

Jeux de bienfaisance

Suivi des vérifications de l'optimisation des ressources, section 3.03 du *Rapport annuel 2005*

Contexte

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (la Commission), qui réglemente les jeux de bienfaisance en Ontario, a pour mandat de veiller à ce que ces jeux soient mis sur pied dans l'intérêt public par des gens intègres, d'une manière responsable sur le plan social et financier.

La Commission estime que le public aurait parié pour quelque 1,4 milliard de dollars dans les jeux de bienfaisance à l'échelle de la province en 2006-2007 (1,6 milliard en 2003), que les prix payés représentent environ 70 % du total parié et qu'il resterait, après paiement des prix et des autres dépenses, des revenus nets d'environ 213 millions de dollars (246 millions en 2003) pour des milliers d'organismes de bienfaisance communautaires.

La Commission réglemente les jeux de bienfaisance en appliquant les lois et les politiques pertinentes, en inscrivant les fournisseurs et leurs employés, en délivrant des licences pour les activités de loterie et en effectuant des inspections. Chaque année, la Commission inscrit quelque 8 000 entreprises et particuliers et délivre environ 2 300 licences de loterie, principalement pour des activités menées à l'échelle de la province ou mettant en jeu de fortes sommes.

Les frais provenant de sources de jeux de bienfaisance s'élevaient à environ 26 millions de dollars en 2006-2007 (30 millions en 2004-2005). La Commission nous a informés qu'en 2006-2007, elle avait dépensé environ 6 millions de dollars pour ses activités de réglementation liées aux jeux de bienfaisance.

La province ayant autorisé les municipalités à délivrer des licences, celles-ci accordent chaque année quelque 56 000 licences pour de petites activités de loterie locales, ce qui représente près de 95 % des licences pour jeux de bienfaisance en Ontario. Dans notre *Rapport annuel 2005*, nous faisons remarquer que la Commission ne se croyait pas autorisée par la loi à superviser la délivrance des licences par les municipalités et qu'elle n'avait pas prévu de procédures à cette fin. Cette interprétation de ses pouvoirs législatifs nous semblait trop étroite. En l'absence de surveillance appropriée et de coordination avec les activités municipales de délivrance des licences, la Commission ne peut pas s'assurer que, par exemple, les organismes de bienfaisance reçoivent les sommes auxquelles ils ont droit.

Dans notre *Rapport annuel 2005*, nous notions également plusieurs lacunes au niveau des activités de réglementation de la Commission :

- La Commission avait généralement établi de bonnes exigences réglementaires pour évaluer

le caractère, les antécédents financiers et la compétence des grands acteurs de l'industrie des jeux de bienfaisance, mais elle ne s'était pas assurée de manière constante que ces exigences étaient respectées ou que les personnes inscrites se conformaient aux modalités d'inscription.

- Il arrivait souvent à la Commission de ne pas suivre les procédures prescrites pour évaluer l'admissibilité d'un organisme à une licence et s'assurer que le produit net des loteries était utilisé aux fins de bienfaisance approuvées.
- La Commission n'avait pas établi de politique officielle, ni d'approche axée sur les risques, pour la conduite des inspections et l'application des lois et règlements régissant les jeux de bienfaisance. Elle n'avait pas non plus informé les municipalités des résultats des inspections et des enquêtes menées sur leur territoire.
- En 1997, le Conseil de gestion du gouvernement a fourni des fonds pour renforcer les contrôles sur la production et la distribution des billets à fenêtrés. Cependant, bon nombre des contrôles clés n'ont jamais été mis en place.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations et, sauf en ce qui concerne la nécessité de surveiller la délivrance des licences par les municipalités, la Commission s'était engagée à prendre des mesures en réponse à nos préoccupations.

