

## Transcription du webinaire de juin 2017 « Online Licensing Services for Liquor Manufacturers »

Liz Yeigh : Bonjour! Merci de vous joindre à nous pour ce webinaire sur iCAJO et les services offerts en ligne aux fabricants d'alcool. Je crois qu'une cinquantaine de participants sont maintenant connectés. Nous sommes heureux de vous compter parmi nous ce matin.

Je me présente : Liz Yeigh, directrice du Bureau des stratégies pour la participation des intervenants à la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario. J'aurai le plaisir de modérer ce webinaire aujourd'hui, en compagnie des présentatrices Rose Bazopoulos, du Bureau de la gestion du portefeuille et des programmes, Rebecca Castillo, chef de l'admissibilité pour les permis d'alcool, et Lyn Sandiland, agente principale de délivrance des permis d'alcool.

À la fin du webinaire, vous comprendrez mieux le nouveau portail iCAJO et les nouveaux services offerts en ligne aux fabricants d'alcool. N'hésitez pas à poser des questions tout au long du webinaire; nous ferons de notre mieux pour répondre à toutes les questions aujourd'hui. Si nous manquons de temps pour répondre à une question, nous le ferons par courriel plus tard. Vous pouvez taper et soumettre vos questions dans le portail sur lequel vous regarderez et écouterez le webinaire. Nous répondrons au plus grand nombre de questions possible. Le webinaire est enregistré. Après sa diffusion aujourd'hui, vous pourrez le visionner en version sous-titrée ou télécharger la transcription française sur le site Web de la CAJO. En cas de problème technique pendant la diffusion, écrivez un courriel à [support@webcastcanada.ca](mailto:support@webcastcanada.ca).

Comme vous le voyez, notre ordre du jour est bien rempli, et nous avons une heure. Nous allons donc commencer par une brève présentation de la CAJO pour vous mettre en contexte, puis nous vous présenterons le portail iCAJO et vous expliquerons ce que sont les codes d'accès en ligne que vous avez reçus par la poste et la façon de les utiliser pour créer et gérer un compte en ligne. Nous vous expliquerons ensuite comment demander et renouveler un permis, puis nous vous donnerons quelques conseils concernant l'utilisation d'iCAJO. Enfin, nous passerons à la période de questions.

Je laisse maintenant la parole à Rebecca Castillo, qui présentera brièvement la CAJO.

Rebecca Castillo : Parfait! Merci, Liz.

La CAJO a été établie en 1998. C'est un organisme de réglementation provincial qui relève du ministère du Procureur général de l'Ontario. Son mandat consiste à

réglementer les secteurs des alcools, des jeux et des courses de chevaux en respectant les principes d'honnêteté et d'intégrité tout en veillant à l'intérêt public. Dans le secteur des alcools, ses responsabilités de réglementation comprennent bien sûr la délivrance de permis aux fabricants d'alcool et à leurs représentants, aux établissements qui souhaitent servir, vendre ou livrer de l'alcool, aux exploitants d'épicerie qui désirent vendre de la bière, du vin ou du cidre, ainsi qu'aux centres de fermentation libre-service. La CAJO assume aussi des responsabilités de réglementation concernant les courses de chevaux, les loteries exploitées par l'OLG et les jeux de l'OLG, y compris les casinos, les machines à sous, les jeux sur Internet et les centres de jeux de bienfaisance. Elle se charge aussi de délivrer des licences aux organismes de bienfaisance et aux organismes religieux qui mettent sur pied des activités de loterie, comme des bingos et des tombolas.

La CAJO accorde environ 65 000 permis, licences et inscriptions dans tous ses secteurs d'activité. Or, comme vous pouvez le voir, 29 % des personnes ou entités inscrites ou détentrices de permis ou de licence travaillent dans le secteur des alcools.

Nous adoptons une approche de réglementation moderne axée sur l'essentiel et fondée sur le risque et les résultats. En matière de conformité, nous voulons mettre l'accent sur le « quoi » plutôt que sur le « comment ». Dans cette optique axée sur la conformité, nous travaillons de façon très proactive avec les personnes ou entités inscrites ou détentrices de permis ou de licence pour nous assurer qu'elles respectent les règlements.

Liz Yeigh : Merci, Rebecca. J'invite maintenant Rose Bazopoulos à nous parler d'iCAJO. Rose?

Rose Bazopoulos : Merci, Liz. iCAJO est le nouveau portail de prestation de services électroniques de la CAJO. Il vise à normaliser les procédures et les technologies dans tous les secteurs d'activité de la CAJO ainsi qu'à assurer une norme de service plus élevée aux intervenants. Une fois sa mise en œuvre terminée, il remplacera les systèmes technologiques désuets, ce qui entraînera des gains d'efficacité pour la CAJO et ses intervenants. Le nouveau portail iCAJO aura une incidence considérable sur la façon dont les intervenants interagiront et collaboreront avec la CAJO. Plus particulièrement, il offrira de nombreuses capacités de prestation de services en ligne aux actuelles ou futures personnes ou entités inscrites ou détentrices de permis ou de licence, ainsi qu'au grand public. Les particuliers et les organismes pourront ainsi demander et gérer leurs licences, inscriptions, autorisations et permis en ligne n'importe quand et n'importe où. Les Ontariennes et les Ontariens pourront soumettre en ligne des plaintes et des demandes de renseignements liées à l'alcool, aux courses de chevaux et aux jeux.

