

# Chapitre 1

## Section 1.01

Ministère du Procureur général

*Suivi de l'audit de l'optimisation des ressources :*

# Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

### APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS

	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en oeuvre	En voie de mise en oeuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en oeuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 1	2			2		
Recommandation 2	1			1		
Recommandation 3	3	3				
Recommandation 4	2			2		
Recommandation 5	2	1			1	
Recommandation 6	6	3	1		2	
Recommandation 7	2			2		
Recommandation 8	2	1		1		
Recommandation 9	1				1	
Recommandation 10	4		2		2	
Recommandation 11	1				1	
Recommandation 12	3	3				
Recommandation 13	5	2	3			
Recommandation 14	1		1			
Recommandation 15	2		2			
Recommandation 16	3	3				
Recommandation 17	3	1		2		
Recommandation 18	1	1				
Recommandation 19	1			1		
Recommandation 20	1	1				
Recommandation 21	2			2		
Recommandation 22	1		1			
Recommandation 23	5	3	1		1	
Recommandation 24	3			3		
Recommandation 25	4	3	1			
Recommandation 26	1		1			
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>0</b>
<b>%</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>0</b>

## Conclusion globale

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO), le ministère du Procureur général et le ministère des Finances, au 24 novembre 2022, avaient pleinement mis en oeuvre 40 % des mesures que nous avons recommandées dans notre Rapport annuel 2020. Ces ministères et la CAJO avaient également progressé dans la mise en oeuvre de 21 % des mesures recommandées.

Les ministères et la CAJO ont pleinement mis en oeuvre des recommandations comme la création d'un catalogue de données pour améliorer l'exactitude et la fiabilité des données déclarées; la liste des risques liés aux jeux non réglementés sur son site Web; l'achèvement d'un processus d'approvisionnement concurrentiel pour les services d'évaluations mystères; et la mise en oeuvre d'un programme de contrôle de la qualité pour assurer l'intégralité de ses dossiers de demande.

Toutefois, les ministères et la CAJO ont réalisé peu de progrès dans 26 % des mesures recommandées, notamment la préparation d'un plan d'action détaillé qui sera présenté au Conseil du Trésor/Conseil de gestion du gouvernement sur la réduction du risque de blanchiment d'argent dans les casinos en Ontario; la collaboration avec les sociétés émettrices de cartes de crédit et les institutions financières pour bloquer les transactions avec des sites de jeu en ligne non réglementés; et l'évaluation du niveau de personnel raisonnable par rapport au mandat de la CAJO.

Nous avons établi que les ministères et la CAJO ne prévoient pas de mettre en oeuvre 13 % des recommandations. L'une d'elles consiste à envisager de recourir à une organisation gouvernementale distincte pour mener et gérer le modèle de jeu en ligne en Ontario. Bien que les ministères et la CAJO aient mis en place des politiques sur les conflits d'intérêts, nous demeurons d'avis que la CAJO devrait maintenir une surveillance réglementaire indépendante afin d'éviter tout conflit possible en raison de la mise en oeuvre et de la gérance du nouveau modèle de jeux en ligne par l'entremise d'une filiale. La CAJO ne mettra pas en oeuvre ces autres mesures recommandées :

- établir l'exigence législative concernant les états financiers audités et les états financiers audités par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario;
- exiger que tous les casinos lui fournissent tous les rapports envoyés au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada;
- modifier les normes de jeu du registrateur pour exiger que les exploitants de jeux vérifient la provenance des fonds des clients qui apportent dans les casinos de grands montants d'argent en espèces;
- exiger des agents de conformité qu'ils assurent le suivi et l'inspection des appareils de jeux électroniques qui sont hors ligne, lorsqu'ils sont dans l'espace réservé aux jeux;
- surveiller directement et systématiquement les montants réels versés aux parieurs des machines de jeu électroniques dans les établissements de jeu et prendre immédiatement des mesures correctives au besoin;
- effectuer des inspections non annoncées en fonction du risque en plus des notifications communiquées volontairement;
- améliorer considérablement les capacités de recherche du système au-delà de 250 enregistrements pour permettre à la direction de produire ses propres rapports, au besoin.

L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

## Contexte

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) réglemente les secteurs de l'alcool, du jeu, des courses de chevaux et des détaillants privés de cannabis en Ontario et supervise environ 78 500 titulaires de licence ou de permis dans ces quatre secteurs.

Elle est tenue de réglementer les entités titulaires d'une licence dans l'intérêt public en regard des principes d'honnêteté et d'intégrité.

Les secteurs réglementés par la CAJO génèrent des flux de trésorerie importants pour la province sous forme de produits nets provenant de la vente d'alcool, des loteries et des jeux, des droits de licence et d'inscription et des taxes provinciales connexes. Toutefois, si ces secteurs ne sont pas réglementés de manière efficace, ils peuvent contribuer à des problèmes de santé et sociaux importants, comme les dépendances, la violence et les activités criminelles.

Voici un aperçu de nos constatations :

- Les agents de conformité ne documentaient pas les motifs à l'origine du choix d'un établissement pour des inspections non annoncées dans les secteurs de l'alcool, du cannabis, du jeu et des courses de chevaux. En outre, les rapports de conformité ne précisait pas dans quels domaines de risque des inspections étaient effectuées. À défaut de connaître les motifs à l'origine du choix d'un établissement ou du domaine que l'agent de conformité a examiné, un gestionnaire pouvait éprouver de la difficulté à évaluer le jugement de l'agent lorsqu'il a ciblé l'établissement ou à s'assurer que l'inspection couvrait des domaines comportant des risques plus élevés.
  - La CAJO ne surveillait pas le fonctionnement des appareils de jeux électroniques pour s'assurer qu'ils payaient les parieurs selon un rapport de 85 %. Les normes de jeu de la CAJO fixent le rapport minimum théorique des paiements aux parieurs à 85 % pour un appareil de jeu électronique en fonction d'une période ou d'un nombre de parties donné. Toutefois, la CAJO ne surveillait pas régulièrement ces appareils pour voir s'ils payaient réellement le minimum théorique. Elle s'en remettait à la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) pour surveiller les sommes remises et pour relever quels appareils versaient des sommes supérieures ou inférieures au rapport théorique minimum. La CAJO n'avait pas reçu ce renseignement. Toutefois, les exploitants de casinos privés, qui sont des sous-traitants d'OLG, devaient aviser la CAJO s'ils relevaient plusieurs problèmes d'intégrité rattachés aux appareils de jeux. De même, la CAJO s'appuyait sur l'exploitant privé du site de jeu en ligne PlayOLG pour surveiller les paiements aux parieurs.
  - Des clients de casino qui misaient des sommes importantes sans pouvoir justifier la provenance des fonds ont été autorisés à continuer de jouer. La Police provinciale de l'Ontario (Police provinciale) dispose de nombreux outils d'enquête. Notre Bureau a examiné un échantillon d'enquêtes menées auprès de personnes qui avaient apporté des sommes d'argent importantes dans des casinos de l'Ontario et qui n'ont pas déclaré de profession ou ont déclaré une profession qui ne justifie pas les sommes mises ou transigées. À la lumière de cet examen, la Police provinciale s'est surtout appuyée sur une vérification des antécédents criminels et a rarement effectué d'autres vérifications ou entrevues avec les personnes concernées.
  - La plupart des ventes de cannabis à des fins récréatives dans la province demeuraient des ventes illégales. Malgré la légalisation du cannabis en octobre 2018, la vente illégale de cannabis à des fins récréatives représentait environ 80 % des ventes de cannabis dans la province en 2019-2020 (47 % en 2021-2022). Les ventes légales sont passées d'environ 5 % des ventes totales au quatrième trimestre de 2018, uniquement par l'entremise de la boutique en ligne du gouvernement (Société ontarienne du cannabis), à environ 20 % au premier trimestre de 2020 par l'entremise de 49 détaillants privés actifs en mars 2020. Au 31 décembre 2021, les ventes légales représentaient 59 % des ventes totales et 1 333 magasins de détail privés étaient exploités. L'un des principaux objectifs de la Société ontarienne du cannabis consiste à détourner les consommateurs du marché illégal et à les aiguiller vers le marché légal.
- Nous avons formulé 26 recommandations préconisant 62 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit. La CAJO, le ministère du Procureur général et le ministère des Finances s'étaient

engagés à prendre des mesures en réponse à nos recommandations.

## État des mesures prises en réponse aux recommandations

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre avril et août 2022. Nous avons obtenu de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario, du ministère du Procureur général et du ministère des Finances une déclaration écrite selon laquelle, au 24 novembre 2022, ils nous avaient fourni une mise à jour complète sur l'état des mesures que nous avons recommandées dans notre audit initial il y a deux ans.

### La CAJO n'est pas autosuffisante et dépend de subventions financées par les contribuables pour réglementer les secteurs

#### Recommandation 1

*Afin de devenir un organisme de réglementation autonome, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario devrait :*

- établir un barème tarifaire lui permettant de recouvrer intégralement les coûts du programme de réglementation des secteurs de l'alcool et du cannabis, à l'instar du secteur des jeux;
- définir une structure de frais liés à la délivrance de licences variable selon l'emplacement et (ou) les volumes d'achat des établissements titulaires de licence.

État : Peu ou pas de progrès.

#### Détails

Nous avons constaté lors de notre audit de 2020 que le coût des activités de conformité et d'application de la loi dans les secteurs de l'alcool et du cannabis n'est pas recouvert auprès de ces secteurs afin de ne pas imposer un fardeau indu aux petites entreprises. En comparaison, la CAJO recouvre tous ses coûts liés au secteur des jeux qui touchent ses activités de conformité

réglementaire et d'application de la loi. En ce qui concerne le secteur des boissons alcoolisées, l'Ontario facture à tous les restaurants, bars et boîtes de nuit des frais fixes pour le permis initial de deux ans et des frais de renouvellement tous les deux ans. Nous avons également recensé d'autres administrations où l'organisme de réglementation impose des frais différents aux établissements de ventes de boissons alcoolisées en fonction du type d'établissement, de la quantité d'alcool achetée et/ou de l'emplacement de l'établissement.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO procédait à un examen stratégique en deux phases de ses frais afin d'explorer des options en vue d'accroître le recouvrement des coûts dans les secteurs des boissons alcoolisées et du cannabis. La première phase de l'étude consistait à examiner la structure des coûts, à procéder à une analyse financière, des administrations et des tendances sectorielles et élaborer des options pour appuyer le recouvrement accru des coûts. Toutefois, selon la CAJO, ces options ne visent pas à recouvrer entièrement les coûts de la réglementation des secteurs de l'alcool et du cannabis, mais plutôt à mettre la CAJO dans une meilleure situation financière.

Au cours de la deuxième phase, qui débutera en octobre 2022, la CAJO prévoyait d'amorcer la mobilisation des intervenants, de recommander des modifications des frais au ministère du Procureur général et de rédiger un plan de mise en oeuvre. Dans le cadre de la deuxième phase, la CAJO envisageait de déterminer la base des frais différentiels ou fondés sur le risque et la façon dont les frais différentiels des établissements agréés pourraient fonctionner en Ontario.

#### Recommandation 2

*Afin de divulguer pleinement le soutien du contribuable au secteur des courses de chevaux, le ministère du Procureur général devrait comptabiliser les coûts non recouverts liés à la réglementation de ce secteur comme une subvention dans les futurs états financiers audités de la CAJO.*

État : Peu ou pas de progrès.

#### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les frais de licence émis à l'égard des courses de

chevaux, ainsi que les frais réglementaires et les rétro-facturations versés à la CAJO pour certains coûts de dépistage de drogues, ne suffisent pas à couvrir tous les coûts réglementaires liés aux courses de chevaux. Nous avons constaté que les coûts du programme de réglementation non recouverts de la CAJO équivalent à une subvention. Ils sont cependant enfouis dans les dépenses de la CAJO inscrites dans les Comptes publics de l'Ontario plutôt que d'être divulgués comme subvention dans les états financiers de la province.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère et la CAJO collaboraient étroitement avec le Bureau du contrôleur général et notre Bureau pour déterminer la meilleure façon de divulguer les coûts non recouverts de la réglementation du secteur des courses de chevaux. Toutefois, après avoir audité les états financiers 2021-2022 de la CAJO, notre Bureau a constaté que les processus de la CAJO liés à la préparation des dépenses segmentées par secteur réglementé comportaient l'utilisation de sondages auprès du personnel pour effectuer le suivi du temps du personnel affecté à chaque secteur. Notre Bureau a établi que ce processus était imprécis par rapport aux systèmes de paie et de gestion des présences qui permettent de suivre le temps des employés selon des activités précises. Le Ministère et la CAJO prévoient de mettre en oeuvre cette recommandation une fois que la CAJO aura mis au point des processus pour assurer le suivi exact du temps consacré par les employés à chaque segment aux fins de la divulgation des états financiers.

## Rapports publics

### Recommandation 3

*Pour s'assurer que les renseignements contenus dans le rapport annuel sont exacts et fiables, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario devrait :*

- *créer un catalogue de données qui indique toutes les données contenues dans son rapport annuel, la source et la localisation des données et donne une définition des données (par exemple, les valeurs incluses ou exclues);*

- *exiger que les renseignements contenus dans le rapport annuel soient approuvés par la haute direction comme preuve de leur examen;*
- *tenir des registres et d'autres documents à l'appui du rapport annuel pendant au moins sept ans.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, lorsque nous avons demandé à la CAJO de nous fournir du soutien pour divers chiffres présentés dans son rapport annuel 2018-2019, la CAJO a eu de la difficulté à les produire ou à rapprocher les principales statistiques contenues dans le rapport avec les données de ses systèmes de TI. Elle a justifié le manque de données probantes à l'appui et les écarts en expliquant que de nombreuses statistiques du rapport annuel étaient « ponctuelles » et ne pouvaient être reproduites. Elle nous a dit qu'elle n'avait pas enregistré tous les rapports sur lesquels les données étaient fondées. Bien qu'on nous ait dit que les cadres responsables des différentes divisions examinaient le contenu du rapport annuel avant sa publication, ils n'en approuvent pas officiellement le contenu.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait conçu un catalogue de données pour assurer l'exactitude et la cohérence des données déclarées dans son rapport annuel 2020-2021. Ce nouveau catalogue comprend toutes les données du rapport annuel ainsi que la source et l'emplacement des données, la définition de celles-ci et les coordonnées du fournisseur de données. De plus, en mars 2022, la CAJO a élaboré des procédures de gouvernance des données pour s'assurer que les méthodologies et les étapes du processus sont documentées et fournissent des instructions exactes pour la collecte et la mise à jour des données. Les procédures comprennent également un processus détaillé de collecte et de vérification des données et l'obligation de tenir tous les dossiers et soutiens pendant au moins sept ans. Nous avons également constaté que dans le cadre du processus de rapport annuel 2020-2021, la CAJO avait mis en oeuvre un processus officiel d'approbation par la haute direction comme preuve de son examen et que tous

les membres de la haute direction avaient approuvé le rapport annuel 2020-2021 en juillet 2021.

#### Recommandation 4

*Pour exercer une surveillance efficace et s'assurer que les résultats attendus du programme de réglementation sont atteints, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario devrait :*

- élaborer des indicateurs de rendement pertinents qui portent sur son efficacité en tant qu'organisme de réglementation;
- fixer des objectifs raisonnables, les comparer aux résultats réels et les rendre publics.

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2020 que les mesures du rendement de la CAJO rendues publiques se concentrent en grande partie sur les délais d'exécution et sur la satisfaction des clients et du personnel. Il y avait très peu de mesure de leur intégrité comme organisme de réglementation et il n'y avait pas de mesure de l'intégrité des jeux dans le cas des loteries, des casinos, des jeux sur Internet ou des jeux de bienfaisance, ni de l'efficacité du groupe d'enquête et d'application des lois en matière de lutte contre le blanchiment d'argent. Nous avons également constaté que les mesures du rendement de la CAJO ne jaugeaient pas toutes les facettes de ses activités ni l'efficacité du traitement des demandes dans les quatre secteurs.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en février 2022, la CAJO a établi un cadre de mesure du rendement qu'elle envisage d'utiliser pour élaborer des indicateurs de rendement axés sur les résultats. Toutefois, au moment de notre suivi, la CAJO n'avait élaboré aucune mesure du rendement.

#### Recommandation 5

*Afin que la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario soit transparente et responsable, le ministre du Procureur général devrait :*

- exiger de la CAJO, conformément à la Directive concernant les organismes et les nominations, qu'elle produise des états financiers audités devant être

*vérifiés par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario en vue de les inclure dans son rapport annuel pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

#### Détails

Lors notre audit de 2020, nous avons constaté que le protocole d'entente entre la CAJO et le Ministère n'exigeait pas explicitement que la CAJO produise des états financiers audités. L'information financière de la CAJO faisait partie des dépenses du ministère du Procureur général (le Ministère) dans les Comptes publics de la province. En vertu de la Directive concernant les organismes et les nominations émise par le Conseil de gestion du gouvernement, les organismes de réglementation régis par le Conseil de gestion, comme la CAJO, doivent inclure les états financiers audités dans leur rapport annuel. Une exception est prévue lorsqu'il n'est pas pratique de le faire. Nous ne voyions aucune raison pour laquelle les états financiers audités ne seraient pas pratiques dans le cas de cet organisme.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait préparé un « État des revenus et dépenses » pour l'exercice clos le 31 mars 2021, qui a été audité et approuvé par notre Bureau et inclus dans le rapport annuel 2020-2021 de la CAJO. Celle-ci a produit des états financiers complets pour l'exercice clos le 31 mars 2022. Notre Bureau a également réalisé un audit de ces états financiers. Ces états audités seront ajoutés au rapport annuel de la CAJO d'ici décembre 2022.

- revoir la Loi de 1996 sur la réglementation de l'alcool, du cannabis et des jeux et la protection du public pour intégrer une disposition voulant que la CAJO produise des états financiers audités et qu'elle les soumette à une vérification par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario.

**État : Ne sera pas mise en oeuvre.** Le Bureau de la vérificatrice générale estime toujours que la CAJO devrait intégrer dans la Loi l'exigence relative aux états financiers audités pour préciser les futurs PE lorsque la durée du PE actuel est révoquée ou remplacée.

### Détails

Nous avons constaté lors de notre audit de 2020 que la loi actuelle qui établit la CAJO, la Loi de 1996 sur la réglementation de l'alcool, du cannabis et des jeux et la protection du public (la Loi) ne précise pas si l'organisme est tenu de produire des états financiers audités. Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO dresse maintenant des états financiers conformément à la Directive concernant les organismes et les nominations. Notre Bureau procède à l'audit de ces états financiers. En avril 2022, la CAJO et le Ministère ont mis à jour le protocole d'entente (PE) entre les organismes pour tenir compte de l'obligation pour la CAJO de produire des états financiers devant être audités par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario. D'après le Ministère, puisque le PE reflète l'obligation pour la CAJO de produire des états financiers devant être audités par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario, il n'est pas nécessaire de modifier la Loi. Toutefois, nous estimons que la CAJO devrait tout de même intégrer dans la Loi l'exigence relative aux états financiers audités pour préciser les futurs PE lorsque la durée du PE actuel est révoquée ou remplacée.

## Secteur des jeux

### Recommandation 6

*Afin de réduire le risque élevé de blanchiment d'argent dans les casinos de l'Ontario, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario devrait :*

- *exiger que tous les casinos lui fournissent tous les rapports envoyés au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada;*  
État : Ne sera pas mise en oeuvre. Le Bureau de la vérificatrice générale continue d'appuyer la mise en oeuvre de cette recommandation.

### Détails

Nous avons constaté lors de notre audit de 2020 que la CAJO ne reçoit qu'un des quatre rapports fédéraux envoyés par les casinos de l'Ontario au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada

(CANAFE) pour aider à repérer les cas potentiels de blanchiment d'argent dans les casinos.

Lors de notre suivi, la CAJO nous a informés qu'elle suivait les directives du CANAFE sur la réception des rapports prescrits par l'organisme. Le pouvoir des casinos de recueillir et de déclarer des renseignements sur les opérations financières relève de la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (LRPCFAT) fédérale. Le CANAFE a publié en juillet 2020 des directives stratégiques selon lesquelles il n'est pas dans l'intérêt public de divulguer les déclarations d'opérations financières et les renseignements exigés par la LRPCFAT sans avoir un objet et un pouvoir valables. Cela pourrait contrevenir aux obligations législatives en matière de protection des renseignements personnels. Selon la CAJO, la Police provinciale de l'Ontario (Police provinciale) continuera de recevoir des rapports d'opérations douteuses, ce qui constitue l'exception à ce qui précède, car ils renferment des renseignements sur des activités criminelles soupçonnées et peuvent être communiqués légalement à la Police provinciale. Toutefois, nous croyons que la CAJO, en sa qualité d'organisme de réglementation du jeu en Ontario, a un objectif rigoureux et valable et possède le pouvoir de recevoir toutes les déclarations du CANAFE concernant les activités des casinos. Le public et l'Assemblée législative ne s'attendraient pas à moins d'un organisme de réglementation.

- *affecter des ressources de surveillance de la conformité, y compris des agents de la Police provinciale de l'Ontario (Police provinciale), dans les casinos où le risque de blanchiment d'argent est élevé;*  
État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.

### Détails

Nous avons constaté lors de notre audit de 2020 que même si les casinos identifiaient des personnes impliquées dans des opérations douteuses à la CAJO, les mesures d'exécution prises par le Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la CAJO étaient limitées. Le personnel de la Police provinciale rattaché au bureau nous a expliqué que pour saisir des espèces

ou des équivalents (tels que des traites bancaires ou des jetons de casino), les responsables de la Police provinciale ont besoin de recevoir un signalement immédiat, doivent être présents au casino et avoir des motifs raisonnables et probables de croire que les fonds misés étaient le produit d'activités criminelles. Nous avons également constaté que les agents de la Police provinciale affectés à la CAJO n'avaient pas ajouté de surveillance supplémentaire de lutte contre le blanchiment d'argent dans les 10 casinos à risque élevé, mais qu'ils s'en remettaient plutôt au groupe de vérification et d'enquêtes financières de la CAJO pour effectuer des travaux supplémentaires.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait mis sur pied l'Unité de la lutte contre le blanchiment d'argent en janvier 2021. L'Unité a élaboré une évaluation préliminaire des risques des casinos terrestres en fonction du volume d'opérations douteuses, de la taille du casino et de son historique de conformité aux normes de la CAJO. De plus, l'Unité a conçu une carte thermique qui indique les jours et les heures des activités suspectes par site de casino. Celle-ci aidera à déterminer quand et où de telles activités sont les plus susceptibles de se produire. La CAJO nous a dit qu'elle détermine l'affectation des ressources et l'établissement du calendrier appropriés en fonction de cette évaluation des risques et qu'elle prévoit de mettre pleinement en oeuvre les mesures recommandées d'ici décembre 2022.

