de bienfaisance doit avoir des horaires uniformes dans le centre de jeux de bienfaisance.
- y) Les coordonnateurs des organismes de bienfaisance doivent respecter la politique sur le code de conduite décrite à la section A.6.

5. SENSIBILISATION AUX CONTRIBUTIONS CARITATIVES

POLITIQUES

Tant à l'intérieur et à l'extérieur du centre de jeux de bienfaisance, les ACJB sont responsables de l'élaboration, de la mise en œuvre et du suivi des politiques et des procédures visant à aider les organismes de bienfaisance individuels à promouvoir la façon dont les fonds des jeux de bienfaisance contribuent à leurs organismes et au mieux-être de la communauté locale. Dans le centre de jeux de bienfaisance, cela signifie créer une « apparence et un sentiment de bienfaisance » grâce à un certain nombre d'initiatives, y compris la participation visible des bénévoles des organismes de bienfaisance, l'affichage, la distribution de matériel et l'utilisation des médias. Cette « apparence de bienfaisance » distingue les centres de jeux de bienfaisance des autres installations de jeu. Autrement dit, lorsqu'un client entre dans un centre de jeux de bienfaisance, il est immédiatement informé de la présence d'organismes de bienfaisance et a la possibilité de s'informer de la façon dont les fonds recueillis dans le centre de jeux de bienfaisance profitent à la communauté locale.

NORMES

- a) Le coordonnateur des organismes de bienfaisance fait la promotion des organismes de bienfaisance au centre de jeux de bienfaisance et dans la communauté.
- b) Les ACJB sont tenus de soutenir les organismes de bienfaisance individuels sur toutes les politiques et normes provinciales liées à la promotion des contributions caritatives.
- c) L'ACJB doit collaborer avec le coordonnateur des organismes de bienfaisance et les organismes de bienfaisance individuels pour élaborer des initiatives globales visant à faire connaître les contributions caritatives.
- d) Les ACJB sont responsables de superviser la conformité des organismes de bienfaisance individuels à toutes les politiques relatives à la sensibilisation aux organismes de bienfaisance.

- e) L'ACJB doit travailler en partenariat avec le fournisseur de services du centre de jeux de bienfaisance, l'OCGA et OLG pour mettre en œuvre des stratégies de sensibilisation et des événements caritatifs.
- f) L'ACJB peut utiliser les fonds provenant du fonds d'administration désigné pour aider à la mise en œuvre et au soutien continu des politiques de sensibilisation aux organismes de bienfaisance, dans la mesure où les dépenses sont considérées comme raisonnables. Les dépenses d'administration seront surveillées par OCGA au nom d'OLG.

6. JEUX RESPONSABLES ET LAPHO

POLITIQUES

L'ACJB est chargée de veiller à ce que les organismes de bienfaisance individuels connaissent bien le programme de jeu responsable d'OLG, aient reçu une formation approuvée par l'OCGA sur la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO/droits de la personne) et s'engagent à favoriser un environnement de jeu responsable.

NORMES

- a) Tous les membres de la direction de l'ACJB doivent connaître le programme de jeu responsable d'OLG et la LAPHO.
- b) Le matériel de formation sur la LAPHO est inclus dans la formation obligatoire de l'OCGA. Les ACJB doivent également fournir du matériel de formation approuvé par l'OCGA en vertu de la LAPHO à tous les organismes de bienfaisance et bénévoles membres, sur demande.

7. FORMATION

POLITIQUES

L'ACJB est responsable à la fois de suivre la formation prévue par l'OCGA ou OLG et de veiller à ce que les organismes de bienfaisance soient formés et bien informés sur leurs rôles et responsabilités.

NORMES

- a) Les membres du conseil d'administration de l'ACJB doivent participer à tous les programmes de formation requis par l'OCGA et OLG et, à leur tour, s'assurer que leurs organismes de bienfaisance et leurs bénévoles reçoivent une formation fondée sur tout le matériel de formation fourni par l'OCGA et OLG.

- b) L'ACJB doit veiller à ce que tous les bénévoles participant aux activités aient été formés conformément aux politiques et normes (c.-à-d. la formation en ligne obligatoire de l'OCGA, qui doit comprendre un temps d'orientation au centre de jeux de bienfaisance). Le coordonnateur des organismes de bienfaisance gérera les exigences liées aux formations et fera un suivi de la participation afin de garantir une formation complète et uniforme. Cela implique de tenir à jour un registre de formation pour chaque organisme de bienfaisance ainsi que pour leurs bénévoles.
- c) L'ACJB est tenue d'utiliser le matériel de formation fourni par l'OCGA, soit les modules de formation en ligne de l'OCGA et tout document écrit.
- d) Les bénévoles peuvent être amenés à suivre une nouvelle formation de temps à autre si le matériel de formation ou les rôles changent de façon significative à la demande de l'OCGA.

8. HORAIRE

POLITIQUES

Le coordonnateur des organismes de bienfaisance, au nom de l'ACJB, en consultation avec la municipalité et en fonction des permis délivrés, est responsable de fixer les dates et les heures auxquelles chaque organisme de bienfaisance doit effectuer ses missions. Le nombre de missions dépendra des affectations déterminées par la municipalité et/ou l'ACJB, en fonction des politiques municipales locales. Le conseil d'administration de l'ACJB examinera et fournira des commentaires au coordonnateur des organismes de bienfaisance.

NORMES

- a) Une mission doit durer environ 2 heures, avec un maximum de 2,5 heures.
- b) Tous les organismes de bienfaisance doivent être traités équitablement et raisonnablement conformément aux exigences de leur permis.
- c) Les organismes de bienfaisance peuvent participer à des missions dans le cadre de promotions et d'événements spéciaux.
- c) L'ACJB élaborera une politique locale concernant la façon dont les organismes de bienfaisance sont sélectionnés pour remplir des plages horaires supplémentaires. Cette politique doit offrir des chances égales à tous les groupes et est sujette à l'approbation de l'OCGA. Les groupes qui ont des problèmes de conformité en cours ne doivent pas être pris en considération pour d'autres missions. Ce processus doit également être communiqué à tous les organismes de bienfaisance et à la municipalité et respecter les conditions des permis et des directives municipales.

- d) L'ACJB doit veiller à ce que des bénévoles formés soient présents dans le centre de jeux de bienfaisance durant les heures d'ouverture raisonnables du centre, lorsque des clients sont présents et durant tous les événements prévus.
- e) L'ACJB doit effectuer une surveillance afin de garantir que chaque organisme de bienfaisance fournisse au moins deux bénévoles formés pour chaque mission d'organisme de bienfaisance, que ces derniers respectent le code vestimentaire, qu'ils arrivent et repartent à temps et qu'ils assument leurs responsabilités. L'ACJB conservera un registre détaillé de non-conformité. Le personnel du fournisseur de services du centre de jeux de bienfaisance peut remplir les rapports quotidiens de conformité des bénévoles au nom de l'ACJB ou du coordonnateur des organismes de bienfaisance afin de contribuer au contrôle de la conformité.
- f) Les organismes de bienfaisance ne doivent pas être assignés à plus de deux missions consécutives, sauf lorsqu'ils assistent à une mission adjacente où un groupe n'a pas participé.

9. AJOUT D'ORGANISMES DE BIENFAISANCE

POLITIQUES

Cette initiative vise à offrir des occasions de collecte de fonds au plus grand nombre d'organisations possible afin d'accroître les avantages globaux pour la communauté. L'OCGA fournira des directives aux ACJB et des recommandations aux municipalités sur l'ajout de nouveaux organismes de bienfaisance, dans la mesure où les revenus et les conditions locales le permettent. L'OCGA travaillera également avec tous ses partenaires pour recruter des gens et promouvoir activement les jeux de bienfaisance auprès de nouvelles organisations potentielles, au besoin.