Le nouveau portail iCAJO est au cœur du plan stratégique de la CAJO visant à assurer une prestation de services moderne et rationalisée. Il appuie les priorités plus globales du gouvernement quant à l'efficacité et à la responsabilité et cadre avec le plan d'action de l'Ontario pour un gouvernement numérique. La mise en œuvre graduelle d'iCAJO se terminera en 2019. La première phase des services en ligne offerts aux fabricants a été lancée le 29 mai 2017.

Liz Yeigh : Merci, Rose.

Lyn Sandiland nous expliquera maintenant comment créer un compte dans iCAJO.  
Lyn?

Lyn Sandiland : Merci, Liz. Bonjour. Une fois sur la page Web d'iCAJO, la personne chargée de remplir les formulaires de demande ou de renouvellement pour votre entreprise doit créer un compte. Elle doit cliquer sur le lien encerclé en bleu sur la diapositive.

Voici la première page d'inscription. Outre les champs d'identification, comme ceux du courriel, du prénom et du nom de famille à associer au compte, la page contient une section qui vous demande si vous avez un code d'accès en ligne. Vous n'avez pas besoin d'un tel code pour remplir votre demande d'inscription. Vous pourrez en ajouter un plus tard, dans le portail iCAJO. Si vous cliquez sur Oui, entrez le code d'accès en ligne que vous avez reçu par la poste. Au cours de la première semaine de juin, chaque fabricant d'alcool a reçu par la poste un code d'accès en ligne accompagné de renseignements supplémentaires sur les types de demandes qui peuvent maintenant être présentées en ligne. Ce code permet d'entrer automatiquement dans le compte en ligne les renseignements que la CAJO possède déjà sur le fabricant. Si vous avez perdu votre code d'accès ou ne l'avez pas reçu, envoyez un courriel à Stuart Mlotek ou communiquez avec notre service à la clientèle à l'un des deux numéros fournis.

Si votre entreprise est un cabinet d'avocats comptant plusieurs détenteurs de permis ou de licence, il s'agit du code que vous devez obtenir de chaque détenteur, ou client, le cas échéant, et que vous devez entrer dans votre compte public, si vous êtes avocat ou conseiller.

Cliquez sur Terminer l'inscription dans la page d'inscription. La boîte en haut de la diapositive s'affiche et vous informe que vous êtes inscrit et qu'une confirmation vous a été envoyée par courriel. Pour activer votre compte, vous devez cliquer sur le lien fourni dans le courriel. En cliquant sur le bouton Activer Account (Activer le compte), vous accéderez à la page Activation de compte. Pour terminer l'activation, entrez votre mot de passe.

Après avoir activé votre compte, cliquez sur Mon profil, en haut de la fenêtre, pour vérifier vos renseignements personnels. Vous pouvez alors corriger ou mettre à jour vos données en vue d'un renouvellement de permis. Si vous n'aviez pas de code d'accès en ligne au moment d'activer ou de créer votre compte, mais que vous en avez reçu un depuis, vous pouvez cliquer sur Mon profil, puis entrer ce code dans le champ prévu à cet effet.

Vous devez absolument suivre cette étape pour vous assurer de lier les renseignements sur les détenteurs de permis à votre compte en ligne.

Une fois votre code entré, vos renseignements actuels sur les détenteurs de permis s'affichent. Cliquez sur le bouton View Details (Voir les détails) pour vérifier les renseignements entrés. Cliquez sur le bouton Corporate Structure (Structure organisationnelle) et vérifiez les renseignements. Un détenteur peut être une société, mais aussi une société de personnes ou un particulier. Si vous trouvez une erreur, appelez-nous ou écrivez-nous un courriel, et nous serons heureux de vous expliquer la marche à suivre. Cliquez sur le bouton Détails pour voir les renseignements sur le fabricant versés au dossier de la CAJO. Vérifiez aussi ces renseignements. Avant, nous communiquions principalement par courrier ordinaire avec les fabricants. Maintenant, comme vous le voyez, vous pouvez choisir votre mode de communication préféré. Le champ est vide dans ce cas-ci, mais vous pouvez choisir le courriel, par exemple. Il suffit de cliquer sur Demande de modification. L'option Demande de modification dans le menu principal permet de demander un changement au mode de communication préféré et de choisir le courriel. Si vous trouvez une erreur dans les renseignements, comme le nom, le téléphone ou l'adresse, cliquez sur Demande de modification. Pour demander un changement important, par exemple un changement relatif à la propriété, communiquez avec le service à la clientèle de la CAJO afin de connaître la marche à suivre.

