

Systemes technologiques (TI) et cybersécurité à la Société des loteries et des jeux de l'Ontario

1.0 Résumé

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) est chargée de diriger et de gérer quatre secteurs d'activité : les jeux de loterie à l'échelle de la province (loteries), les jeux en ligne PlayOLG.ca (jeux en ligne), les centres de jeux de bienfaisance (jeux de bienfaisance) et 26 casinos actuellement en exploitation en Ontario (casinos).

OLG développe et entretient les systèmes de TI pour ses jeux de loterie. Toutefois, les systèmes de TI des jeux en ligne, des jeux de bienfaisance et des casinos appartiennent à des fournisseurs de TI et sont utilisés par OLG conformément aux contrats de licence. L'OLG supervise les activités de jeu en ligne et de jeu de bienfaisance et supervise les casinos, mais les organismes sous contrat avec l'OLG (c'est-à-dire les exploitants de casinos) gèrent les activités quotidiennes des casinos.

Bien qu'OLG administre également le programme de financement du gouvernement de l'Ontario pour les courses de chevaux, les systèmes de TI utilisés expressément pour l'industrie des courses de chevaux sont exploités par des exploitants du secteur privé.

OLG est réglementée par la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario, qui a fixé à 19 ans l'âge minimum pour jouer à des jeux de hasard et qui teste la conception des jeux d'OLG pour en vérifier l'intégrité et s'assurer que les joueurs reçoivent des paiements équitables.

Le site Web d'OLG donne des conseils à ses clients sur ses jeux et sur les problèmes de jeu compulsif. Pour s'acquitter de sa responsabilité en vertu de la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario* de « promouvoir le jeu responsable », OLG administre le programme Jouez Sensé, qui permet aux joueurs de limiter leur exposition au jeu. De même, OLG envoie des rappels aux joueurs en ligne lorsqu'ils atteignent une certaine limite de mise.

OLG a versé environ 45 % des revenus non fiscaux totaux de 5,47 milliards de dollars générés en 2018-2019 par les entreprises publiques provinciales, qui comprennent également la Régie des alcools de l'Ontario, Ontario Power Generation Incorporated, Hydro One Limited et la Société ontarienne de vente du cannabis.

Au cours des cinq dernières années, OLG a versé 651 millions de dollars à 68 fournisseurs de services de TI critiques à l'appui de ses activités opérationnelles. Toute interruption des activités d'OLG pourrait réduire les revenus de la province

et avoir une incidence sur l'expérience des clients d'OLG. Les pannes et autres incidents pourraient avoir une incidence négative sur l'expérience de milliers de clients d'OLG – y compris les acheteurs de billets de loterie chez l'un des 10 000 détaillants de l'Ontario, qui s'attendent à ce que les terminaux et l'application mobile de loterie OLG fonctionnent correctement, qu'ils numérisent les billets avec précision et affichent correctement les numéros gagnants et les coupons – ainsi que sur les clients des casinos et les joueurs en ligne qui veulent être assurés que le jeu auquel ils jouent est équitable.

Nous avons constaté qu'OLG devait renforcer sa surveillance des fournisseurs de TI afin de pouvoir fournir des services et protéger les renseignements sur les clients de façon plus efficace et conformément aux attentes en matière de rendement énoncées dans leurs contrats. OLG n'examine pas minutieusement le rendement des fournisseurs de TI au moment du renouvellement du contrat pour déterminer si le fournisseur a répondu aux attentes énoncées dans le contrat en vigueur. De plus, nous avons constaté que les casinos ne protègent pas complètement les renseignements personnels des clients stockés sur leurs serveurs conformément aux pratiques exemplaires de l'industrie.

Il est possible de renforcer les pratiques de cybersécurité dans les systèmes de TI utilisés dans les casinos, les loteries et les jeux en ligne. Par exemple, bien qu'OLG ait passé un contrat avec un fournisseur externe de TI pour évaluer les contrôles techniques du générateur de nombres aléatoires de son système de loterie et évaluer la formule logicielle pour confirmer que le système peut générer des nombres aléatoires appropriés, nous avons constaté qu'elle n'utilise pas les pratiques exemplaires de l'industrie pour examiner le code source du logiciel et repérer les faiblesses en matière de cybersécurité. OLG effectue régulièrement des évaluations de la vulnérabilité, mais elle n'effectue pas régulièrement de tests de sécurité comme des tests de pénétration pour ses

secteurs d'activité de loterie et de jeux en ligne afin de mieux cerner les vulnérabilités potentielles.

OLG a lancé d'importants projets de TI dans ses divers secteurs d'activité. OLG a mis en oeuvre 33 projets de TI dans les limites de son budget, mais les 11 autres dépassaient son budget – ce qui représente près de la moitié du total des dépenses liées aux projets de TI au cours des cinq dernières années (échantillon de 91 millions de dollars sur des dépenses totales de 232 millions) – et elle affichait des retards et des dépassements de coûts de plus de 10 millions de dollars.

Voici un aperçu de nos principales constatations :

Rendement des fournisseurs de TI

- **Les indicateurs de rendement pour les services de TI critiques ne sont pas toujours intégrés à l'entente sur les niveaux de service conclue avec les fournisseurs de TI.** Trois des dix ententes sur les niveaux de service que nous avons examinées n'incluaient pas d'indicateurs clés du rendement en TI. Selon l'entente sur les niveaux de service, un ou plusieurs indicateurs de rendement pour les services critiques, comme l'accessibilité du système, les pannes de service, la résolution des incidents et les délais d'intervention, n'ont pas été inclus, ce qui a eu une incidence (à des degrés divers) sur la mesure de l'expérience client et, éventuellement, sur les revenus et les activités opérationnelles.
- **Certains fournisseurs de TI affichent un rendement inférieur et ne sont pas tenus responsables de l'atteinte des objectifs de rendement.** OLG n'examine pas systématiquement le rendement de tous les fournisseurs de TI par rapport à leur entente sur les niveaux de service et ne prend pas de mesures correctives au besoin, par exemple en imposant des amendes conformément à leur entente sur les niveaux de service. Nous

avons trouvé des cas où OLG n'avait pas examiné le rendement des fournisseurs de TI. Lorsque nous avons examiné leur rendement, nous avons constaté qu'ils n'avaient pas atteint les objectifs fixés dans les ententes sur les niveaux de service, mais qu'OLG n'avait pas pris de mesures correctives parce qu'elle n'avait pas examiné leur rendement.

Cybersécurité, chiffrement et contrôles de sécurité

- **OLG n'a pas toujours tenu à jour ses tests de vulnérabilité de ses systèmes de TI.** OLG effectue régulièrement des évaluations de la vulnérabilité, mais elle n'effectue pas régulièrement de tests de sécurité comme des tests de pénétration pour ses secteurs d'activité de loterie et de jeux en ligne afin de mieux cerner les vulnérabilités potentielles. En novembre 2018, un pirate informatique a attaqué le système de jeu en ligne d'OLG, ce qui l'a rendu inaccessible pendant 16 heures et a nui à l'expérience client. De plus, trois casinos d'OLG ont fait l'objet de cyberattaques par hameçonnage, un type d'attaque où l'attaquant compromet des renseignements de nature délicate. Par exemple, dans un casino, des données sensibles sur les clients et les employés ont été volées. Dans les deux autres incidents, des données sur les employés ont été compromises.
- **Sept employés d'OLG ont accès à des renseignements confidentiels non chiffrés sur les clients.** Les renseignements personnels des clients d'OLG sont chiffrés pour empêcher l'accès externe à ces renseignements. Toutefois, sept employés d'OLG ont accès aux renseignements sous une forme non chiffrée, ce qui accroît le risque que les renseignements personnels des clients soient consultés à des fins inappropriées. Nous avons également constaté que deux casinos ne respectent pas les normes de

sécurité de l'information d'OLG et ne chiffrent pas les données sur les clients d'OLG dans leurs systèmes de TI.

- **Le code source des systèmes de TI essentiels n'est pas évalué aux fins du risque de cybersécurité.** Nous avons constaté qu'OLG ne suit pas les pratiques exemplaires de l'industrie, qui consistent à examiner le code source (la liste des instructions lisibles rédigées par un programmeur) pour repérer les lacunes en matière de cybersécurité dans les systèmes de TI critiques pour ses activités de loterie, de jeu en ligne et de casino.

Reprise après sinistre

- **OLG n'a pas élaboré ni mis à l'essai de stratégie complète de reprise après sinistre pour l'ensemble de ses systèmes de TI.** Bien que des stratégies de reprise après sinistre aient été élaborées et mises à l'essai pour les systèmes de TI de chaque secteur d'activité, nous avons constaté qu'OLG n'avait pas de stratégie globale intégrant tous les systèmes de TI de façon cohérente, même après un événement important qui aurait dû inciter OLG à en préparer un. Une panne importante de six heures survenue en octobre 2018 a affecté les principaux systèmes de TI utilisés pour les loteries d'OLG. Comme aucune stratégie globale n'était en place, OLG n'était pas en mesure de reprendre rapidement toutes ses activités dans les délais de rétablissement ciblés.

Au cours de notre audit, nous avons constaté qu'OLG avait commencé à donner suite à certaines de nos recommandations, par exemple en améliorant son processus existant de gestion des fournisseurs, en mettant en oeuvre un système de TI pour faire le suivi des contrats devant être renouvelés, et en assurant une meilleure surveillance des opérations de TI des exploitants qui gèrent les activités quotidiennes des casinos.

Conclusion globale

Il est ressorti de notre audit que la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) n'exerce pas toujours une surveillance rigoureuse de ses fournisseurs de services de TI pour ses activités de jeu en ligne, de jeu de bienfaisance et de casino. Cela est particulièrement important en raison de la grande dépendance d'OLG à l'égard de ces fournisseurs. Les contrats de TI d'OLG ne contiennent pas toujours les indicateurs de rendement nécessaires pour assurer l'exécution efficace des activités. Par conséquent, OLG ne peut pas toujours tenir les fournisseurs responsables aux termes de leurs contrats lorsqu'ils ne fournissent pas le niveau de services contractuels auquel elle s'attend.

Nous avons également constaté que les renseignements personnels des clients d'OLG ne sont pas entièrement protégés, car ils ne sont pas stockés de façon sécuritaire sur les serveurs d'OLG ni par certains exploitants de casinos. OLG effectue régulièrement des évaluations de la vulnérabilité, mais elle n'effectue pas régulièrement de tests de sécurité comme des tests de pénétration pour ses secteurs d'activité de loterie et de jeux en ligne afin de mieux cerner les vulnérabilités potentielles.

Au moment de notre audit, OLG n'avait pas effectué d'exercice complet de reprise après sinistre englobant tous les secteurs d'activité pour déterminer si elle serait en mesure de reprendre ses activités en cas de catastrophe réelle, comme une panne d'électricité ou une cyberattaque à grande échelle.

Notre audit a également permis de conclure qu'OLG avait mis en place des systèmes pour s'assurer que tous les participants aux jeux en ligne d'OLG avaient l'âge approprié. Par ailleurs, en nous fondant sur l'analyse d'échantillons de casinos sélectionnés, nous avons constaté qu'OLG envoyait des rapports appropriés en temps opportun au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada.

Le présent rapport contient 14 recommandations préconisant 23 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit.

RÉPONSE GLOBALE DE L'OLG

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) remercie la vérificatrice générale et son équipe de ce rapport sur les systèmes technologiques (TI) et la cybersécurité à OLG.

OLG s'efforce d'apporter des améliorations continues et s'engage à assurer la prestation des activités de façon à protéger les renseignements personnels, optimiser les ressources des fournisseurs externes de TI et minimiser les interruptions d'activités qui peuvent avoir une incidence sur les revenus de la province.

À l'appui de son évolution numérique, OLG a choisi des fournisseurs de services au moyen d'un processus ouvert d'approvisionnement public afin de lancer une plateforme intégrée pour les joueurs, y compris un nouveau site Web pour les jeux et des applications mobiles, et elle remplace et modernise son système de point de vente au détail, y compris un réseau à la fine pointe de la technologie et de nouveaux terminaux de loterie.

Dans le cadre des travaux majeurs, OLG renforce sa gestion du rendement des fournisseurs, notamment en centralisant et en renforçant la gestion des principaux fournisseurs de TI pour assurer une surveillance uniforme et efficace du rendement. Nous investissons continuellement dans la protection des renseignements personnels et nous mettons en œuvre d'autres mesures pour améliorer les contrôles et les pratiques de sécurité. Nous améliorons la gouvernance et le rendement de la gestion de projet, grâce à la mise en place d'un nouveau cadre de contrôle des projets pour renforcer la surveillance au moyen de normes et de processus rigoureux.

À mesure qu'évolue OLG, nous maintenons notre engagement à l'égard d'une rigoureuse

gouvernance et nous veillons à ce que des mesures efficaces soient en place pour optimiser les ressources de la province. OLG continuera de travailler avec les fournisseurs de services, les fournisseurs et la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario pour mettre en oeuvre les recommandations de la vérificatrice générale.

2.0 Contexte

2.1 Aperçu de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) est une société d'État et la plus importante source de revenus non fiscaux pour l'Ontario. OLG représentait 45 % des 5,47 milliards de dollars en revenus non fiscaux générés en 2018-2019 par des entreprises publiques comme la Régie des alcools de l'Ontario, Ontario Power Generation

Incorporated, Hydro One Limited, la Société ontarienne de vente du cannabis et OLG elle-même (voir la **figure 1**).