NORMES

- a) Les municipalités ont le pouvoir d'ajouter de nouveaux groupes et de donner des directives sur le nombre de missions attribuées à chaque organisme.
- b) Dans la mesure du possible, le coordonnateur de l'organisme de bienfaisance doit d'abord rencontrer les organismes intéressés pour les informer des rôles et des responsabilités afin de s'assurer de leur intérêt pour les jeux de bienfaisance avant de les recommander à la municipalité pour qu'elle examine leur admissibilité.
- c) Le coordonnateur de l'organisme de bienfaisance modifiera l'horaire pour accueillir de nouveaux groupes au besoin.

- d) Le coordonnateur des organismes de bienfaisance rencontrera tous les nouveaux organismes pour leur fournir des directives, des documents et des rapports, ainsi que toute aide nécessaire pour participer au centre de jeux de bienfaisance.
- e) L'ACJB et le coordonnateur des organismes de bienfaisance travailleront en collaboration avec la municipalité et l'OCGA.

10. FINANCES

POLITIQUES

L'ACJB est responsable de la distribution équitable et exacte des fonds à ses organismes de bienfaisance et joue un rôle administratif pour ses membres.

NORMES

- a) L'ACJB doit détenir un compte d'entreprise désigné afin de gérer tous les fonds liés à la distribution d'OLG aux organismes de bienfaisance. Le compte d'entreprise de l'ACJB doit être en mesure de recevoir et d'effectuer des transferts électroniques de fonds.
- b) Le compte d'entreprise de l'ACJB détiendra des fonds en fiducie pour les organismes de bienfaisance membres; il doit être au nom de l'ACJB et compter trois signataires autorisés. Ces trois signataires doivent administrer la mise en commun des fonds utilisés des organismes de bienfaisance de l'ACJB. Ces signataires doivent représenter trois organismes de bienfaisance individuels différents de l'ACJB. Les coordonnateurs des organismes de bienfaisance ne peuvent pas être désignés comme signataires autorisés sur le compte.
- c) Deux des trois signataires autorisés doivent approuver toute utilisation des fonds et tout transfert électronique à partir du compte d'entreprise désigné de l'ACJB.

11. INDEMNITÉ ADMINISTRATIVE

POLITIQUES

L'indemnité administrative a été déterminée en fonction de l'expérience des sites exploités. Le plafond est révisé annuellement par l'OCGA pour rajustement au besoin. Le plafond est un maximum et les ACJB doivent être financièrement responsables de l'approbation de toutes les dépenses.

NORMES

- a) L'ACJB doit faire preuve de jugement sur les dépenses administratives et gérer dans les limites du montant maximum permis.
- b) La formule utilisée pour déterminer l'indemnité administrative maximale doit être révisée par l'OCGA et OLG sur une base annuelle et modifiée au besoin pour s'assurer que les ACJB fonctionnent selon un principe de recouvrement des coûts.
- c) Toutes les dépenses administratives, y compris les coûts de main-d'œuvre, les frais financiers et de tenue des comptes, les fournitures de bureau, les frais bancaires, les frais de vérification et la sensibilisation aux organismes de bienfaisance de l'ACJB ne doivent pas dépasser le maximum permis.
- d) Le remboursement des frais déboursés par les membres du conseil et le coordonnateur des organismes de bienfaisance est autorisé, sous réserve de l'approbation de deux membres du conseil (reçus, kilométrage, etc.). Les honoraires des membres du conseil ne sont pas permis.
- e) Un rapport annuel sur les dépenses administratives doit être soumis aux organismes de bienfaisance membres et à l'OCGA. Des rapports peuvent être demandés plus fréquemment au besoin. L'OCGA et OLG se réservent le droit d'intervenir si des dépenses administratives ou des ressources en personnel sont en cause.
- f) L'indemnité administrative comprend toutes les dépenses liées à l'ACJB, au coordonnateur des organismes de bienfaisance et au conseil d'administration
 - (p. ex., frais bancaires, fournitures de bureau, frais de déplacement, frais de réunion, honoraires professionnels, ressources du coordonnateur des organismes de bienfaisance, etc.).
- g) Les fonds administratifs ne peuvent pas être utilisés à des fins de marketing et de promotion relevant de la responsabilité contractuelle du fournisseur de services d'un centre de jeux de bienfaisance (p. ex., acquisition de joueurs, marketing de produits, appréciation des joueurs, marketing des programmes du centre, événements spéciaux, prix, etc.). Toute demande à d'autres fins doit être préalablement approuvée par l'OCGA.
- h) Une partie des fonds administratifs peut être utilisée pour des initiatives de sensibilisation aux organismes de bienfaisance approuvées ou dirigées par l'OCGA.
- i) L'ACJB peut conserver jusqu'à trois mois de frais administratifs estimés dans son compte désigné pour les flux de trésorerie et le paiement des dépenses, conformément aux politiques et aux normes existantes, en raison de circonstances imprévues (p. ex., fermeture temporaire du centre de jeux de bienfaisance).

j) L'indemnité administrative est la suivante :

- base de 50 000 \$ + (nombre d'organismes de bienfaisance membres x 700 \$).
- Le montant maximum est de 110 000 \$.

12. RÉPARTITION DES FONDS

POLITIQUES

La distribution mensuelle de fonds de bienfaisance aux organismes de bienfaisance membres en temps opportun relève de l'ACJB. Le processus de distribution est conçu pour allouer les parts de l'organisme de bienfaisance en fonction du nombre de missions, de leur niveau de participation, de leur engagement et de leur conformité à leur rôle et à leurs responsabilités.

NORMES

- a) Les revenus mensuels provenant d'OLG pour les organismes de bienfaisance seront transférés électroniquement au compte de mise en commun de l'ACJB dans les 15 jours suivant le dernier jour du mois civil applicable. En cas de retard, OLG en avisera le client.
- b) Tous les fonds désignés pour les organismes de bienfaisance reçus d'OLG doivent être mis en commun et distribués par virement électronique aux comptes professionnels des organismes de bienfaisance participants. La distribution est faite au prorata, en fonction de la participation aux jeux de bienfaisance, de l'engagement et du nombre de missions d'organismes de bienfaisance effectuées conformément aux permis.
- c) La distribution des fonds aux organismes de bienfaisance doit être effectuée dans les 7 jours ouvrables suivant la réception du transfert d'OLG.
- d) L'ACJB doit s'assurer que chaque organisme de bienfaisance individuel possède un permis valide pour recevoir une partie des débours des organismes de bienfaisance de l'ACJB.
- e) L'ACJB doit assurer un processus de surveillance équitable et transparent pour déterminer les problèmes de conformité, ce qui comprend une liste de vérification quotidienne remplie par le fournisseur de services du centre de jeux de bienfaisance. Le présent rapport doit être utilisé par l'ACJB comme outil pour fournir des renseignements de base sur le processus de détermination des infractions à la présence, à la politique, aux rôles et aux responsabilités. La responsabilité des décisions concernant les infractions incombe au conseil d'administration de l'ACJB et au coordonnateur des organismes de bienfaisance.

- f) L'ACJB est responsable de faire le suivi des participants et de veiller à ce que les bénévoles des organismes de bienfaisance formés signalent leur présence à leur arrivée pour leur mission afin de s'assurer que la distribution des fonds reflète la participation réelle. Avant la distribution des fonds, l'ACJB doit s'assurer que chaque organisme de bienfaisance a rempli ses responsabilités et ses obligations en matière de participation au cours de ce mois, conformément aux politiques et aux normes.
- g) L'ACJB ne doit retenir aucune partie des dépenses des organismes de bienfaisance de l'ACJB à ses propres fins, sauf ce qui est permis en vertu de l'allocation d'administration.
- h) Les organismes de bienfaisance doivent être avisés par écrit, accompagnés d'explications, si leur part est retenue, réduite ou non distribuée (voir la section suivante pour plus de détails).
- i) Les rapports mensuels de distribution doivent être soumis à la municipalité dans les 15 jours suivant la fin du mois au cours duquel les fonds ont été reçus d'OLG.