État actuel des recommandations

Les renseignements obtenus auprès de la Commission indiquaient que des progrès avaient été réalisés dans la mise en œuvre de la plupart de nos recommandations. Il reste toutefois du chemin à faire en

ce qui concerne la nécessité de surveiller de plus près la délivrance des licences par les municipalités. Notre Bureau de même que le Comité permanent des comptes publics ont souligné qu'il incombait au ministère des Services gouvernementaux et à la Commission d'assurer une telle surveillance, que des mesures avaient été prises en ce sens, mais qu'il fallait accélérer les progrès réalisés dans ce dossier. Quant à nos recommandations concernant la nécessité de renforcer la surveillance des ventes de billets à fenêtrés, elles n'ont été appliquées qu'en partie. L'état actuel des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

SURVEILLANCE DES JEUX DE HASARD MUNICIPAUX

Recommandation

Pour s'acquitter de ses responsabilités prescrites par la loi et assurer la réglementation efficace des jeux de bienfaisance en Ontario, la Commission doit s'employer avec les municipalités à établir une surveillance et un soutien appropriés pour les activités municipales de délivrance des licences, notamment :

- en s'assurant que les rôles respectifs des conseils municipaux et de la Commission sont clairement définis et acceptés afin d'éliminer les lacunes et les doubles emplois dans la réglementation des jeux de bienfaisance en Ontario;
- en obtenant des renseignements pertinents et suffisants auprès des municipalités afin de permettre une évaluation utile de l'efficacité des activités de délivrance des licences à l'échelle de la province;
- en mettant en œuvre des procédures pour partager l'information et promouvoir les pratiques exemplaires;
- en évaluant constamment la formation et les politiques qu'elle fournit aux municipalités et en répondant aux besoins cernés.

État actuel

Le cadre de délivrance des licences et les limites associées aux licences provinciales et municipales sont prescrits par décret. Au moment de notre suivi, nous avons appris que le ministère des Services gouvernementaux (le Ministère) avait fait un examen préliminaire du décret afin de déterminer les rôles respectifs de la Commission et des municipalités dans la délivrance des licences de loterie, qu'il avait organisé une série initiale de consultations avec les intervenants, et qu'il avait sollicité des avis auprès du ministère des Affaires municipales et du Logement, du ministère du Procureur général et de ses propres vérificateurs internes sur les pouvoirs et les rôles de la Commission dans l'élaboration d'un modèle de surveillance approprié. Le Ministère s'attendait à terminer l'examen et à présenter des recommandations au ministre des Services gouvernementaux d'ici l'hiver 2007.

Durant l'été 2007, la Commission, en collaboration avec l'Association des directeurs généraux, secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario (l'Association), a réalisé un sondage axé sur les structures de gouvernance et de responsabilisation des municipalités dans la délivrance des licences de loterie. Les questions portaient notamment sur le traitement des licences de loterie municipales, la surveillance et les contrôles généraux, le niveau de satisfaction des municipalités face au soutien fourni par la Commission, les types de problèmes existants et les lacunes potentielles en matière de responsabilisation ou de gouvernance qui pourraient compromettre l'intégrité du système. La Commission nous a informés qu'une entreprise tierce indépendante était en train d'examiner les résultats du sondage et qu'un rapport final était prévu pour octobre 2007.

La Commission était censée se pencher sur les résultats du sondage et les conclusions du rapport final et envisager les modifications appropriées au décret sur les jeux de bienfaisance, conjointement avec d'autres changements et mises à jour prévus

dans le cadre de son initiative de modernisation des jeux de bienfaisance, lancée en décembre 2005.

Au moment de notre suivi, la Commission examinait également le type de renseignements qu'elle peut et qu'elle devrait obtenir auprès des municipalités, ainsi que le moyen le plus efficace de recueillir cette information sans placer un fardeau indu sur les municipalités. Elle a lancé plusieurs initiatives afin de disposer de renseignements additionnels sur les activités associées aux jeux de bienfaisance dans toute la province. La Commission a notamment travaillé avec l'Association à l'élaboration d'un protocole régissant ses relations avec les municipalités. Nous avons appris au moment de notre suivi que les deux organismes de réglementation comptaient se réunir en juillet 2007 pour :

- préciser leurs rôles et responsabilités respectives;
- établir des communications bilatérales ouvertes, prévoir la déclaration réciproque des activités de délivrance des licences et coordonner les activités d'enquête et d'application des lois;
- explorer les solutions de TI susceptibles de faciliter la délivrance des licences de loterie;
- concevoir des outils afin d'uniformiser la communication et la mise en commun des données.