En 2018-2019, les activités commerciales d'OLG ont généré des revenus de 8,3 milliards de dollars et un bénéfice net de 2,47 milliards pour la province. La **figure 2** présente les revenus et les bénéfices nets des quatre secteurs d'activité d'OLG au cours des cinq derniers exercices.

L'Ontario a créé la Société des loteries de l'Ontario (OLC) en 1975, environ six ans après qu'une modification a été apportée au Code criminel fédéral pour autoriser les loteries provinciales. Dans le cadre du Programme de déménagement dans le Nord de l'Ontario du gouvernement, la société de loterie a déménagé son siège social à Sault Ste. Marie en 1991. En 1993, OLC a approuvé un cadre d'octroi de licences autorisant les organismes de bienfaisance à recueillir des fonds par le jeu. Le gouvernement a créé la Société des casinos de l'Ontario (OCC) en

Figure 1 : Contribution des entreprises publiques aux revenus non fiscaux de l'Ontario, 2018-2019

Source des données : Comptes publics de l'Ontario, Volume 1, 2018-2019

Entreprises publiques	Contribution (M\$)	Contribution (%)
Société des loteries et des jeux de l'Ontario	2 464	45
Régie des alcools de l'Ontario	2 276	42
Ontario Power Generation Inc.	837	15
Société ontarienne de vente du cannabis	(42)	(1)
Hydro One Limited	(65)	(1)
Contribution totale à la province	5 470	100

Figure 2 : Revenus et bénéfices nets d'OLG pour la province, 2014-2015 à 2018-2019 (en millions de dollars)

Source des données : États financiers consolidés du Rapport annuel 2018-2019 d'OLG

Secteurs d'activité d'OLG	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018*	2018-2019*
Loterie	3 269	3 786	3 681	3 780	4 167
Jeu de bienfaisance	115	166	153	172	183
Casinos (jeu en établissement)	3 252	3 444	3 583	3 796	3 857
Jeu en ligne	8	49	58	73	92
Revenu total	6 644	7 445	7 475	7 821	8 299
Bénéfice net pour la province	1 999	2 231	2 361	2 487	2 471

* En 2018-2019 OLG a adopté les Normes internationales d'information financière IFRS 15 et IFRS 9. Les chiffres comparatifs de 2017-2018 ont été reclassés au besoin.

1994 et a ouvert son premier casino à Windsor la même année. Le gouvernement a tenu son premier jeu de bingo électronique en 1997. L'année suivante, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario a été créée et, en 2000, la province a fusionné les deux sociétés, OLC et OCC, pour former OLG. Aujourd'hui, OLG exploite un centre de données à Sault Ste. Marie et un autre à Toronto.

2.2 Secteurs d'activité

OLG compte quatre secteurs d'activité producteurs de revenus qui offrent différents produits et services. Il s'agit des jeux en établissement (casinos), des loteries, des jeux en ligne et des jeux de bienfaisance. OLG est également responsable du financement de l'industrie des courses de chevaux au nom de la province (voir la **figure 3**).

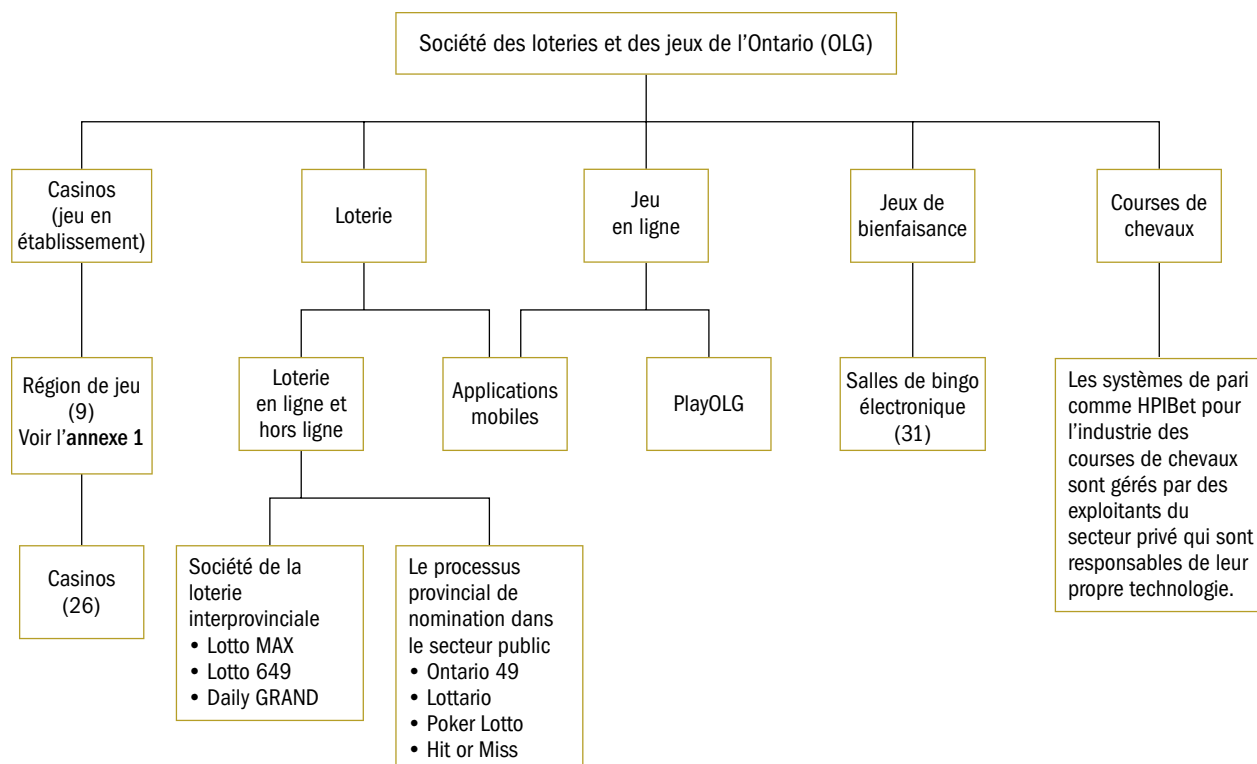
- **Jeux en établissement (casinos)** : La province compte 26 « établissements de jeu » – que nous appelons « casinos » dans le présent rapport (voir l'**annexe 1**) –, comme

Casino Windsor, Casino Rama et Casino Niagara. Ces établissements comprennent des salles de machines à sous et des casinos exploités par des entreprises telles que Caesars Entertainment, Windsor Limited, et Gateway Casinos & Entertainment Limited. Les exploitants de casinos déclarent leurs revenus à OLG au moyen de leurs systèmes de gestion des jeux, qui sont reliés au système central d'OLG. OLG valide les données sur les revenus et examine les états financiers audités fournis par les exploitants de casinos pour s'assurer que les revenus sont complets et exacts.

- **Loteries** : Les jeux de loterie désignent les produits de loterie nationaux et régionaux pour lesquels des billets sont générés sur un terminal de loterie. Les produits de loterie sont vendus par environ 10 000 détaillants à l'échelle de la province et sur le site Web d'OLG, PlayOLG.ca.

Figure 3 : Principaux secteurs d'activité d'OLG

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario



- **Jeux en ligne** : PlayOLG.ca est une plateforme de jeu en ligne qui a été lancée en janvier 2015. Le site Web offre des machines à sous et des jeux de table électroniques, en plus de vendre les produits de certains jeux de loterie, comme Lotto MAX, Lotto 6/49 et Encore.
- **Jeux de bienfaisance** : OLG exploite des jeux de bienfaisance électroniques tels que des loteries, des bingos et des tombolas pour des organismes de bienfaisance, des organismes sans but lucratif et des clubs philanthropiques enregistrés de tout l'Ontario afin de soutenir leurs collectivités. Au total, 31 centres de bingo et de jeu de bienfaisance collaborent avec OLG pour offrir des jeux sur papier et électroniques.
- **Courses de chevaux** : OLG administre le Programme de financement du partenariat pour l'industrie des courses de chevaux au nom du gouvernement de l'Ontario et fournit des fonds à l'industrie conformément à l'entente administrative conclue entre le ministre des Finances et OLG. La Division de la technologie d'OLG ne participe pas à la dotation en ressources, au soutien ni à la surveillance des systèmes technologiques dans l'industrie des courses de chevaux. Les systèmes de paris tels que HPIBet sont gérés par des exploitants du secteur privé qui sont responsables de leur propre technologie. OLG nous a informés que sa Division des courses de chevaux compte environ 12 employés qui gèrent les paiements de transfert à l'industrie. L'industrie des courses de chevaux n'est pas visée par le présent audit, mais il en est question à la **section 3.12** du présent chapitre.

2.3 Systèmes de technologie de l'information

La Division des services généraux d'OLG – y compris Technologie de l'information; Finances; Ressources humaines; Régie, Affaires juridiques

et Conformité; et Services d'audit – fournit des services de soutien à tous les secteurs d'activité. OLG signe des ententes contractuelles avec les exploitants de casinos en leur déléguant la gestion des opérations de TI quotidiennes des casinos. Elle signe également des contrats avec des fournisseurs de TI qui leur délèguent la gestion des opérations de TI quotidiennes des jeux en ligne et des jeux de bienfaisance. Cependant, OLG demeure directement responsable de la gestion quotidienne des opérations de TI liées aux loteries.

Les systèmes de TI constituent un volet critique des activités de base d'OLG, soit les casinos, les loteries, les jeux en ligne et les jeux de bienfaisance. OLG élabore et tient à jour des systèmes de TI clés pour son secteur d'activité des loteries. En outre, OLG a conclu des contrats de licence avec des fournisseurs de logiciels et de matériel informatique pour utiliser leurs services dans ses trois autres secteurs d'activité. Par exemple, OLG a passé un marché avec le fournisseur de TI Internet Gaming Technology (IGT) pour qu'il développe et tienne à jour son site Web de jeu en ligne. Le système de TI est hébergé par le fournisseur. De plus, les systèmes de TI comme les systèmes de gestion des jeux de Bally et Casinolink, utilisés dans les casinos pour les activités opérationnelles quotidiennes et pour recueillir des renseignements sur les clients, appartiennent aux fournisseurs de TI et sont exploités par OLG aux termes d'ententes de licence. Les systèmes des fournisseurs de TI utilisés pour les jeux de bienfaisance sont exploités en vertu d'une licence d'OLG. Une liste des principaux systèmes de TI figure à l'**annexe 2**.

2.4 Division de la TI

La Division de la TI d'OLG est responsable du fonctionnement et de l'entretien des systèmes d'information et de l'infrastructure technologique d'OLG pour les activités de loterie. Elle est également chargée d'exercer une surveillance opérationnelle des services de TI pour les jeux en ligne et les jeux de bienfaisance, en plus de

surveiller les services de TI des exploitants de casinos dans les casinos.

Les coûts de fonctionnement de la Division se sont élevés à 99 millions de dollars en 2017-2018 (année la plus récente pour laquelle des données étaient disponibles). Les coûts de fonctionnement sont demeurés constants, à 2 % des dépenses totales d'OLG, au cours des cinq derniers exercices.

La Division de la TI d'OLG comprend six services qui aident à exploiter les quatre secteurs d'activité, avec 304 postes équivalents temps plein (coûtant 36,5 millions de dollars) en 2018, dont 45 % à Sault Ste. Marie et 55 % à Toronto. La **figure 4** illustre l'organigramme de la Division de la TI ainsi que l'effectif budgété de TI dans les deux bureaux.

Le Comité de l'information et de la technologie d'OLG se réunit tous les mois pour examiner les projets de TI, comme la mise à niveau des

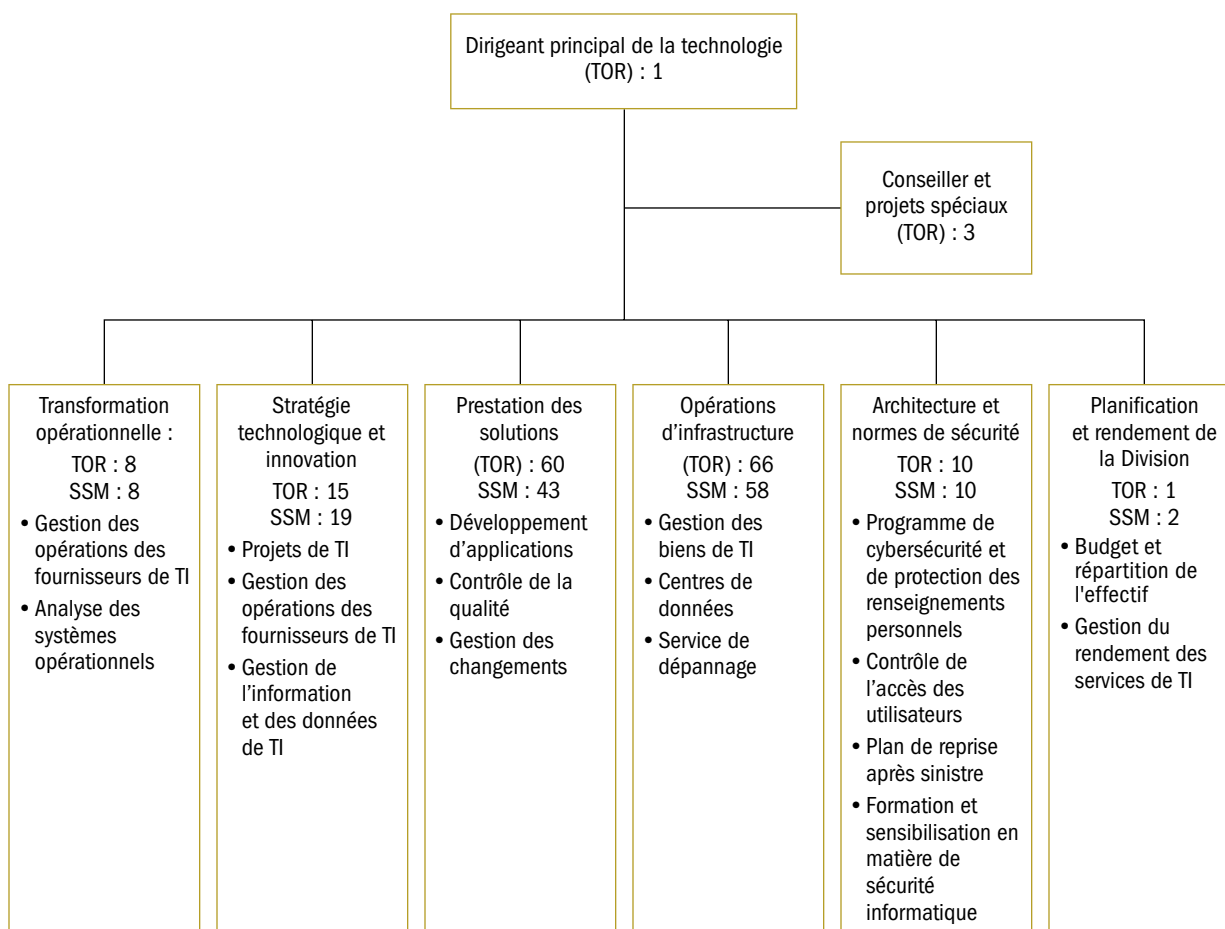
terminaux de loterie et l'élaboration d'une stratégie de TI pour faire face aux risques et aux nouvelles tendances.