- *exclure des casinos les personnes qui se présentent avec des montants d'argent en espèces importants et qui ne sont pas en mesure de prouver la provenance de leurs fonds;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les emplois des clients des casinos ne justifiaient pas toujours les montants faisant l'objet d'un pari ou d'une autre opération. Nous avons remarqué qu'en 2019, aucune profession n'était documentée dans les déclarations d'opérations douteuses pour 130 personnes dont les opérations douteuses collectives se chiffraient à 6,7 millions de dollars. La Police provinciale a enquêté sur ces opérations. Cependant, d'après les vérifications

que nous avons effectuées, les enquêtes lui ont rarement permis de déterminer si les fonds provenaient ou non d'une source légitime. Par ailleurs, les personnes nommées dans les déclarations ont été autorisées à continuer de jouer.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en décembre 2021, la CAJO a mis à jour les normes du registrateur en matière de jeu. Ces normes exigent maintenant que les exploitants de casinos mettent en oeuvre une approche fondée sur le risque pour déterminer la provenance des fonds d'un joueur et, au besoin, mettent en place des mesures comme refuser une opération ou exclure les joueurs du casino. Selon la CAJO, il incombe à l'exploitant de faire preuve de diligence raisonnable à l'égard de la clientèle et de prendre les mesures appropriées au moment de l'opération. À titre d'organisme de réglementation, la CAJO possède le pouvoir et dispose d'agents de la Police provinciale aux casinos pour enquêter sur les activités soupçonnées de blanchiment d'argent.

- *exiger que la Police provinciale utilise tous les outils à sa disposition pour recueillir des preuves de la provenance des fonds des clients associés à des opérations douteuses, y compris mener des entretiens visant à déterminer la provenance des fonds et mettre à jour le nouveau système d'analyse des données dont la CAJO s'est dotée pour aider à déterminer les cotes de risque des clients avec toutes les données pertinentes des casinos;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que dans le cadre de l'enquête sur les opérations douteuses, les agents de la Police provinciale peuvent obtenir des déclarations de témoins, effectuer des vérifications des antécédents, examiner les images de surveillance, effectuer des vérifications de crédit, effectuer des vérifications informelles auprès de l'Agence du revenu du Canada et demander des renseignements à CANAFE. Nous avons également constaté que les agents de la Police provinciale peuvent avoir un entretien avec la personne afin de s'enquérir de la provenance des fonds pour obtenir des renseignements permettant de déterminer la légitimité des fonds utilisés. Toutefois, au



cours de nos vérifications, nous avons découvert que la Police provinciale n'avait effectué que des vérifications des antécédents criminels. Lorsqu'il n'y en avait pas, aucun travail supplémentaire n'était effectué pour vérifier la source des fonds ou pour déterminer la légitimité des fonds utilisés pour parier.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait mis en oeuvre 11 indicateurs pour son nouveau tableau de bord de lutte contre le blanchiment d'argent qui calcule les cotes de risque des clients. Les indicateurs servent à évaluer le niveau de risque de tous les clients impliqués dans des opérations douteuses signalées. Les indicateurs comprennent le nombre de chèques de casino remis à une personne, le nombre de fois qu'une personne a refusé de fournir une pièce d'identité et le nombre d'opérations avec peu de jeu avant de tenter d'échanger les puces ou de l'argent contre un chèque de casino.

Entre août 2021, date de sa mise en oeuvre, et juin 2022, nous avons constaté que le tableau de bord a été utilisé pour examiner plus de 2 500 déclarations d'opérations douteuses, ce qui a donné lieu à 406 enquêtes, dont 60 entrevues sur la source de financement, 20 vérifications des antécédents, 20 examens des séquences de surveillance, une vérification informelle auprès de l'Agence du revenu du Canada et 15 demandes de renseignements du CANAFE. Selon la CAJO, ces enquêtes n'ont toutefois pas fourni de preuves suffisantes pour exclure des particuliers des casinos ou porter des accusations liées au blanchiment d'argent à l'heure actuelle.

- *modifier les normes de jeu du registrateur pour exiger que les exploitants de jeux vérifient la provenance des fonds des clients qui introduisent dans les casinos des montants d'argent en espèces importants;*  
État : Ne sera pas mise en oeuvre. Le Bureau de la vérificatrice générale continue de croire qu'il importe que la CAJO fournisse des directives aux exploitants sur le moment où l'origine des fonds doit être vérifiée afin d'être considérée pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2020 que l'Ontario n'avait pas d'exigences législatives pour que

les exploitants de casinos vérifient l'origine des fonds des clients du casino afin de s'assurer que les casinos ne servaient pas à blanchir l'argent obtenu de façon illégale et utilisé pour jouer.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO a apporté des changements aux normes de jeu du registrateur en décembre 2021; celles-ci exigent explicitement que les exploitants mettent en oeuvre des politiques axées sur le risque pour déterminer la provenance du financement d'un joueur.

Toutefois, la nouvelle exigence permet à chaque exploitant de casino d'établir ses propres politiques, procédures et mesures de contrôle qui précisent les situations et les moments dans lesquels l'exploitant vérifiera la provenance des fonds, et ce en fonction des risques. Cela peut entraîner des approches incohérentes dans divers casinos. En août 2022, la CAJO n'avait pas recueilli de statistiques sur le nombre d'entrevues relatives à la provenance des fonds ou d'exclusions de la part des exploitants de casinos pour évaluer l'incidence et l'efficacité des nouvelles normes de jeu. La CAJO nous a informés qu'elle ne prescrit pas aux exploitants le moment auquel une vérification de la provenance des fonds est justifiée, car la modification exige que chaque exploitant effectue une évaluation des risques en tenant compte de la portée des activités de l'exploitant.

- *accélérer le développement et l'utilisation du système d'analyse de données, y compris l'alimentation de la base de données avec des renseignements précis et complets.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que le système d'analyse des données récemment mis en oeuvre par la CAJO ne disposait pas des renseignements de neuf casinos et ne contenait que des données sur les opérations douteuses à compter de juillet 2018 pour les autres casinos. La CAJO nous a dit qu'elle s'employait à obtenir les renseignements manquants d'OLG dans le format retenu pour le nouveau système.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait simplifié le processus de réception des rapports mensuels d'opérations douteuses d'OLG en

décembre 2020, lequel sera automatiquement transféré dans le nouveau système d'analyse des données. De plus, la CAJO a reçu et intégré au système des données historiques sur les opérations douteuses pour tous les casinos remontant à 2016.

### Recommandation 7

*Afin de faire face à l'augmentation du nombre et de la valeur des opérations douteuses dans les casinos ontariens qui pourraient être associés à des activités de blanchiment d'argent, le ministère du Procureur général et le ministère des Finances devraient :*

- *préparer et présenter un plan d'action détaillé au Conseil du Trésor/Conseil de gestion du gouvernement sur les mesures à prendre pour réduire le risque élevé de blanchiment d'argent dans les casinos ontariens;*
- *rendre compte régulièrement au Conseil du Trésor/Conseil de gestion du gouvernement des mesures prises à l'égard du plan.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Nous avons constaté lors de notre audit de 2020 que la CAJO avait cerné des défis et des points à améliorer relativement à ses activités de lutte contre le blanchiment d'argent. Elle avait reconnu avoir d'importantes lacunes en ce qui a trait à la coordination des efforts de lutte contre le blanchiment d'argent entre ses divisions et directions, à la prescription de pratiques exemplaires dans chaque secteur qu'elle réglemente et dans son rôle de centre de ressource en matière de conformité dans la lutte contre le blanchiment d'argent pour son personnel, ses titulaires de licence et ses entités inscrites. Au moment de notre audit, la CAJO n'avait pas encore élaboré de plan pour corriger les points relevés qui devaient être améliorés.

Lors de notre suivi, le Ministère a souligné qu'il fallait suffisamment de temps pour évaluer l'efficacité des modifications récentes apportées par la CAJO en décembre 2021 à ses normes de jeu du registrateur en matière de blanchiment d'argent. Le ministère du Procureur général et le ministère des Finances envisagent

de présenter un rapport au Conseil du Trésor/Conseil de gestion du gouvernement en janvier 2023 et une mise à jour des mesures prises pour réduire le risque de blanchiment d'argent dans les casinos et toute autre mesure proposée pour renforcer les efforts de lutte contre le blanchiment d'argent dans les casinos de l'Ontario.

### Recommandation 8

*Afin de sensibiliser davantage aux risques liés aux jeux en ligne non réglementés, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario ainsi que le ministère du Procureur général devraient :*

- *énumérer les risques liés aux jeux non réglementés sur leurs sites Internet et fournir un lien vers les normes de jeu de la CAJO et le site Internet PlayOLG;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Nous avons constaté lors de notre audit de 2020 que le rapport de 2015 de la CAJO sur les jeux en ligne non réglementés en Ontario proposait plusieurs mesures pour dissuader les exploitants non réglementés de prendre les paris des Ontariens, notamment le resserrement des restrictions sur la commercialisation des jeux en ligne non réglementés et la sensibilisation du public aux risques associés aux jeux en ligne non réglementés. Nous avons constaté qu'aucune de ces mesures n'avait été mise en oeuvre au moment de notre vérification initiale.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait créé une nouvelle section sur son site Web pour les joueurs en ligne lors du lancement du marché en avril 2022. La nouvelle section comprend des ressources et du contenu rattachés aux risques liés aux jeux non réglementés et un lien direct vers le site Web PlayOLG. Elle met également l'accent sur les avantages et les protections publiques qu'offrent les normes du registrateur. Le site Web énumère certains des risques liés aux jeux non réglementés, y compris le manque de transparence des jeux, la possibilité que les paiements ne soient pas exacts et effectués en temps opportun

et qu'ils puissent être retenus, et la possibilité que les données et renseignements personnels ne soient peut-être pas protégés. En juillet 2021, la CAJO a également mis à jour son site Web pour y inclure plusieurs ressources comme les normes du registrateur pour les jeux en ligne.

- *travailler avec les sociétés émettrices de cartes de crédit et les institutions financières pour bloquer les transactions avec les sites de jeu sur Internet non réglementés par l'Ontario.*

État : Peu ou pas de progrès.