13. RETENUE DE FONDS

POLITIQUES

Si un organisme de bienfaisance ne satisfait pas à ses exigences de participation ou ne remplit pas les rôles et responsabilités stipulés, l'ACJB est responsable de répondre à ces préoccupations avec l'organisme de bienfaisance et de faire tous les efforts possibles pour résoudre les problèmes. Si le problème n'est pas réglé et que l'organisme de bienfaisance ne respecte pas les exigences ou les responsabilités contractuelles, l'ACJB a le choix de retenir ou de réduire la distribution des fonds à l'organisme de bienfaisance.

NORMES

- a) L'ACJB a le pouvoir de réduire ou de retenir la distribution de tout organisme de bienfaisance individuel qui ne respecte pas les conditions de permis, les exigences de participation, les normes et politiques de l'OCGA relatives aux organismes de bienfaisance, les outils et les programmes de formation. L'ACJB doit sensibiliser les groupes aux politiques et aux normes provinciales et énoncer clairement, dès le départ, les pénalités financières ou autres répercussions possibles si les organismes de bienfaisance n'effectuent pas leurs missions ou ne remplissent pas leurs rôles. L'ACJB fait preuve de discernement dans l'application des pénalités.
- b) L'ACJB doit aviser la municipalité au moyen du rapport mensuel de distribution lors de la retenue de parts et de toute mesure prise pour aviser le groupe. L'ACJB doit fournir des renseignements à OLG et à l'OCGA sur demande. Si les fonds ne doivent pas être distribués à l'organisme de bienfaisance pour des raisons légitimes et approuvées, les fonds non alloués doivent être

distribués aux autres organismes de bienfaisance « autorisés » au prorata. Les organismes de bienfaisance qui encourent une pénalité ne reçoivent aucune portion des fonds retenus ou non alloués au cours du même mois de mise en commun.

- c) Si les bénévoles ne sont pas en mesure de participer à une mission d'organisme de bienfaisance planifiée en raison du mauvais temps confirmé par le conseil d'administration, l'organisme de bienfaisance recevra des parts liées à l'activité selon l'événement prévu.
- d) Si le fournisseur de services du centre de jeux de bienfaisance n'est pas en mesure de mener une activité de jeu (p. ex., panne de courant, inondation, intempéries), l'organisme de bienfaisance reçoit des parts de mission conformément à l'événement prévu. Il ne devrait pas y avoir d'incidence financière négative sur l'organisme de bienfaisance en raison de circonstances indépendantes de sa volonté.
- e) Si un organisme de bienfaisance remplit le rôle de bénévole d'un autre organisme de bienfaisance qui est en retard ou qui ne fournit pas le nombre de bénévoles requis, il doit recevoir les fonds retenus de l'organisme de bienfaisance qui est en situation de non-conformité.
- f) Lorsqu'un organisme de bienfaisance omet de s'y conformer, l'ACJB doit appliquer les répercussions financières connexes énoncées à l'article C.9 et utiliser l'approche disciplinaire progressive suivante. Cette approche s'applique à toutes les infractions. Une ACJB peut rétablir le niveau hiérarchique d'une organisation après un délai raisonnable, approuvé au préalable par l'OCGA.
 - i. **Première infraction** : Un représentant désigné de l'ACJB doit discuter verbalement ou par écrit (peut inclure un courriel) avec la principale personne-ressource au dossier de l'organisme de bienfaisance et tenter de résoudre les problèmes. La communication doit informer le groupe qu'il s'agit de la première étape d'un processus d'escalade et expliquer clairement le processus et les répercussions d'autres infractions, et cette communication doit être documentée.
 - ii. **Deuxième infraction** : Un représentant de l'ACJB veille à ce que les communications écrites soient envoyées à l'organisme de bienfaisance et au dirigeant principal (p. ex., directeur général, président du conseil d'administration) décrivant les préoccupations particulières et l'explication de la politique et demandant une réponse de l'organisme.
 - iii. **Troisième infraction** : Le conseil d'administration ou la personne désignée de l'ACJB rencontrera l'organisation, y compris une personne clé (président/directeur général), pour discuter des infractions et des politiques visant à résoudre les préoccupations. L'ACJB avisera la municipalité et engagera la discussion qui pourrait entraîner des mesures supplémentaires liées au permis de l'organisme.

- iv. **Quatrième infraction** : La municipalité est tenue de suspendre ou de révoquer le permis, après discussion avec l'ACJB. Une lettre officielle doit être envoyée au dirigeant principal de l'organisation pour l'aviser des mesures prises et l'organisation est retirée du calendrier.
- g) Les groupes dont la suspension a été rétablie peuvent être soumis à une période probatoire ne dépassant pas la période de permis rétablie. Durant cette période, toute mesure probatoire doit être approuvée au préalable par l'OCGA.

14. RAPPORTS ET REGISTRES

POLITIQUES

Afin de maintenir l'intégrité, la responsabilité et la transparence, l'ACJB est tenue de tenir des registres précis et de soumettre des rapports pour vérifier la conformité aux politiques et aux contrats.

NORMES

- a) Les rapports mensuels de distribution doivent être soumis à la municipalité dans les 15 jours suivant la fin du mois au cours duquel les fonds ont été reçus d'OLG.
- b) Sur demande, l'ACJB est tenue de soumettre à l'OCGA du matériel ou des dossiers de formation sur place.
- c) L'ACJB doit préparer un examen financier de fin d'exercice. L'ACJB doit passer à l'exercice du gouvernement provincial, soit du 1^{er} avril au 31 mars.
- d) L'ACJB doit conserver les reçus pour les dépenses d'administration et fournir un rapport de frais détaillé à ses organismes de bienfaisance au moins une fois par année.
- e) L'ACJB doit fournir un rapport administratif à l'OCGA chaque année ou au besoin, et mettre à disposition, sur demande, tout reçu, facture ou relevé de rémunération.
- f) L'ACJB doit tenir à jour une liste de tous les organismes de bienfaisance individuels, y compris les coordonnées à jour (nom, adresse, numéro de téléphone et adresse courriel) d'une personne-ressource clé permanente pour chaque organisme. L'ACJB, sur demande, doit fournir cette liste à l'OCGA ou à la municipalité.
- g) L'ACJB doit détenir un *accord de bienfaisance individuel* pour chaque organisme, confirmant son consentement à assumer ses rôles et responsabilités en vertu du contrat de l'ACJB, lesquelles priment sur sa première mission planifiée.

- h) L'ACJB doit remplir et soumettre avec précision tous les rapports de conformité émis par l'OCGA en temps opportun.
- i) L'ACJB doit fournir à l'OCGA une copie de ses états financiers annuels sur demande.
- j) Comme l'ACJB est une société, les rapports et les dossiers financiers doivent être conservés pendant au moins six ans, conformément à la *Loi sur les organisations sans but lucratif de l'Ontario* (LOSBL).

15. COMMUNICATIONS

POLITIQUES

Une communication et un partage efficaces de l'information en temps opportun sont essentiels au succès de toute organisation. Dans de nombreux cas, l'ACJB est le principal agent de liaison entre OLG, l'OCGA, le fournisseur de services du centre de jeux de bienfaisance et l'autorité de délivrance des permis. Il incombe à l'ACJB de veiller à ce que tous les renseignements soient communiqués à ses organismes de bienfaisance membres en temps opportun.

NORMES

- a) L'ACJB doit établir une communication efficace avec ses organismes de bienfaisance membres. Il doit proposer un bulletin d'information ou des communications à fréquence régulière, ainsi que des assemblées générales régulières.
- b) L'ACJB doit s'assurer que toutes les communications écrites de l'OCGA destinées à des organismes de bienfaisance individuels leur soient distribuées rapidement.
- c) L'ACJB doit, au besoin, contribuer à la résolution de problèmes et à la médiation de différends entre des organismes de bienfaisance, la municipalité ou d'autres parties prenantes.
- d) Il est interdit à l'ACJB et à ses organismes de bienfaisance individuels de faire, directement ou indirectement, de la publicité pour le centre de jeux de bienfaisance ou pour des activités promotionnelles connexes sans l'approbation préalable du centre de jeux de bienfaisance.
- e) L'ACJB ne doit communiquer le calendrier annuel, la répartition financière et les renseignements sur les pénalités qu'au groupe auquel les renseignements appartiennent. Les rapports sommaires de ces renseignements peuvent ne pas être distribués à grande échelle dans tous les groupes. Les organismes de bienfaisance peuvent exercer leur droit de voir les transactions de la ACJB lors d'une rencontre individuelle avec le conseil d'administration ou le coordonnateur des organismes de bienfaisance.

