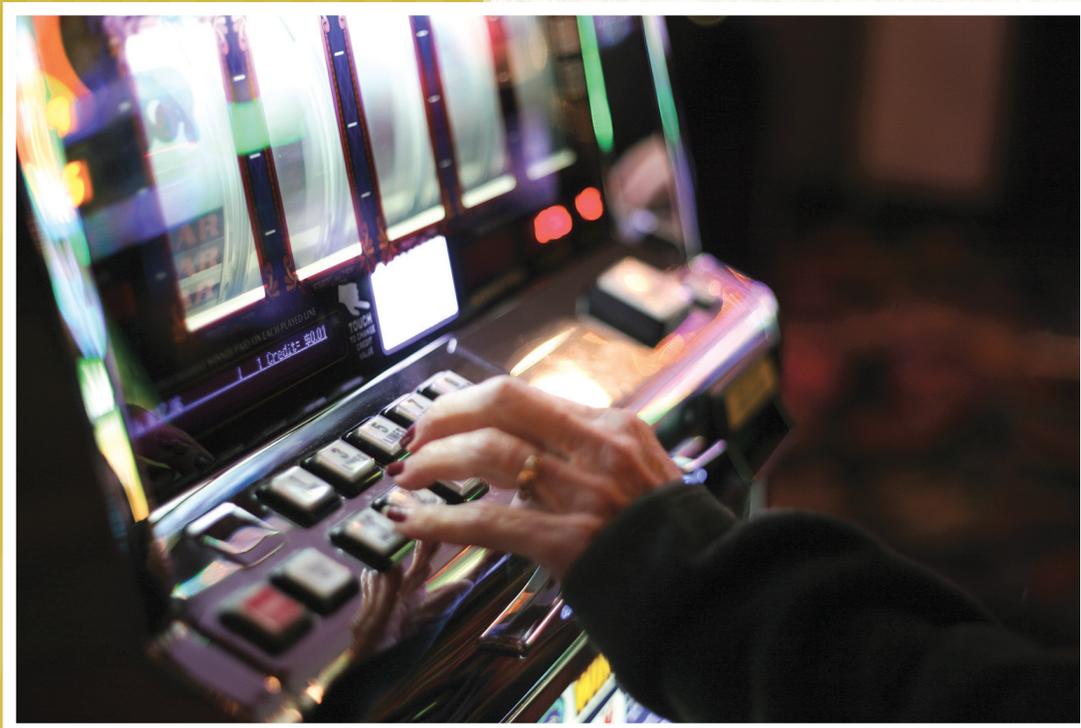




Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Audit de l'optimisation  
des ressources

Commission des  
alcools et des jeux de  
l'Ontario



*Décembre 2020*



# Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

## 1.0 Résumé

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) réglemente les secteurs de l'alcool, des jeux, des courses de chevaux et des détaillants privés de cannabis en Ontario et surveille environ 78 500 titulaires de licence dans ces quatre secteurs. La CAJO est tenue de réglementer les entités titulaires d'une licence en regard des principes d'honnêteté et d'intégrité, et de l'intérêt public.

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

Nous avons constaté que la CAJO n'utilise pas efficacement ses outils d'assurance de la conformité pour exercer une surveillance adéquate des quatre secteurs qu'elle réglemente. Ses activités de surveillance de la conformité ne sont pas axées sur les établissements et les titulaires de licence à risque plus élevé. Les agents de conformité, qui sont largement en mesure de sélectionner les établissements à inspecter, n'utilisent pas une approche cohérente pour ce faire et ne documentent pas les motifs justifiant leurs choix. En outre, leurs processus ne fournissent pas

l'assurance que les appareils de jeux électroniques présentant des problèmes potentiels sont inspectés. Nous avons également constaté que la CAJO n'a pas de politique d'affectation par rotation des agents de conformité qui effectuent des inspections ou des juges qui arbitrent les courses de chevaux.