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que la division de l'application des règlements sur les jeux du New Jersey faisait face à un problème semblable à celui de la CAJO en tentant de dissuader les exploitants d'Internet non réglementés de prendre des paris de ses résidents. Nous avons appris que le fait que les sociétés émettrices de cartes de crédit bloquent des transactions avec des sites de jeux en ligne non autorisés était un outil efficace.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait écrit à l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) en mars 2022 pour examiner des mesures visant à empêcher les caisses d'effectuer des opérations financières avec des sites de jeu en ligne non réglementés qui sont exploités en Ontario. La CAJO a rencontré l'ARSF en mai 2022, et les deux organismes ont manifesté leur intérêt à établir un protocole d'entente pour poursuivre la discussion et partager de l'information au besoin. En outre, la CAJO a également écrit au Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) en mars 2022 pour tenir une réunion et discuter de mesures qui pourraient empêcher les institutions financières d'effectuer des opérations financières avec des sites de jeu en ligne non réglementés en Ontario. Nous avons noté que le BSIF avait répondu dans une lettre en avril 2022 que la question ne relevait pas de son mandat et que la CAJO devrait plutôt mobiliser un autre ministère fédéral ou provincial à ce sujet, ce qui n'était pas encore fait en octobre 2022.

### Recommandation 9

*Afin de maintenir la fonction de surveillance réglementaire indépendante de la Commission de l'alcool et des jeux de l'Ontario et d'éviter tout conflit qui pourrait se présenter si elle exploitait et gérait le nouveau modèle de jeux en ligne par l'intermédiaire d'une filiale, le ministère du Procureur général et le ministère des Finances devraient envisager l'utilisation d'une organisation gouvernementale distincte pour exploiter et gérer le modèle de jeu en ligne.*

État : Ne sera pas mise en oeuvre. Le Bureau de la vérificatrice générale continue de croire que la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario devrait maintenir une surveillance réglementaire indépendante afin d'éviter tout conflit qui pourrait survenir en menant et en gérant le nouveau modèle de jeux électroniques par l'entremise d'une filiale.

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté qu'en 2019, la CAJO a proposé un modèle dans lequel le gouvernement exploiterait et gérerait un portail de jeu en ligne qui offrirait des jeux exploités par des exploitants privés. Nous avons également constaté qu'en mars 2020, le gouvernement a approuvé une proposition conjointe du ministère du Procureur général et du ministère des Finances visant à créer une filiale de la CAJO chargée d'exploiter et de gérer le nouveau modèle de jeu sur Internet. De plus, nous avons constaté que selon le nouveau modèle conceptuel approuvé par le gouvernement, la CAJO aurait des responsabilités réglementaires et des responsabilités opérationnelles et génératrices de revenus par l'entremise de sa filiale, ce qui pourrait créer un conflit d'intérêts.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la province avait établi Jeux en ligne Ontario en avril 2022 comme filiale de la CAJO. Les ministères ont noté que la CAJO avait élaboré deux politiques sur les conflits d'intérêts pour le conseil d'administration et sa direction en ce qui concerne les jeux en ligne. Les deux ministères affirment que les risques associés à un conflit d'intérêts seront pris en compte dans ces politiques et que les avantages du maintien de la structure

actuelle l'emportent sur les risques opérationnels et les répercussions financières de l'établissement d'une nouvelle structure. Toutefois, les préoccupations concernant le fait que la CAJO assume des responsabilités réglementaires et opérationnelles/génératrices de revenus par l'entremise de sa filiale demeurent sans réponse.

### Recommandation 10

*Afin de garantir que seul un logiciel approuvé est exploité sur des appareils de jeux électroniques, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario devrait :*

- *demander à tous les casinos de mettre en oeuvre le nouveau système de jeu qui permet la surveillance à distance;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mai 2024.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2020 que le logiciel de jeu de la CAJO s'appuyait sur le système de gestion des jeux d'OLG pour surveiller les appareils de jeux. La CAJO a reçu des données mensuelles du système de gestion des jeux d'OLG pour s'assurer que seul le logiciel approuvé par la CAJO était installé dans les machines à sous et pour empêcher les casinos de modifier les paiements ou d'autres résultats qui pourraient nuire à l'intégrité des jeux. Toutefois, au moment de notre audit, cinq casinos ne s'étaient pas encore convertis au système de gestion des jeux d'OLG. De plus, en ce qui concerne les casinos qui utilisaient le système de gestion des jeux, les exploitants de casinos ont déclaré 686 appareils de jeux électroniques sur les étages des casinos en 2020 qui n'étaient pas connectés au système de gestion des jeux d'OLG. Cela signifiait que ces appareils ne pouvaient pas être surveillés à distance par la CAJO et étaient vulnérables à une altération logicielle affectant les rapports de paiements aux parieurs.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que OLG avait converti quatre des cinq propriétés de casino restantes au système de gestion des jeux d'OLG. La CAJO nous a dit que le seul casino restant, Caesars Windsor, mettra le système en oeuvre en mai 2024 une fois que l'OLG aura obtenu une nouvelle entente à long terme pour l'emplacement de Windsor. Selon OLG, l'entente

existante avec l'exploitant du casino de Windsor ne lui permet pas d'imposer le système utilisé pour l'exploitation des machines à sous.

- *exiger des agents de conformité qu'ils assurent le suivi et l'inspection des appareils de jeux électroniques qui sont hors ligne, mais qui demeurent dans l'espace réservé aux jeux;*

**État : Ne sera pas mise en oeuvre. Le Bureau de la vérificatrice générale continue de croire que des inspections des machines à sous identifiées comme hors ligne devraient être effectuées.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que des agents de conformité ont examiné tous les écarts entre les appareils de jeux électroniques utilisés dans l'espace réservé aux jeux et ceux consignés dans le système de gestion des jeux. Pour les deux tiers des rapports que nous avons retenus pour examen, les agents de conformité ont conclu à l'absence de problèmes fondés uniquement sur l'explication fournie par le casino ou ont établi que le nombre d'appareils était inférieur au seuil de 15 % (les agents de conformité de la CAJO ont été invités à faire un suivi auprès de l'exploitant du casino si le nombre d'appareils qui n'étaient pas dans le système était supérieur à 15 % des appareils dans l'espace réservé aux jeux du casino). Dans le tiers restant des rapports échantillonnés, les agents de conformité ont communiqué avec l'exploitant des jeux et ont été informés que les appareils n'étaient pas dans l'espace réservé aux jeux ou qu'ils étaient hors ligne en raison d'une perte de communication avec le système de gestion des jeux d'OLG. Nous avons également constaté que rien n'établissait que des inspections avaient été effectuées pour s'assurer qu'il n'y avait pas d'autres raisons pour lesquelles les appareils étaient hors ligne.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait conçu en juin 2022 un plan visant à améliorer sa surveillance des appareils de jeux électroniques hors ligne. Ce plan fait état de l'obligation pour l'OLG de fournir à la CAJO des rapports de données bimensuels sur les appareils de jeux électroniques qui comprennent des renseignements sur les appareils hors

ligne. Selon un rapport bimensuel d'OLG dressé à la fin de juillet 2022, OLG a noté 638 incidents d'appareils hors ligne, dont 173 (soit 27 %) indiquant que les appareils étaient désactivés en raison d'une défaillance du logiciel de tenue des dossiers. Dans le cas des 465 autres incidents (soit 73 %), le rapport indique qu'il y a eu échec de communication parce que le jeu est hors ligne ou qu'il n'y a pas eu de réponse.

Selon la CAJO, la défaillance du logiciel de tenue des dossiers qui entraîne la désactivation d'un jeu signifie que l'appareil fonctionne comme prévu. La CAJO estime que les résultats de l'absence de réponse ou de jeux hors ligne présentent de faibles risques. Par conséquent, la CAJO n'inspectera aucune machine à sous identifiée comme étant hors ligne.

- *mettre à l'essai périodiquement le système de gestion des jeux pour contrôler la sécurité des données, la fiabilité de la connectivité et la déclaration précise des détails des appareils;*

**État : En voie de mise en œuvre d'ici novembre 2022.**

### Détails

Nous avons constaté lors de notre audit de 2020 que même si le système central de gestion des jeux d'OLG permettait de produire des alertes et de signaler efficacement les problèmes, il serait prudent de tester périodiquement le système central de gestion des jeux pour confirmer que toutes les fonctions de production de rapports étaient exactes et fonctionnaient comme prévu.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait établi une procédure de surveillance du Système de surveillance des jeux de casino (SSJ) en juillet 2022. En vertu de cette procédure, les exploitants de casinos doivent effectuer une vérification du logiciel du SSJ tous les trois mois et communiquer les résultats à OLG. De même, les exploitants devraient surveiller la santé et la fiabilité des connexions de leur SSJ et faire rapport à OLG tous les six mois. On s'attend à ce qu'OLG regroupe les résultats des exploitants et les transmette à la CAJO pour analyse afin de détecter toute non-conformité et d'assurer le suivi des mesures

de conformité appropriées. La première série d'essais de fiabilité du Système de surveillance des jeux doit commencer en novembre 2022.

- *effectuer des inspections non annoncées en fonction des risques (comme le nombre de réparations et de plaintes, la fréquence des déclarations volontaires) en plus des notifications communiquées volontairement.*

**État : Ne sera pas mise en œuvre. Le Bureau de la vérificatrice générale continue d'appuyer la mise en œuvre de cette recommandation.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que le nombre moyen de procédures d'inspection effectuées par la CAJO chaque mois sur les appareils de jeux électroniques diminuait beaucoup, tandis que le nombre d'appareils nécessitant des réparations était en forte hausse. La CAJO nous a dit que la diminution des inspections découlait d'une transition vers un modèle fondé sur des normes. Selon la CAJO, ce modèle permettait aux exploitants de jeux de réparer ou de modifier les appareils et d'en ajouter dans l'espace réservé aux jeux, sans qu'une inspection de la CAJO soit nécessaire.

Selon le nouveau modèle, les exploitants de casino étaient tenus d'informer la CAJO des modifications, et les agents de conformité de la CAJO devaient mener des inspections une fois que les modifications étaient apportées. Par conséquent, nous avons constaté que la CAJO comptait beaucoup sur l'autodéclaration pour mener ses activités d'inspection et qu'elle n'inspectait plus de façon proactive les problèmes de jeu électronique.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO n'effectuera plus d'inspections en personne non annoncées des appareils de jeux électroniques dans les casinos. La CAJO nous a dit qu'il s'agissait du résultat de la transition vers un système centralisé de gestion des jeux donnant accès aux données à distance afin que la CAJO puisse surveiller et évaluer qu'une personne soit présente.

### Recommandation 11

Afin de s'assurer que chaque appareil de jeu électronique paie le rapport approuvé de 85 %, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario devrait surveiller directement et systématiquement les montants réels des paiements aux parieurs des appareils de jeux électroniques dans les établissements de jeux et de prendre des mesures correctives immédiates, au besoin.

**État : Ne sera pas mise en oeuvre. Le Bureau de la vérificatrice générale continue de croire que la CAJO devrait inspecter directement les appareils de jeu et prendre des mesures immédiates à l'égard de ceux qui paient moins de 85 %.**

#### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que le paiement théorique minimal d'un jeu prévu par la CAJO était de 85 %, soit le paiement minimal théorique d'une machine à sous sur une période donnée. Nous avons toutefois constaté que la CAJO ne surveillait pas régulièrement ces machines pour déterminer si elles versaient effectivement le montant minimum. Elle s'en remettait plutôt à OLG pour surveiller les sommes versées et relever quels appareils versent des sommes supérieures ou inférieures au rapport théorique minimum. Cependant, ce renseignement n'avait pas été communiqué à la CAJO.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait mis à jour en avril 2022 son obligation d'aviser les exploitants de casinos d'inclure l'obligation de fournir à la CAJO des rapports trimestriels sur les données des paiements des appareils et les mesures connexes prises par l'exploitant. Dans le cadre de cette politique, nous avons constaté que la CAJO avait conçu un modèle permettant aux exploitants de casinos de déclarer eux-mêmes leurs paiements trimestriels ainsi que les plans d'action.