La Commission prévoyait que le protocole en cours d'élaboration avec les municipalités mettrait également en place un cadre de promotion et de mise en commun des meilleures pratiques.

La Commission prévoyait également introduire un nouveau modèle de revenus de bingo, qui entrerait en vigueur le 1^{er} mai 2007, afin de régir les activités tenues dans des salles de bingo commerciales. Le nouveau modèle ferait de la délivrance des licences et de l'administration des bingos un effort conjoint des municipalités et de la province. La Commission doit donc avoir un accès direct aux renseignements sur les licences et les finances de tous les jeux exploités sous licence dans des salles

de bingo de l'Ontario qui mettent en commun leurs revenus, ce qui représente environ 95 % de l'industrie du bingo dans la province et 50 % des ventes de billets à fenêtres. Nous avons été informés que la Commission avait organisé six séances d'information et de formation sur le nouveau modèle de revenus de bingo à l'intention des municipalités, des propriétaires de salles de bingo, des exploitants et des organismes de bienfaisance de toute la province.

La Commission a également examiné une solution de TI pouvant faciliter la mise en commun des renseignements. Elle a demandé au Conseil du Trésor de financer le développement d'un système centralisé de suivi des billets à fenêtres sur lequel reposerait une stratégie de TI à l'échelle de l'entreprise. Cette stratégie aurait inclus un volet permettant le transfert électronique des données entre la Commission et les municipalités afin de faciliter la mise en commun des renseignements. Le 27 mars 2007, la Commission a appris que sa demande de financement avait été rejetée et elle a déterminé que cette option n'était plus viable.

La Commission nous a informés qu'elle avait mis en œuvre un programme de formation plus structuré pour aider les municipalités à s'acquitter de leurs responsabilités liées à la délivrance des licences de loterie. Elle a uniformisé la formation à l'échelle de la province et produit un CD accompagné de modèles de formulaire. Elle prévoyait contacter chaque municipalité une fois l'an pour lui offrir une formation sur la délivrance des licences de loterie. Entre 2005 et le moment de notre suivi, la Commission a offert plus de 40 séances de formation à plus de 500 représentants des municipalités. Elle a également préparé une ébauche de sondage sur la satisfaction des participants afin d'aider à évaluer l'efficacité du programme de formation et de cerner les lacunes dans le soutien offert.

ACTIVITÉS DE RÉGLEMENTATION EXERCÉES PAR LA COMMISSION

Inscriptions

Contrôles visant le processus d'inscription

Recommandation

Pour s'assurer que seuls les fournisseurs de biens et de services pour jeux de bienfaisance et les préposés au jeu qui satisfont à des normes élevées d'honnêteté et d'intégrité sont inscrits, la Commission doit :

- *appliquer l'exigence faite aux personnes inscrites de soumettre des états financiers annuels examinés par un expert-comptable autorisé;*
- *mettre en œuvre les procédures établies pour vérifier périodiquement que les personnes inscrites se sont conformées aux modalités de l'inscription;*
- *vérifier que l'information fournie par les auteurs des demandes d'inscription est légitime et exacte.*

La Commission doit établir des politiques et procédures pour s'assurer que les situations de conflit d'intérêts sont réglées de façon satisfaisante. Elle doit également examiner les avantages de vérifier, s'il y a lieu, que la situation fiscale provinciale des auteurs des demandes d'inscription est en règle.

État actuel

La Commission nous a informés au moment de notre suivi qu'elle était en train d'examiner le cadre de réglementation global pour les jeux de bienfaisance, y compris les modalités d'inscription des fournisseurs et des préposés au jeu, les normes applicables aux fournisseurs et les modalités des licences. La Commission situait cet examen dans le contexte d'un environnement fiscal où les jeux de bienfaisance connaissent une baisse de popularité. En septembre 2006, la Commission a instauré un examen interne élargi de ses processus et procédures de contrôle préalable du triple point de vue de l'efficacité, de l'efficacités et de la gestion du risque.