Au moment de notre audit, la CAJO avait déterminé que le blanchiment d'argent constituait un risque majeur dans les casinos et reconnu que ses processus d'application de la réglementation présentaient des lacunes, mais elle n'avait pas élaboré de plans pour les combler. De plus, les agents de la police provinciale de l'Ontario (PPO) affectés à la CAJO pour enquêter sur le blanchiment d'argent potentiel excluent peu de clients des casinos ontariens.

Pendant la période initiale de la fermeture liée à la COVID-19 du 23 mars 2020 au 17 juin 2020, le personnel de la CAJO a mené la plupart des activités de conformité à distance. Durant cette période, les agents de conformité ont réalisé 3 214 activités de conformité, principalement dans les secteurs de l'alcool et du cannabis. Parmi celles-ci, environ 80 % n'étaient pas des inspections sur place, mais plutôt des consultations, de l'éducation et des inspections préalables à l'ouverture.

La CAJO manque également de transparence et de responsabilisation à l'endroit du public. Bien qu'elle dépense environ 86 millions de dollars par année et emploie 614 personnes, elle n'est pas tenue de produire des états financiers audités. Tous les autres organismes de réglementation de l'Ontario

dirigés par des conseils d'administration produisent des états financiers audités conformément à la Directive concernant les organismes et les nominations. En outre, les mesures de rendement rendues publiques par la CAJO sont principalement axées sur les délais d'exécution et la satisfaction des clients, et peu d'elles portent sur son efficacité en tant qu'organisme de réglementation. Par exemple, il n'existe aucune mesure concernant l'intégrité du secteur des jeux et l'efficacité de la CAJO à réglementer dans l'intérêt public et à protéger les mineurs et les autres personnes vulnérables.

Nos constatations les plus importantes sont les suivantes :

### Conformité et inspections

- **Les activités d'inspection de la CAJO sont laxistes en ce qui a trait à la documentation des motifs à l'origine de la sélection des établissements et des domaines de risque à inspecter.** Sur la base de l'échantillon de rapports d'inspection que nous avons examinés et de notre examen du service en ligne iCAJO, les agents de conformité ne documentent pas les motifs à l'origine du choix d'un établissement pour une inspection non annoncée dans les secteurs de l'alcool, du cannabis, des jeux et des courses de chevaux. En outre, les rapports de conformité ne précisent pas dans quels domaines de risque des inspections ont été effectuées. À défaut de connaître les motifs à l'origine du choix d'un établissement ou du domaine que l'agent de conformité a examiné, il est difficile pour un gestionnaire d'évaluer le jugement de l'agent de conformité lorsqu'il a choisi l'établissement à inspecter ou de s'assurer que l'inspection couvrait des zones à risque plus élevé.
- **Les agents de conformité ne suivent pas les consignes contenues dans le modèle d'inspection basé sur les risques de la CAJO.** À la fin de 2018, l'unité de l'analytique

et de l'innovation réglementaire de la CAJO a constaté que le risque de non-conformité dans le secteur de l'alcool était plus élevé dans 15 régions de la province, ainsi que les samedis et les dimanches. Cependant, lorsque nous avons analysé les inspections effectuées depuis, nous avons constaté une augmentation de 30 % des inspections les jours de semaine, une augmentation de seulement 15 % des inspections les samedis, et une diminution de 11 % des inspections les dimanches. Les inspections ont augmenté dans seulement 10 des 15 régions à risque élevé, bien qu'elles aient été augmentées dans d'autres régions jugées à risque plus faible.