2.5 Projets technologiques actuels

OLG met en oeuvre une stratégie numérique qui permettra aux clients d'acheter des billets de loterie et de jouer à des jeux de casino au moyen de l'application mobile de loterie OLG. Dans le cadre de cette stratégie, OLG offrira également plus de jeux de casino sur son site Web PlayOLG.ca. En outre, OLG modernise ses terminaux de loterie existants dans plus de 10 000 points de vente au détail. OLG a dépensé un total de 232 millions de dollars au cours des cinq derniers exercices pour des projets technologiques.

Figure 4 : Effectif de la Division de la TI à Toronto (TOR) et à Sault Ste. Marie (SSM), 2018

Source des données : Société des loteries et des jeux de l'Ontario



2.6 Centre d'appels d'OLG

Le centre d'appels d'OLG à Sault Ste. Marie offre une ligne d'aide 24 heures sur 24, sept jours sur sept, aux clients et aux détaillants de loteries. Ce premier point de contact soutient tous les secteurs d'activité d'OLG : les loteries, les casinos, les jeux de bienfaisance et les jeux en ligne. En mars 2019, le centre d'appels comptait environ 150 employés.

2.7 Cybersécurité

La cybersécurité est une mesure critique pour protéger OLG contre les cyberattaques, les atteintes à la vie privée, les atteintes à la réputation et la destruction de l'information et de l'infrastructure essentielles, ainsi que contre les répercussions financières négatives que ces actes pourraient causer.

OLG a établi des normes de sécurité de l'information pour ses casinos qui exigent que ceux-ci protègent les renseignements personnels des clients et du personnel. Il y a eu une hausse mondiale du nombre de cyberattaques dans l'industrie des casinos et des loteries, comme la cyberattaque de mars 2016 contre River Cree Resort and Casino et celle de juin 2016 contre Cowboys Casino, tous deux situés en Alberta. La loterie nationale du Royaume-Uni a été piratée en novembre 2016 et en septembre 2017, et à deux autres reprises en mars 2018.

Nous avons constaté qu'au cours des cinq dernières années, il y a eu des milliers de tentatives de cyberattaque infructueuses contre OLG. Des exemples de violation de la cybersécurité à OLG sont présentés à la **section 4.2**.

2.8 Approvisionnement en TI

L'approvisionnement d'OLG est régi par des politiques et procédures externes et internes. Les politiques et procédures externes comprennent les lois et directives provinciales, les accords commerciaux et les règlements sur le jeu. Les

politiques internes d'OLG comprennent les approbations financières, un code de conduite professionnelle et une politique sur les conflits d'intérêts.

OLG utilise les méthodes d'approvisionnement suivantes :

- un processus concurrentiel ouvert prévoyant la publication de documents d'approvisionnement publics, comme des demandes d'information, des demandes de préqualification et des demandes de propositions, au moyen d'un système électronique d'appel d'offres;
- un processus d'invitation où au moins trois fournisseurs qualifiés sont invités à présenter une proposition écrite en réponse aux exigences d'OLG;
- un processus d'approvisionnement non concurrentiel, qui doit être appuyé par une analyse de rentabilisation écrite justifiant le recours à un fournisseur unique et qui doit être approuvé par l'autorité compétente :
 - un fournisseur unique est sélectionné, même si plusieurs fournisseurs sont en mesure de livrer les mêmes biens ou services,
 - un fournisseur unique est sélectionné sur la base de l'évaluation selon laquelle aucun autre fournisseur n'est en mesure de fournir les biens ou services requis.

Le groupe de l'approvisionnement d'OLG est chargé de gérer les évaluations concurrentielles pour s'assurer que l'approvisionnement en TI est effectué de façon uniforme et conformément aux critères d'évaluation, aux cotes et à la méthodologie énoncés dans les documents d'approvisionnement qu'OLG remet aux fournisseurs potentiels. Les documents précisent la portée des travaux, les critères d'évaluation, les modalités des contrats et les spécifications de la technologie ou de la solution.

2.9 Jeu responsable

Les exigences législatives selon lesquelles OLG doit « promouvoir le jeu responsable » ont été introduites dans la *Loi de 1999 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario*. OLG collabore avec les casinos pour respecter ces normes et mettre en oeuvre le programme de jeu responsable. OLG a un programme volontaire d'autoexclusion, Jouez Sensé, qui permet aux joueurs d'arrêter temporairement de jouer dans les salles de machines à sous et les casinos et sur Internet lorsqu'ils estiment que le jeu devient problématique. En avril 2019, 23 000 joueurs inscrits figuraient sur la liste d'autoexclusion à l'échelle de l'Ontario. Dans les casinos, le programme utilise la technologie de reconnaissance faciale, et le client signe un contrat avec OLG. En ce qui concerne les jeux en ligne, les joueurs ont la possibilité de limiter leurs dépenses. OLG a également mis en place des contrôles, comme des avis de non-responsabilité et des rappels qu'elle envoie lorsque les joueurs en ligne atteignent une certaine limite d'argent misé. En 2018, OLG a reçu le prix du meilleur programme de jeu responsable de la World Lottery Association pour son programme Jouez Sensé.

Les casinos tiennent également à jour une liste des personnes interdites et exclues qui ne peuvent pas entrer dans des casinos pour diverses raisons, comme une ordonnance d'un tribunal, la limite d'âge (moins de 19 ans) et une tenue vestimentaire inappropriée.

2.10 Prévention du blanchiment d'argent dans les casinos

Le blanchiment d'argent est le processus utilisé pour cacher la source de l'argent ou des actifs provenant d'activités criminelles. Depuis de nombreuses années, les casinos canadiens servent de « buanderies » pour les produits du crime organisé. Il est difficile de repérer et de signaler les tentatives de blanchiment d'argent lorsque les

systèmes de TI utilisés à cette fin sont inefficaces et que les opérations douteuses signalées ne sont pas examinées régulièrement.

Les casinos du Canada doivent assumer des responsabilités précises en vertu de la réglementation fédérale pour aider à lutter contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes. Bien que l'exploitation quotidienne des casinos de l'Ontario relève de leurs exploitants, OLG demeure responsable de surveiller les casinos et d'assurer leur conformité à la réglementation fédérale. Par exemple, OLG est tenue de signaler au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) toutes les opérations importantes en espèces et autres transactions suspectes. OLG s'est dotée d'un programme de conformité des mesures de lutte contre le recyclage des produits de la criminalité, dont l'objectif est de faire en sorte que tous les casinos de l'Ontario respectent les exigences réglementaires fédérales et provinciales.

2.11 Société de la loterie interprovinciale

La Société de la loterie interprovinciale (SLI) se compose de cinq sociétés de loterie provinciales canadiennes, dont OLG. Les autres membres sont la British Columbia Lottery Corporation, la Western Canada Lottery Corporation, Loto-Québec et Loto Atlantique. La SLI administre les loteries de tout le Canada, comme Lotto Max, Lotto 6/49 et Daily Grand. Les provinces reçoivent des revenus provenant des loteries pancanadiennes en fonction du pourcentage de billets vendus sur leur territoire. OLG et les quatre autres sociétés de loterie provinciales surveillent les loteries vendues seulement dans leur province, comme Lottario, où les revenus demeurent sur leur territoire.

2.12 Équité des jeux

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (la Commission) veille à l'intégrité, à la sécurité et

à l'équité des systèmes de jeu comme les machines à sous, les machines de bingo électronique et les jeux PlayOLG.ca. À ce titre, la Commission est responsable de l'évaluation technique et de la mise à l'essai du matériel et des logiciels de jeu électronique ainsi que du matériel connexe.

La Commission détermine les probabilités de gagner et les pourcentages de paiement des jeux d'OLG, qui publie cette information sur son site Web. Par exemple, le pourcentage de paiement des machines à sous dans les casinos est d'au moins 85 %. Le site Web d'OLG donne l'explication suivante : « Le pourcentage de paiement doit être représentatif du cycle de vie complet de la machine, qui peut s'étendre sur des millions et des millions de tours. Lorsque le pourcentage de paiement est de 85 %, cela ne veut pas dire que vous pouvez vous attendre à récupérer 85 \$ si vous jouez 100 \$ pendant une séance donnée. » Cette information vise à informer les clients ouvertement et équitablement des risques et des possibilités du jeu.

3.0 Objectif et portée de l'audit

Notre audit visait à déterminer si la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) avait mis en place des systèmes et des processus de TI pour :

- assurer une prestation sécurisée des activités (y compris les activités de loterie) de manière économique et efficace et conformément aux exigences législatives, réglementaires et contractuelles;
- assurer une surveillance efficace des fournisseurs de TI qui fournissent des services à OLG pour ses jeux en ligne, ses loteries, ses jeux de bienfaisance et ses casinos;
- faire enquête sur les incidents de cybersécurité et les activités frauduleuses, comme le blanchiment d'argent et l'utilisation potentielle à mauvais escient des systèmes de

jeu, et prendre des mesures appropriées en temps opportun.

Lors de la planification de notre travail, nous avons défini les critères d'audit à appliquer pour atteindre notre objectif (voir l'**annexe 3**). Les critères sont fondés sur un examen des lois, des politiques et des procédures applicables, des études internes et externes, et des pratiques exemplaires. La haute direction d'OLG a examiné notre objectif d'audit et les critères connexes, et en a reconnu la pertinence.

Nous avons réalisé notre audit entre janvier et septembre 2019. Nous avons obtenu une déclaration écrite de la direction selon laquelle, au 18 novembre 2019, elle nous avait fourni toute l'information dont elle disposait et qui pourrait avoir une incidence importante sur les constatations ou la conclusion de ce rapport.

Nous avons effectué nos travaux d'audit principalement dans les bureaux d'OLG situés à Toronto et à Sault Ste. Marie, qui sont responsables du fonctionnement et de l'entretien des systèmes d'information et de l'infrastructure technologique d'OLG, ainsi que de la gestion des fournisseurs de technologie externes.

Nous avons également interviewé des cadres supérieurs et des employés de première ligne et examiné des documents. Nous avons assisté à une démonstration des terminaux de loterie utilisés par les détaillants et des nouveaux terminaux de loterie qui seront déployés en 2020. À Sault Ste. Marie et à Toronto, nous avons visité 20 détaillants dans des stations-service, des kiosques à journaux Gateway, des casinos, des dépanneurs, des centres commerciaux, des cafés, des épiceries, des pharmacies et des buanderies où des terminaux de loterie OLG sont installés. Nous avons interviewé des détaillants au sujet du dénombrement des stocks, des incidents liés à la TI et de la formation sur l'utilisation des terminaux. Nous avons visité les centres de données d'OLG à Toronto et à Sault Ste. Marie afin d'évaluer les contrôles de sécurité environnementale et physique. Les contrôles environnementaux, qui régulent notamment

l'humidité, la température et la poussière, protègent l'équipement de TI contre les dommages et lui permettent de fonctionner de façon optimale. Les contrôles de sécurité physique le protègent contre les risques tels que la falsification et le vol. Nous avons également assisté à une démonstration du processus d'aliénation des biens de TI au bureau de Toronto.

Nous avons également rencontré des membres du personnel de deux casinos pour examiner les contrôles de TI liés à la prévention du blanchiment d'argent, à la collecte et à l'utilisation des données sur les clients d'OLG, et à la déclaration des opérations douteuses à OLG et au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE).

Nous avons évalué les systèmes de TI et les opérations de cybersécurité d'OLG et examiné la surveillance de la gouvernance exercée par OLG sur les fournisseurs de TI et les exploitants

de casinos. Nous avons évalué les pratiques d'approvisionnement d'OLG ainsi que la protection et la gestion du cycle de vie des biens de TI et des fonctions de cybersécurité critiques. Nous avons vérifié si les services fournis à OLG par les exploitants de casinos et les fournisseurs de TI sont conformes aux ententes sur les niveaux de service.