C) ORGANISMES DE BIENFAISANCE

1. DEMANDE DE PERMIS

POLITIQUES

Les organismes de bienfaisance doivent satisfaire aux critères d'admissibilité et se conformer à la procédure d'utilisation des profits établie par OLG pour détenir un « permis ». Il incombe à la municipalité locale de déterminer l'admissibilité d'un organisme de bienfaisance individuel et d'appliquer les politiques d'utilisation des profits.

NORMES

- a) Les organismes de bienfaisance individuels doivent répondre aux critères d'admissibilité déterminés par les municipalités à l'aide du document de politique d'OLG sur l'admissibilité aux jeux de bienfaisance et l'utilisation des profits. Ce document est disponible auprès de la municipalité et du coordonnateur des organismes de bienfaisance.
- b) Les organismes de bienfaisance sont responsables de remplir et de soumettre leurs formulaires de demande de permis remplis au coordonnateur des organismes de bienfaisance pour soumission à la municipalité ou directement à la municipalité, selon les politiques locales.
- c) Les organismes de bienfaisance n'auront pas à payer de frais pour obtenir un permis.

2. ADHÉSION

POLITIQUES

L'adhésion à l'ACJB se fait par la détention d'un permis délivré par la municipalité. Lorsqu'un organisme de bienfaisance reçoit un permis ou qu'un permis est prévu au cours de l'année, il est considéré comme membre de l'ACJB lorsque les missions ont lieu. Seuls les organismes de bienfaisance détenant un permis valide peuvent recevoir des fonds. Les membres en règle de l'OCGA reçoivent des services de soutien sans frais de service.

NORMES

- a) L'adhésion des organismes de bienfaisance individuels à l'OCGA doit être payée par l'ACJB.

- b) Il n’y aura aucuns frais d’adhésion à l’association des centres de jeux de bienfaisance.
- c) Les organismes de bienfaisance peuvent se retirer volontairement de l’ACJB en tout temps, à condition d’avoir reçu un préavis suffisant pour s’assurer que toutes les missions prévues puissent être remises à un autre organisme participant.

3. CONFLIT D’INTÉRÊTS

POLITIQUES

Un conflit d’intérêts désigne une situation dans laquelle une personne ou un organisme de bienfaisance peut bénéficier directement ou être perçu comme bénéficiant d’un avantage en raison de son rôle.

NORMES

- a) Les organismes de bienfaisance et leurs bénévoles ne seront pas autorisés à participer à toute autre collecte de fonds (p. ex., solliciter des dons ou vendre leurs billets de tirage) au centre de jeux de bienfaisance, et ce, en tout temps, à moins que cela n’ait été approuvé par l’ACJB, le fournisseur de services du centre de jeux de bienfaisance et OLG.

4. MISSIONS D’ORGANISMES DE BIENFAISANCE

POLITIQUES

Les organismes de bienfaisance membres se voient attribuer et programmer des missions en fonction de leur permis. Le coordonnateur des organismes de bienfaisance, au nom de l’ACJB, est responsable de l’établissement du calendrier. La fréquentation du centre de jeux de bienfaisance et l’exercice de ces rôles et responsabilités aident à maintenir un rôle significatif et soutiennent les efforts continus visant à recueillir des fonds pour les organismes de bienfaisance membres. Les « missions » d’organismes de bienfaisance sur place ont lieu pendant les heures d’ouverture du centre de jeux de bienfaisance. Habituellement, une « mission d’organisme de bienfaisance » consiste en un quart de travail de deux heures qui fournit des services directement au centre de jeux de bienfaisance. Il peut y avoir de légères variations selon les besoins de l’emplacement; toutefois, les mêmes bénévoles ne devraient pas être utilisés pendant de longues périodes. Deux bénévoles formés doivent être disponibles en tout temps. Pour atteindre l’excellence du service à la clientèle, une limite de temps est imposée à la présence éventuelle d’un bénévole. Aucun bénévole ne fera de bénévolat pour plus de deux missions consécutives en raison de la nécessité de prendre des pauses et pour s’assurer que les niveaux de service à la clientèle sont maintenus.

De temps à autre, les organismes de bienfaisance devront également participer à des événements à l'extérieur du centre de jeux de bienfaisance pour promouvoir les organismes de bienfaisance dans la communauté locale.

NORMES

- a) Un minimum de deux bénévoles formés est requis pour effectuer chaque mission d'un organisme de bienfaisance. Les bénévoles accomplissant la partie observation en centre inhérente à leur formation sont considérés comme l'un des deux bénévoles requis.
- b) Les bénévoles formés doivent arriver à temps pour être prêts à assumer leurs rôles et responsabilités à l'heure prévue et pour être mis au courant de toute nouvelle communication avant leur mission.
- c) De temps à autre, les organismes de bienfaisance individuels devront prendre part à d'autres missions en appui à des promotions et événements spéciaux.
- d) En cas d'urgence où un organisme de bienfaisance n'est pas en mesure de s'acquitter de sa mission, la personne-ressource désignée pour l'ACJB doit être avisée dès que possible pour trouver un organisme de bienfaisance de remplacement. Les organismes de bienfaisance doivent rattraper toute mission non effectuée selon les directives du coordonnateur des organismes de bienfaisance.
- e) Afin de pouvoir gérer le nombre de personnes et de faciliter l'application des normes de formation et de service à la clientèle, chaque organisme de bienfaisance ne peut compter que vingt bénévoles sur sa liste de bénévoles à tout moment.

Afin d'assurer un bon service à la clientèle, il faut éviter le roulement continu des bénévoles (p. ex., lorsque chaque parent d'une association sportive effectue une mission par année). Il est recommandé de former un noyau de bénévoles formés, expérimentés et dévoués.

- f) En participant au modèle de revitalisation du bingo et du jeu de bienfaisance, chaque organisme de bienfaisance a convenu que chacun de ses bénévoles participants connaît toutes les politiques et normes, tout le matériel de formation et les initiatives de service à la clientèle.
- g) Aucune rémunération ni aucun remboursement de frais issus des profits de jeux de bienfaisance ne seront versés aux bénévoles (aucun honoraire). Les organismes peuvent avoir des politiques pour le remboursement de certaines dépenses des bénévoles; le cas échéant, ces paiements doivent utiliser des fonds issus d'autres sources. Les organismes versant des honoraires provenant de fonds généraux doivent se conformer aux exigences fiscales et de l'ARC.

5. SENSIBILISATION AUX CONTRIBUTIONS CARITATIVES

POLITIQUES

Les organismes de bienfaisance sont tenus de promouvoir la façon dont les fonds recueillis dans le centre de jeux de bienfaisance soutiennent le bon travail qu'ils accomplissent dans leur collectivité. On s'attend à ce que la présence d'organismes de bienfaisance soit très évidente dans le centre de jeux de bienfaisance. Autrement dit, lorsqu'un client entre dans une installation de jeux de bienfaisance, il est immédiatement informé de la présence d'organismes de bienfaisance et a la possibilité de s'informer de la façon dont les fonds recueillis dans le centre de jeux de bienfaisance profitent à la communauté locale. Cette « apparence de bienfaisance » distingue les centres de jeux de bienfaisance des autres installations de jeu.