La Commission nous a dit qu'elle avait examiné les exigences relatives à la communication de

l'information financière et aux types de rapports financiers que les personnes inscrites doivent soumettre. Elle a déterminé les plus grands risques pour l'intégrité, l'honnêteté et l'intérêt public, ainsi que les modifications à apporter aux modalités d'inscription pour atténuer ces risques. Elle a élaboré un plan de mise en œuvre et prévoyait apporter toutes les modifications requises avant le 1^{er} mai 2007. Avril 2007 a vu la mise en place d'une nouvelle politique interne concernant les examens bisannuels de la responsabilité financière des personnes inscrites. La nouvelle politique exige des entreprises dont les ventes annuelles brutes dépassent 500 000 \$ qu'elles fournissent des états financiers vérifiés. La Commission peut aussi demander à des entreprises dont le chiffre de ventes est moins élevé de produire des états financiers vérifiés lorsque des préoccupations sont soulevées au sujet de leurs finances.

En ce qui concerne notre recommandation selon laquelle la Commission doit vérifier périodiquement si les personnes inscrites aux fins des jeux de bienfaisance respectent les modalités d'inscription, la Commission nous a informés qu'elle examinait ses procédures et politiques de vérification de la conformité aux modalités d'inscription dans un contexte élargi. Son examen interne des procédures de contrôle préalable applicables à chacun des secteurs qu'elle réglemente devrait documenter toutes les mesures de vérification de la conformité déjà en place. Ce processus d'examen servira à déterminer les mesures qui n'imposent pas un fardeau indu aux personnes inscrites. La mise à jour des procédures était censée prendre fin en décembre 2007.

La Commission nous a informés qu'elle reconnaissait l'importance de bien vérifier la légitimité et l'exactitude des renseignements fournis par les candidats à l'inscription comme préposés au jeu, dont les gestionnaires des salles de bingo et les crieurs de numéros de bingo, qu'elle avait déterminé que le risque était minime, et qu'elle n'avait pas donné suite à notre recommandation de vérifier

les photos et les références dans le cadre du processus d'inscription, sauf dans le cas des demandes problématiques.

Le manuel des politiques et procédures en matière d'inscription et de délivrance des licences de la Commission contient des procédures, datées de décembre 2006, qui expliquent au personnel comment repérer et évaluer les conflits d'intérêts possibles entre les fournisseurs de jeux et les titulaires de licences.

Nous avons constaté qu'il arrivait souvent aux ministères provinciaux de vérifier la situation fiscale de leurs principaux fournisseurs avant d'effectuer des paiements, mais la Commission était d'avis que la *Loi sur la réglementation des jeux* ne lui conférait pas les pouvoirs nécessaires pour vérifier la situation fiscale provinciale des fournisseurs de jeux dans le cadre du processus d'inscription.

Vérification de l'inscription

Recommandation

La Commission doit clairement indiquer aux municipalités qu'elles sont tenues de vérifier si les organismes de bienfaisance demandant une licence font appel à des fournisseurs dûment inscrits. Elle doit également fournir aux municipalités des renseignements à jour – peut-être en leur donnant accès à sa base de données d'inscription – pour que celles-ci puissent vérifier l'inscription des fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu.

État actuel

La Commission a indiqué qu'elle profitait des séances de formation à l'intention des municipalités pour rappeler à ces dernières qu'elles doivent vérifier si les organismes de bienfaisance font appel à des fournisseurs dûment inscrits. Elle a ajouté que les municipalités ne pouvaient pas accéder à sa base de données d'inscription, ce qui leur permettrait de savoir instantanément si un fournisseur est inscrit, parce que le financement de sa stratégie proposée de TI à l'échelle de l'entreprise n'avait pas été

approuvé. Pour le moment, la Commission continue de répondre aux demandes de renseignements des municipalités, dont celles concernant les inscriptions, par téléphone ou par courriel.