Nous avons également examiné les principaux projets de TI mis en oeuvre au cours des cinq dernières années qui étaient en cours, ainsi que des projets prévus dans le cadre de la stratégie numérique d'OLG. Nous avons examiné la gestion de projet (comme les exigences définies pour le projet), l'utilisation de cadres de gestion de projet normalisés et uniformes, les retards possibles et la sous-estimation ou surestimation des coûts du projet.

Nous avons échantillonné 10 des 68 fournisseurs de TI d'OLG (voir la **figure 5**) afin de déterminer si les mesures de rendement et les services de TI

Figure 5 : Évaluation des indicateurs de rendement clés des fournisseurs de TI, janvier 2014 à février 2019

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

	Secteur d'activité d'OLG	Paiements (M\$)	Classification des fournisseurs	Indicateurs de rendement dans le contrat	Indicateurs de rendement mesurés par OLG	Clause de pénalité du contrat	Pénalité imposée (mauvais rendement)
Section de référence				4.1.1	4.1.2	4.1.4	4.1.4
Catégorie							
Avatar	Casino	0,9	Stratégique	Oui	Non	Non	s.o.
Bally	Casino	57,1	Stratégique	Non	Oui*	Non	s.o.
IGT Legacy (Casinolink/EZ Pay)	Casino	71,4	Stratégique	Non	Oui*	Non	s.o.
NRT	Casino	10,7	Tactique	Oui	Non	Non	s.o.
Omnigo (iView)	Casino	3,0	Stratégique	Oui	Non	Non	s.o.
NCR Corporation	Loterie	34,2	Stratégique	Oui	Oui	Oui	Oui
Plastic Mobile Inc.	Loterie	9,4	Tactique	Non	s.o.	Non	s.o.
Rogers Communications	Loterie	58,3	Stratégique	Oui	Oui	Oui	Non
Compagnie canadienne des billets de banque	Jeu de bienfaisance	56,0	Stratégique	Oui	Oui	Oui	Non
Jeu en ligne IGT	Jeu en ligne	51,8	Stratégique	Oui	Oui	Oui	Oui

* Les indicateurs de rendement, comme la disponibilité des services, ne sont pas établis dans le contrat, mais sont examinés par OLG.

étaient conformes aux exigences définies dans leurs ententes sur les niveaux de service. Le montant total versé à ces 10 fournisseurs entre janvier 2014 et février 2019 s'élevait à 353 millions de dollars et représente plus de la moitié des dépenses affectées aux services de TI critiques. Ces fournisseurs ont été sélectionnés en fonction des paiements reçus, des secteurs d'activité servis et de la pertinence de leurs activités en lien avec les revenus totaux d'OLG.

Notre examen d'un échantillon de clients qui jouaient à des jeux en ligne d'OLG a révélé que tous ces clients avaient l'âge approprié. Nous avons également comparé les noms des gagnants des loteries à ceux des employés d'OLG et constaté que, conformément à la politique d'OLG, aucun employé n'avait joué à la loterie ni gagné de prix. Nous avons constaté qu'une enquête était en cours afin de déterminer comment des suspects auraient pu blanchir de l'argent dans les casinos d'OLG. Cependant, nous avons analysé un échantillon de casinos et constaté qu'OLG avait présenté des rapports appropriés au CANAFE en temps opportun.

4.0 Constatations détaillées de l'audit

4.1 OLG n'effectue pas toujours une surveillance et une évaluation approfondies du rendement des fournisseurs de TI, ce qui peut avoir une incidence sur l'expérience client

Nous avons constaté qu'il était possible d'améliorer la surveillance exercée par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) sur ses fournisseurs de TI. Par exemple, OLG n'intégrait pas toujours des indicateurs de rendement pour les services de TI critiques à ses ententes sur les niveaux de service avec les fournisseurs de TI. Lorsque des

indicateurs étaient intégrés, les fournisseurs de TI n'étaient pas tenus responsables de l'atteinte des objectifs de rendement connexes. Ainsi, les clients peuvent avoir une mauvaise expérience lorsque les machines de jeu des casinos sont bloquées, que les billets et les prix ne sont pas traités, que les jeux et les services ne sont pas disponibles en raison de pannes du système, et que les activités des casinos sont perturbées. L'**annexe 4** renferme des renseignements sur la fréquence des pannes touchant les principaux systèmes de TI entre janvier 2015 et mai 2019.

4.1.1 Les contrats avec les fournisseurs de TI ne contiennent pas tous des indicateurs et des cibles de rendement

Les normes de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario, ainsi que les pratiques exemplaires de l'industrie, indiquent que les contrats des fournisseurs doivent comprendre des indicateurs qui définissent les cibles minimales de rendement pour les services de TI et la façon dont les cibles seront mesurées. Afin d'assurer la responsabilisation des fournisseurs et de veiller à ce que les attentes en matière de qualité des services de TI soient clairement comprises et respectées, des indicateurs de rendement – comme la disponibilité des services, la capacité du système et le temps de résolution des incidents de TI – devraient être inclus dans les contrats des fournisseurs.

Nous avons constaté que 3 des 10 contrats de fournisseurs de TI que nous avons examinés ne comportaient pas les indicateurs de rendement nécessaires dans leurs ententes sur les niveaux de service (voir la **figure 5**). OLG ne dispose donc pas d'un mécanisme contractuel pour surveiller la responsabilisation des fournisseurs à l'égard de la qualité du service, comme suit :

Plastic Mobile Inc. (secteur d'activité : loteries)

Nous avons constaté que les indicateurs de rendement pour la disponibilité et la capacité des

services n'étaient pas inclus dans le contrat de Plastic Mobile Inc. « Capacité » désigne la capacité de répondre au volume de pointe des utilisateurs des applications mobiles (par exemple, pendant la journée de pointe du vendredi). Plastic Mobile Inc. est responsable du développement, de la mise à l'essai, de l'entretien et de l'hébergement de l'application mobile de loterie OLG pour iOS (Apple) et Android, du système d'exploitation pour Samsung, Motorola et d'autres modèles mobiles. L'application mobile de loterie OLG est principalement utilisée pour la numérisation des billets, l'information sur les prix et l'affichage des numéros gagnants et des coupons. Au cours des cinq dernières années, OLG a versé plus de 9,4 millions de dollars à Plastic Mobile. Le contrat a été signé en janvier 2014 et a été modifié à trois reprises depuis. Cependant, les indicateurs de rendement pour la disponibilité et la capacité des services n'ont jamais été intégrés à l'entente sur les niveaux de service. Les lignes directrices de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario précisent que ces indicateurs de rendement sont des exigences minimales à intégrer à toutes les ententes sur les niveaux de service.

Nous avons constaté qu'il y a eu environ 290 incidents ayant eu une incidence sur l'expérience client au cours des cinq dernières années. Ces incidents se sont produits lorsque le vérificateur de billets de l'application mobile de loterie OLG n'a pas été en mesure de numériser les billets de loterie ou a fourni des renseignements erronés concernant la date du prochain tirage. Nous avons constaté qu'il n'y avait pas de délai cible pour la résolution des problèmes de TI. Le temps requis variait considérablement, allant d'une heure à 34 jours. Le temps de résolution moyen était de presque cinq jours.

Nous avons constaté que l'entente sur les niveaux de service n'exige pas que Plastic Mobile Inc. surveille la performance de son application de loterie mobile, de sorte qu'OLG est informée des pannes et des problèmes de performance

de l'application seulement lorsque les clients se plaignent à son centre d'appels.

IGT Casinolink et EZ Pay (secteur d'activité : casinos)

Au cours des cinq dernières années, OLG a versé plus de 71,4 millions de dollars à IGT pour le développement et l'entretien opérationnels du système de TI utilisé pour connecter des jeux dans les casinos. Le système de TI est hébergé par OLG, et le soutien en TI est assuré par le fournisseur conformément à l'entente sur les niveaux de service.

Nous avons constaté que l'entente sur les niveaux de service ne comprenait pas d'indicateur de rendement pour le temps de résolution des incidents de TI et qu'environ 3 000 incidents liés à ces systèmes ont été consignés au centre d'appels d'OLG au cours des cinq dernières années. OLG a déterminé qu'environ 300 de ces incidents étaient des incidents critiques qui ont empêché les clients d'accéder aux jeux de casino et qui ont eu une incidence sur leur expérience de jeu et peut-être sur les revenus des casinos. La plupart de ces incidents se sont produits le vendredi et le samedi, qui sont généralement des jours de pointe dans les casinos. Le temps nécessaire pour résoudre les problèmes de TI variait d'une heure à 95 jours, la moyenne étant de plus de deux jours.

Système de gestion des jeux (SGJ) de Bally (secteur d'activité : casinos)

Nous avons constaté que l'entente sur les niveaux de service conclue avec Bally ne comprenait pas d'indicateur de rendement pour le temps de résolution des incidents de TI. Nous avons noté des délais prolongés de résolution des problèmes liés à ce système, qui sert à recueillir des données sur les jeux de casino et les clients. Ces problèmes concernaient des incidents consignés liés au transfert des données sur les clients et les activités des casinos à OLG. Nous avons constaté que le SGJ de Bally avait enregistré environ 3 000 incidents

au cours des cinq dernières années et qu'il avait fallu jusqu'à 600 jours, et 26 jours en moyenne, au fournisseur pour les régler. Ces incidents incluaient des interruptions qui touchaient principalement les activités (plutôt que les clients) des casinos.

RECOMMANDATION 1

Pour améliorer la surveillance de la qualité des services de TI fournis, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario doit établir des indicateurs et des cibles de rendement pertinents à intégrer à toutes les ententes sur les niveaux de service, surveiller le rendement par rapport aux cibles et, au besoin, prendre les mesures nécessaires pour répondre aux préoccupations.

RÉPONSE DE L'OLG

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) souscrit à cette recommandation et exercera une surveillance améliorée de la gestion du rendement des fournisseurs afin d'assurer une meilleure qualité et une meilleure reddition des comptes. À la suite d'audit, OLG a amélioré les modèles de contrat normalisés pour s'assurer que des paramètres appropriés sont définis. OLG procède à la conception d'une surveillance de la gestion des catégories de TI dans le cadre des acquisitions de TI afin d'améliorer l'élaboration des demandes de propositions et la formulation des exigences et des attentes des fournisseurs proposés. OLG a examiné et renforcé son processus de gestion des fournisseurs et ses ressources additionnelles pour exercer une surveillance appropriée du rendement de ses fournisseurs.

4.1.2 OLG ne vérifie pas toujours si les objectifs de rendement sont atteints

Les fournisseurs de trois systèmes de TI aux casinos – Omnigo (reconnaissance faciale), NRT (manipulation de l'argent) et Avatar (prévention du blanchiment d'argent) – ne font pas l'objet

d'une surveillance efficace par OLG conformément à leurs ententes sur les niveaux de service. Par exemple, selon les ententes sur les niveaux de service, des réunions mensuelles et trimestrielles sur le rendement devraient avoir lieu entre les gestionnaires d'OLG et les fournisseurs de TI. Nous avons constaté qu'OLG n'avait pas tenu de réunions avec ces fournisseurs ni obtenu de rapports de rendement pour savoir si les normes de service avaient été respectées. Comme il est mentionné à la **section 4.1.6.**, de nombreux gestionnaires de TI d'OLG que nous avons interviewés nous ont dit qu'ils ne savaient pas exactement ce qu'ils devaient faire pour mesurer la conformité des fournisseurs à leurs ententes sur les niveaux de service.

Omnigo Software (secteur d'activité : casinos)

Omnigo Software est un système de reconnaissance faciale et d'autoexclusion utilisé par OLG pour détecter les clients autoexclus et les empêcher d'entrer dans les casinos de l'Ontario (voir la **section 2.9**). Le système de TI d'Omnigo est hébergé par OLG, et le soutien est fourni par Omnigo conformément à l'entente sur les niveaux de service. L'objectif de l'entente en matière d'intervention en cas d'incident varie de 30 minutes à 48 heures, selon le type d'incident, et la résolution des incidents varie de deux heures pour les incidents critiques à cinq jours ouvrables pour les incidents non critiques. Nous avons remarqué qu'OLG n'avait pas examiné le rendement d'Omnigo à cet égard.

Nous avons constaté qu'il y a eu environ 1 500 incidents au cours des cinq dernières années où le système de reconnaissance faciale n'a pas fonctionné de façon optimale dans tous les casinos de l'Ontario. Plus de 300 de ces incidents ont été jugés critiques par OLG. Les incidents les plus fréquents étaient des erreurs de reconnaissance faciale, comme le fait de signaler le mauvais client pour exclusion ou de ne pas signaler les clients autoexclus, et des retards dans la réception des alertes de reconnaissance faciale par l'équipe de

surveillance de la sécurité. Nous avons constaté que le délai moyen pour régler ces incidents critiques était de plus de quatre jours, plutôt que deux heures.

NRT Technology Corporation (secteur d'activité : casinos)

NRT fournit le système de traitement de l'argent comptant pour les distributrices de prix automatisées et les kiosques d'échange de billets des clients dans les casinos. Aux termes de son entente sur les niveaux de service, NRT doit intervenir en cas d'incidents de TI et les régler dans les quatre heures. Au cours des réunions trimestrielles sur le rendement, OLG doit examiner le rendement relatif aux interventions de NRT pour résoudre les incidents de TI. Nous avons toutefois constaté qu'OLG n'avait pas effectué d'examen du rendement depuis la signature du contrat en 2008. Nous avons constaté que les casinos avaient connu environ 2 900 incidents au cours des cinq dernières années. Ces incidents comprennent le blocage des billets de banque à l'intérieur des kiosques des casinos et le fait que le système de NRT ne traite pas les coupons ni les prix à payer, ce qui a une incidence sur l'expérience client globale. Le délai de résolution de ces incidents allait de quelques heures à sept jours.