NORMES

- a) Les organismes de bienfaisance doivent sensibiliser davantage le public à la contribution des fonds recueillis dans l'installation de jeux de bienfaisance à la communauté locale.
- b) Les organismes de bienfaisance doivent fournir des bénévoles qui connaissent bien leur organisme de bienfaisance et qui sont en mesure de répondre aux questions concernant les services qu'ils fournissent.
- c) Les organismes de bienfaisance doivent fournir du matériel et des renseignements précis, au besoin, pour les présenter ou les afficher afin de promouvoir ce que font les fonds de jeux de bienfaisance dans la communauté locale.
- d) Chaque organisme de bienfaisance doit fournir au coordonnateur des organismes de bienfaisance les renseignements et le matériel demandés afin de faciliter l'élaboration et la production d'affiches des organismes de bienfaisance et d'autres documents promotionnels.
- e) Les organismes de bienfaisance exécuteront les tâches assignées par le coordonnateur des organismes de bienfaisance et l'ACJB afin de créer une « apparence et un sentiment de bienfaisance » dans le centre de jeux de bienfaisance qui devrait être visible par les clients.

6. SENSIBILISATION ET ENGAGEMENT DES ORGANISMES DE BIENFAISANCE

POLITIQUES

À titre de partenaires, les organismes de bienfaisance doivent promouvoir le centre et participer aux initiatives élaborées par l'ACJB dans la mesure de leurs capacités. Afin de favoriser la croissance et de soutenir le centre de jeux de bienfaisance et l'ACJB, les organismes de bienfaisance doivent participer en

faisant la promotion du centre de jeux de bienfaisance. Les organismes promouvant activement leur partenariat avec les jeux de bienfaisance seront indemnisés pour leurs efforts de participation en fonction des normes ci-dessous.

NORMES

- a) Les organismes de bienfaisance doivent participer à toutes les initiatives de sensibilisation des organismes de bienfaisance dirigées par l'OCGA.
- b) Les organismes de bienfaisance peuvent également obtenir des fonds supplémentaires pour promouvoir la participation à des activités de sensibilisation au sein de leur communauté locale ou sur les médias sociaux. Les organismes de bienfaisance recevront un quart des profits tirés du jeu de bienfaisance au cours d'un mois donné, jusqu'à concurrence de 6 fois par exercice financier, chaque fois qu'ils effectueront l'une des initiatives suivantes. Pour être admissibles, les organisations doivent fournir des renseignements sur leurs activités promotionnelles directement à l'ACJB. Dans la mesure du possible, ils doivent avoir un impact local dans la même communauté que le centre de jeux de bienfaisance. Chaque année, des recettes supplémentaires ne sont gagnées que pour chaque initiative unique (p. ex., l'affichage d'un logo statique sur un site Web compte une fois par année).
- c) Activités de sensibilisation ou promotion admissibles :
 - Organiser une présentation de chèques hors site avec l'ACJB (lors de l'AGA, d'un événement, etc.)
 - Participer à ou organiser une séance de photos, une présentation de chèques ou une activité médiatique au centre de jeux de bienfaisance.
 - Mentionner l'utilisation des fonds recueillis au centre de jeux de bienfaisance dans les articles de presse (journaux, nouvelles locales, etc.)
 - Promouvoir activement l'utilisation des profits, y compris le nom du centre de jeux de bienfaisance, sur les médias sociaux.
 - Faire la promotion des fonds gagnés ou mentionner le centre de jeux de bienfaisance dans des publications (bulletin de nouvelles).
 - Placer le logo du centre de jeux de bienfaisance sur les éléments suivants :
 - le site Web ou le papier à en-tête de l'organisation
 - les documents (affiche, brochure, programme, etc.)
 - les chèques remis à d'autres groupes (clubs philanthropiques)

- les bâtiments/véhicules
- la publicité et l’affichage extérieurs/intérieurs
- Mener d’autres initiatives approuvées par l’OCGA.

7. RÔLE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

POLITIQUES

L’excellence du service à la clientèle est la capacité d’une organisation à répondre ou à dépasser les désirs et les besoins des clients. Dans l’industrie actuelle axée sur la clientèle, l’excellence du service à la clientèle est essentielle pour acquérir et fidéliser des clients. Dans le cadre du modèle de bingo et de jeux de charité, le fournisseur de services du centre de jeux de bienfaisance assume la responsabilité générale et principale du service à la clientèle, mais les bénévoles de l’organisme de bienfaisance doivent assurer la cohérence et offrir un excellent service à la clientèle.

NORMES

- a) Les organismes de bienfaisance veilleront à ce que les bénévoles aient été formés selon les processus de formation en ligne de l’OCGA ainsi que la composante établie d’orientation en centre.
- b) Les organismes de bienfaisance soutiendront le service à la clientèle en effectuant des tâches spécifiques aidant le personnel du centre de jeux de bienfaisance à offrir un excellent service à la clientèle et à traiter les clients de manière amicale et courtoise. Certaines tâches seront convenues par la direction du fournisseur de services du centre de jeux de bienfaisance et peuvent différer légèrement d’un site à l’autre.

8. COMMUNICATION

POLITIQUES

La communication entre l’ACJB, les organismes de bienfaisance individuels et leurs bénévoles est essentielle pour assurer le respect des rôles et responsabilités et des politiques et normes relatives au jeu de bienfaisance et la distribution de tous les documents et matériels de formation.

NORMES

- a) Les organismes de bienfaisance individuels doivent fournir à leur ACJB le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse courriel d'au moins une personne-ressource permanente (coordonnatrice de bingo), ainsi que les coordonnées des dirigeants. Le nombre de personnes-ressources requises peut être déterminé par les politiques locales de l'ACJB.
- b) Les noms des personnes-ressources clés pour chaque organisme de bienfaisance doivent être soumis à l'OCGA, qui partagera l'information avec OLG. Tout changement de personnes-ressources doit être communiqué à l'OCGA en temps opportun, à l'aide des méthodes prescrites, afin de garantir le maintien de lignes de communication claires.
- c) Les organismes de bienfaisance doivent assister à toutes les réunions prévues par leur ACJB dans le cadre de leurs responsabilités. Le délégué privilégié est un membre de la direction de l'organisme de bienfaisance qui connaît bien cette initiative.

9. RÉCEPTION DES PARTS

POLITIQUES

Chaque organisme de bienfaisance reçoit des parts en fonction de sa participation. La participation se fait en fonction de l'horaire et du nombre minimum de missions permis par la municipalité. Les parts sont basées sur le pourcentage des profits nets comme défini dans le contrat entre OLG et l'ACJB.

NORMES

- a) Pour recevoir des parts, les organismes de bienfaisance individuels doivent détenir un permis valide pendant leur mission prévue, avoir fourni l'*accord de bienfaisance* signé et les coordonnées requises et répondre à toute demande de matériel promotionnel du coordonnateur des organismes de bienfaisance en appui aux initiatives de sensibilisation des organismes de bienfaisance.
- b) Jusqu'à une part des profits tirés du jeu de bienfaisance sera remise pour chaque mission d'un organisme de bienfaisance effectuée. Normalement, une part correspond à une période de deux heures, mais il peut y avoir une légère variation, selon la structure du programme. Les parts peuvent être réduites ou retenues si les groupes ne respectent pas les politiques et les normes provinciales. L'ACJB doit sensibiliser les groupes aux politiques et aux normes provinciales, y compris les répercussions financières et autres possibles si les organismes de bienfaisance n'effectuent pas leurs missions ou ne remplissent pas leurs rôles.
- c) *Les répercussions financières de la non-conformité comprennent les suivants :*