Liz Yeigh : Merci, Lyn. Avant de changer de sujet, j'aimerais rappeler aux participants qu'ils peuvent poser des questions au fil de la présentation. N'hésitez pas à le faire, car nous aimerions vraiment commencer à y répondre aujourd'hui, pendant la session.

Rebecca, pouvez-vous nous expliquer la méthode de délivrance des permis de la CAJO dans iCAJO?

Rebecca Castillo : D'accord. Je veux d'abord mentionner une chose aux gens qui n'ont jamais demandé de permis de fabricant. S'il s'agit de votre première demande, assurez-vous de lire tous les guides et les renseignements publiés sur notre site Web. N'entamez pas ce processus sans connaître les exigences d'admissibilité pour chacun des permis que vous demanderez. Je vais donc expliquer une partie des étapes à

suivre pour commencer votre demande. D'abord, vous devez notamment téléverser un plan d'emplacement dans votre compte. Ce plan est très important dans le cas d'un établissement vinicole, car il permet de situer le lieu de fabrication et de connaître la superficie de culture et l'emplacement futur du magasin de détail. Dans le cas d'une brasserie, ce plan indique où la fabrication aura lieu; certains fabricants tiennent également des points de vente et des magasins de détail, dont nous devons aussi absolument avoir un plan. De plus, votre plan d'activités doit contenir les renseignements généraux sur votre entreprise, bien sûr, mais aussi une description complète des produits que vous voulez fabriquer dans vos installations et un plan des lieux présentant la disposition de vos installations, y compris de votre équipement, et, rappelons-le, l'emplacement futur de votre magasin de détail. Il est essentiel pour nous de comprendre les réseaux dans lesquels vous prévoyez de vendre vos produits. Vous devez donc nous dire si vous voulez les vendre à la LCBO, directement aux détenteurs de permis ou sur place. Nous devons aussi savoir si vous fabriquerez les produits d'un tiers. Cette information nous sera utile.

En outre, vous pouvez – ou plutôt, vous devez – payer les droits exigés en présentant votre demande.

Il y a certains documents à joindre à une première demande, mais vous n'êtes pas tenu de les fournir immédiatement.

À un moment ou à un autre, nous aurons besoin d'une copie de votre licence d'accise fédérale. Sachez qu'il s'agit de votre permis de fabrication qui vous autorise légalement à produire de l'alcool. Votre permis de la CAJO vous autorise à vendre de l'alcool en Ontario. Je voulais simplement faire la distinction.

Nous aurons aussi besoin d'une preuve écrite du service Assurance de la qualité qui confirme que vos produits ont été analysés par les laboratoires de la LCBO, et d'une copie de votre enregistrement du nom commercial. Je vous rappelle que vous pourrez nous fournir ces documents à une date ultérieure, sans que le traitement de votre demande soit retardé.

Outre votre permis de fabricant, vous pouvez demander séparément une autorisation de magasin de détail sur place en ligne, si vous y êtes admissible. Vous pouvez aussi demander un permis restreint de vente d'alcool par un fabricant, communément appelé « permis de fabricant au verre », qui autorise à vendre de l'alcool de 11 h à 21 h. Si votre entreprise est un établissement vinicole, vous pouvez également demander une autorisation pour vendre des vins de la VQA ou des vins de fruits dans un marché de producteurs. Si vous détenez une autorisation de magasin de détail à l'extérieur d'un établissement vinicole, vous pouvez changer l'emplacement visé par

cette autorisation. Il est actuellement impossible de demander un permis de vente d'alcool associé à un permis de fabricant, c'est-à-dire un permis de type « point de vente », mais cette option sera offerte plus tard cette année. N'oubliez pas de consulter notre site Web pour en savoir plus sur ces types de demandes.

Je vous invite tous à vous assurer de bien savoir ce que vous demandez et de respecter toutes les exigences avant de présenter une demande. Ce serait dommage de vous rendre compte trop tard que votre demande est inadmissible, car les droits versés à la CAJO ne sont pas remboursables.

Maintenant que nous connaissons les documents exigés, examinons le processus de demande étape par étape.

Comme vous le voyez dans le menu principal, la section Nouvelle demande contient deux liens : Demande de permis de circonstance et Faire une nouvelle demande. Pour les besoins de cette démonstration, nous allons faire une nouvelle demande.

Le processus de présentation d'une nouvelle demande sera normalisé pour tous nos secteurs d'activité, et c'est entre autres pourquoi il n'est pas très détaillé.

Commençons. Je vous rappelle que le site Web de la CAJO est très convivial et intuitif; cette démonstration ne sera donc pas approfondie, mais elle vous donnera une vue d'ensemble du fonctionnement du site.