Avatar Software Creations Inc. (secteur d'activité : casinos)

OLG et les casinos utilisent le système de TI Avatar pour signaler les activités de blanchiment d'argent à l'organisme de réglementation fédéral. Selon son entente sur les niveaux de service, Avatar est tenue de répondre aux incidents et de les résoudre dans les quatre heures et de fournir des rapports sommaires sur les niveaux de service aux fins d'examen du rendement durant les réunions trimestrielles. Nous avons toutefois constaté qu'OLG ne tient pas de réunions sur le rendement et qu'Avatar ne lui remet pas les rapports requis sur les niveaux de service. De plus, nous avons constaté qu'il y avait eu environ 680 incidents et qu'Avatar

pouvait prendre jusqu'à 23 jours pour les régler. Ces retards nuisent à la capacité des casinos de signaler les transactions à OLG avec célérité et exactitude.

RECOMMANDATION 2

Pour améliorer la surveillance des fournisseurs de TI, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario doit examiner régulièrement le rendement des fournisseurs conformément à leurs ententes sur les niveaux de service et prendre les mesures qui s'imposent lorsque les objectifs ne sont pas atteints.

RÉPONSE DE L'OLG

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) reconnaît l'importance de surveiller le rendement de ses fournisseurs de TI afin d'optimiser les ressources. À la suite de l'audit, OLG a entrepris un examen global de son processus de gestion par des tiers et a modifié son cadre de gouvernance de la gestion. Cela se traduira par des examens plus rigoureux des fournisseurs qui évaluent le rendement par rapport aux normes et aux objectifs du contrat. En outre, OLG améliore sa classification des fournisseurs, ses fiches de notation et sa gestion des ententes de niveau de service.

4.1.3 Une mauvaise classification des fournisseurs de TI a une incidence sur leur surveillance par OLG

Aux fins de surveillance, OLG classe les fournisseurs de TI comme des fournisseurs stratégiques, tactiques ou de produits, en fonction du risque financier, de l'importance de leurs activités pour la réputation d'OLG, de la taille de leurs contrats et du type de services qu'ils fournissent :

- **Les fournisseurs stratégiques** font l'objet d'une surveillance accrue de la part d'OLG dans le cadre de réunions mensuelles où leur rendement est examiné.

- **Les fournisseurs tactiques** ont des réunions trimestrielles sur le rendement avec OLG.
- Il n'est pas nécessaire d'examiner le rendement des **fournisseurs de produits**.

La **figure 6** présente d'autres lignes directrices d'OLG concernant les trois catégories.

Nous avons constaté que, même si OLG a élaboré des lignes directrices pour chacune de ses trois catégories de fournisseurs, il n'y avait pas d'approche uniforme pour déterminer la classification d'un fournisseur. Nous avons constaté que la classification était subjective et qu'elle était fondée sur la perception des fournisseurs par les responsables des activités de TI d'OLG. Par exemple, chaque fournisseur de TI qui a un contrat d'une valeur annuelle d'un million de dollars ou plus doit être classé dans la catégorie stratégique. Or, nous avons découvert que 13 des 51 fournisseurs classés dans la catégorie tactique (25 %) avaient reçu plus d'un million de dollars par an au cours des cinq dernières années. Comme ces fournisseurs étaient classés dans la catégorie tactique, ils faisaient l'objet d'une surveillance moins étroite, c'est-à-dire que leur rendement était examiné chaque trimestre plutôt que chaque mois.

Selon les pratiques exemplaires de l'industrie de la TI, comme celles énoncées dans les objectifs de contrôle de l'information et des technologies associées et par l'Institute of Internal Auditors, les organismes devraient adopter une approche normalisée de classification des fournisseurs de TI. Les fournisseurs de TI doivent être classés en fonction de facteurs comme l'impact financier, le type d'information stockée sur leurs systèmes, le coût, l'impact opérationnel, le recours à des tiers,

le risque de fraude, leur réputation publique et la satisfaction de la clientèle.

RECOMMANDATION 3

Pour permettre la classification appropriée des fournisseurs de TI et faire en sorte que ceux-ci soient assujettis à un niveau de surveillance approprié, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario doit :

- établir des critères uniformes pour la classification des fournisseurs existants et nouveaux lorsqu'elle conclut des contrats avec eux, en utilisant des facteurs de sélection conformes aux pratiques exemplaires de l'industrie;
- examiner la classification des fournisseurs au moins une fois par année et lorsque des changements importants sont apportés à leurs activités.

RÉPONSE DE L'OLG

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) souscrit à la recommandation et comprend l'importance d'adopter une approche normalisée pour la classification des fournisseurs de TI. À la suite de l'audit, OLG a remanié sa méthode de classification des TI pour l'harmoniser avec les pratiques exemplaires de l'industrie et l'a appliquée à sa liste actuelle de fournisseurs. OLG adoptera un processus plus rigoureux d'examen des normes de fournisseur et de rendement, y compris des examens annuels de la classification.

Figure 6 : Catégorisation et niveau de risque des fournisseurs de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG)

Source des données : Société des loteries et des jeux de l'Ontario

Catégorie de fournisseur	Nombre de fournisseurs	Valeurs annuelles cumulatives approximatives du contrat	Fréquence des réunions sur le rendement	Niveau de risque et incidence sur OLG en cas de défaillance du fournisseur
Stratégique	17	> 1 M\$	Mensuelle	Élevé
Tactique	51	100 000 \$ à 1 M\$	Trimestrielle	Moyen à élevé
Produits	180	< 100 000 \$	Non requises	Faible à moyen

4.1.4 Les fournisseurs de TI ne sont pas tenus responsables lorsqu'ils n'atteignent pas leurs cibles de rendement

Quatre des dix fournisseurs de TI que nous avons sélectionnés pour examen avaient une entente sur les niveaux de service contenant une clause qui les obligent à payer une pénalité à OLG si leurs services de TI ne sont pas conformes à leur entente. Nous avons constaté que deux des quatre fournisseurs de notre échantillon n'avaient pas atteint leurs objectifs de rendement, mais qu'OLG n'avait pas imposé de pénalité (voir la **figure 5**). Si OLG n'applique pas cette exigence, ses fournisseurs peuvent être moins incités à atteindre leurs objectifs de rendement.

Rogers Communications est l'un des fournisseurs de TI les plus importants d'OLG, car il est le seul à fournir des services d'accès Internet aux 10 000 détaillants de produits de loterie de

l'Ontario. Si OLG ne vérifie pas si Rogers règle les incidents en temps opportun, l'expérience client pourrait en souffrir. Si le réseau de Rogers n'est pas accessible, les clients ne seront pas en mesure d'acheter des billets, et ni les détenteurs de billets ni les détaillants ne pourront vérifier les billets gagnants.

OLG utilise un « système de crédit » où elle facture une somme précise à Rogers lorsque les exigences en matière de service, comme le fait de ne pas atteindre les objectifs relatifs à l'accessibilité du réseau et aux délais d'intervention en cas d'incident, ne sont pas respectées. Nous avons constaté qu'OLG n'examine pas les rapports de rendement de Rogers pour s'assurer que les pénalités appropriées sont imposées et que les rapports sont exacts.

Plus précisément :

- Comme le montre la **figure 7**, le contrat d'OLG avec Rogers indique sept catégories de

Figure 7 : Catégories d'ententes sur les niveaux de service (ENS) et résultats fournis par Rogers Communications

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Catégorie	Cible de l'ENS	Pénalité si le rendement est inférieur à la cible de l'ENS	Pénalité imposée	Nombre de cas ¹ Pénalité non imposée le cas échéant
1. Accessibilité du réseau de base	99,99 %	De 1 % à 25 % des frais mensuels de connexion pour tous les sites (selon le niveau de service)	Oui	n/a
2. Accessibilité du réseau	99,90 %	De 1 % à 20 % des frais mensuels de connexion pour tous les sites, qu'il s'agisse de câblodistribution, de DSL ou de sites de fournisseurs d'accès Internet par ligne commutée (selon le niveau de service)	s.o. ²	s.o. ³
3. Temps moyen de réponse (centres de données et sites de détaillants)	15 minutes	250 \$	Non	49
4. Temps de réparation du réseau Rogers	6 heures	De 50 \$ à 250 \$ (selon le temps de dépassement)	Oui	s.o.
5. Temps moyen de réparation de la connexion DSL de Rogers	4 heures	De 1 \$ à 10 \$ par incident (si le délai est dépassé de 1 à 6 minutes)	Non	39
6. Temps de réparation du centre de données	4 heures	De 1 000 \$ à 5 000 \$ (selon le temps d'attente)	Non	2
7. Installation, déplacement, ajout et modification des crédits	L'installation ne doit pas être facturée à OLG si Rogers ne respecte pas la date d'installation convenue.			

1. Au cours des cinq dernières années.

2. Aucun cas de non-respect des exigences en matière de niveau de service dans le rapport sur les niveaux de service de Rogers.

3. L'outil de suivi des incidents d'OLG a permis de repérer plus de 70 000 incidents au cours des 5 dernières années.

services pour lesquelles OLG peut imposer une pénalité à Rogers pour le non-respect des exigences relatives au niveau de service. Nous avons constaté qu'aucun paiement n'avait été versé à OLG pour trois des sept catégories de services lorsque les objectifs de rendement n'avaient pas été atteints. Nous avons relevé plus de 90 cas survenus au cours des cinq dernières années où le rendement des services de TI ne satisfaisait pas aux obligations contractuelles.

- Nous avons comparé les rapports de rendement de Rogers à l'outil de suivi des incidents d'OLG et constaté que certains incidents qui avaient fait l'objet d'un suivi par OLG n'étaient pas consignés dans les rapports de rendement. Par exemple, selon les rapports de rendement, Rogers a satisfait aux exigences relatives au niveau de service pour la catégorie 2 (voir la **figure 7**). Cependant, selon l'outil de suivi des incidents d'OLG, plus de 70 000 incidents de catégorie 2 sont survenus au cours des cinq dernières années. Il a fallu plus d'un an pour régler certains incidents.

Un autre exemple concerne la Compagnie canadienne des billets de banque, le fournisseur de TI d'OLG pour les sites de jeux de bienfaisance. OLG impose des pénalités à la Compagnie canadienne des billets de banque lorsque les niveaux de service ne sont pas respectés, notamment en ce qui concerne la disponibilité des services, la rapidité d'intervention, le règlement des problèmes dès le premier appel et le temps de rétablissement du service. Nous avons relevé 51 incidents au cours des cinq dernières années où les niveaux de service n'avaient pas été atteints pour deux catégories de services – 28 pour la résolution au premier appel et 23 pour le temps de rétablissement du service –, mais aucun paiement n'a été facturé ni perçu.

Nous avons constaté qu'OLG n'avait pas imposé de pénalité pour ces catégories parce que la clause de pénalité n'est pas clairement définie dans son contrat avec la Compagnie canadienne

des billets de banque. Le contrat stipule que des pénalités peuvent être imposées en cas d'incident critique, mais ne donne pas de définition claire du terme « critique ». Par conséquent, OLG examine uniquement le nombre d'incidents qui n'ont pas été réglés dans les délais prescrits plutôt que la mesure dans laquelle un incident est critique. Cette entente sur les niveaux de service a été signée en 2012 et n'a pas été modifiée depuis pour clarifier la définition du terme « critique ».

OLG n'a qu'un seul fournisseur d'accès Internet qui sert les détaillants de produits de loterie

Rogers Communications est le seul fournisseur d'accès Internet pour tous les détaillants de produits de loterie de l'Ontario et le principal fournisseur d'accès Internet d'OLG. Si Rogers subissait une panne à l'échelle de la province, OLG n'aurait pas de fournisseur de remplacement pour soutenir ses activités quotidiennes.

RECOMMANDATION 4

Afin de confirmer en permanence l'importance pour les fournisseurs de TI de respecter leurs engagements contractuels en matière de rendement, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario doit faire le suivi le rendement des fournisseurs et percevoir les paiements précisés dans les ententes sur les niveaux de service.

RÉPONSE DE L'OLG

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) souscrit à la recommandation et reconnaît l'importance de veiller systématiquement à l'exécution des obligations contractuelles de ses fournisseurs. OLG s'est engagée à mettre en place un processus robuste pour repérer et suivre les cas de rendement insatisfaisant, pour soumettre le cas à un niveau supérieur aux fins d'intervention, et pour imposer des pénalités pertinentes conformément aux contrats des fournisseurs.

RECOMMANDATION 5

Pour disposer d'un remplaçant fiable pour son fournisseur d'accès Internet principal qui lui permettra d'assurer la continuité de ses activités opérationnelles, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario doit analyser les coûts et les avantages liés au recours à un fournisseur secondaire d'accès Internet.

RÉPONSE DE L'OLG

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario analysera les coûts et les avantages de l'acquisition d'un fournisseur secondaire de réseau pour les loteries et prendra les mesures qui s'imposent.

4.1.5 OLG a prolongé ou renouvelé les contrats stratégiques de TI sans évaluer à fond le rendement des fournisseurs

OLG a prolongé les contrats de TI de quatre des 10 fournisseurs de TI que nous avons examinés, les paiements cumulatifs allant de 1,5 à 23,2 millions de dollars, sans évaluer leur rendement de façon exhaustive. Pour assurer une gouvernance efficace de l'approvisionnement et des contrats de TI, l'organisme superviseur doit évaluer le rendement des fournisseurs – au moyen d'outils comme les fiches de rendement, les rapports sur la qualité des services et des produits, les registres des problèmes et les cotes de risque – avant de renouveler les principaux contrats de TI. Ces évaluations donnent aux organismes l'assurance que les fournisseurs ont fourni les biens et services conformément aux ententes.