- Code vestimentaire – 1/4 part par occurrence

- Un bénévole formé est présent – ½ par occurrence
 - Aucun bénévole formé n'est présent – 1 part entière
 - Bénévole formé arrivant en retard ou partant tôt – jusqu'à concurrence de ½ part par bénévole, selon la portion de mission manquée
 - Rôles et responsabilités ou non-conformité aux politiques et aux normes non énumérées à la section B.12.c – 1/4 part par occurrence
- d) Les ACJB peuvent émettre un avertissement sans pénalité financière ni escalade pour la première non-conformité d'un organisme de bienfaisance au code vestimentaire. La politique sur les répercussions financières et l'indexation vise à régler les problèmes persistants au sein d'une organisation.
- e) Tous les rôles et responsabilités des bénévoles susceptibles d'entraîner des répercussions financières sont énumérés à la section D.
- f) Un groupe caritatif qui communique avec le coordonnateur de l'ACJB ou de l'organisme de bienfaisance au moins 5 jours ouvrables à l'avance pour l'aviser qu'il ne peut pas participer à une mission prévue ne se verra pas imposer de pénalité pour transfert de conformité. Tout groupe qui donne un préavis de moins de 5 jours peut être transféré à un niveau supérieur.
- g) Pour les organismes de bienfaisance qui ont des problèmes de conformité persistants, il existe un processus disciplinaire graduel que l'ACJB utilisera et qui peut entraîner la suspension ou la révocation d'un permis. Ce processus est décrit à la section B.13.
- h) Si un organisme de bienfaisance remplit la mission (totale ou partielle) d'un autre organisme de bienfaisance qui ne fournit pas le nombre requis de bénévoles pour toute la durée de la mission, il recevra la partie des fonds correspondant au temps pendant lequel ses bénévoles ont rempli les rôles et les responsabilités.
- i) Les revenus mensuels des organismes de bienfaisance provenant d'OLG sont transférés à l'ACJB vers le milieu de chaque mois. Les actions remises à des organismes de bienfaisance participants sont transférées par voie électronique dès que possible à leurs comptes professionnels désignés. Les fonds doivent être utilisés en fonction de l'utilisation des profits décrite dans la demande de permis de l'organisme de bienfaisance.
- j) Les organismes de bienfaisance doivent aviser l'ACJB de tout écart par rapport à leur distribution dans les 60 jours suivant la réception du transfert dans leur compte d'entreprise désigné, sinon les distributions resteront telles que déposées.

10. EXIGENCES EN MATIÈRE D'OPÉRATIONS BANCAIRES

POLITIQUES

Chaque organisme de bienfaisance doit ouvrir et tenir un compte bancaire commercial distinct pour les fonds provenant du jeu de bienfaisance. Ces fonds doivent toujours être séparés des autres fonds, comme les fonds généraux, les fonds provenant d'autres activités assujetties à un permis, etc., et ne peuvent être utilisés qu'aux fins approuvées selon les exigences du permis municipal.

NORMES

a) Compte bancaire

i. Un compte d'entreprise désigné sera tenu au nom du titulaire de permis et répondra aux critères suivants :

- Il s'agit d'un compte de chèques en fonds canadiens.
- Au moins deux (2) signataires autorisés, qui sont des membres de bonne foi de l'organisme titulaire de permis, administrent le compte et effectuent les paiements et retraits au nom du titulaire de permis.
- Le compte doit être en mesure de recevoir des paiements par dépôt direct.
- Il est possible d'y déposer et d'en retirer des fonds, et des relevés mensuels sont émis.
 - Les relevés bancaires en ligne imprimés sont autorisés dans les rapports mensuels, à condition qu'il s'agisse bien de relevés. Une copie imprimée de la page de l'historique des transactions du compte n'est pas admissible.
- Les retraits d'argent du compte professionnel désigné pour les fonds de jeu de bienfaisance ne sont pas autorisés.
- Les chèques retournés figurent dans un relevé bancaire mensuel ou peuvent être imprimés en ligne.
- Il doit y avoir deux signatures par chèque.

ii. Il faut déposer dans le compte toute somme d'argent provenant du jeu de bienfaisance d'OLG et tout remboursement approuvé (p. ex., remboursements de la TVH).

- iii. Les parts d'OLG des membres de l'ACJB seront transférées par cette dernière au moyen d'un transfert de fonds électronique.
- iv. Toute dépense approuvée (conformément au permis) doit être payée directement à partir du compte d'entreprise désigné. Les organismes ne sont pas autorisés à transférer des fonds du compte d'affaires désigné à un autre compte, sauf autorisation expresse de la municipalité.
- v. Si un organisme n'est pas en mesure d'utiliser les profits tirés du jeu de bienfaisance à des fins approuvées dans la communauté, la municipalité doit fournir des directives fondées sur sa politique municipale.

b) Paiements

- i. Les paiements et les retraits peuvent uniquement être effectués pour payer les dépenses engagées et faire don des profits nets pour les fins de bienfaisance approuvées en vertu du permis.
- ii. Le compte doit être suffisamment provisionné pour couvrir tous les paiements. Les découverts bancaires ne sont pas autorisés. Tous les frais découlant de fonds insuffisants doivent être remboursés dans le compte.

c) Modes de paiement

- i. Le titulaire de permis peut utiliser tout mode de paiement pour le règlement des dépenses approuvées, notamment, sans toutefois s'y limiter, de l'argent comptant, des chèques, des cartes de crédit ou de débit (personnelles ou au nom de l'organisme), le service PayPal, le transfert électronique Interac ou le dépôt direct (TEF). Les factures et reçus justificatifs détaillés doivent être présentés avec le rapport mensuel à la municipalité.
- ii. S'il utilise un mode de paiement nécessitant un remboursement versé à un individu (p. ex., espèces, cartes de débit ou de crédit personnelles), l'organisme titulaire de permis doit :
 - fournir les documents exigés ou demandés par la municipalité;
 - veiller à ce que les frais ou intérêts ne soient pas inclus dans le remboursement;
 - veiller à ce que toutes les opérations soient approuvées par deux signataires désignés du compte.

- iii. Les organismes peuvent, avec l'autorisation de la municipalité, utiliser des cartes VISA Débit, sur lesquelles de petites sommes peuvent être ajoutées et qui s'utilisent comme des espèces, de façon à réduire la responsabilité et les risques.

d) Placements

- i. Le titulaire de permis peut faire des placements temporaires dans des produits financiers assurés par la SADC s'ils ont préalablement été approuvés par l'autorité chargée de la délivrance des permis. Ces placements ne peuvent pas dépasser le montant maximal assuré par la SADC.
- ii. Le titulaire de permis ne doit déposer aucune somme d'argent provenant d'une source autre que les centres de jeux de bienfaisance d'OLG dans le compte d'entreprise désigné, à l'exception des fonds obtenus ou crédités directement des profits du jeu de bienfaisance au moyen de revenus d'intérêt ou de remboursement de la TVH sur les dépenses autorisées, sauf avec l'autorisation d'OLG.

e) Fermeture de compte

- a. S'il est nécessaire de fermer le compte en raison de la cessation de la participation du titulaire de permis au jeu de bienfaisance, le titulaire doit demander l'approbation de sa municipalité quant à la disposition des fonds. Les fonds doivent être utilisés à des fins approuvées ou donnés à un organisme de bienfaisance approuvé en vertu de la clause de dissolution de l'organisme. Si cela n'est pas possible, la municipalité doit verser les fonds à l'ACJB pour distribution au prorata à ses membres actuels (p. ex., dissolution de l'organisation, changement d'objets et de buts). Un rapport final doit être soumis à la municipalité.

f) Transfert de compte

- a. S'il est nécessaire de transférer le compte entreprise vers un autre fournisseur ou une autre succursale, le titulaire de permis doit fournir des rapports détaillés à la municipalité décrivant la fermeture d'un compte et le transfert du solde à un autre compte.

11. RAPPORTS

POLITIQUES

Les organismes de bienfaisance ont la responsabilité de rédiger et de publier des rapports à l'intention de divers partenaires, y compris la municipalité, l'ACJB et OLG, de temps à autre, afin d'assurer la transparence et l'intégrité de l'initiative de jeux de bienfaisance.