Comme vous le voyez, la première page vous demande de sélectionner le type de permis de fabricant que vous voulez demander. Le menu déroulant contient tous les types de permis et d'autorisations que vous pourriez vouloir, comme un permis de fabricant au verre pour un établissement vinicole ou une brasserie, un permis de fabricant pour un établissement vinicole, une brasserie ou une distillerie, ou encore une autorisation de magasin de détail. Pour cet exemple, nous sélectionnerons Permis de fabricant – établissement vinicole. Après avoir choisi le type de permis, vous verrez un lien vers le guide de demande pertinent. En cliquant sur ce lien, vous accéderez à une version PDF du guide dans une nouvelle fenêtre de navigateur. Vous pourrez passer d'une fenêtre à l'autre au besoin. Ne craignez pas de perdre votre session dans iCAJO : elle sera enregistrée. Tous les guides de demande seront accessibles sur le nouveau portail iCAJO. Je vous rappelle de bien lire tous les renseignements avant de présenter une demande. Tout ajout d'adresse dans iCAJO se fera par l'intermédiaire de StreetPerfect et sera validé par Postes Canada. Veuillez prêter attention aux avis d'adresse incorrecte. Vous pouvez accepter ou ignorer la correction suggérée, mais veillez à ce que l'adresse soit bien enregistrée pour éviter tout retard dans le processus.

Comme je l'ai déjà dit, plusieurs documents doivent être joints à chaque demande présentée. Le portail iCAJO vous permet de téléverser tous les documents requis et de les joindre à votre demande. Pour que vous puissiez vous assurer que votre demande est complète, iCAJO affichera à droite de la demande la liste des documents à téléverser. Par exemple, dans ce cas-ci, un plan d'emplacement doit être fourni. Pour téléverser un document, cliquez sur le bouton Télécharger, puis choisissez le fichier. Après avoir téléversé le document à joindre à votre demande, sélectionnez le type de document dans le menu déroulant. Un crochet vert s'affichera à côté de chaque document joint pour vous signaler que le document a bien été téléversé. Vous saurez ainsi qu'il ne manque aucun renseignement à votre demande.

Après avoir fourni les renseignements nécessaires, vous devez payer tous les droits relatifs à votre demande. N'oubliez pas que ces droits ne sont pas remboursables. Au bas de la page figurent une section sur les droits et un bouton Submit Application (Soumettre la demande). Ce bouton mène à la page de paiement. Comme vous le voyez, cette page est externe à iCAJO. C'est une page de paiement sécurisé par carte de crédit du gouvernement de l'Ontario. Vous pouvez cliquer sur Make Payment (Effectuer le paiement) et payer par Visa, MasterCard ou *Interac* en ligne.

À la page suivante, cliquez sur Print (Imprimer) si vous voulez une preuve de votre paiement. C'est la seule occasion que vous aurez d'imprimer cette page.

Une fois la page imprimée, ne fermez pas le navigateur. Il est extrêmement important de cliquer sur Complete Payment Process (Terminer le paiement). Bien que votre opération de paiement soit confirmée dans le haut de la page, vous n'aurez pas terminé le processus de demande tant que vous n'aurez pas cliqué sur Complete Payment Process. Nous devons insister sur cette étape : assurez-vous de cliquer sur Complete Payment Process.

Lorsque vous aurez cliqué sur ce bouton, vous retournerez à votre demande dans le portail iCAJO, qui vous confirmera de la réception de votre demande. Vous aurez l'occasion de répondre à un court sondage pour nous aider à nous assurer que le portail répond à vos besoins. Votre opinion compte pour nous. Nous vous prions de prendre le temps de répondre au sondage pour nous permettre d'apporter les corrections nécessaires.

Revenons au menu principal, où vous pouvez accéder à votre demande. Vous pouvez ajouter des renseignements ou annuler votre demande en tout temps. Vous pourrez revenir à ce menu plus tard pour téléverser d'autres documents à joindre à votre demande, au besoin.

Liz Yeigh : Merci, Rebecca. J'estime pertinent d'ajouter qu'avant d'arriver à la page de paiement et d'effectuer un paiement, lorsque vous entrez vos renseignements sur les détenteurs de permis dans votre compte, vous pouvez enregistrer ces renseignements, puis sortir de votre compte et y revenir plus tard; ce processus n'a pas à être entièrement itératif. Par conséquent, pour revenir sur ce que disait Rebecca au sujet des droits payés qui ne sont pas remboursables, vous pouvez faire beaucoup de choses dans votre compte avant d'effectuer votre paiement, afin de vous assurer de fournir tous les renseignements nécessaires à l'obtention de votre permis. Je voulais simplement vous le mentionner.

Lyn nous expliquera maintenant les étapes à suivre pour renouveler un permis dans iCAJO.

Lyn Sandiland : Merci, Liz. Cette partie concerne les fabricants qui possèdent déjà un permis de fabricant, une autorisation de magasin de détail ou un permis de fabricant au verre. Dans cette fenêtre, sous My Approved Licences / Permits / Authorizations (Mes licences, permis et autorisations approuvés), un bouton est affiché lorsque vos licences, permis et autorisations sont prêts à être renouvelés. Une fois que vous avez cliqué sur le bouton de renouvellement, une page vous demande de confirmer qu'il s'agit bien de la licence, du permis ou de l'autorisation que vous voulez renouveler.