La **figure 8** présente un résumé des contrats de TI qu'OLG a renouvelés avec quatre fournisseurs sans évaluer leur rendement : Avatar Software Creations Inc., Omnigo Software, OR Computer Solutions et Plastic Mobile Inc.

Nous avons notamment constaté ce qui suit :

Avatar Software Creations Inc. (secteur d'activité : casinos)

OLG a d'abord fait l'acquisition d'une solution logicielle auprès d'Avatar pour la production de rapports sur le blanchiment d'argent en août 2009. OLG a renouvelé l'entente sur les niveaux de service avec Avatar à plusieurs reprises sans examiner son rendement par rapport aux exigences de l'entente.

OLG a accordé un contrat à fournisseur unique, indiquant dans son analyse de rentabilisation que ce fournisseur était le seul en mesure de satisfaire aux exigences réglementaires et opérationnelles et de fournir des services et un soutien logiciels continus. OLG nous a dit qu'elle n'avait pas effectué de recherche à l'appui du recours à un fournisseur unique, par exemple en comparant les outils que d'autres sociétés de loterie canadiennes avaient acquis pour produire des rapports sur le blanchiment d'argent. Nous avons constaté qu'il existe divers systèmes logiciels offerts par des entreprises technologiques bien connues, comme ORACLE et SAS, qui permettent de produire des rapports sur le blanchiment d'argent.

Omnigo Software (secteur d'activité : casinos)

En 2008, OLG a conclu un contrat avec ce fournisseur pour la mise en place de systèmes de reconnaissance faciale dans tous les casinos. Ce contrat a été prolongé deux fois par la suite sans que le rendement du fournisseur soit évalué par rapport à son entente sur les niveaux de service. Il y a eu environ 1 500 incidents liés à des problèmes de reconnaissance faciale, mais OLG n'a pas évalué le rendement d'Omnigo avant de prolonger le contrat.

OR Computer Solutions (secteur d'activité : loteries)

OLG a prolongé de deux ans l'entente initiale de trois ans conclue avec OR Computer. Toutefois, OLG n'a pas évalué le rendement d'OR Computer avant de prolonger le contrat. OR Computer procure des fournitures pour les terminaux de loterie, c'est-à-dire du papier, de l'encre et des pièces pour les terminaux, les imprimantes et les numériseurs.

Figure 8 : Contrats de TI renouvelés par OLG sans évaluation du rendement des fournisseurs

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Fournisseur	Service	Date de début	Date de fin initiale	Date de fin reportée	Date de début – Date de fin initiale du paiement (M\$)	Date de fin initiale du paiement – 5 sept. 2019 (M\$)
Logiciel Avatar	Solutions logicielles pour la déclaration des activités de blanchiment d'argent	18 août 2009	17 août 2012	30 nov. 2020	0,1	1,4
Logiciel Omnigo (systèmes iView)	Gère les clients autoexclus et les incidents de sécurité pour les établissements de jeu d'OLG et les casinos dans les centres de villégiature	13 oct. 2008	31 déc. 2013	11 déc. 2020	2,7	4,1
OR Computer	Offre des fournitures pour terminal de loterie	1 ^{er} janv. 2016	31 déc. 2018	31 déc. 2020	19,3	3,9
Plastic Mobile	Offre une application mobile de loterie OLG	1 ^{er} janv. 2014	14 sept. 2016	31 mars 2021	2,5	7,8

Plastic Mobile Inc. (secteur d'activité : loteries)

OLG a prolongé l'entente avec Plastic Mobile à trois reprises depuis la signature du contrat initial en janvier 2014. Plastic Mobile prend en charge les applications Web, les plateformes et les bases de données qu'elle a développées pour OLG. OLG n'assure pas la surveillance ni l'évaluation de ces services critiques pour s'assurer que les services sont fournis comme prévu pour la durée du contrat.

RECOMMANDATION 6

Pour améliorer la surveillance des fournisseurs de TI, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario doit, avant de prolonger ou de renouveler un contrat existant :

- effectuer des évaluations approfondies du rendement de ses fournisseurs actuels;
- améliorer le processus actuel d'approvisionnement, en déterminant s'il est plus approprié de lancer un nouvel appel d'offres que de prolonger ou de renouveler ses contrats.

RÉPONSE DE L'OLG

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) souscrit à cette recommandation et évaluera le rendement du fournisseur avant le renouvellement ou la prolongation du contrat. OLG apporte des changements majeurs à son processus de gestion des fournisseurs, notamment en instaurant une gestion plus rigoureuse du rendement.

4.1.6 Les gestionnaires d'OLG ne savent pas exactement quelles sont leurs responsabilités en matière de surveillance du rendement des fournisseurs de TI

Il incombe aux gestionnaires d'OLG de s'assurer que les fournisseurs respectent les exigences de rendement énoncées dans leurs ententes sur les niveaux de service. Ils peuvent le faire en rencontrant les fournisseurs pour examiner leur rendement à une fréquence précise en fonction

de leur classification (voir la **figure 6**). Nous avons constaté qu'il n'y avait pas eu de réunions sur le rendement comme l'exige le contrat. Les 10 gestionnaires que nous avons interviewés nous ont dit que leurs rôles et responsabilités ne sont pas bien définis et que les exigences de leur poste à cet égard ne sont pas claires. Il faut préciser leurs responsabilités pour s'assurer qu'ils tiennent des réunions sur le rendement (par téléphone ou en personne), comme l'exigent les contrats des fournisseurs. De plus, l'information sur les fournisseurs – comme les activités et les contrats antérieurs, les procès-verbaux des réunions et les rapports de rendement – n'est pas sauvegardée dans le répertoire central de la TI ou n'est pas facilement accessible. Par conséquent, nous avons constaté que les gestionnaires d'OLG ne disposaient pas de renseignements clés sur les tendances et les activités antérieures liées au rendement des fournisseurs.

RECOMMANDATION 7

Pour renforcer la surveillance des fournisseurs de TI, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) doit :

- préciser et communiquer à ses gestionnaires de TI leurs rôles et responsabilités en matière de surveillance de la conformité des fournisseurs aux engagements contractuels énoncés dans les ententes sur les niveaux de service;
- élaborer des directives à l'intention de ses gestionnaires sur ce qui constitue une surveillance efficace du rendement des fournisseurs.

RÉPONSE DE L'OLG

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) souscrit à la recommandation et comprend l'importance de s'assurer que son équipe de gestion des fournisseurs soit pleinement au courant des rôles et des responsabilités en matière de gestion des

fournisseurs partenaires. En outre, OLG s'emploie à renforcer ses outils et sa formation pour permettre aux gestionnaires de surveiller efficacement le rendement des fournisseurs.

4.2 La sécurité des renseignements personnels des clients et des employés d'OLG peut être renforcée

4.2.1 Il faut mener d'autres tests de pénétration afin de réduire le risque d'accès non autorisé aux renseignements personnels

Les organismes effectuent habituellement des tests de pénétration de leurs systèmes de TI pour déceler les vulnérabilités en matière de sécurité. En ce qui a trait à OLG, nous avons fait les constatations suivantes :

- OLG effectue régulièrement des évaluations de la vulnérabilité, mais elle n'effectue pas régulièrement de tests de sécurité comme des tests de pénétration pour ses secteurs d'activité de loterie et de jeux en ligne afin de mieux cerner les vulnérabilités potentielles. Plus précisément, nous avons remarqué que son site Web de jeu en ligne, PlayOLG.ca, n'avait pas été testé régulièrement depuis son lancement en janvier 2015. Nous avons constaté que les derniers tests remontent à 2016 et à 2017. Selon les pratiques exemplaires de l'industrie, ces tests devraient être effectués au moins une fois par année. En novembre 2018, le site Web de jeu en ligne a fait l'objet d'une cyberattaque, de sorte que PlayOLG.ca n'a pas été accessible pendant environ 16 heures. Le pirate n'a jamais été trouvé.
- OLG n'a pas non plus effectué de test de pénétration de l'application mobile de loterie OLG, qui a été mise au point par un fournisseur de TI et qui stocke les renseignements personnels des clients.

Une violation potentielle de l'application accroît le risque que les données des clients, y compris leurs noms, adresses et numéros de téléphone, soient compromises. Au cours des cinq dernières années, il y a des milliers de cyberattaques et tentatives infructueuses contre OLG. Casino A a été attaqué avec succès en novembre 2016.

RECOMMANDATION 8

Pour se protéger plus efficacement contre le risque de cyberattaques, protéger les renseignements personnels et assurer la continuité des services, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) doit effectuer des tests de pénétration réguliers de tous ses systèmes de TI critiques.

RÉPONSE DE L'OLG

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) reconnaît l'importance cruciale de la protection des renseignements personnels et confidentiels et utilise un cadre de sécurité global qui comprend des évaluations régulières de la vulnérabilité. OLG s'est engagée à investir continuellement et effectuera des tests de pénétration réguliers de tous les systèmes de TI essentiels.

4.2.2 Les renseignements personnels de nature délicate ne sont pas entièrement protégés

OLG recueille les renseignements personnels des clients à des fins commerciales et pour se conformer à la réglementation. Ces renseignements peuvent comprendre le nom du client, sa date de naissance, sa race, son adresse, son sexe, sa taille, la couleur de ses yeux et de ses cheveux, l'information sur ses cartes de crédit, l'information bancaire et les numéros d'identification personnels comme le numéro de son permis de conduire. L'information est sauvegardée dans les bases de données d'OLG et

chiffrée pour empêcher les attaquants d'y accéder. Toutefois, OLG compte actuellement sept employés qui ont un accès illimité aux bases de données contenant tous les renseignements confidentiels de ses clients. Cela n'est pas conforme aux pratiques exemplaires en matière de sécurité. Les pratiques exemplaires exigeraient un compte privilégié de système (comme un identifiant « firecall ») plutôt que ces sept comptes privilégiés individuels. Un identifiant « firecall » est une méthode établie pour fournir un accès temporaire et surveillé à des renseignements sensibles et sécurisés.

Nous avons également constaté qu'OLG avait une définition trop étroite des données personnelles, de sorte que les renseignements personnels recueillis dans les casinos qui ne correspondent pas à cette définition étroite ne sont pas protégés dans la même mesure que les renseignements personnels qui répondent à la définition. Par exemple, OLG utilise les systèmes de TI des casinos pour identifier les joueurs à accès : le système de TI saisit leurs images dans des photos et les compare à une base de données sur les joueurs à accès restreint. Ces photos sont converties en formules mathématiques qui ne sont pas classées comme des renseignements personnels par OLG. Toutefois, le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario nous a informés que ces formules mathématiques décrivant la géométrie faciale d'une personne devraient être considérées comme des renseignements personnels.

La Division de la TI ne conserve pas les dossiers sur la disposition des données comme l'exige le Règlement sur la protection des renseignements personnels

Les renseignements personnels des clients d'OLG tombent sous le coup de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (la Loi) de l'Ontario. Aux termes de la Loi, OLG doit tenir un registre indiquant les types de données personnelles dont elle dispose et la date de leur disposition. Nous avons toutefois constaté que la Division de la TI d'OLG ne tient pas un tel registre

pour la disposition des renseignements personnels des joueurs de loterie et des clients des casinos.

RECOMMANDATION 9

Pour protéger les renseignements personnels contre les atteintes à la vie privée, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario doit :

- chiffrer tous les renseignements personnels et en restreindre l'accès en utilisant les pratiques exemplaires de l'industrie;
- examiner et, au besoin, mettre à jour sa définition et sa classification des renseignements personnels chaque année;
- veiller à la disposition des données conformément aux exigences de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

RÉPONSE DE L'OLG

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) reconnaît l'importance cruciale de la protection des renseignements personnels et confidentiels et utilise un cadre de sécurité global qui comprend des évaluations régulières de la vulnérabilité. OLG examinera chaque année sa définition et sa classification des renseignements personnels et les mettra à jour au besoin. OLG veillera également à la disposition des données conformément aux exigences de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. OLG utilise actuellement un certain nombre de contrôles qui régissent la collecte de renseignements personnels et l'accès à ceux-ci, y compris le chiffrement. OLG examinera et limitera l'accès administratif.

4.2.3 Les exploitants de casinos ne se conforment pas aux normes de sécurité de l'information d'OLG

Les casinos sont tenus par contrat de sauvegarder les renseignements sur les clients d'OLG

conformément aux normes de sécurité de l'information d'OLG. Toutefois, nous avons constaté que les normes indiquent seulement que les casinos doivent protéger l'information, mais ne précisent pas comment cela doit être fait. Lors de notre visite à deux casinos, nous avons constaté que ni l'un ni l'autre ne chiffre les données des clients d'OLG dans ses systèmes de TI.

Les principales leçons tirées des cyberincidents ne sont pas communiquées non plus dans les différents casinos. Les tentatives d'atteinte à la protection des données aux casinos et à OLG sont demeurées constantes au cours des cinq dernières années, avec une moyenne de 300 tentatives d'atteinte à la cybersécurité par année.

Une atteinte à la protection des données s'est produite en novembre 2016, lorsque le Casino A a été victime d'une cyberattaque au cours de laquelle des données sensibles sur les clients et les employés du casino ont été volées. OLG et le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario ont indiqué que l'incident était attribuable à un courriel d'hameçonnage envoyé aux employés de Casino A, qui a entraîné le vol d'environ 14 000 dossiers, dont des rapports financiers, des demandes de crédit des clients, des renseignements sur le recouvrement des dettes, ainsi que des données sur la paye et d'autres données.