Toutefois, la CAJO ne fournit aucune directive sur le moment où un exploitant de casino doit fournir un plan d'action pour une machine à sous en particulier. Lors de notre suivi, nous avons constaté que les exploitants de casinos ne fournissent pas de plans d'action pour les machines à sous qui paient moins de 85 %. Par exemple, un casino n'a fourni que des plans d'action

pour 5 des 31 machines à sous qui avaient versé moins que le seuil de 85 %.

En juin 2022, la CAJO a mis en oeuvre le document intitulé Casino Electronic Gaming Machines Payout Monitoring Policy & Procedure (Politique et procédure de surveillance des paiements des appareils de jeu électroniques des casinos), qui décrit les responsabilités, les activités et les processus liés à la surveillance des paiements des appareils de jeux électroniques entre la CAJO, l'OLG et les exploitants des casinos. À compter de décembre 2021, la CAJO a également exigé que l'OLG lui fournisse des données trimestrielles sur les paiements des appareils. La CAJO compare les données sur les paiements de l'exploitant aux données déclarées par OLG, analyse les plans d'action de l'exploitant concernant les appareils qui ne sont peut-être pas conformes et envisage de prendre les mesures de conformité appropriées au besoin. Or en septembre 2022, la CAJO n'avait pris aucune mesure de conformité. La CAJO nous a dit que l'examen et l'analyse des rapports de données constituent une mesure de conformité qui constitue une surveillance directe et cohérente des montants réels des paiements aux parieurs versés par les appareils de jeu électroniques. Notre Bureau croit toujours que la CAJO devrait inspecter directement les appareils de jeu et prendre des mesures immédiates à l'égard de ceux qui paient moins de 85 %.

## Secteur du cannabis

### Recommandation 12

*Afin de réduire au minimum le risque de vente de cannabis à des mineurs, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario devrait :*

- *utiliser un processus d'approvisionnement concurrentiel pour acquérir les services de clients mystères dans les magasins de vente au détail de cannabis, les établissements titulaires d'un permis d'alcool et les épiceries autorisées à vendre de l'alcool, ou acquérir ces services conjointement avec la Régie des alcools de l'Ontario;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2020 que la CAJO avait recours à un fournisseur de services externe pour l'utilisation des clients mystères dans ses différents secteurs d'activités. Le tarif payé par la CAJO pour les clients mystères était le même, qu'ils aient visité un magasin de vente au détail de cannabis, un établissement titulaire d'un permis d'alcool ou une épicerie autorisée à vendre de l'alcool. Nous avons comparé le programme sur les clients mystères de la CAJO au programme de la Régie des alcools de l'Ontario (RAO) et constaté que la CAJO payait 119 \$ par visite, tandis que la RAO payait de 15 \$ à 25 \$. La RAO exigeait que les clients mystères remplissent une liste de contrôle de 19 questions, tandis que celle de la CAJO contenait de 3 à 6 questions.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait mené à bien un processus d'approvisionnement concurrentiel pour les services de clients mystères dans tous les secteurs d'activité, y compris du cannabis et de l'alcool, et avait octroyé des contrats à deux fournisseurs en mars 2022. Nous avons constaté qu'un fournisseur n'avait pas changé depuis l'audit initial, mais que la CAJO avait réussi à négocier un taux forfaitaire inférieur de 62 \$ par visite de magasin, soit une baisse par rapport au taux initial de 119 \$. L'autre fournisseur facturera des tarifs différents par visite de client mystère dans chaque région : 75 \$ par visite dans les régions de l'Est et de l'Ouest, 40 \$ dans la région du Grand Toronto et 100 \$ dans la région du Nord. La CAJO nous a indiqué que deux fournisseurs distincts avaient été retenus afin d'obtenir les tarifs les plus concurrentiels dans toutes les régions où des vérifications sont requises. Nous avons également constaté que la CAJO avait tenu des discussions avec la RAO pour tenter de conclure un marché conjoint pour un fournisseur de clients mystères. Cependant, la RAO a dit craindre de devoir verser des frais plus élevés en raison de l'ajout de secteurs d'activité et de la portée différente du travail, car elle ne vend que de l'alcool et son programme de clients mystères met l'accent des normes non pertinentes pour la CAJO, comme la propreté des magasins, le service à la clientèle, la présentation et le stock de produits.

- *préciser dans le contrat relatif aux services de clients mystères quelles procédures ils doivent exécuter—ce qui devrait inclure la vérification de l'identité du client au moment de l'entrée dans le magasin et au moment de l'achat, l'observation de la présence d'un sceau de Santé Canada et le respect de la quantité maximale prévue par la loi qu'une personne peut avoir en sa possession en tout temps (30 grammes) lors de la vente—et décrire clairement l'obligation de documenter toutes les observations pertinentes;*  
**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2020 que la CAJO avait considérablement réduit le recours aux clients mystères depuis juillet 2019. La CAJO nous a informés qu'elle avait réduit son recours aux clients mystères parce qu'elle n'était pas satisfaite du travail effectué; les clients mystères ne suivaient pas les directives et dans de nombreux cas, la documentation soumise ne reprenait pas tous les détails de l'inspection. Nous avons également constaté que la CAJO ne demandait pas à ses clients mystères de contrôler d'autres risques, par exemple de vérifier si le produit acheté portait le sceau de Santé Canada ou si le client était autorisé à acheter plus de 30 grammes de cannabis à la fois, soit la quantité maximale qu'une personne peut avoir en sa possession.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que les nouveaux contrats de clients mystères de la CAJO énoncent les exigences en matière d'inspections des magasins de cannabis, comme la consignation de l'identité du client mystère lorsqu'il est entré dans le magasin et au moment de l'achat, la prise de photographies du sceau de Santé Canada et l'observation de la vente d'un montant supérieur aux limites permises. On s'attend également à ce que des observations générales ou d'autres détails pertinents soient consignés pendant la visite.

- *accroître l'utilisation des visites de clients mystères sur une base régulière, en se concentrant sur les magasins situés à proximité des collèges et des écoles secondaires.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Nous avons constaté dans notre audit de 2020 que la CAJO n'avait pas attribué de cote de risque aux détaillants de cannabis, comme ceux situés près des écoles qui devraient faire l'objet d'une surveillance accrue.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO a repéré et augmenté le nombre de visites de clients mystères dans les magasins situés à moins de 200 mètres des écoles depuis septembre 2021. En mai 2022, la CAJO avait fait effectuer 105 visites mystères dans 68 magasins de cannabis situés à proximité des écoles.

### Recommandation 13

*Afin d'exercer la surveillance requise et nécessaire du mouvement du cannabis légal, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario devrait :*

- *examiner régulièrement les rapprochements de tous les achats de stock des magasins de cannabis avec les ventes et les stocks disponibles;*
- *rapprocher les achats de cannabis dans les magasins de vente au détail avec les registres de la Société ontarienne du cannabis;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.**

### Détails

Nous avons constaté lors de notre audit de 2020 qu'il existait un risque que l'exploitant d'un magasin de vente au détail achète de grandes quantités de cannabis à la Société ontarienne du cannabis (SOC) et le détourne vers le marché illégal. Les magasins de vente au détail de cannabis sous réglementation provinciale doivent déclarer eux-mêmes les écarts dans les stocks, le transfert de cannabis entre les magasins et les produits de cannabis détruits. Nous avons toutefois constaté que la CAJO n'avait pas vérifié ni effectué de dénombrement des stocks des magasins de détail pour confirmer la fiabilité des renseignements autodéclarés.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que dans le cadre d'un projet conjoint avec la CAJO, la SOC met en oeuvre une nouvelle solution fondée sur les points de vente (PV) pour tous les magasins de vente au détail

de cannabis en Ontario. Cette nouvelle solution fournira à la CAJO une validation plus approfondie et la capacité d'effectuer des rapprochements des données sur les stocks. Le projet devrait être terminé d'ici la fin de décembre 2022. La CAJO nous a également indiqué que des rapprochements réguliers des données sur les achats comparativement aux dossiers de la SOC auront lieu après la mise en oeuvre de la solution des PV.

- *examiner les preuves de surveillance pour vérifier que les rapports de destruction de cannabis sont vraisemblables;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons appris que le cannabis qui n'était pas admissible à la vente et les produits discontinués qui ne pouvaient pas être retournés à la SOC devaient être détruits par le détaillant et saisis par les caméras de surveillance des magasins. Nous avons également appris que le groupe responsable des audits et des enquêtes financières de la CAJO avait le pouvoir d'effectuer des dénombrements des stocks dans les magasins de vente au détail de cannabis et d'examiner la bande de vidéo de surveillance pour observer le processus de destruction. Cependant, nous avons constaté qu'en septembre 2020, le groupe n'avait jamais effectué de dénombrement des stocks ou demandé à consulter la vidéo de surveillance d'un détaillant.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait mis en oeuvre une nouvelle liste de contrôle d'inspection pour les détaillants de cannabis en octobre 2021. La liste de contrôle comprend des procédures pour s'assurer que les systèmes de surveillance sont en place, pour vérifier que le détaillant a conservé des enregistrements vidéo pendant au moins 30 jours et pour vérifier les enregistrements des produits détruits.

- *effectuer des dénombrements des stocks non annoncés de façon périodique dans les magasins de vente au détail;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici février 2023.**



### Détails

Nous avons constaté lors de notre audit de 2020 que la CAJO n'inspectait habituellement pas les stocks lorsqu'elle inspectait les magasins de détail. Après avoir examiné un échantillon de rapports d'inspection du cannabis des 2 années précédentes, nous avons constaté que seulement 15 % des rapports d'inspection de la CAJO mentionnaient que les stocks avaient été inspectés.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait élaboré un plan de dénombrement des stocks qui, de septembre 2022 à février 2023, consistera à observer cinq dénombrements des stocks physiques axés sur les détaillants de cannabis à risque élevé dans la région du Grand Toronto. La CAJO nous a dit que ces dénombrements ne seront pas non plus annoncés puisqu'il est impossible d'effectuer un dénombrement sans avoir pris des dispositions au préalable avec le magasin de détail.

- *élaborer une liste de contrôle normalisée couvrant les domaines à risque qui sera utilisée par les agents de conformité de la CAJO lors des inspections.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que la CAJO n'utilisait pas une liste de contrôle normalisée lors des inspections de ses magasins de vente au détail de cannabis. Nous avons également constaté que l'inspection de la CAJO visait uniquement à s'assurer que tous les produits de cannabis portaient le sceau de Santé Canada et étaient conservés sous clé dans un endroit sécurisé qui était surveillé 24 heures sur 24.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait mis en oeuvre une nouvelle liste de contrôle d'inspection pour les détaillants de cannabis en octobre 2021. Cette liste avait pour but de s'assurer que les inspections portent sur tous les secteurs de risque pertinents. La liste de contrôle comprend la vérification de la sécurité des points d'accès d'un magasin de détail, des employés âgés de plus de 19 ans, de l'entreposage sécuritaire des produits du cannabis, de l'identification des clients qui semblent avoir moins de 25 ans, de la conformité aux procédures de destruction du

cannabis et de la tenue de dossiers de surveillance pendant 30 jours.