Activités de délivrance des licences

Pratiques de délivrance des licences

Recommandation

Pour s'assurer que seuls les organismes de bienfaisance légitimes reçoivent des licences, la Commission doit évaluer leur admissibilité de façon plus critique. Pour s'assurer que le produit des activités de loterie est utilisé à des fins de bienfaisance approuvées, elle doit :

- *obtenir et évaluer de façon appropriée les rapports requis sur les activités de loterie;*
- *renouveler la licence seulement si l'organisme a satisfait aux exigences en matière de rapports pour toutes les activités de loterie antérieures.*

État actuel

La Commission nous a informés qu'elle avait actualisé ses politiques et procédures internes afin d'exiger du personnel de délivrance des licences qu'il obtienne les documents de base avant de procéder à l'examen de l'admissibilité. Elle a également documenté ses procédures pour s'assurer que les rapports requis sont reçus et évalués de façon appropriée. Lorsque des éclaircissements sont requis, un signal d'alarme est généré dans le système et une lettre est envoyée au titulaire de la licence. La Commission a précisé qu'elle avait organisé des séances de formation à l'intention du personnel afin de renforcer les politiques et procédures récemment documentées et d'uniformiser la prise des décisions. Elle a ajouté que son nouveau système de délivrance des licences de loterie, dont la mise en œuvre est prévue pour janvier 2008, renforcerait les contrôles.

Associations de commanditaires de bingo

Recommandation

Pour s'assurer que le produit des activités de bingo sous licence provinciale est utilisé aux fins de bienfaisance approuvées, la Commission doit s'employer avec les municipalités à établir des procédures pour vérifier l'utilisation, par les organismes de bienfaisance, du produit distribué par les associations de commanditaires de bingo.

État actuel

La Commission a indiqué qu'elle avait offert des séances de formation aux municipalités durant l'automne 2005 afin de leur rappeler leur responsabilité de vérifier l'utilisation du produit distribué par les associations de commanditaires de bingo et qu'elle continuait de souligner cette responsabilité dans le cadre de la nouvelle formation normalisée. Elle prévoit également préciser les responsabilités des municipalités à cet égard lors de la révision, prévue pour l'automne 2007, du manuel des politiques relatives aux licences de loterie.

Selon le nouveau modèle de revenus de bingo introduit en mai 2007, tous les jeux seront couverts par la même licence et l'on ne fera plus de distinction entre les jeux municipaux et les jeux provinciaux aux fins de la déclaration et de la vérification des revenus. Dans le cadre de leurs responsabilités liées à l'administration du nouveau modèle de revenus de bingo, les municipalités doivent examiner l'utilisation de toutes les recettes. Toutes les associations d'organismes de bienfaisance en salle (anciennement appelées associations de commanditaires de bingo) doivent présenter à la municipalité et à la Commission un rapport mensuel sur les revenus générés et leur répartition entre les organismes de bienfaisance membres. Chacun des organismes membres doit aussi présenter à la municipalité un rapport mensuel indiquant le montant des fonds reçus de l'association, les dépenses payées, l'utilisation du produit net et les fonds qui restent dans le compte de fiducie de l'organisme de bienfaisance, s'il y a

lieu. Cela permet à la municipalité d'assurer une surveillance continue de l'utilisation des recettes. Chaque organisme de bienfaisance devra également présenter un rapport annuel démontrant sa conformité aux modalités de la licence ainsi qu'un rapport financier résumant les revenus de loterie reçus et l'utilisation qui en a été faite.