- **Les agents de conformité inspectent les mêmes titulaires de licence pendant des périodes prolongées sans qu'il y ait d'affectations par rotation.** Nous avons noté que les établissements titulaires d'un permis d'alcool et les détaillants de cannabis sont fréquemment inspectés par le même inspecteur de la CAJO. Par exemple, sur les 18 détaillants de cannabis qui ont été inspectés au moins à 5 reprises en 2019-2020, 13 l'ont été par le même agent au moins à 5 reprises. Dans le secteur de l'alcool, la CAJO n'a pas maintenu les affectations de travail régionales du personnel, mais les agents de conformité avec qui nous sommes entretenus nous ont expliqué qu'ils travaillent dans la même région d'inspection (sur un total de 70 régions) de la province depuis plus de 10 ans. La CAJO n'a pas de politique d'affectation par rotation du personnel. De même, dans le secteur des courses de chevaux, la CAJO n'a pas de politique prévoyant l'affectation des juges aux hippodromes par rotation. Nous avons constaté que de 2017 à 2019, 8 officiels, qui ont arbitré au moins 10 courses au cours de cette période, ont passé plus de 50 % des dates de courses à arbitrer aux mêmes hippodromes. Le risque lié au fait de ne pas

affecter des agents de conformité et des juges des courses de chevaux par rotation tient du fait que leur indépendance et leur jugement peuvent être compromis par des relations à long terme avec des titulaires de licence.

- **Les agents de conformité n'ont pas fait le suivi de toutes les plaintes.** La CAJO a reçu environ 4 800 plaintes au cours des deux derniers exercices. Les plaintes sont une ressource extrêmement précieuse pour un organisme de réglementation, car elles permettent d'améliorer la conformité. Dans le secteur des courses de chevaux, les plaintes les plus fréquentes concernent la tricherie, les décisions de course, la sécurité des participants et le bien-être des animaux. D'après notre échantillon de plaintes dans le secteur des courses de chevaux, la CAJO n'a pu fournir aucune preuve qu'elle avait fait le suivi de 63 % de ces plaintes. Dans le secteur de l'alcool, les plaintes les plus fréquentes concernaient l'intoxication/le service d'un nombre excessif de consommations, le service d'alcool à des mineurs, l'exploitation en dehors des heures prescrites et l'absence d'une formation appropriée aux serveurs responsables de la vente et du service d'alcool. Dans 35 % des plaintes dans le secteur de l'alcool où les coordonnées étaient disponibles, la CAJO n'a pas répondu au plaignant.
- **La surveillance exercée par la CAJO des appareils de jeux électroniques utilisés dans les casinos doit être améliorée.** Tous les logiciels et le matériel du système de jeu sont mis à l'essai et approuvés par la CAJO avant la mise en service des appareils de jeux électroniques (comme les machines à sous). Une fois approuvés, la CAJO s'appuie sur le système de gestion des jeux de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) pour surveiller les appareils de jeu; la CAJO reçoit chaque mois des données du système de gestion d'OLG pour vérifier que seuls les logiciels approuvés par la CAJO

continuent d'être installés dans ces appareils. En février 2020, les exploitants de casinos ont signalé à la CAJO que 686 appareils de jeu dans les espaces réservés aux jeux des casinos n'étaient pas connectés au système de gestion des jeux d'OLG, ce qui signifie que ces appareils pourraient être vulnérables à la manipulation des logiciels affectant les paiements aux parieurs. La pratique de la CAJO est de ne faire le suivi auprès des exploitants de casino que lorsque 15 % ou plus des appareils de jeu d'un casino ne sont pas connectés au système. Nous avons remarqué que la CAJO n'a effectué aucune inspection pour vérifier les raisons de la mise hors ligne des appareils. En outre, de 2015-2016 à 2017-2018, les appareils de jeu présentant des problèmes d'intégrité ou de sécurité (les paiements ou les gros lots affichés étaient erronés) ont plus que triplé, et le nombre d'appareils nécessitant des réparations a plus que quadruplé. Au cours de la même période, le nombre d'inspections de la CAJO a diminué de 40 %. En outre, en janvier 2018, la CAJO a adopté un modèle normalisé de conformité du jeu électronique qui permet aux exploitants de jeux de réparer ou d'apporter des modifications aux appareils et d'ajouter des appareils à l'espace réservé au jeu sans qu'il soit nécessaire que la CAJO effectue une inspection.