### Recommandation 14

*Afin de s'assurer que la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario utilise efficacement ses ressources financières et humaines, elle devrait examiner et évaluer sa capacité interne et les coûts et avantages à plus long terme liés à l'exécution d'évaluations de l'admissibilité à l'aide de ses ressources internes avant de continuer à externaliser ces services.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que la CAJO avait fait appel à cinq sociétés d'experts-conseils dotées d'une expertise en analyse judiciaire pour effectuer des évaluations de l'admissibilité des nouveaux magasins de détail de cannabis demandeurs à partir de mars 2019. Nous avons constaté que la CAJO n'avait pas effectué d'analyse interne pour déterminer le nombre d'experts-conseils vraiment nécessaires. Les cinq sociétés d'experts-conseils ont été retenues pour traiter le grand nombre de demandes prévues lors de l'annonce, par le gouvernement, que le marché des licences de vente au détail de cannabis serait ouvert et illimité. Cependant, lorsque l'approvisionnement en cannabis a commencé à poser problème et que les plans ont changé, la CAJO n'avait pas effectué d'analyse coûts-avantages de son besoin de recourir à des fournisseurs externes par rapport à l'utilisation de ses ressources internes de la Police provinciale affectées au Bureau des enquêtes et de l'application des lois.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en mars 2022, la CAJO avait effectué une analyse comparative du coût global de l'utilisation des ressources internes pour réaliser des évaluations de l'admissibilité par rapport aux experts-conseils externes.

Le rapport d'analyse des coûts a conclu que l'utilisation de ressources internes pour les activités d'évaluation de l'admissibilité serait plus rentable.

Selon les résultats de l'analyse des coûts, la CAJO envisage d'entreprendre des enquêtes internes de diligence raisonnable et des évaluations de l'admissibilité des demandes de cannabis à compter de décembre

2022. Les experts-conseils externes ne seront engagés que si le volume de demandes dépasse les prévisions et que les ressources internes ne sont pas en mesure de traiter les demandes en temps opportun. Dans ce scénario, la CAJO prévoit de faire appel aux experts-conseils les moins coûteux dans la mesure du possible.

### Recommandation 15

*Si la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) détermine qu'il est nécessaire de recourir à des experts-conseils externes, soit pour compléter le travail qu'elle effectue à l'interne, soit pour exécuter des évaluations de l'admissibilité et des examens de diligence raisonnable, la CAJO devrait :*

- *utiliser les services de la société de consultation la moins-disante qui remporte un appel d'offres et qui a la capacité d'accomplir le travail;*
- *négoier des tarifs avec d'autres sociétés de consultation pour obtenir le même prix, s'il s'avère que la charge de travail dépasse les capacités d'exécution de la société de consultation la moins-disante.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les cinq sociétés d'experts-conseils possédant l'expertise nécessaire pour effectuer des évaluations de l'admissibilité des nouveaux magasins de détail de cannabis demandeurs facturaient des prix différents, mais que la CAJO n'avait pas tenté de faire appel d'abord à la société d'experts-conseils la moins coûteuse. Nous avons constaté, en outre, que chaque société d'experts-conseils se voyait généralement attribuer une charge de travail égale, même si la société proposant les honoraires les plus bas facturait un quart du prix de celle proposant les honoraires les plus élevés. La CAJO n'avait pas prévu de processus pour d'abord attribuer le travail à la société d'experts-conseils dont les honoraires sont les moins élevés et ensuite négocier des honoraires comparables avec les autres sociétés d'experts-conseils.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO envisage d'engager des experts-conseils externes seulement si le volume de travail dépasse les prévisions et si

les ressources internes ne sont pas en mesure de traiter les demandes en temps opportun. Nous avons constaté que les contrats actuels de la CAJO avec les experts-conseils externes se termineront le 30 novembre 2022, après quoi ils ne seront pas renouvelés. La CAJO est en voie d'obtenir de nouveaux contrats externes d'ici décembre 2022 pour l'évaluation de l'admissibilité de tous ses secteurs d'activité. La CAJO fait également remarquer que si elle n'est pas en mesure d'achever le travail en temps opportun en utilisant des ressources internes, elle fera appel aux experts-conseils les moins coûteux disponibles.

## Secteur de l'alcool

### Recommandation 16

*Afin de s'assurer que les décisions relatives aux demandes de nouveaux permis et de renouvellement de permis des établissements d'alcools sont cohérentes et raisonnables, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario devrait*

- *élaborer une carte de pointage fondé sur le risque pour toutes les demandes de nouveaux permis et de renouvellement de permis;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Nous avons constaté lors de notre audit de 2020 que les agents d'admissibilité de la CAJO utilisaient une fiche de pointage des risques pour attribuer aux nouveaux demandeurs un niveau de risque global qui était également utilisé au moment du renouvellement du permis. Selon l'échantillon de demandes de renouvellement que nous avons testées, 28 % n'avaient pas fait l'objet d'une évaluation à jour des risques.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait mis en oeuvre et diffusé une nouvelle politique en novembre 2021 pour veiller à ce que des fiches de pointage fondées sur le risque soient remplies pour les nouvelles demandes de permis et les demandes de renouvellement au besoin. La CAJO fait remarquer qu'en raison du volume de demandes et de renouvellements dans l'ensemble de ses secteurs d'activité, il est impossible que chaque demande fasse l'objet d'un examen manuel de la carte de pointage.

Nous avons remarqué que lorsqu'un permis est renouvelé ou qu'une demande est reçue concernant un permis expiré, la demande n'est pas assujettie à un examen manuel de la carte de pointage si aucun changement n'a été apporté au titulaire de permis et s'il n'y a eu aucun historique de conformité défavorable. Nous avons constaté que 33 des 182 demandes de renouvellement reçues en 2021 comportaient une fiche de pointage fondée sur le risque, tandis que les autres demandes ont été renouvelées automatiquement parce que les renseignements du titulaire de permis ne comportaient aucun changement. En outre, il n'y avait pas d'historique de conformité défavorable. Nous avons également constaté que les 75 nouvelles demandes de permis de vente d'alcool reçues en 2021 comportaient une fiche de pointage fondée sur le risque.

- effectuer toutes les vérifications standards et conserver les documents à l'appui dans le dossier de la demande;
- ajouter des mesures de contrôle afin d'éviter que les agents d'examen de l'admissibilité examinent leur propre travail lors de l'évaluation des demandes de nouveaux permis ou de renouvellement de permis.

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que, d'après notre examen d'un échantillon de nouvelles demandes, seulement 10 % comportaient des preuves d'une vérification des dossiers de police ou de vérification visant à déterminer si le demandeur était propriétaire d'un autre établissement possédant un permis. La raison pour laquelle ces vérifications n'ont pas été effectuées dans d'autres cas n'était pas documentée. De plus, dans le cas de 86 % des demandes de renouvellement de l'échantillon, l'examineur était la même personne que l'agent d'examen de l'admissibilité qui remplissait le dossier. Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait mis en oeuvre une fonction de contrôle de la qualité dans son système de TI iCAJO en février 2022 ainsi qu'une politique de contrôle de la qualité mise à jour en juillet 2022. Cette politique exige une sélection aléatoire de divers dossiers de demande remplis aux fins d'examen plus

approfondi par d'autres cadres supérieurs ou par le gestionnaire. L'examen de la qualité consiste notamment à s'assurer que les vérifications standards sont effectuées et que les documents justificatifs sont téléchargés au besoin. Chaque mois, iCAJO sélectionne au hasard 40 dossiers à examiner dans tous les permis délivrés. Nous avons constaté qu'en mai 2022, quelque 17 examens de contrôle de la qualité avaient été effectués et que les autres avaient été renouvelés automatiquement ou que la demande avait été annulée.

### Recommandation 17

*Afin de concentrer les efforts d'inspection sur les entités systématiquement identifiées comme présentant un risque élevé, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario devrait :*

- tenir à jour une liste des mesures d'application fondée sur les risques précise et à jour;

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Nous avons constaté lors de notre audit de 2020 que la CAJO utilisait une approche fondée sur le risque pour inspecter les établissements de vente d'alcool. Les agents de conformité ont identifié les établissements de vente d'alcool à risque élevé en fonction de leur historique de conformité et les ont ajoutés à une liste d'application de la loi fondée sur le risque (ALFR) afin que ces établissements soient inspectés plus fréquemment. Nous avons toutefois constaté que la liste n'était pas revue et mise à jour à intervalles réguliers.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO a réévalué son programme d'application de la loi axé sur le risque en avril 2021, ce qui a permis de constater que la liste manuelle ne comprenait pas clairement comment les titulaires de permis étaient inscrits pour la première fois sur la liste et comment ils seraient retirés de la liste. Depuis, la CAJO a collaboré avec les gestionnaires de la conformité pour examiner et mettre à jour la liste ALFR afin de s'assurer qu'elle est exacte et actualisée. La liste actuelle d'ALFR est tenue à jour par les gestionnaires de la conformité et est examinée avec leurs équipes lors des réunions d'équipe trimestrielles prévues. Les gestionnaires examinent les

antécédents en matière de conformité dans les établissements d'ALFR et en discutent afin de déterminer s'il est possible de continuer à inclure l'établissement sur la liste.

- *inspecter les titulaires de permis à risque élevé au moins à quatre reprises par trimestre conformément aux lignes directrices du programme;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que chaque établissement de vente d'alcool à risque élevé figurant sur la liste d'application de la loi fondée sur le risque devait être inspecté 4 fois par trimestre (16 fois par année). D'après l'échantillon examiné, les contrevenants à risque élevé ont été inspectés en moyenne à 11 reprises par année, moins souvent que les 16 inspections requises par année.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO surveille la fréquence des inspections des établissements à risque élevé, mais qu'elle n'effectuait toujours pas trois ou quatre inspections par trimestre comme il se doit. Nous avons constaté qu'entre avril et juin 2022, les établissements à risque élevé ont fait l'objet de 0 à 13 inspections au cours du trimestre et que 30 des 68 établissements ont fait l'objet de moins de 3 inspections. La CAJO a déclaré que son programme d'application de la loi axé sur le risque était conçu pour surveiller les lieux à risque élevé et les inspecter chaque mois, et qu'elle augmenterait ses inspections lorsque d'autres préoccupations ou infractions nécessiteraient un suivi ou des inspections supplémentaires.

- *réévaluer le niveau de risque d'un titulaire de permis et le besoin d'imposer des conditions au permis au moment où des infractions sont commises, au lieu d'attendre le moment du renouvellement du permis.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que dans 23 % des établissements de vente d'alcool échantillonnés, aucune condition n'a été ajoutée au permis malgré de multiples infractions majeures. Lorsque nous avons interrogé la CAJO à ce sujet, elle a répondu que les conditions seraient prises en compte au moment du renouvellement du permis. Comme les conditions de permis peuvent durer jusqu'à quatre ans, un titulaire de permis ayant commis des violations majeures peut continuer d'exercer ses activités pendant cette période sans condition.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO a rappelé à son personnel chargé de la conformité, en août 2021, que son processus de délivrance de permis fondé sur le risque prévoit l'ajout de conditions aux permis d'alcool à tout moment du cycle de vie des permis.