À votre premier renouvellement de permis de fabricant sur iCAJO, vous devez fournir les renseignements demandés. Ceux qui ont fait leur renouvellement sur papier se souviendront d'avoir rempli les formulaires *Renseignements personnels* et *Structure organisationnelle*. La nouvelle section Disclosure of Associated Individuals and Entities (Divulgence de renseignements sur les particuliers et les entités associés) remplace ces deux formulaires. Pour entrer les renseignements demandés, cliquez sur le bouton Add (Ajouter), puis ajoutez toutes les personnes et entités qui ont ou auront des intérêts directs ou indirects dans l'entité ou encore un rôle clé dans sa gestion ou son exploitation, notamment les dirigeants, les administrateurs et les actionnaires.

Pour plus d'information sur la façon de remplir cette section, cliquez sur Personal & Entity Disclosure Requirements Guide (Guide pour les exigences en matière de renseignements personnels et de renseignements sur les entités). Vous pouvez aussi consulter le site Web de la CAJO. Selon que vous avez choisi Individual (Particulier) ou Corporation (Société), le système affiche une des deux boîtes que vous voyez à l'écran, pour que vous y entriez les renseignements demandés. Notez que le nom et le courriel sont des renseignements obligatoires. Il est essentiel d'entrer une adresse de courriel valide pour chaque particulier. Une fois tous les particuliers et entités ajoutés, cliquez sur Send Disclosure Requests (Envoyer les demandes de renseignements). Cette action déclenchera l'envoi d'un courriel à tous les particuliers et entités inscrits,



leur demandant de remplir leur propre formulaire de renseignements personnels. Une fois le courriel envoyé, vous pourrez connaître le moment de sa transmission. Vous pourrez aussi demander à ce que le courriel soit envoyé de nouveau si vous remarquez que des particuliers ou entités n'ont pas rempli leur formulaire. Vous pourriez devoir communiquer avec chacun des particuliers ou entités pour leur rappeler qu'ils ont reçu un courriel leur demandant de remplir leur propre formulaire de renseignements personnels. Le renouvellement ne sera pas effectué tant que tous les particuliers et entités n'auront pas rempli leur formulaire respectif.

Autrement dit, tant que tous les renseignements demandés ne seront pas fournis, il ne sera même pas possible de soumettre la demande de renouvellement.

Voici une copie du courriel envoyé à chaque particulier ou entité. Le lien est unique et ne fonctionne que pour le particulier ou l'entité qui inscrit ses propres renseignements. Une fois les renseignements fournis, le lien n'est plus valide. Lorsque le particulier ou l'entité clique sur le lien, il est acheminé vers le formulaire de demande de renseignements. Ces renseignements doivent être entrés par le particulier ou l'entité, puis recueillis par l'auteur de la demande. Ce nouveau processus permet à chaque particulier ou entité de préserver la confidentialité de ses renseignements et de téléverser le formulaire directement dans le nouveau portail iCAJO. Le particulier ou l'entité qui fournit les renseignements demandés a accès au formulaire de demande de renseignements, mais pas à la demande de renouvellement.

Pour revenir plus tard et finir de remplir le formulaire, cliquez sur Sauvegarder brouillon. Lorsque vous êtes prêt à remplir le reste du formulaire, cliquez sur le lien dans le courriel pour accéder directement au formulaire. Veuillez noter que ceci n'est qu'une partie du formulaire. Le formulaire comprend de nombreuses questions. Une fois que vous avez vérifié tous les renseignements, cliquez sur Submit Information (Envoyer les renseignements). L'auteur de la demande peut vérifier si chaque particulier ou entité a rempli son formulaire de demande de renseignements.

N'oubliez pas que tous les particuliers et entités doivent remplir leur formulaire de renseignements pour que le renouvellement soit effectué. Ce que vous voyez n'est qu'un aperçu des premières étapes de la demande de renouvellement. Une fois les renseignements recueillis, l'auteur de la demande pourra remplir le formulaire de renouvellement.

Une fois les exigences de la demande remplies, vous serez acheminé à la page sur les droits dont Rebecca vous parlait plus tôt. Voici la page de paiement que Rebecca vous a présentée. Vous pouvez payer par Visa, MasterCard ou *Interac* en ligne. Après avoir fourni les renseignements demandés, cliquez sur Make Payment. À la page

suivante, cliquez sur Print si vous voulez une preuve de votre paiement. C'est la seule occasion que vous aurez d'imprimer cette page. Une fois la page imprimée, ne fermez pas le navigateur.

Il est extrêmement important de cliquer sur Complete Payment Process.

Bien que votre opération de paiement soit confirmée dans le haut de la page, vous n'aurez pas terminé le processus de demande tant que vous n'aurez pas cliqué sur Complete Payment Process. Nous devons insister sur cette étape : assurez-vous de cliquer sur Complete Payment Process. Lorsque vous aurez cliqué sur ce bouton, vous retournerez à votre demande dans le portail iCAJO.