À la suite de l'incident au Casino A, OLG a renforcé les dispositions dans les ententes avec les exploitants des casinos pour s'assurer que les atteintes à la protection des données sont traitées et signalées conformément à ses pratiques de sécurité de l'information. Toutefois, OLG n'a pas confirmé que les casinos fournissent des directives à leurs employés sur une base continue pour prévenir un incident semblable. Nous avons également remarqué que deux autres attaques d'hameçonnage avaient eu lieu depuis :

- En mai 2018, le Casino B à Ottawa a reçu un courriel d'hameçonnage qui est devenu plus ciblé sur une période de trois jours, car des employés peu méfiants ont fourni de l'information au pirate. Les comptes

appartenant à six employés au total ont été compromis lorsque le pirate a obtenu leurs noms d'utilisateur et leurs mots de passe.

- En juin 2019, le Casino C a reçu des courriels d'hameçonnage. Dix employés de trois casinos affiliés ont vu leurs données compromises, ce qui a permis au pirate d'accéder à des fichiers confidentiels dans leurs boîtes de messagerie.

Ces deux incidents étaient semblables à celui survenu au Casino A, où l'incident aurait pu être évité si les employés avaient reconnu les courriels suspects.

RECOMMANDATION 10

Pour se conformer à ses propres normes, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) doit :

- examiner et mettre à jour ses normes de sécurité de l'information afin de préciser comment les casinos doivent protéger les renseignements personnels, par exemple en les chiffrant;
- veiller à ce que tous les casinos offrent ses programmes de formation structurés à leur personnel afin de réduire le risque de cyberattaques réussies.

RÉPONSE DE L'OLG

Conformément à ses pratiques opérationnelles et à ses obligations contractuelles, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) tient tous ses fournisseurs de services responsables du respect de normes élevées de sécurité de l'information. OLG souscrit à la recommandation et veillera à ce que tous les établissements de jeu se conforment aux obligations en matière de chiffrage des renseignements personnels stipulées dans les contrats conclus avec les exploitants de casinos et qu'ils offrent ses programmes de formation existants à leur personnel afin de réduire le risque de cyberattaques.

4.3 D'autres mesures pourraient être prises pour réduire davantage les risques liés à la cybersécurité pour les systèmes de loterie, de casino et de jeu en ligne

Nous avons remarqué que l'équipe de TI d'OLG n'examinait pas le code source des logiciels des systèmes de TI critiques utilisés pour ses opérations de loterie, de jeu en ligne et de casino. Le code source des logiciels contient des instructions rédigées par un programmeur qui peuvent être lues par des humains.

Bien que le code source des logiciels des jeux en ligne et des casinos soit examiné par le fournisseur qui appuie ces systèmes, OLG ne suit pas la pratique exemplaire de l'industrie qui consiste à repérer les lacunes en matière de cybersécurité, soit en exécutant un examen indépendant du code source des logiciels ou en s'assurant que les fournisseurs effectuent de tels examens avec diligence.

OLG utilise un algorithme générateur de nombres aléatoires, qui est une formule logicielle qui crée une séquence de nombres, pour s'assurer que les nombres gagnants sont aléatoires et ne peuvent pas être entrés frauduleusement dans le système ni prédits. OLG passe un contrat avec un fournisseur externe, Gaming Laboratories International, pour évaluer les contrôles techniques du système et la formule logicielle afin de déterminer si le système peut générer des nombres aléatoires convenant à ses produits de loterie. Nous avons remarqué que la dernière évaluation technique avait été effectuée en 2015.

Un incident où des lignes de code ont été modifiées s'est produit dans les loteries d'État aux États-Unis. En 2015, l'ancien directeur de la sécurité de l'information de la Multi-State Lottery Association a confessé qu'il avait inséré quelques lignes de code pour générer des numéros gagnants précis à une certaine date. Bien qu'il ait été rédigé sous forme simple sans tenter de cacher sa présence, le code n'a pas changé la taille du fichier et n'a été détecté que 10 ans plus tard lors

d'examens effectués par le fournisseur externe d'OLG, Gaming Laboratories International. Un total de 24 millions de dollars avait été versé à des gagnants illégitimes au moment où la fraude a été découverte.

Pour éviter qu'un logiciel critique soit affecté par de telles menaces internes, on a accepté que le code soit examiné en tant que pratique exemplaire. Les programmeurs qui n'ont pas participé à la rédaction du code original procèdent à un examen du code afin de déceler tout défaut, comme un code malveillant ou des fonctions imprévues.

RECOMMANDATION 11

Pour améliorer la sécurité lors de la génération de numéros de loterie et cerner les lacunes en matière de cybersécurité des systèmes de TI des jeux en ligne et des casinos, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario doit examiner le code source de son logiciel conformément aux pratiques exemplaires de l'industrie.

RÉPONSE DE L'OLG

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) souscrit à la recommandation et veillera à ce que l'examen des codes sources soit intégré au cycle de vie du processus de développement de logiciels.

4.4 Une stratégie complète de reprise après sinistre et de mise à l'essai est nécessaire

Les organismes mènent des exercices de reprise après sinistre pour déterminer s'ils sont en mesure de reprendre les opérations de TI en cas de catastrophe naturelle ou d'origine humaine, comme les pannes d'électricité, les cyberattaques et les tremblements de terre. Dans le cadre d'un exercice de reprise après sinistre, les organismes mettent à l'essai la disponibilité de leurs opérations de TI en les rendant inaccessibles et en les transférant à un autre site appelé installation de secours. Une

pratique exemplaire consiste à mener ces exercices au moins une fois par année pour l'ensemble du réseau de TI, qui comprend habituellement l'infrastructure technologique collective, y compris les commutateurs, les routeurs, les serveurs, les systèmes de TI et les bases de données.

OLG a des centres de données à Toronto et à Sault Ste. Marie, où ses données sont stockées à partir de systèmes de TI dans tous ses secteurs d'activité. Des stratégies de reprise après sinistre ont été élaborées et mises à l'essai pour les systèmes de TI de chaque secteur d'activité. Nous avons toutefois constaté qu'OLG n'avait pas de plan complet de reprise après sinistre intégrant tous les systèmes de TI de façon cohérente. Cela est devenu évident lorsqu'OLG a connu une panne majeure de six heures le 29 octobre 2018, qui a interrompu l'accès aux systèmes de TI clés comme le système de loterie et le système de gestion des jeux. Nous avons appris qu'un commutateur de réseau au centre de données de Toronto était tombé en panne à 12 h 47 et que les services n'avaient été rétablis que près de six heures plus tard, à 6 h 38. Au moment de notre audit, OLG n'avait pas encore élaboré ni mis à l'essai une stratégie globale de reprise après sinistre qui lui permettrait de reprendre ses activités dans les délais cibles (voir la **figure 9**).

Les classifications déterminent si le système de TI est testé pour la reprise après sinistre

OLG classe ses 186 systèmes en fonction de leur importance pour ses activités opérationnelles (voir la figure 9). Les classifications déterminent si un test de reprise après sinistre est nécessaire et, dans l'affirmative, la fréquence des tests et la rapidité avec laquelle OLG devrait être en mesure d'accéder à nouveau à ces systèmes. Nous avons remarqué qu'OLG n'avait pas examiné les classifications de ses systèmes pour s'assurer qu'elles permettaient de respecter le délai de rétablissement cible.

Notre examen d'un certain nombre de systèmes a révélé des points à améliorer dans la planification et les tests de reprise après sinistre d'OLG. Par exemple :

- Le système de gestion des jeux (SGJ) central d'OLG est classé comme platine, ce

Figure 9 : Classification de reprise après sinistre pour les systèmes de TI et fréquence des essais

Source des données : Société des loteries et des jeux de l'Ontario

Classification	Fréquence des essais	Temps de reprise cible	Nombre de systèmes de TI
Platine	Chaque année	Moins de 4 heures	34
Or	Chaque année	De 4 à 24 heures	35
Argent	Chaque année	De 36 heures à 7 jours	42
Bronze	Non requis	Dans la mesure du possible	9
Noir/Aucun profil	s.o.	s.o.	66
Total			186

qui signifie qu'il devrait être de nouveau opérationnel dans un délai de quatre heures. Nous avons constaté que l'exercice de reprise après sinistre mené pour le SGJ le 6 mars 2019 s'était soldé par un échec. En effet, il a fallu plus de quatre heures à l'équipe de TI pour remettre le système en marche. Le système n'a pas fait l'objet d'un nouvel essai pour vérifier s'il était possible de le remettre en marche dans les délais.

- Un autre système de TI important est le SGJ de chaque casino, qui envoie des données au SGJ central d'OLG. Nous avons constaté que les classifications de reprise après sinistre n'étaient pas uniformes d'un SGJ de casino à l'autre. Par exemple, le système du Casino B est classé comme Noir, ce qui signifie qu'aucun délai de reprise cible n'est en place, tandis que celui du Casino C est classé comme Platine, avec un délai de reprise cible en cas de panne de moins de quatre heures.
- Nous avons constaté que le système de TI d'Onyx, qui est utilisé au centre d'appels pour répondre aux clients et aux détaillants, est classé au niveau où aucun examen n'est effectué et qu'il n'y a donc pas de processus de reprise après sinistre en place. Nous avons remarqué que le dernier examen de la classification du système Onyx remontait à plus de 10 ans. Selon les pratiques exemplaires de l'industrie, les systèmes de TI critiques comme Onyx doivent être examinés au moins une fois par année.

RECOMMANDATION 12

Pour gérer les risques pour ses principaux systèmes de TI, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) doit :

- établir un plan complet de reprise après sinistre à faire approuver et à mettre à l'essai annuellement pour l'ensemble de son environnement de TI;
- examiner périodiquement la classification des systèmes de TI d'OLG et des casinos pour en assurer l'uniformité;
- tester de nouveau le plan de reprise après sinistre de ses systèmes de TI après chaque échec.

RÉPONSE DE L'OLG

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) est déterminée à assurer la continuité des activités afin de protéger les flux de revenus et les services aux clients. OLG fait faire un examen exhaustif par un tiers de ses principaux systèmes de technologie de l'information et des plans de reprise connexes afin de mieux tenir compte des scénarios complexes, y compris les catastrophes dans chaque établissement. OLG examinera chaque année les objectifs de rétablissement de ses systèmes d'information pour s'assurer qu'ils correspondent aux besoins de l'entreprise. OLG veillera à ce qu'une classification cohérente soit appliquée, documentée et examinée régulièrement par tous les fournisseurs de services.

4.5 Certains projets de TI ont connu des retards de mise en oeuvre et des dépassements de coûts d'environ 10 millions de dollars

Au cours des cinq dernières années, OLG a mis en oeuvre 44 projets de TI à un coût de 232 millions de dollars dans ses divers secteurs d'activité, comme l'introduction du site Web de jeu en ligne PlayOLG.ca et de l'application mobile de loterie OLG, et elle a mis à niveau les systèmes de TI clés dans les casinos et les sites de jeu de bienfaisance. OLG a mis en oeuvre 33 projets de TI dans les limites de son budget, mais les 11 autres, qui représentent environ la moitié du total des dépenses liées aux projets de TI au cours des cinq dernières années (échantillon de 91 millions de dollars sur des dépenses totales de 232 millions) affichaient des retards et des dépassements de coûts de plus de 10 millions de dollars. Nous avons remarqué que de nombreux facteurs contribuaient aux retards et aux dépassements de coûts, notamment une surveillance plus faible des projets. Par exemple :

En conséquence des retards importants, un projet a connu un dépassement de coûts de 2 millions de dollars, soit 36 % de plus que le budget initial de 5,6 millions de dollars. Les retards étaient principalement attribuables à des problèmes liés à la disponibilité du fournisseur pour participer à l'essai d'intégration du système. Il en a résulté des coûts supplémentaires pour retenir les services d'entrepreneurs et de consultants d'OLG à l'appui de l'intégration.

Un autre projet associé au site de jeu en ligne d'OLG, PlayOLG.ca, lancé en janvier 2015 affichait un dépassement de coûts de 3,6 millions de dollars, soit 9 % de plus que son budget total. Les frais juridiques et autres coûts du projet ont été plus élevés que prévu, y compris les coûts de mise à l'essai et de validation, parce qu'OLG n'a pas clairement défini les exigences opérationnelles à l'étape de la planification.

RECOMMANDATION 13

Afin d'appliquer sa stratégie numérique avec succès et d'éviter le risque de retards dans la mise en oeuvre et de dépassements de coûts, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario doit mettre en oeuvre un cadre de gestion de projet qui assure le suivi et la surveillance de tous les projets de TI et en fait rapport en temps opportun.

RÉPONSE DE L'OLG

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) reconnaît l'importance d'une gestion de projet rigoureuse pour s'assurer que les initiatives sont achevées dans les délais et le budget prévus. À la suite de l'audit, OLG a mis en place un nouveau cadre de contrôle des projets pour renforcer la surveillance. OLG s'emploie également à améliorer les pratiques de gestion des projets afin d'améliorer l'ordonnancement, la budgétisation et l'exécution des projets. En outre, OLG prévoit mettre à niveau les outils mis à la disposition du personnel afin de mieux estimer et suivre les produits livrables des projets.