Depuis, la CAJO a fait le suivi du nombre d'infractions par titulaire de permis dans ses rapports mensuels. Bien qu'il y ait eu des infractions, au moment de notre suivi, aucune condition n'avait été imposée à un titulaire de permis avant le renouvellement du permis. La CAJO nous a dit qu'une seule violation notée ne déclencherait pas automatiquement une réévaluation du niveau de risque du titulaire de permis et que le processus de réévaluation est enclenché dès qu'une tendance de non-conformité est établie.

### Recommandation 18

*Afin de mesurer et d'utiliser des statistiques sur les inspections, et de produire des rapports exacts à partir de celles-ci, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario devrait mesurer et rendre compte des activités d'inspection séparément des activités qui ne sont pas des inspections, comme l'examen des rapports, l'éducation ou la consultation de titulaires de permis.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les renseignements communiqués publiquement et à la

haute direction surestimaient le nombre d'inspections effectuées auprès des établissements titulaires d'un permis de vente d'alcool. Selon le système informatique de la CAJO utilisé pour produire des rapports internes, 116 300 inspections ont été effectuées dans le secteur de l'alcool de 2015-2016 à 2019-2020. Cependant, environ 13 % (soit 14 680) de ces activités n'étaient pas des inspections. Elles comprenaient plutôt des activités comme l'examen des rapports de police et des suivis, la consultation, l'éducation et la livraison de correspondance aux titulaires de permis.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO a mis à jour sa façon de catégoriser les types d'inspections dans ses rapports sur les services de conformité en prévision de son rapport annuel 2021-2022. Les nouveaux regroupements comprennent maintenant les activités d'inspection, les consultations, la formation et les activités non liées à l'inspection. Cette dernière catégorie comprend d'autres activités de conformité dans le secteur de l'alcool, comme l'examen des rapports de police et la collaboration avec des clients mystères.

### Recommandation 19

*Pour améliorer la cohérence et l'efficacité des inspections de conformité dans le secteur de l'alcool, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario devrait communiquer aux agents de conformité une orientation sur l'évaluation des infractions au cours des inspections et sur la documentation des évaluations dans le rapport d'inspection.*

État : Peu ou pas de progrès.

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que lorsque nous avons comparé le nombre d'infractions relevées et signalées par agent de conformité au nombre d'inspections effectuées, il existait des écarts importants dans les taux d'infractions entre les agents de conformité.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait offert une formation supplémentaire en janvier et février 2022 au personnel chargé de la conformité sur l'évaluation des infractions pendant les inspections et la documentation des évaluations dans

le rapport d'inspection. Le matériel de formation fait également partie de la formation d'accueil des nouveaux inspecteurs. La CAJO nous a indiqué qu'elle fait le suivi de l'efficacité de ses formations grâce aux contrôles de la qualité qu'elle utilise depuis février 2022. Toutefois, nous avons tout de même noté des écarts importants dans le nombre d'infractions relevées et signalées par agent de conformité par rapport au nombre d'inspections effectuées parmi les 10 agents de conformité ayant effectué le plus grand nombre d'inspections d'avril à juillet 2022, allant de 1 % à 29 %.

### Recommandation 20

*Afin de maintenir l'objectivité et l'indépendance des agents de conformité, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario devrait procéder à la rotation des agents de conformité dans différentes régions d'inspection.*

État : Pleinement mise en oeuvre

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les agents de conformité n'étaient pas affectés par rotation auprès des différents titulaires de permis, et poursuivaient plutôt leur travail dans les régions où ils avaient été affectés au départ pour continuer de surveiller les mêmes établissements. La CAJO nous a informés qu'elle n'a pas de politique d'affectation par rotation de ses agents de conformité.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait commencé à effectuer la rotation des inspecteurs et élaboré un indicateur normalisé en février 2022 pour surveiller régulièrement cette rotation. La nouvelle mesure, les inspecteurs par inspection (IPI), mesure le nombre d'inspecteurs différents divisé par le nombre d'inspections effectuées dans un établissement autorisé donné. Un IPI de 1 signifierait qu'il y avait un inspecteur différent pour chaque inspection effectuée. La CAJO a fixé la cible de l'IPI pour tous les secteurs de 0,5 à 1 et surveille cette situation tous les mois sur une période continue de 12 mois. L'IPI pour juillet 2022 était de 1,01 pour les inspections d'établissements de vente d'alcool, de 0,91 pour les inspections des permis de loterie, de 0,91 pour les inspections d'enregistrement des jeux et de 0,76 pour les inspections des permis de vente de cannabis.

La CAJO a commencé à effectuer l'affectation par rotation des inspecteurs dans les secteurs d'inspection de leur région à la fin de 2020 pour assurer la cohérence, la répartition équitable de la charge de travail et faire en sorte que les entités réglementées ne sont pas toujours inspectées par la même personne. Nous avons constaté que 93 inspecteurs ont effectué des inspections dans plus d'un secteur depuis octobre 2021.

## Secteur des courses de chevaux

### Recommandation 21

*Afin d'évaluer avec précision le risque d'une utilisation inutile de médicaments thérapeutiques et de drogues qui nuisent au bien-être des animaux, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario devrait :*

- *mettre à jour son protocole d'entente avec l'Agence canadienne du pari mutuel afin de recevoir les résultats détaillés des tests de dépistage de drogues effectués auprès de tous les chevaux de course testés en Ontario, que les résultats soient positifs ou négatifs, et que les tests soient effectués à des fins de dépistage sur des chevaux participant à une course ou hors compétition;*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

L'Agence canadienne du pari mutuel (ACPM) est une agence fédérale qui réglemente et surveille les paris mutuels sur les courses de chevaux dans les hippodromes de partout au pays, afin de s'assurer que les paris sont faits de manière équitable par la surveillance de tous les paris sur les courses de chevaux et par le dépistage de drogues de performance utilisées sur les chevaux les jours de course.

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'ACPM ne partage pas facilement les renseignements relatifs aux paris avec la CAJO, à moins que les responsables des courses ou de la conformité ne les lui demandent à des fins d'enquête. L'ACPM n'alerte pas la CAJO au sujet des paris importants, même si un pari important gagnant peut trahir un risque relatif à l'intégrité du sport en ce sens qu'il peut indiquer un éventuel complot sur les résultats des courses. De plus,

l'ACPM ne partage que les résultats positifs des médicaments avec la CAJO. Les résultats négatifs, y compris les cas où la présence de drogues interdites ou thérapeutiques est confirmée, mais n'atteint pas le seuil pour un résultat positif, ne sont pas partagés avec la CAJO. Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait convenu d'une entente d'échange de renseignements avec l'ACPM pour les tests hors concours (sur des chevaux qui n'avaient pas fait de courses), qui relève de la compétence de la CAJO. Dans le cadre de l'entente, la CAJO a commencé à communiquer les résultats de ses tests hors compétition à l'ACPM en janvier 2021 et reçoit de l'ACPM des détails sur les résultats positifs non confirmés en présence d'un médicament interdit. Par conséquent, la CAJO a ajouté un médicament thérapeutique et un médicament non thérapeutique à son groupe d'essais à la lumière des renseignements fournis par l'ACPM sur les tests positifs non confirmés. Toutefois, les résultats partagés par l'ACPM n'indiquent pas quel cheval ou quel entraîneur avait subi un test sur la présence du médicament.

- *utiliser ces résultats de test pour mieux cibler ses tests hors compétition pour le bien-être des animaux.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que l'ACPM effectuait environ 25 000 tests de dépistage de drogues au Canada chaque année, comparativement à environ 260 tests réalisés par la CAJO. Un suivi plus complet de l'utilisation de médicaments thérapeutiques et autres aiderait la CAJO à évaluer avec précision le risque pour le bien-être des animaux et à mieux cibler ses tests hors compétition à l'endroit des entraîneurs qui utilisent des médicaments précis sur leurs chevaux.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la nouvelle entente d'échange de renseignements avec l'ACPM, comme il a été mentionné précédemment, a entraîné des changements dans les tests de dépistage de drogues hors compétition de la CAJO. En mai 2021, la CAJO a ajouté un médicament thérapeutique et un médicament non thérapeutique à son groupe d'essais à la suite des renseignements fournis par l'ACPM sur

les tests positifs non confirmés. Toutefois, les résultats partagés par l'ACPM n'indiquent pas quel cheval ou quel entraîneur avait testé la présence du médicament. La CAJO n'a pas été en mesure de concentrer ses essais sur un cheval, un entraîneur ou une région géographique en particulier.

### Recommandation 22

*Afin de réduire au minimum le risque que les officiels des courses de chevaux (juges) et les participants aux courses de chevaux (propriétaires, entraîneurs et jockeys) développent des liens, nous recommandons que la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario procède à la rotation des affectations des officiels de courses entre les différents hippodromes de façon périodique.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.

#### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que la CAJO n'avait pas de politique officielle de juges en rotation dans les hippodromes. Cette situation pourrait faire en sorte que les juges connaissent trop les propriétaires de chevaux, les entraîneurs ou les jockeys, ce qui nuirait à leur jugement.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait élaboré une ébauche de politique officielle d'établissement des horaires des courses en mars 2022 et qu'elle était en train de concevoir un outil d'établissement des horaires d'ici décembre 2022. La CAJO s'attend à ce que l'outil d'établissement des horaires donne lieu à un taux de rotation officiel mesurable et vérifiable.

## Il a fallu 8 ans et 27,4 millions de dollars pour construire le nouveau système informatique, mais il faut lui ajouter encore plus de capacités

### Recommandation 23

*Afin d'améliorer la qualité des données du système informatique iCAJO et son utilisabilité, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario devrait :*

- *mettre en oeuvre des contrôles pour empêcher la saisie d'heures de début ou de fin d'inspection erronées;*
- *élaborer des exigences pour que tous les agents de conformité observent le même format de saisie de leur temps d'inspection;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

#### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les heures auxquelles les inspections ont eu lieu n'étaient pas consignées avec exactitude et cohérence dans le système. Nous avons constaté qu'il y avait des renseignements incorrects ou manquants sur l'heure des inspections, que les heures de début et de fin étaient inversées et que certaines dates et heures n'étaient pas consignées de façon uniforme dans le format horaire militaire.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait mis en oeuvre des champs obligatoires pour les heures de début et de fin des inspections dans iCAJO dans le cadre d'une mise à jour du système en février 2022. Cette mise à jour comprenait une restriction interdisant que l'heure de fin soit antérieure à l'heure de début de l'inspection, puisque les champs de temps obligatoires sont maintenant des menus déroulants en format temps militaire plutôt que des champs de saisie manuelle. Nous avons également remarqué que la CAJO avait communiqué ces changements lors de séances de formation destinées au personnel chargé de la conformité en janvier et en février 2022. Le matériel de formation fait également partie de la formation d'accueil des nouveaux inspecteurs.

- *ajouter des restrictions dans le système iCAJO pour s'assurer que l'examineur affecté à une inspection est différent de l'agent de conformité;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

#### Détails

Nous avons constaté lors de notre audit de 2020 qu'au cours des 5 dernières années, il y avait 234 cas où l'agent de conformité effectuant une inspection et le responsable affecté à l'examen étaient la même personne.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait mis en oeuvre une fonction de contrôle de la qualité dans iCAJO en février 2022 ainsi qu'une politique de contrôle de la qualité mise à jour en juillet 2022, comme il est indiqué ci-dessus dans la recommandation 16. Cette fonction automatise la sélection aléatoire de divers dossiers de demande remplis aux fins d'examen. Un agent principal d'admissibilité assigne les dossiers sélectionnés à un examen du contrôle de la qualité par d'autres cadres supérieurs ou par le gestionnaire.