Liz Yeigh : Merci, Lyn. Pour notre dernier segment de la présentation, Rose vous donnera quelques conseils sur l'utilisation d'iCAJO. Rose.

Rose Bazopoulos : Merci, Liz.

Maintenant que Rebecca et Lyn ont passé en revue le traitement d'une demande, la soumission d'une nouvelle demande et la demande de renouvellement, vous voulez sans doute savoir comment accéder à votre permis. Il existe deux façons d'accéder à votre permis et de l'imprimer. Si vous avez opté pour le courriel comme mode de communication préféré dans votre compte iCAJO, vous recevrez par courriel un avis d'approbation au moment de la délivrance de votre permis, comme indiqué au haut de la diapositive. Une copie en format PDF de votre permis sera jointe au courriel. Vous pouvez afficher et imprimer votre permis à partir de votre compte iCAJO : un lien vers la version PDF de votre permis se trouve sous My Approved Licences / Permits / Authorizations. Pour obtenir une copie de votre permis, cliquez sur le lien, puis affichez le permis et imprimez-le, comme indiqué au bas de la diapositive.

Si vous comparez l'ancienne version du permis avec la nouvelle, vous remarquerez que le nouveau permis est très différent. À gauche, vous voyez un exemple du nouveau permis produit par iCAJO, et à droite, l'ancien permis. Comme vous le constatez, sur le nouveau permis, le numéro est situé dans le coin supérieur droit. De plus, chaque numéro de permis a maintenant un préfixe alphabétique qui indique à quelle catégorie il appartient. Ainsi, le préfixe MFW est utilisé pour les établissements vinicoles, MFB, pour les brasseries, et MFD, pour les distilleries. De plus, un code QR se trouve au bas du permis à des fins de sécurité.

Rappelez-vous aussi que lorsque vous remplissez votre formulaire de demande dans iCAJO, chaque page est enregistrée automatiquement. Par conséquent, si vous commencez une demande sans pouvoir la terminer, vous pourrez y revenir en tout temps. Les renseignements entrés seront enregistrés dans votre compte iCAJO sous

Mes brouillons. Les demandes sur papier ne seront plus acceptées, et rappelons que les permis de fabricant sont valides pour une période de deux ans. Cette durée s'applique aussi aux permis de fabricant de bière dont la période de validité était auparavant d'un an. Un avis de renouvellement est envoyé par courtoisie aux détenteurs de permis de fabricant environ 60 jours avant la date d'expiration de leur permis. La responsabilité du renouvellement du permis avant cette date relève toutefois du détenteur seul. Les avis de renouvellement sont envoyés par courriel ou par la poste, selon le mode de communication préféré indiqué au compte du détenteur de permis.

À tout moment, vous pouvez communiquer avec le service à la clientèle de la CAJO si vous avez besoin de renseignements supplémentaires ou d'aide concernant votre demande.

Liz Yeigh : Merci, Rose.

Bon, environ une demi-heure s'est écoulée, et nous avons des questions à l'intention de nos présentatrices. Vous pouvez continuer à envoyer vos questions, maintenant que vous avez vu toute la présentation et avez eu la chance d'y réfléchir.

Commençons par une question pour Rebecca qui concerne les permis de type « point de vente ». Peut-on demander ce type de permis en ligne à l'heure actuelle?

Rebecca Castillo : Non, pas pour le moment. Les permis de vente d'alcool pourront être demandés en ligne à la fin de l'année. D'ici là, vous devez utiliser le formulaire papier pour demander un permis de vente d'alcool de type « point de vente ».

Liz Yeigh : Parfait.

Ensuite, une question pour Lyn : est-il possible de renouveler tous les permis en même temps, ou doit-on renouveler chaque permis séparément? Comment cela fonctionne-t-il?

Lyn Sandiland : Si vous n'avez qu'un permis de fabricant, vous n'aurez qu'un seul renouvellement à faire. Par contre, si, en plus d'un permis de fabricant, vous avez une autorisation de magasin de détail sur place et un permis restreint de vente d'alcool, ou permis « au verre », vous aurez trois dates d'expiration à respecter. Dans ce cas, vous aurez trois renouvellements à faire en ligne.

Liz Yeigh : D'accord, merci, Lyn.

Nous avons une autre question à aborder plutôt du point de vue d'un avocat ou d'un conseiller : comment doit-on remplir les documents des clients lorsqu'on agit en leur nom? Rebecca?

Rebecca Castillo : Si vous êtes un avocat ou un conseiller, vous devez obtenir le code d'accès de votre client pour remplir le formulaire de demande. Le code d'accès est posté directement au détenteur de permis : s'il veut que vous agissiez en son nom, vous devez lui demander ce code.