- **La CAJO ne surveille pas le fonctionnement des appareils de jeux électroniques pour s'assurer que les appareils ont payé les parieurs selon un rapport de 85 %.** Les normes de jeu de la CAJO fixent le rapport minimum théorique des paiements aux parieurs (rapport) à 85 % pour un appareil de jeu électronique en fonction d'une période ou d'un nombre de parties donné. Cependant, la CAJO ne surveille pas ces appareils sur une base régulière pour vérifier qu'elles paient réellement selon le rapport minimum

théorique. Au lieu de surveiller le respect de cette norme, elle s'appuie sur OLG pour surveiller les sommes versées et relever quels appareils versent des sommes supérieures ou inférieures au rapport théorique minimum. Ces renseignements ne sont toutefois pas communiqués à la CAJO. Cependant, les exploitants de casinos privés engagés à forfait par OLG doivent aviser la CAJO en cas de problèmes d'intégrité liés aux appareils de jeu. De même, la CAJO s'appuie sur l'exploitant du secteur privé de PlayOLG pour surveiller les paiements sur le site Web de jeu en ligne. Il serait prudent que la CAJO, en tant qu'organisme de réglementation, surveille les paiements des appareils de jeu électroniques et des jeux en ligne.

### Blanchiment d'argent dans les casinos

- **Alors que les opérations douteuses signalées dans les casinos ontariens se multiplient, les mesures d'application prises par les agents de la PPO travaillant pour la CAJO ont été limitées.** De 2017 à 2019, les casinos ont signalé plus de 9 700 opérations douteuses au total, impliquant près de 4 800 personnes. Les opérations douteuses sont des transactions que les employés du casino soupçonnent d'être liées au blanchiment d'argent ou au financement du terrorisme, par exemple lorsque les professions des clients ne justifient pas les montants misés. Sur cette même période, le nombre de déclarations d'opérations douteuses a augmenté de 19 %, à 3 722, et la valeur des opérations douteuses a doublé pour atteindre 340 millions de dollars. Malgré le déploiement de 67 agents de la PPO dans les casinos pour surveiller l'intégrité des jeux et enquêter sur d'éventuelles activités de blanchiment d'argent, peu d'accusations ont été portées, de faibles sommes d'argent ont été saisies et peu de personnes ont été
- bannies des casinos. Plus précisément, de 2017 à 2019, la PPO a déposé 23 accusations, dont trois étaient liées au blanchiment d'argent, et elle a procédé à des saisies d'argent à quatre reprises. De plus, en 2019, seulement 2 % (ou 33) des 1 698 opérations douteuses signalées ont abouti à un ordre de la PPO de bannir un client de tous les casinos de l'Ontario pour une période de cinq ans.

● **Des clients du casino qui misaient des sommes importantes sans pouvoir justifier la provenance des fonds ont été autorisés à continuer de jouer.** La PPO dispose de nombreux outils d'enquête. Elle peut obtenir des déclarations de témoins, effectuer des vérifications de casier judiciaire, examiner les images des caméras de surveillance, procéder à des vérifications de crédit, procéder à des vérifications informelles auprès de l'Agence du revenu du Canada, demander des renseignements au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) et interroger la personne sur la provenance des fonds. Toutefois, d'après notre examen d'un échantillon d'enquêtes menées auprès personnes qui avaient amené d'importantes sommes d'argent dans des casinos de l'Ontario et qui soit n'ont pas déclaré de profession, soit ont déclaré une profession qui ne justifie pas les sommes mises ou autrement transigées, la PPO s'est principalement appuyée sur une vérification du casier judiciaire de ces personnes et a rarement effectué des vérifications ou des entrevues additionnelles avec elles. Une seule personne de notre échantillon a été invitée à rencontrer la PPO pour un entretien visant à déterminer la provenance des fonds. Les opérations douteuses effectuées par cette personne totalisaient 1,3 million de dollars sur trois ans alors qu'elle avait déclaré être cuisinier de restaurant; elle a expliqué à la PPO qu'elle avait emprunté les fonds à sa famille. Par

ailleurs, 20 % des autres personnes de notre échantillon avaient un casier judiciaire, mais aucune d'elles n'a été convoquée pour un entretien visant à déterminer la provenance des fonds. Dans tous ces exemples, la PPO n'a pas recueilli de preuves supplémentaires pour déterminer la provenance des fonds misés ou autrement transigés, et ces personnes ont été autorisées à continuer à jouer.