Contrôles visant les billets à fenêtres

Recommandation

Pour garantir la mise en place de contrôles adéquats sur la production, la distribution et la vente des billets à fenêtres, la Commission doit :

- *déterminer et mettre en œuvre les contrôles clés autorisés par le Conseil de gestion du gouvernement qui fourniraient des assurances adéquates que les fabricants et les agents de billets se conforment aux exigences législatives et aux modalités d'inscription de la Commission;*
- *réexaminer la nécessité d'un fournisseur indépendant pour la distribution et l'entreposage central des billets à fenêtres;*
- *établir des procédures pour vérifier périodiquement l'exactitude des rapports de ventes de billets à fenêtres.*

État actuel

Dans notre *Rapport annuel 2005*, nous avons noté que la Commission avait omis de mettre en œuvre plusieurs contrôles clés visant les billets à fenêtres que le Conseil de gestion du gouvernement avait autorisés en 1997 :

- Aucun système central de passation de commandes, d'entreposage et de distribution n'avait été établi. Les agents et certains organismes de bienfaisance achetaient les billets directement aux fabricants.
- Aucune équipe d'employés permanents n'avait été établie pour négocier et gérer les contrats passés avec les fournisseurs du secteur privé, surveiller leur rendement et vérifier les fonctions prises en charge.

- La Commission n'avait ni établi des procédures pour surveiller la production et la vente des billets à fenêtres, ni obtenu des rapports de conformité, ni inspecté régulièrement les procédures de contrôle interne chez les deux fabricants d'imprimés de l'époque et la cinquantaine d'agents qui revendaient alors des billets aux vendeurs locaux au nom des organismes de bienfaisance autorisés.

La Commission nous a dit au moment de notre suivi qu'un système central de surveillance des ventes de billets à fenêtres, qui représentent près de 300 millions de dollars, ne se justifiait que dans le cadre d'un système de gestion de l'information intégré à l'échelle de l'entreprise. Comme il est mentionné plus haut, les fonds supplémentaires que la Commission a demandés afin de pouvoir mettre en œuvre un nouveau système n'ont pas été approuvés.

Au moment de notre suivi, la Commission n'avait pas encore commencé à inspecter ou à vérifier les fabricants de billets à fenêtres et les agents de billets, sauf si une inspection s'avérait nécessaire par suite d'une plainte ou d'un incident ou pour un autre motif. En 2007, pour que leur inscription reste valable, les trois fabricants de billets à fenêtres ont présenté des rapports de conformité préparés par des vérificateurs indépendants montrant qu'ils avaient atteint les objectifs fixés par la Commission en mettant en œuvre des contrôles internes. Cependant, la Commission n'avait pas encore de garantie indépendante des ventes déclarées par les fabricants. Nous croyons encore qu'une solution économique consisterait à demander aux vérificateurs des fabricants de confirmer l'exactitude des ventes de billets à fenêtres déclarées.

Par ailleurs, le risque que les vendeurs de billets à fenêtres et les agents ne déclarent pas tous les billets vendus et conservent le produit total des ventes au lieu d'en remettre une partie à l'organisme de bienfaisance qui détient la licence de loterie n'a pas encore été géré de façon adéquate.

Nous avons été informés que la Commission envisagerait des mesures additionnelles afin de mieux contrôler les ventes de billets à fenêtres dans le cadre de son nouveau mandat de réglementation des détaillants qui vendent des produits de loterie de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario. La Commission et le Ministère nous ont également avisés que les modalités de réglementation de l'industrie des billets à fenêtres visaient à atténuer les risques pour l'intégrité des ventes de billets à fenêtres, et la Commission était d'avis qu'il n'y avait aucune preuve de fraude généralisée dans ce secteur.

Frais d'administration provinciaux

Recommandation

Pour obtenir une assurance adéquate que les fabricants de billets à fenêtres remettent le montant exact des frais d'administration provinciaux, la Commission doit leur demander de fournir une assurance de vérification indépendante sur les ventes déclarées et les frais à payer. Si cette option plus économique n'est pas jugée possible, le personnel de la Commission devrait effectuer des vérifications indépendantes à intervalles périodiques.