Liz Yeigh : D'accord. Ensuite, une autre question pour Lyn. Je sais que nous avons abordé ce point, mais il est important. « Je ne trouve pas le code d'accès qui m'a été envoyé, ou je ne crois pas l'avoir reçu. Dois-je vraiment appeler la CAJO pour récupérer le code avant de commencer à créer mon compte? »

Lyn Sandiland : La réponse courte est oui. Vous devez communiquer avec nous pour obtenir votre code d'accès en ligne si vous ne l'avez pas reçu. Ce code garantit que votre compte iCAJO est lié à tous vos renseignements de détenteur de permis. Vous ne pourrez pas modifier vos permis actuels ou antérieurs si le compte n'a pas été associé avec le code d'accès en ligne. Alors oui, veuillez appeler la CAJO.

Liz Yeigh : D'accord.

Nous avons une question à propos du paiement. Rebecca, peut-on encore venir au bureau et payer par chèque si on ne veut pas le faire électroniquement?

Rebecca Castillo : La réponse courte est non. À partir de maintenant, vous devrez utiliser iCAJO pour tout ce qui concerne le traitement des demandes et le paiement des droits.

Liz Yeigh : D'accord.

Prochaine question : « Je suis dans iCAJO et je ne vois pas de bouton pour faire une demande de permis de fabricant. Où dois-je soumettre ma demande? » Rose, pouvez-vous répondre?

Rose Bazopoulos : Bien sûr. Dans iCAJO, au haut de la page, comme nous avons vu à la diapositive 27, il y a un lien appelé Faire une nouvelle demande. Cliquez dessus : vous accéderez à une page dans laquelle il y a un menu déroulant de tous les différents types de demandes pour les fabricants. Vous pouvez sélectionner un type dans la liste.

Liz Yeigh : Excellent.

Nous avons une question à propos des renseignements personnels. Rebecca, pouvez-vous réexpliquer le but du formulaire de renseignements personnels et en quoi il pourrait retarder une demande ou un renouvellement?

Rebecca Castillo : Oui. Les personnes qui ont déjà eu un permis de la CAJO savent que, tous les deux ans, nous demandons un formulaire de renseignements personnels. Ce formulaire de trois pages devait être envoyé avec la demande. Nous essayons de rationaliser le processus pour que, lorsque vous voulez faire une demande ou un renouvellement avec tous vos renseignements personnels, certaines questions soient plus... moins... je cherche le bon mot. C'est plus simple, voilà. C'est plus simple. Par conséquent, nous ne pourrions pas renouveler votre permis, et vous ne pourriez pas demander quoi que ce soit, tant que chaque personne n'aura pas fourni ses renseignements personnels. Ce sera peut-être fastidieux au début, mais au fil des ans, si vous faites des renouvellements et que vos renseignements n'ont pas changé, le processus sera très rapide. Alors, dès le départ, tout le monde devra fournir ses renseignements, et il est très important que vous informiez les gens que vous leur avez envoyé un courriel leur demandant de remplir le formulaire, afin d'éviter l'expiration de votre permis.

Liz Yeigh : D'accord, merci.

Maintenant, une question vraiment élémentaire : comment accéder au portail iCAJO? Lyn?

Lyn Sandiland : Ah, j'aime les questions élémentaires, merci! Alors, si vous n'avez pas eu l'occasion d'explorer notre nouveau site Web lancé récemment, je vous invite à le faire. L'adresse est [agco.ca](http://agco.ca). La bonne nouvelle, c'est que dans le coin supérieur droit de la page d'accueil de la CAJO, il y a un bouton rouge, judicieusement nommé iCAJO. Vous n'avez qu'à cliquer dessus pour accéder au portail.

Liz Yeigh : Super.

Ensuite, une question concernant l'utilisation d'iCAJO sur les appareils mobiles. Est-ce possible? Lyn ou Rebecca?

Rebecca Castillo : Je vais répondre. Vous pouvez utiliser votre appareil mobile. Comme nous n'avons pas d'application actuellement, ce sera probablement difficile de passer à travers toutes les questions sur un écran aussi petit. Pour le moment, il serait mieux pour vous d'utiliser un ordinateur portable.

Liz Yeigh : Parfait. Merci à tous d'avoir envoyé vos questions : nous sommes en train de faire un peu de tri.

D'accord. Nous avons une question pour Lyn : comment définir le courriel comme mode de communication préféré? Pouvez-vous nous l'expliquer de nouveau?

Lyn Sandiland : Oui. Une fois que vous êtes dans la section des coordonnées, cliquez sur Demande de modification. Au début, il y aura un genre de zone vide pour les communications. Pour choisir de recevoir vos communications par courriel, cliquez sur la zone déroulante, entrez Email (Par courriel) et assurez-vous d'entrer une adresse de courriel valide. Voilà, ça devrait vous permettre de recevoir des courriels. Par contre, si vous voulez changer votre adresse de courriel ou d'autres coordonnées par la suite, vous devez aller à la section Demande de modification. Si le menu déroulant n'inclut pas le type de changement que vous voulez apporter, entrez simplement Other (Autre), puis décrivez le changement que vous voulez apporter. Par exemple, vous pouvez écrire « Je veux changer mon adresse de courriel. Ma nouvelle adresse est... », puis entrer la nouvelle adresse de courriel. Nous nous occuperons du reste.