- **Les opérations douteuses ne pèsent pas suffisamment dans la balance pour déterminer le niveau de risque de blanchiment d'argent dans les casinos.** En 2019, la CAJO avait évalué dix casinos de l'Ontario considérés comme présentant un risque élevé de blanchiment d'argent, car en 2018, le groupe responsable des audits et des enquêtes financières de la CAJO avait relevé des lacunes dans les politiques de lutte contre le blanchiment d'argent de ces casinos. Toutefois, l'évaluation des risques n'a pas pris en compte le volume des opérations douteuses. Seuls cinq de ces casinos comptaient parmi les dix casinos dans lesquels la valeur des opérations douteuses déclarées en 2019 était la plus élevée.

## Secteur du cannabis

- **La plupart des ventes de cannabis à des fins récréatives dans la province sont des ventes illégales.** Malgré la légalisation du cannabis en octobre 2018, la vente illégale de cannabis à des fins récréatives représentait environ 80 % des ventes de cannabis dans la province en 2019-2020. Les ventes légales sont passées d'environ 5 % des ventes totales au quatrième trimestre de 2018, uniquement par l'entremise de la boutique en ligne du gouvernement (Société ontarienne du cannabis) à environ 20 % au premier trimestre de 2020 par l'entremise de 49 détaillants privés supplémentaires en activité en mars 2020. L'un des principaux objectifs de la Société ontarienne du cannabis est de détourner les consommateurs du marché illégal et de les aiguiller vers le marché légal. Dans les prochaines années, la Société ontarienne du cannabis prévoit de soutenir la croissance des détaillants privés titulaires de licence pour continuer à récupérer les ventes de cannabis dans le marché illégal en améliorant sa capacité de stockage et ses canaux de distribution de manière à approvisionner les détaillants de cannabis existants et futurs.
- **La CAJO ne surveille pas correctement les mouvements du cannabis à des fins récréatives chez les détaillants.** Les détaillants de cannabis réglementés par la province doivent soumettre des rapports de vente mensuels à la CAJO. En outre, les détaillants sont également tenus de signaler eux-mêmes tout écart d'inventaire (dans les 24 heures), tout transfert de cannabis entre détaillants (chaque mois) et tout produit de cannabis détruit (chaque mois). De septembre 2019 à juillet 2020, les détaillants de cannabis ont déclaré avoir détruit 5 477 unités de produits de cannabis et disposer de 84 228 unités de produits de cannabis de moins que ce qui a été enregistré dans leurs systèmes d'inventaire. La CAJO n'avait aucune assurance que ces unités n'avaient pas été perdues ou qu'elles avaient été volées ou détournées. La CAJO n'a jamais effectué le dénombrement des stocks des détaillants pour confirmer que les renseignements déclarés sont fiables ou demandé les vidéos de surveillance aux exploitants pour examiner la destruction des produits de cannabis.
- **Les clients mystères ne sont pas utilisés efficacement pour surveiller le risque de vente de cannabis aux mineurs.** La CAJO fait appel à un expert-conseil externe pour effectuer des inspections au moyen de clients mystères afin de s'assurer que les détaillants

de cannabis vérifient les pièces d'identité pour confirmer l'âge des clients. D'août 2019 à mars 2020, 26 nouveaux détaillants ont ouvert leurs portes, mais la CAJO n'a demandé que seulement 3 de ceux-ci fassent l'objet d'une inspection. La CAJO nous a informés qu'elle avait diminué son recours à des clients mystères parce qu'elle n'était pas satisfaite de leur travail et de leur tenue de dossier. Nous avons remarqué que des avantages sont rattachés au recours à des clients mystères parce que les détaillants peuvent en venir à reconnaître les inspecteurs de leur région et modifier leur comportement habituel en leur présence.