NORMES

- a) Le titulaire de permis doit fournir à l'autorité détentrice des permis un rapport d'utilisation des profits signé et vérifié par les autorités signataires désignées sur toutes les dépenses payées à partir des profits tirés des jeux de bienfaisance. Le rapport doit être déposé à une fréquence déterminée par la politique municipale. Les rapports sont établis selon la méthode de la comptabilité de caisse et non selon la méthode de la comptabilité d'exercice.
- b) Le rapport d'utilisation des profits doit inclure une copie des relevés bancaires mensuels et tout reçu ou document demandé par la municipalité sur les dépenses payées à partir du compte conformément aux exigences du permis.
- c) La municipalité a la possibilité d'accepter les courriels contenant des rapports numérisés signés, sous réserve des conditions suivantes :
 - Un rapport d'attestation avec deux signatures originales doit être soumis avec la demande de permis de l'organisme pour approuver la méthode de déclaration électronique.
 - Les originaux doivent être conservés par l'organisation et mis à disposition sur demande.
 - La municipalité peut exercer en tout temps la possibilité de demander l'un ou l'autre des formats (courriels ou originaux) à tout organisme participant.
- d) Le permis d'un organisme de bienfaisance individuel peut être suspendu ou révoqué s'il omet de fournir des rapports exacts et opportuns à la municipalité ou s'il ne respecte pas l'utilisation des profits approuvée.
- e) Les rapports doivent être soumis par les titulaires de permis, quelle que soit l'activité du compte. Si l'organisme ne détient plus de permis, il doit produire un rapport jusqu'à ce que tous les fonds soient épuisés et que le compte soit fermé.
- f) Les organismes de bienfaisance sont également tenus de fournir à la municipalité, sur demande, des renseignements supplémentaires sur leur admissibilité et/ou leur utilisation des profits, comme indiqué dans les politiques sur l'admissibilité et l'utilisation des profits liées aux jeux de bienfaisance.
- g) La municipalité peut demander une copie de ses états financiers de l'exercice précédent. Ces états doivent être préparés en fonction des exigences de l'organisation selon sa structure juridique (p. ex., la *Loi sur les sociétés par actions* ou Revenu Canada).
- h) Les rapports et les dossiers doivent être conservés pendant au moins quatre ans. Les organisations peuvent être tenues de conserver des documents plus longtemps en vertu d'autres politiques ou

lois (p. ex., la *Loi sur les organisations sans but lucratif de l'Ontario* [LOSBL] demande de conserver les documents pendant six ans).

D) BÉNÉVOLES

1. DÉFINITION DU BÉNÉVOLE

POLITIQUES

En vertu du contrat d'OLG, les organismes de bienfaisance autorisés doivent fournir deux bénévoles pour représenter leur organisme de bienfaisance admissible. En fournissant à ces bénévoles les rôles et responsabilités requis dans le centre de jeux de bienfaisance, l'organisme de bienfaisance reçoit une part des recettes d'OLG. Les organismes de bienfaisance sont responsables de toute infraction aux politiques ou au code de conduite que leurs bénévoles pourraient commettre. Les bénévoles peuvent être exclus de cette initiative pour toute infraction aux politiques ou aux normes.

NORMES

- a) Un bénévole est une personne qui fait du bénévolat pour un organisme de bienfaisance ou qui est un membre du personnel rémunéré ayant un autre rôle dans cet organisme.
- b) Un bénévole peut jouer le rôle de bénévole dans le jeu de bienfaisance pour un maximum de trois organismes de bienfaisance autorisés en Ontario.

2. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES BÉNÉVOLES

POLITIQUES

Les rôles et responsabilités des bénévoles ont été définis afin d'assurer un rôle significatif aux organismes de bienfaisance et aux bénévoles du centre de jeux de bienfaisance. Les rôles requis doivent être mis en œuvre de façon uniforme dans tous les centres de jeux de bienfaisance de l'Ontario. Les bénévoles jouent un rôle de soutien auprès du personnel du centre de jeux de bienfaisance. Les organisations peuvent choisir d'embaucher des bénévoles supplémentaires au-delà du minimum de deux personnes afin d'offrir une certaine flexibilité dans le personnel tout en veillant à ce qu'au moins deux bénévoles soient activement affectés à une mission à tout moment.

NORMES

- a) Un bénévole qui participe au modèle de revitalisation du bingo et du jeu de bienfaisance peut uniquement effectuer des « missions » pour un *maximum de trois permis uniques délivrés à des*

organismes de bienfaisance en Ontario au cours d'une année civile. Un bénévole qui contrevient à la présente politique ne sera pas reconnu comme bénévole qualifié pour l'organisme de bienfaisance et sujet aux répercussions décrites à la section B.12.

- b) Les bénévoles doivent être formés à l'aide de la formation en ligne de l'OCGA et d'un volet d'observation et d'orientation au centre.
- c) Les bénévoles doivent enregistrer leur présence (signature) pour leur mission en suivant le processus établi par l'ACJB. Il est interdit de se présenter au nom d'autres bénévoles, à moins d'avoir obtenu l'approbation expresse du coordonnateur des organismes de bienfaisance pour des raisons d'accessibilité. Il n'est pas permis de fournir de faux renseignements et ces renseignements peuvent avoir des répercussions supplémentaires en fonction des politiques existantes (retard, bénévole formé, etc.).
- d) Les bénévoles doivent être âgés de 18 ans ou plus et libres de s'acquitter de leurs rôles et responsabilités et ne peuvent être accompagnés d'une personne de moins de 18 ans.
- e) Les bénévoles doivent remplir des rôles précis au centre de jeux de bienfaisance, notamment :
 - Circuler dans la salle de jeux de bienfaisance pour fournir un service à la clientèle et de l'aide, notamment en accueillant les invités à leur arrivée et en les remerciant à leur départ au nom de l'organisation.
 - Aider les joueurs à obtenir des renseignements sur les programmes, les événements, les jeux et les promotions, au besoin.
 - Aider les joueurs à acquérir les rudiments technologiques des jeux électroniques au centre de jeux de bienfaisance, au besoin.
 - Signaler les gagnants pour que le personnel puisse les identifier afin de faciliter le processus de vérification.
 - Facultatif (recommandé) – Aider à rappeler les cartes gagnantes pour vérification par un membre du personnel (doit obtenir l'accord du fournisseur de services du centre de jeux de bienfaisance).

Si une carte ne peut être vérifiée, les bénévoles doivent la transférer à un membre du personnel pour obtenir de l'aide.

- Aider à maintenir une atmosphère ordonnée dans le centre de jeux de bienfaisance (p. ex., ramasser les produits de bingo en papier usagés, retirer les assiettes, les couverts et les tasses vides, nettoyer les écrans tactiles, trier les déchets dans les réceptacles appropriés, etc.) L'implication des bénévoles peut varier légèrement d'un site à l'autre, et des instructions spécifiques seront fournies par le coordonnateur des organismes de

bienfaisance, en accord avec le personnel et la direction du fournisseur de services du centre de jeux de bienfaisance.

- Aider le personnel du centre de jeux de bienfaisance à organiser des activités promotionnelles (p. ex., distribuer des cartes de bingo).
 - Les bénévoles doivent répondre aux besoins des clients dans la mesure du possible, en les aidant directement ou en trouvant un employé capable de répondre à leurs besoins.
 - Signaler tout problème observé quant à l'accessibilité des clients auprès du directeur du centre ou du coordonnateur des organismes de bienfaisance afin de garantir une réponse rapide aux besoins des clients.
- f) Les bénévoles doivent connaître l'endroit où les fonds de bienfaisance gagnés dans le centre de jeux de bienfaisance sont utilisés dans la communauté et fournir les renseignements aux clients sur demande.
- g) Les bénévoles doivent participer à toutes les activités et initiatives de sensibilisation aux organismes de bienfaisance et les soutenir, selon les directives du coordonnateur des organismes de bienfaisance.
- h) Les bénévoles doivent participer à toutes les activités et initiatives de jeu responsable et les soutenir, selon les directives du coordonnateur des organismes de bienfaisance.
- i) Les bénévoles ne peuvent pas participer aux missions sous l'influence de l'alcool ou de drogues récréatives ni acheter ou manipuler toute boisson alcoolisée dans le cadre de leur mission.
- j) Les bénévoles doivent être attentifs et actifs dans leur rôle de service à la clientèle et ne doivent pas :
- S'asseoir, à moins que cela ne leur soit explicitement demandé par le coordonnateur des organismes de bienfaisance. Si les bénévoles sont autorisés à s'asseoir, cela doit se produire dans une zone désignée par le coordonnateur des organismes de bienfaisance, pendant une période déterminée par le coordonnateur d'organisme de bienfaisance à un moment où les besoins en matière de service à la clientèle ainsi que de rôles et de responsabilités sont minimales; de plus, ces périodes ne doivent pas dépasser un total cumulatif de 10 minutes pour l'ensemble des bénévoles lors d'une mission. Les aménagements à cette politique pour raison d'accessibilité doivent être préalablement discutés et documentés auprès du coordonnateur des organismes de bienfaisance.
 - Utiliser des appareils électroniques personnels (téléphone, tablette, etc.), manger de la nourriture ou tout ce qui puisse les distraire de leur rôle.