Liz Yeigh : Merci.

Une question à propos des permis de représenter un fabricant. Rebecca, est-il possible de renouveler ce type de permis en ligne?

Rebecca Castillo : Pas maintenant. Pour le moment, nous avons lancé les services en ligne pour les permis de circonstance et les permis de fabricant. Plus tard cette année, lorsque les services liés aux permis de vente d'alcool seront lancés, et les permis de représenter un fabricant pourront être demandés et renouvelés en ligne.

Liz Yeigh : Excellent.

Nous avons une autre question à propos du code d'accès envoyé par la poste. Rose, pouvez-vous nous en dire un peu plus sur l'utilisation de ce code d'accès et nous expliquer pourquoi il est important?

Rose Bazopoulos : Bien sûr. Le code d'accès est unique à chaque entité juridique qui détient un permis valide. Il sert à lier l'information qui se trouve actuellement dans nos systèmes avec le compte public qui a été créé. Pour demander un permis ou un renouvellement, il est probablement plus facile d'avoir un seul compte iCAJO général pour votre organisme, et que la personne qui s'occupe habituellement des demandes et des renouvellements ait accès à ce compte. Cependant, le code d'accès peut être associé à plusieurs comptes.

Liz Yeigh : D'accord. Une autre question : « Je suis fabricant de bière, et mon permis était valide pour un an seulement. Je viens de constater que la durée de validité est maintenant de deux ans. Pourrai-je continuer à payer mon permis annuellement?

Rebecca Castillo : Non, ce n'est plus possible. Nous voulions simplifier le processus de renouvellement, alors je crois que la plupart des brasseries seront très heureuses de ne pas avoir de paperasse à remplir chaque année. Ce sera donc tous les deux ans à partir de maintenant.

Liz Yeigh : D'accord. Ensuite, une question sur les guides de demande dont vous parliez plus tôt, Rebecca. Où sont-ils accessibles?

Rebecca Castillo : Je vous rappelle qu'il est très important de lire ces guides, car ils ont tous été réécrits. Nous avons changé notre site Web, et ce qui est extraordinaire maintenant, c'est que vous voyez clairement où vous vous situez et où vous devez aller. Par exemple, si vous allez dans le menu Alcool, vous verrez une section pour les fabricants. Cette section vous permet de trouver l'information se rapportant précisément à votre rôle, par exemple si vous êtes un exploitant ou un représentant. Vous pouvez ainsi tout trouver sur notre site Web.

Liz Yeigh : Super. Et savez-vous si les guides sont téléchargeables?

Rebecca Castillo : Oui, ils sont tous en format PDF.

Liz Yeigh : Donc, vous pouvez les télécharger dans vos dossiers, si vous le voulez.

Bon. Je ne crois pas qu'il y ait d'autres questions, alors je vais conclure avec quelques commentaires.

J'aimerais remercier tous ceux qui ont envoyé des questions. Si vous en avez d'autres, veuillez continuer de nous les envoyer, et nous nous efforcerons d'y répondre. Nous intégrerons des questions récurrentes dans la foire aux questions de notre site Web, pour qu'il soit plus facile pour vous de trouver les réponses en ligne en tout temps.

Nous organisons des webinaires comme celui d'aujourd'hui tout au long de l'année pour informer les participants au sujet de notre important travail de réglementation et des changements apportés. De plus, nous aimons ce genre de présentation interactive qui prévoit une période de questions.

Alors, j'espère que vous êtes maintenant mieux informés sur iCAJO. Nous prévoyons de faire un autre webinaire plus tard dans l'année, lorsque nous lancerons les services en ligne pour les permis d'alcool. Nous donnerons probablement de l'information similaire à celle fournie aujourd'hui, mais davantage axée sur les types de permis offerts dans le portail. Nous vous tiendrons au courant.

J'aimerais aussi remercier nos présentatrices. Je crois qu'elles ont donné beaucoup d'information utile sur iCAJO et les services offerts en ligne aux fabricants d'alcool.

Après cette diffusion, nous vous enverrons par courriel un sondage sur le webinaire. Nous aimerions beaucoup avoir votre opinion afin de continuer d'améliorer notre collaboration avec vous. Nous comptons sur vos commentaires pour savoir ce que nous faisons de bien et ce que nous pouvons améliorer. Comme je l'ai mentionné au début, vous pourrez bientôt visionner une version sous-titrée de ce webinaire sur notre site Web. Faites-en part à vos collègues qui n'ont pas eu l'occasion d'y participer. Vous pourrez également télécharger une transcription française.

Enfin, vous pouvez toujours nous joindre au [connect@agco.ca](mailto:connect@agco.ca). Encore une fois, si vous avez d'autres questions qui vous viennent à l'esprit après la fin de ce webinaire ou en discutant avec vos collègues, utilisez cette adresse pour envoyer vos questions ou écrivez-nous sur nos comptes Twitter en anglais et en français que vous voyez à l'écran.

Merci d'avoir participé, et passez une bonne journée.