4.6 La Division de la gestion des risques et de l'audit interne d'OLG n'effectue pas d'audits indépendants des casinos pour réduire les risques liés à la TI

OLG a conclu des ententes de fonctionnement et de service (les ententes) avec des exploitants de casinos du secteur privé qui couvrent l'administration et l'exploitation quotidiennes des casinos pour le compte d'OLG. En Ontario, 26 casinos dans neuf régions sont exploités par des exploitants du secteur privé (voir l'**annexe 1**). Aux termes des ententes, OLG a le droit d'auditer les casinos afin de vérifier s'ils fonctionnent conformément aux exigences contractuelles et réglementaires. Les ententes exigent que les

exploitants de casinos établissent et surveillent les données concernant les clients et les jeux, la sécurité de la TI et la cybersécurité des systèmes de casino comme les systèmes de gestion des jeux. Leurs activités sont également assujetties à des audits indépendants d'OLG.

Nous avons constaté que la Division de la gestion des risques et de l'audit interne d'OLG n'avait pas effectué des audits indépendants de la TI dans tous les casinos, comme le permettent les ententes. Comme le montre la **figure 10**, la Division de la gestion des risques et de l'audit interne n'a effectué que 15 audits de la TI pour les 26 casinos, et ces audits avaient une portée limitée. Cela ne donne pas une assurance suffisante que les casinos se conforment à leurs responsabilités en matière de TI conformément aux ententes.

Nous avons également constaté que, dans les cas où les audits des casinos étaient effectués par les auditeurs externes, la Division de la gestion des risques et de l'audit interne d'OLG n'examinait pas les rapports d'audit pour déterminer si les audits avaient mis au jour des lacunes systémiques et des risques pour les activités de TI qui ont une incidence sur OLG. Nous avons examiné ces rapports et constaté que les rapports d'audit faisaient état de lacunes telles que des

préoccupations relatives à l'accès des utilisateurs et la faiblesse des contrôles de sécurité pour les systèmes clés.

RECOMMANDATION 14

Pour améliorer l'efficacité de la surveillance des opérations de TI dans les casinos, la Division de la gestion des risques et de l'audit interne de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) doit :

- vérifier périodiquement si les exploitants de casinos s'acquittent de leurs responsabilités en matière de TI afin d'évaluer leur conformité aux exigences contractuelles et réglementaires;
- examiner formellement les rapports d'audit externe pour cerner les risques informatiques qui ont une incidence sur les activités opérationnelles d'OLG et confirmer que des mesures correctives ont été prises.

RÉPONSE DE L'OLG

La Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) souscrit à la recommandation et examinera la portée et la fréquence actuelles des audits afin d'évaluer le rendement des

Figure 10 : Nombre d'audits de TI effectués par la Division de la gestion des risques et de l'audit interne d'OLG dans les casinos

Source des données : Société des loteries et des jeux de l'Ontario

Région de jeu	Nombre de casinos	Nombre d'audits de la TI par OLG				
		2015	2016	2017	2018	2019
Est	4	–	1	2	1	–
Sud-Ouest	6	–	–	1	2	–
Nord	3	1	–	–	1	–
Ottawa	1	–	–	–	–	1
Région du grand Toronto	3	–	–	1	–	3
Ouest	4	1	–	–	–	–
Centre	2	–	–	–	–	–
Niagara Falls	2	–	–	–	–	–
Windsor	1	–	–	–	–	–
Total	26	2	1	4	4	4

exploitants de casinos à l'égard de leurs responsabilités en matière de TI et de mettre en œuvre des ajustements pour améliorer sa couverture d'assurance. OLG officialisera le

processus d'examen des rapports d'audit externe et confirmera que des mesures correctives ont été prises.

Annexe 1 : Casinos par région et par exploitant

Source des données : Société des loteries et des jeux de l'Ontario

Région de jeu	Établissements de jeu	Exploitant de casino	Dates de privatisation
Est	Salle de machines à sous Shorelines à Kawartha Downs	Great Canadian Gaming Corporation	11 janv. 2016
	Casino Shorelines Thousand Islands		
	Casino Shorelines Belleville		
	Casino Shorelines Peterborough		
Sud-Ouest	Casinos Gateway Point Edward	Gateway Casinos & Entertainment Limited	9 mai 2017
	Casinos Gateway Dresden		
	Casinos Gateway Clinton		
	Casinos Gateway Woodstock		
	Casinos Gateway Hanover		
	Casinos Gateway London		
Nord	Casinos Gateway Sault Ste. Marie	Gateway Casinos & Entertainment Limited	30 mai 2017
	Casinos Gateway Thunder Bay		
	Casinos Gateway Sudbury		
Ottawa	Casino Hard Rock Ottawa	Hard Rock Ottawa Limited Partnership	12 sept. 2017
Région du grand Toronto	Casino Woodbine	Ontario Gaming Greater Toronto Area Limited Partnership / Great Canadian Gaming Corporation	23 janv. 2018
	Casino Ajax		
	Casino Great Blue Heron		
Ouest	Casino Elements Grand River	Ontario Gaming West Greater Toronto Area Limited Partnership / Great Canadian Gaming Corporation	1er mai 2018
	Casino Elements Brantford		
	Casino Elements Flamboro		
	Casino Elements Mohawk		
Centre	Casino Rama	Gateway Casinos & Entertainment Limited	18 juillet 2018
	Casinos Gateway Innisfil		
Niagara Falls	Fallsview Casino Resort	Mohegan Gaming and Entertainment	11 juin 2019
	Casino Niagara		
Windsor	Caesars Windsor	Caesars Entertainment Windsor Limited	L'entente actuelle vient à échéance le 31 juillet 2020

Annexe 2 : Systèmes de TI de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG), par secteur d'activité

Source des données : Société des loteries et des jeux de l'Ontario

Secteur d'activité	Principaux systèmes de TI	Description
Casinos (jeu en établissement)	Système de gestion des jeux (SGJ) central de Bally	<p>Le système de gestion des jeux (SGJ) central de Bally est le principal système de TI utilisé dans les établissements de jeu et les casinos pour la comptabilité, la gestion financière, la production de rapports et la gestion des données sur les joueurs. Le système principal est situé à OLG, et les établissements de jeu utilisent le système du fournisseur de services.</p> <p>Développement : fournisseur externe (logiciel sous licence d'OLG) Période d'utilisation : trois ans (SGJ central) Mise en oeuvre en cours (SGJ du site du FS) Dernière mise à niveau majeure : juin 2018 Technologie : Windows / MS SQL Server</p>
	CasinoLink (SGJ existant)	<p>CasinoLink est le système de TI actuellement utilisé dans les établissements de jeu et les casinos qui sera bientôt remplacé. Le système sera remplacé par le SGJ de Bally mentionné plus haut d'ici 2020.</p> <p>Développement : fournisseur externe (logiciel sous licence d'OLG) Période d'utilisation : plus de 10 ans Dernière mise à niveau majeure : août 2015 Technologie : Windows / MS SQL Server</p>
	Système de reconnaissance faciale iTrak iGWatch IP	<p>Le système de reconnaissance faciale iGWatch IP est utilisé pour repérer les personnes autoexclues de leur propre gré à l'aide de caméras de surveillance et de la fonctionnalité d'appariement avec la base de données de reconnaissance faciale dans le cadre du programme Jeu responsable. Les images des clients dont le visage ne figure pas dans la base de données sont automatiquement supprimées.</p> <p>Développement : fournisseur externe (logiciel sous licence d'OLG) Période d'utilisation : plus de cinq ans Dernière mise à niveau majeure : janvier 2019 Technologie : Windows / MS SQL Server</p>
	ContractHub (CLM, SRM)	<p>L'équipe du jeu en établissement utilise ContractHub pour assurer le suivi et la gestion Cette plateforme offre les fonctionnalités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestion améliorée des contrats; • gestion des relations avec les fournisseurs; • flux de travail avancés; • accès à la communauté de fournisseurs; • opérations financières; • chiffrage des données sensibles pour répondre aux normes d'OLG et du gouvernement. <p>Le service d'approvisionnement d'OLG utilise également ContractHub pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • héberger les contrats avec les fournisseurs de biens et services; • générer automatiquement les avis de renouvellement et d'expiration; • chiffrer les données sensibles pour répondre aux normes d'OLG et du gouvernement. <p>Développement : fournisseur externe (logiciel sous licence d'OLG) Période d'utilisation : plus de cinq ans Dernière mise à niveau majeure : novembre 2018 Technologie : Apttus Salesforce</p>

Secteur d'activité	Principaux systèmes de TI	Description
Loterie	Système de jeu de loterie en ligne	Gère la logique opérationnelle et l'intégrité des transactions de vente des billets, de sélection des gagnants et de paiement des prix. Le système prend en charge environ 10 000 détaillants à l'échelle de la province qui enregistrent les transactions de loterie des clients dans les principaux moteurs de jeu. Développement : à l'interne Période d'utilisation : plus de cinq ans Dernière mise à niveau majeure : novembre 2018 Technologie : Windows / MS SQL Server
	Application mobile de loterie OLG	L'application mobile de loterie OLG est principalement utilisée pour la numérisation des billets, l'information sur les prix et l'affichage des numéros gagnants et des coupons. Développement : fournisseur externe (logiciel sous licence d'OLG) Période d'utilisation : deux ans et plus Dernière mise à niveau majeure : janvier 2019
Jeu en ligne	Site Web sur le jeu PlayOLG.ca	PlayOLG est la plateforme de jeu Internet fournie par International Gaming Technology (IGT) à titre de fournisseur de services tiers. IGT gère le service à la clientèle de première ligne, l'hébergement quotidien et le logiciel iGaming Solution.
Jeu de bienfaisance	Systèmes de jeux de bienfaisance	Les systèmes de TI des centres de jeux de bienfaisance sont exploités et gérés par la Compagnie canadienne des billets de banque à titre de fournisseur de services tiers.

Annexe 3 : Critères d'audit

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

1. Une structure de gouvernance et de responsabilisation est en place pour les fonctions de TI et assure une surveillance suffisante des fournisseurs de services essentiels aux opérations de TI.
2. Une surveillance efficace est en place pour veiller à ce que le processus d'approvisionnement en TI soit géré de manière efficace et rentable, conformément aux lois, règlements, directives et accords commerciaux applicables.
3. Les biens de TI, y compris le matériel technologique, les logiciels et le matériel, sont gérés efficacement et de manière économique pendant le cycle de vie des biens de TI.
4. Les services de TI essentiels sont fournis de façon efficace et font l'objet d'une surveillance pour que les résultats escomptés soient atteints de façon économique.
5. Des systèmes de TI sont en place pour détecter, prévenir et atténuer les anomalies et les menaces aux activités d'OLG en temps opportun, notamment en protégeant les renseignements personnels identificateurs protégés par la loi.
6. Des contrôles de TI sont en place pour que les activités frauduleuses soient surveillées et fassent l'objet d'enquêtes. Des rapports exacts et à jour sont présentés conformément aux exigences législatives et réglementaires.

Annexe 4 : Pannes réelles des systèmes de TI et répercussions sur les activités d'OLG, de janvier 2015 à mai 2019

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Secteur d'activité	Nom du fournisseur et système de TI	Nombre d'incidents	Temps de résolution	Description	Étude	Incidence
Casinos (jeu en établissement)	Avatar Système de gestion des transactions du CANAFE	680	De quelques heures à 23 jours	Application non disponible pour ouvrir une session ou enregistrer des transactions. Messages d'erreur générés lorsque les utilisateurs créent un rapport d'information sur les clients.	Renseignements erronés sur le client, rapports incomplets et transactions de lutte contre le blanchiment d'argent non déclaré en temps opportun.	Rapports inexacts, amendes réglementaires et système non disponible en raison de problèmes et d'incidents non résolus.
	Système de gestion des jeux (SGJ) de Bally	3 000	De quelques heures à 600 jours	Divers problèmes avec le SGJ et les applications d'interface où le système n'inscrit pas les nouveaux clients ou ne cherche pas les clients existants sur Casino Marketplace. Les données de divers casinos ne sont pas rapprochées avec les données centralisées.	Non-disponibilité de l'application et rapprochement incohérent des données.	Expérience client négative et perturbation des activités du casino. Rapprochement incohérent des données sur les transactions et de l'information sur les clients, ce qui donne lieu à la présentation de données inexacts.
Loterie	IGT Casinolink et EZPay	3 000	De quelques heures à 95 jours	Les contrôles du rendement, de la capacité et de l'accessibilité ne sont pas établis et mis en oeuvre de façon adéquate. Ces lacunes entraînent d'importants retards dans le traitement des prix et la validation des billets des clients.	Le rendement, la capacité et l'accessibilité du système ne sont pas uniformes.	Expérience client négative et perturbation des activités du casino.
	NRT Système de traitement de l'argent pour les distributeurs de prix automatisés et les kiosques d'échange de billets	2 900	De quelques heures à 7 jours	Problèmes liés au traitement des prix par les distributeurs automatisés. Blocage des billets de banque dans les kiosques d'échange de billets et erreurs de distribution de l'argent comptant.	Le rendement et l'accessibilité du système ne sont pas uniformes.	Expérience client négative et perturbation des activités du casino.
Loterie	Omnigo (iView) Système de reconnaissance faciale Omnigo (iView) iTrak	1 500	De quelques heures à 200 jours	Les casinos ne reçoivent pas les alertes de reconnaissance faciale.	Incapacité d'empêcher les clients autoexclus d'entrer dans les casinos.	Questions liées à des litiges, perte de revenus et méfiance du public.
	Plastic Mobile Application mobile de loterie	290	De quelques heures à 34 jours	Pannes du vérificateur de billets.	Incapacité de vérifier les numéros gagnants.	Expérience client négative.