État actuel

La Commission nous a informés qu'elle exigeait désormais des trois fabricants de billets à fenêtres qu'ils mettent en œuvre des contrôles internes indépendamment vérifiés et approuvés par la Commission. Elle exige également des fabricants de billets à fenêtres inscrits qu'ils présentent des rapports de vérification financière. Le fait de demander aux fabricants de faire certifier leurs contrôles internes est une initiative valable. Cependant, pour s'assurer qu'elle reçoit tous les frais auxquels elle a droit, la Commission doit encore obtenir une assurance que les ventes déclarées par chaque fabricant sont exactes, par exemple en comparant ces montants aux états financiers vérifiés du fabricant.

Inspection des jeux de bienfaisance et application des lois connexes

Recommandation

Pour mieux assurer l'intégrité des jeux de bienfaisance, la Commission doit élaborer et mettre en œuvre une stratégie et des politiques d'inspection formelles axées sur les risques en vue de cibler les fournisseurs de biens ou de services relatifs au jeu présentant un risque élevé.

La Commission doit également déterminer dans quelle mesure une plus grande sensibilisation et des mesures additionnelles d'application des lois sont requises pour atteindre un niveau élevé de conformité volontaire aux exigences législatives et aux modalités d'inscription.

En outre, pour améliorer les activités d'inspection et d'application des lois aux niveaux provincial et municipal, la Commission doit travailler de concert avec les municipalités pour partager l'information sur les résultats des inspections et des enquêtes.

État actuel

La Commission nous a informés au moment de notre suivi qu'elle avait posé les bases d'une stratégie d'application axée sur les risques à l'échelle de l'entreprise dans le cadre d'une stratégie élargie de conformité qui englobe les activités de prévention, de communication, de collaboration, d'application de la loi, de développement technologique et de consultation. Selon la Commission, la stratégie met l'accent sur les règlements qui s'appliquent aux organismes de bienfaisance titulaires d'une licence et aux fournisseurs de jeux inscrits, et elle vise à aider les municipalités à régler les problèmes de conformité liés aux licences délivrées pour jeux de bienfaisance.

La première phase de la stratégie, qui établit un profil de risque pour les personnes inscrites en soumettant celles-ci à des inspections, a commencé en avril 2006, mais la Commission prévoyait qu'il faudrait deux ans d'inspections pour recueillir les données de référence. Les nouvelles politiques

et procédures d'inspection applicables aux salles de bingo et aux vendeurs de billets à fenêtres ont été établies en mai 2007, et il y a eu environ 950 inspections de vendeurs de billets à fenêtres et 94 inspections de salles de bingo en 2006-2007 – soit substantiellement plus que lors de notre dernière vérification.

Au moment de notre suivi, la Commission était en train de créer une fonction Affaires publiques, qui aurait pour mandat d'améliorer les communications avec les titulaires de licences et les personnes inscrites ainsi que les séances de formation à leur intention, afin de promouvoir la conformité volontaire.

Nous avons également appris que la Commission songeait à améliorer la stratégie d'application en imposant des amendes en cas d'infraction mineure. À cet égard, en juin 2007, la Commission s'est vue conférer le pouvoir d'imposer des sanctions, sous réserve de l'approbation du ministre des Services gouvernementaux, en cas d'infraction aux lois administrées par la Commission.

La Commission nous a dit que, conformément aux nouvelles politiques, les bureaux municipaux de délivrance des permis doivent être informés des résultats des inspections qui révèlent des problèmes et des enquêtes faisant suite à des plaintes de la municipalité. Elle s'attendait à ce qu'une fois approuvé, son protocole proposé sur les rôles et responsabilités respectifs de la Commission et des municipalités aide à établir des communications bilatérales ouvertes, à promouvoir la déclaration réciproque des activités d'enquête et d'application des lois et à coordonner celles-ci.