- Les bénévoles qui perturbent le bon déroulement des activités, qui ont un comportement abusif ou qui nuisent directement au succès du centre de jeux de bienfaisance peuvent être priés de quitter les lieux sans délai. Dans les cas graves ou les situations où le bénévole continue de perturber les activités, y compris en étant négatif sur les médias sociaux ou dans tout autre public, l'ACJB peut retirer le bénévole de la liste approuvée des bénévoles d'une organisation pour une durée indéterminée ou de façon permanente.
 - Les représentants des organismes de bienfaisance doivent respecter la politique sur le code de conduite décrite à la section A.6.
- k) Un bénévole ne peut exercer des rôles et des responsabilités pour plus de deux missions consécutives en une journée, sauf en vertu de la section B.12.
- l) Il est reconnu que certains organismes de bienfaisance pourraient comporter des bénévoles ayant besoin de mesures d'aménagement en matière d'accessibilité. Les mesures d'aménagement doivent être discutées avec du coordonnateur des organismes de bienfaisance avant la planification de l'horaire du bénévole. Les organismes sont encouragés à profiter des forces et compétences des bénévoles de manière appropriée pour les aider dans leurs missions d'organisme de bienfaisance. L'organisme de bienfaisance a la responsabilité de veiller à ce qu'il y ait suffisamment de bénévoles pour mener à bien leurs rôles et responsabilités à tout moment.
- m) L'ACJB peut exiger que les bénévoles reçoivent une formation sur leurs rôles et responsabilités s'ils sont responsables de trois répercussions financières ou plus pour leurs organismes de bienfaisance membres.

3. CONFLIT D'INTÉRÊTS

POLITIQUES

Un conflit d'intérêts désigne une situation dans laquelle une personne ou un organisme de bienfaisance peut bénéficier directement ou être perçu comme bénéficiant d'un avantage en raison de son rôle.

NORMES

- a) Les bénévoles qui assument des rôles et des responsabilités au cours de leur mission pour un organisme de bienfaisance ne peuvent participer à aucune activité de jeu, acheter des produits de jeu (p. ex., billets de loterie), de l'argent de jeu (p. ex., prix) ou des bons de jeu d'arcade. Les bénévoles ne peuvent pas influencer les résultats du jeu ou les décisions concernant les gagnants.
- b) Un bénévole ne peut accepter de pourboires à aucun moment.

- c) Un bénévole ne peut participer à aucune promotion lorsqu'il fait du bénévolat dans le cadre d'une « mission d'organisme de bienfaisance », y compris, mais sans s'y limiter, les tirages de cartes de bingo, de billets, etc.
- d) Un bénévole peut participer aux activités de jeu au centre de jeux de bienfaisance à un autre moment que dans le cadre de ses fonctions de bénévole lors d'une « mission d'organisme de bienfaisance », et ce, jusqu'à 15 minutes avant sa mission prévue et à partir de 15 minutes après avoir terminé une mission. Les bénévoles ne doivent pas porter leurs « uniformes » d'organisme de bienfaisance lorsqu'ils jouent au centre lors d'une journée où ils ont une mission prévue.

4. CODE VESTIMENTAIRE

POLITIQUES

Pour que les bénévoles se présentent de manière professionnelle dans nos installations de jeux modernes, un code vestimentaire uniforme est requis. Il est important que les bénévoles soient facilement reconnus et associés à l'organisme de bienfaisance qu'ils représentent. Des chandails ou des vestes portant l'identification d'un organisme de bienfaisance (logos/noms) sont requis pour faciliter la reconnaissance des organismes de bienfaisance participants. Les vêtements arborant le logo d'un organisme de bienfaisance achetés (à un coût raisonnable) pour soutenir le modèle de bingo et de jeux de bienfaisance constituent une dépense admissible qui doit être demandée dans le cadre du processus d'utilisation des profits auprès de la municipalité.

NORMES

- a) Les exigences minimales du code vestimentaire sont indiquées dans le tableau suivant :

Article vestimentaire	Obligatoire	Interdit
Pantalons/bas	Pantalons ou jupes sobres et foncés.	Jeans, pantalons de sport, pantalons élastiques, shorts.
Chandail/haut	Chemise à col portant le logo d'un organisme de bienfaisance (de préférence de la même couleur pour tous les bénévoles); ou gilet avec logo de l'organisme de bienfaisance et chemise à col en dessous (de préférence de la même couleur).	Camisoles, t-shirts, chemises sans manches, foulards, chandails, vestes ou tout ce qui recouvre le chandail ou le logo de l'organisme de bienfaisance.
Badge nominatif	Prénom du bénévole. Les badges nominatifs acceptés comprennent les broderies sur chemise, épinglettes, cordons ou autocollants.	
Chapeau	Uniquement s'il est spécifiquement lié à l'identification de l'organisme de bienfaisance (p. ex., Fez Shriner's, Scouts).	Tout autre chapeau. Les casquettes de baseball ne sont pas autorisées, car elles nuisent à l'apparence professionnelle.
Chaussures	Les chaussures doivent être de bon goût, appropriées au rôle du bénévole et entièrement fermées. La sécurité doit être prise en considération.	Sandales/Crocs et chaussures similaires.

- b) L'adaptation de toute partie du code vestimentaire décrit ci-dessus pour des raisons culturelles, religieuses ou de santé est autorisée après discussion avec le coordonnateur des organismes de bienfaisance.
- c) Les ACJB ont la possibilité d'ajouter d'autres exigences relatives au code vestimentaire (en consultation avec l'OCGA) à condition que ces exigences minimales soient maintenues.
- d) Les ACJB ont 45 jours pour fournir à un nouveau bénévole son uniforme avec logo après qu'il ait suivi la formation obligatoire de l'ACJB. Le nouveau bénévole doit porter une chemise à col blanc avec un badge nominatif jusqu'à la réception des vêtements portant le logo.

5. SOUTIEN À LA STRATÉGIE DE JEU RESPONSABLE ET LAPHO

POLITIQUES

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario s'engage à favoriser un environnement de jeu pleinement accessible et responsable et s'efforce d'offrir le meilleur divertissement possible en matière de jeu, de la manière la plus socialement responsable et respectueuse. Les renseignements concernant le programme de jeu responsable d'OLG sont intégrés à la formation des bénévoles et relèvent de la responsabilité du personnel du centre de jeux de bienfaisance.

Les connaissances sur le jeu responsable, la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) permettront aux bénévoles de reconnaître les besoins individuels des clients et d'y répondre.

Les bénévoles doivent lire le matériel de formation sur les droits de la personne et la LAPHO fourni dans la formation obligatoire avant de participer à leurs rôles et responsabilités dans un centre de jeux de bienfaisance.

NORMES

- a) Les bénévoles doivent aider à identifier toute personne qui semble être âgée de moins de 25 ans ou intoxiquée, conformément à la politique d'OLG, et le signaler au personnel du centre de jeux de bienfaisance. L'âge légal d'entrée est de 18 ans et, dans certains endroits dotés d'un permis d'alcool, 19 ans.
- b) En suivant la formation de bénévolat requise par l'OCGA, les bénévoles reconnaissent avoir lu et compris les documents de formation sur la LAPHO, les droits de la personne et le service à la clientèle fournis par l'OCGA et comprendre leurs responsabilités en vertu de la LAPHO et de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* avant de participer au centre de jeux de bienfaisance.
- c) Les bénévoles doivent bien connaître le jeu responsable et le programme « Jouez sensé ».