- *s'assurer que toutes les données pertinentes des anciens systèmes sont correctement transférées dans le système iCAJO;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici janvier 2023.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que les noms des inspecteurs n'étaient pas disponibles pour plus de 75 000 inspections qui ont été transférées dans le système iCAJO de 2015-2016 à 2017-2018. Nous avons également constaté d'importants problèmes liés à la fiabilité des données en ce qui concerne l'exhaustivité des données d'inspections des courses de chevaux qui ont été transférées dans le système iCAJO à partir du système des courses de chevaux précédent. Les données ont été transférées vers le système iCAJO en mars 2020. En septembre 2020, elles étaient toujours soumises à des contrôles d'intégrité parce qu'un grand nombre de dossiers d'inspection n'ont pas été transférés dans le nouveau système.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO travaillait encore à la migration des données vers le nouveau système dans le cadre d'une mise à jour d'iCAJO prévue en janvier 2023, y compris des dossiers sur les tests de dépistage de drogues pour les courses de chevaux.

- *améliorer considérablement les capacités de recherche du système au-delà de 250 enregistrements pour permettre à la direction de produire ses propres rapports, au besoin.*

**État : Ne sera pas mise en oeuvre. Le Bureau de la vérificatrice générale continue d'appuyer la mise en oeuvre de cette recommandation.**

### Détails

Nous avons constaté lors de notre audit de 2020 que la fonction de recherche du système iCAJO limite le nombre de résultats à 250 par clé de recherche. Pour une organisation qui effectue des centaines d'activités de conformité chaque jour, la limite de 250 enregistrements ne couvre même pas les inspections sur une période de 3 jours. Toutes les demandes importantes de données du système ont donc dû passer par le groupe responsable des TI, ce qui a créé des retards dans l'analyse des données.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait consulté le fournisseur tiers d'iCAJO au sujet de l'élargissement des résultats de recherche et qu'on l'avait informé que l'élargissement des capacités de recherche au-delà de la limite existante entraînerait des problèmes de rendement et de convivialité. La CAJO nous a indiqué que la fonction de recherche était conçue pour la récupération des dossiers et non pour la production de rapports et l'analyse. De plus, la CAJO a intégré un produit distinct à iCAJO aux fins de production de rapports et d'analyse.

Toutefois, comme nous l'avons signalé lors de notre audit initial, les employés de la CAJO ne sont pas tous formés et capables d'utiliser cet outil de production de rapports de données sans l'appui du groupe des TI, ce qui entraîne des retards dans l'analyse des données.

## Utilisation efficiente et efficace des ressources

### Recommandation 24

*Pour s'assurer que ses niveaux de dotation sont adéquats et qu'elle utilise ses ressources de façon efficiente, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario devrait :*

- *évaluer si ses niveaux de dotation sont raisonnables par rapport à son mandat actuel;*

**État : Peu ou pas de progrès.**



### Détails

Nous avons constaté lors de notre audit de 2020 que le temps d'inspection annuel pour les 10 fonctionnaires que nous avons examinés variait de 8 % à 19 % de leur temps de travail annuel. Nous avons également remarqué que le nombre d'équivalents temps plein (ETP) pour leurs fonctions respectives dans certaines divisions était peut-être excessif. Par exemple, la Division des services généraux comptait 71 ETP, ce qui peut se révéler excessif pour un organisme qui ne prépare pas d'états financiers annuels.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO n'avait pas commencé à mettre en oeuvre cette mesure recommandée. La CAJO a établi que la tenue d'un examen des niveaux de dotation n'était pas avantageuse pour le moment en raison des répercussions de la pandémie de COVID-19 et compte tenu de son mandat élargi de soutenir le lancement du nouveau cadre de jeux en ligne en Ontario. La CAJO souligne qu'elle s'engage à effectuer un examen du niveau du personnel une fois que l'organisme aura amélioré son système de suivi du temps des employés.

- *suivre le temps passé par son personnel à toutes les activités de réglementation clés, y compris les activités de délivrance de licences et de conformité et les enquêtes;*

État : Peu ou pas de progrès.

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté que le personnel chargé de la délivrance des licences et de l'inscription et les agents de conformité n'avaient pas de codes d'activité différents pour différentes activités lors du suivi de leur temps. Par exemple, les agents de conformité ont été limités au temps indiqué comme activité de conformité dans le système de TI appelé iCAJO, ce qui comprend le temps consacré à effectuer des inspections, à consulter et à éduquer les titulaires de licence. Il serait bénéfique pour la CAJO d'effectuer le suivi du temps que ses agents de conformité consacrent à toutes les activités réalisées, y compris les déplacements, la formation, l'inspection et la rédaction de rapports. Cela aiderait la direction à évaluer leur efficacité et à allouer avec précision les coûts aux

secteurs réglementés pour un recouvrement approprié des coûts. Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait mis en oeuvre de nouveaux codes d'activité dans son système de déclaration quotidienne des activités à l'intention des agents de conformité, qui comprend des codes de temps précis pour diverses activités de surveillance, comme la mobilisation en personne et en ligne. La CAJO envisage d'apporter des améliorations au système iCAJO pour pouvoir effectuer un meilleur suivi des délais de traitement des demandes et des inspections de conformité.

- *analyser régulièrement ces renseignements pour axer ses efforts sur les domaines à améliorer.*

État : Peu ou pas de progrès.

### Détails

Nous avons constaté lors de notre audit de 2020 que la CAJO ne tenait pas de statistiques sur la charge de travail des employés de chacune de ses fonctions.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO n'avait pas commencé à mettre en oeuvre cette mesure recommandée. La CAJO prévoit de commencer l'analyse régulière des données de suivi des activités après la mise en oeuvre d'un système de suivi du temps.

## Activités de la CAJO : Délivrance de licences, inspections, plaintes

### Recommandation 25

*Afin d'assurer une surveillance réglementaire efficace des entités réglementées, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario devrait :*

- *effectuer un suivi de toutes les plaintes non frivoles en menant une inspection ou à l'aide d'autres outils réglementaires pour vérifier la validité des allégations;*

État : Pleinement mise en oeuvre.

### Détails

Nous avons constaté lors notre audit de 2020 que, d'après notre examen d'un échantillon de plaintes, la CAJO n'a pu fournir aucune preuve qu'elle avait donné suite à 63 % des plaintes reçues dans le secteur des

courses de chevaux, 53 % des plaintes reçues dans le secteur des jeux, 23 % des plaintes reçues dans le secteur du cannabis et 8 % des plaintes reçues dans le secteur de l'alcool.

Lors de notre suivi, nous avons constaté qu'en avril 2021, la CAJO a offert des séances de formation au personnel chargé du traitement des plaintes. Ces séances comprenaient de la formation au sujet des nouvelles politiques et procédures établies pour appuyer les plaintes liées aux courses de chevaux et la nécessité d'assurer un suivi de toutes les plaintes non frivoles. Nous avons constaté que la CAJO avait effectué plus de 2 000 inspections liées à des plaintes non frivoles reçues en 2021.

- *donner de la formation au personnel sur la façon de classer correctement les plaintes dans le système;*  
**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Lors de notre audit de 2020, nous avons constaté qu'environ 40 % de toutes les plaintes dans iCAJO étaient classées comme « générales » ou « autres », ou que la catégorie était laissée en blanc.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO a créé des définitions des divers types de plaintes pour ses nouveaux secteurs d'activités, soit le cannabis et les jeux électroniques. La CAJO a également formé ses représentants du service à la clientèle tout au long de 2021 sur la présélection et la catégorisation des plaintes dans iCAJO. Nous avons constaté que le nombre de plaintes classées comme « générales », « autres » ou que la catégorie est laissée en blanc avait reculé de 40 % à 13 % depuis notre audit initial.

- *établir un calendrier d'examen des plaintes fondé sur les risques pour la sécurité publique et documenter tous les règlements de plainte dans le système iCAJO;*  
**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2022.**

### Détails

Nous avons constaté lors de notre audit de 2020 que la politique de traitement des plaintes et des demandes de renseignements de la CAJO prévoyait que le personnel

devrait procéder au traitement dans un délai raisonnable en fonction de la nature et de la complexité de la plainte. Cependant, il n'existait aucune définition de ce qu'est un délai raisonnable. Nous avons également relevé des plaintes qui, selon la CAJO, avaient été résolues. Cependant, le personnel ne pouvait fournir aucune preuve et il n'existait aucune preuve dans le système iCAJO.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO a informé son personnel que toutes les plaintes devaient être traitées dans les 30 jours suivant leur réception et que tous les règlements devaient être documentés dans le système iCAJO. La politique de traitement des plaintes et des demandes de renseignements de la CAJO prévoit également que si une question concerne un risque immédiat pour la sécurité du public, l'intervention sera immédiate une fois que la question aura été acheminée aux échelons supérieurs comme il se doit. En janvier 2021, la CAJO a également mis en oeuvre un système de suivi des plaintes afin d'effectuer le suivi du temps nécessaire pour répondre aux plaintes et indiquer si le délai de traitement était supérieur à 30 jours. Ce système assure également le suivi du règlement de chaque plainte. La CAJO s'employait à mettre à jour ses normes de service en matière de plaintes d'ici décembre 2022, y compris l'établissement d'un échéancier pour examiner le délai d'intervention et le règlement.

- *fournir de la formation et une orientation aux agents de conformité sur la façon de documenter les motifs à l'origine des inspections non annoncées et les risques contrôlés.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Nous avons constaté lors de notre audit de 2020 que sur la base de l'échantillon de rapports d'inspection et de notre examen du système iCAJO, les agents de conformité ne documentaient pas les motifs à l'origine du choix des établissements pour les inspections non annoncées dans les secteurs de l'alcool, du cannabis, des jeux et des courses de chevaux. En outre, les rapports de conformité ne précisaient pas dans quels domaines de risque des inspections étaient effectuées.

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait offert en janvier et février 2022 une formation aux agents de conformité afin d'améliorer l'uniformité et la documentation dans leurs rapports d'inspection. Il s'agit de décrire la raison d'une inspection, peu importe le type d'inspection, et les risques contrôlés.

## Impact de la COVID-19 sur les activités de la CAJO

### Recommandation 26

*Pour optimiser l'utilisation des ressources, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario devrait limiter le recours à des experts-conseils et réaffecter les agents de la Police provinciale de l'Ontario travaillant dans les casinos et ailleurs pour aider à l'exécution des évaluations de l'admissibilité à présenter des demandes de licence de cannabis.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici janvier 2023.**

### Détails

Lors de notre suivi, nous avons constaté que la CAJO avait effectué une analyse des coûts liés aux évaluations de l'admissibilité des nouveaux demandeurs de licence de cannabis en mars 2022. Nous avons déterminé que le travail effectué par des experts-conseils externes pouvait être géré par le personnel de la Police provinciale logé à la CAJO. Le changement devrait permettre d'économiser environ 570 000 \$ par année à compter de 2023.