Projet en technologie de l'information

Recommandation

Pour assurer l'optimisation des ressources et se conformer aux directives du Conseil de gestion du gouvernement régissant les projets en technologie de

l'information et le recours à des experts-conseils, la Commission doit :

- *présenter une analyse de rentabilisation détaillée aux décideurs avant de procéder à l'élaboration des projets en technologie de l'information;*
- *engager les vérificateurs internes du Ministère dans la surveillance des projets pour assurer l'établissement et le respect de contrôles clés sur la gestion du projet, la conception du système et le recours à des experts-conseils;*
- *exiger que la documentation sur le projet soit à jour et que les rapports à la haute direction de la Commission contiennent des renseignements pertinents et exacts sur l'état d'avancement du projet;*
- *s'assurer qu'un contrat écrit valide avec les experts-conseils est en place avant d'autoriser le travail, que tout dépassement des montants budgétés est justifié et approuvé, que les factures sont examinées et que les fournisseurs ne sont payés qu'après avoir fourni les services.*

État actuel

La Commission nous a informés qu'elle avait actualisé ses politiques et procédures pour s'assurer que tous les projets de TI actuels et futurs sont conformes à la directive sur l'information et la technologie de l'information du Conseil de gestion, mise à jour en août 2006. Une exigence clé de la directive est que les projets doivent suivre la méthodologie de gestion intégrée recommandée par le Centre d'excellence en gestion des projets du ministère des Services gouvernementaux afin de normaliser la gestion des projets par les ministères et organismes.

La Commission nous a dit qu'en janvier 2006, elle avait invité les vérificateurs internes du Ministère à participer au développement de son système de délivrance des licences de loterie, et que ceux-ci participeraient à tous les futurs projets de ce genre.

Une charte de projet actualisée et un plan d'activités ont été préparés pour le système de délivrance des licences de loterie. Au moment de notre suivi,

le projet était achevé à plus de 50 %, et le délai avait été reporté à janvier 2008, soit 16 mois plus tard que la date d'achèvement révisée mentionnée dans notre *Rapport annuel 2005*. La Commission a attribué ce retard à l'élargissement de la portée du projet aux systèmes requis pour administrer le nouveau modèle de revenus de bingo.

Les rapports internes sur l'état d'avancement du projet indiquaient peu de changements dans les coûts. Cependant, la Commission n'avait ni suivi ni déclaré le coût des ressources humaines internes affectées au projet, comme elle était tenue de le faire, car le projet faisait surtout appel au personnel interne. Nous avons été informés que la Commission prévoyait surveiller les ressources humaines internes affectées aux futurs projets de TI.

La Commission a ajouté au moment de notre suivi qu'elle veillait à ce que les exigences de la directive soient pleinement respectées en cas de recours à des experts-conseils.

Mesure et déclaration de l'efficacité du programme

Recommandation

Pour pouvoir rendre compte aux législateurs et au public de sa capacité à réglementer les jeux de bienfaisance, la Commission doit mettre au point des indicateurs plus détaillés pour mesurer son rendement et le rendre public. La Commission doit aussi consulter les municipalités pour obtenir régulièrement des rensei-

gnements utiles qui lui permettraient de tenir compte de la contribution des municipalités à la réglementation des activités de jeu à des fins de bienfaisance dans ses plans axés sur les résultats et ses rapports annuels.

État actuel

La Commission nous a informés qu'elle avait examiné ses mesures de rendement et intégré des mesures plus significatives à son plan d'activités 2006-2007 et son Rapport annuel 2006-2007. Les mesures de rendement touchant directement ou indirectement les jeux de bienfaisance qui étaient décrites dans son récent plan d'activités incluaient le niveau de satisfaction de la clientèle, la proportion de plaintes faisant l'objet d'une enquête, et le pourcentage de licences délivrées dans les 30 jours suivant la réception de la demande. Nous n'avons pas pu examiner le Rapport annuel 2006-2007 de la Commission, car une ébauche de rapport n'était pas encore disponible à la fin de nos travaux.

La Commission a ajouté qu'elle continuerait, en consultation avec l'Association des directeurs généraux, secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario, d'inclure les renseignements disponibles sur les activités municipales de délivrance des licences dans son plan d'activités et rapport annuel. On s'attend également à ce que le modèle de revenus de bingo introduit cette année facilite la collecte et la mise en commun des renseignements disponibles sur les activités de bingo en Ontario.