## Jeu en ligne

- **Le jeu en ligne non réglementé persiste en Ontario, sans que l'autorité de réglementation prenne des mesures tangibles.** En 2015, le rapport de la CAJO sur le jeu en ligne non réglementé en Ontario estimait à environ 2 200 le nombre de sites de jeux non réglementés accessibles aux Ontariens, exploités par 745 entreprises. À l'époque, la CAJO envisageait plusieurs options pour décourager le jeu en ligne non réglementé, par exemple, cibler les fournisseurs titulaires de licence qui desservent le marché en ligne non réglementé, obtenir la coopération des institutions financières pour bloquer les paiements à ces sites et sensibiliser le public. Toutefois, au moment de notre audit, la CAJO n'avait pris aucune mesure pour décourager ou réduire le jeu en ligne non réglementé. En revanche, l'autorité de réglementation du New Jersey avec laquelle nous nous sommes entretenus avait collaboré de manière efficace avec les sociétés émettrices de cartes de crédit pour bloquer les opérations avec les sites de jeux en ligne non titulaires de licence. Le New Jersey a

également essayé d'éduquer sa population sur les risques liés aux jeux non réglementés et a contacté les stations de radio, les chaînes de télévision et d'autres annonceurs pour les dissuader de donner du temps d'antenne aux sites de jeux non réglementés.

- **Un projet gouvernemental visant à introduire les jeux sur Internet sur le marché légal pourrait placer la CAJO en conflit avec son rôle de réglementation.** Le budget de 2019 de l'Ontario estimait que les Ontariens dépensaient plus de 500 millions de dollars par années sur des sites de jeux en ligne non réglementés. Dans son budget, la province a annoncé son intention d'établir un marché concurrentiel pour les jeux d'argent en ligne légaux en Ontario qui attirerait les principaux exploitants de l'industrie, afin de détourner les exploitants de jeux en ligne non réglementés pour les aiguiller vers le marché légal. En mars 2020, le gouvernement a approuvé un plan visant à créer une société filiale de la CAJO qui serait responsable d'assumer le nouveau rôle de direction et de gestion des jeux en ligne. Bien que l'on puisse trouver dans d'autres provinces des exemples où l'autorité de réglementation exploite également des jeux d'argent, cela crée un conflit d'intérêts potentiel. En Ontario, ces fonctions sont encore distinctes, OLG exploitant et gérant le secteur des jeux et la CAJO le réglementant. Il serait prudent que ces fonctions liées au jeu en ligne soient assumées par des entités distinctes, et non par une filiale de l'autorité de réglementation.

## Transparence et recouvrement des coûts

- **Les renseignements rendus publics ne concordent pas avec les dossiers internes.** Pour son rapport annuel 2018-2019, la CAJO n'a pas pu rapprocher de nombreuses statistiques clés avec les données de ses systèmes informatiques, y

compris le nombre de titulaires de licence et d'inscriptions, les enquêtes menées, les inspections des établissements qui servent de l'alcool effectuées, les infractions graves renvoyées pour examen plus approfondi et les statistiques relatives à l'application des lois. En outre, l'organisme a eu du mal à soutenir les résultats déclarés par rapport à ses mesures de rendement pour ce qui est de la réduction des infractions graves et des taux de satisfaction des clients. Plus précisément, la CAJO a indiqué que 100 % des grands exploitants de jeux ont qualifié d'excellent leur niveau de satisfaction à l'égard des services du laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques de la CAJO, alors qu'en réalité, seulement 78 % des exploitants le qualifiaient ainsi; 22 autres % ont estimé que le niveau de service était satisfaisant.

- **La CAJO n'est pas autonome.** La CAJO compte sur le ministère du Procureur général (le Ministère) pour subventionner tout déficit. Seuls les coûts engagés pour régler le secteur des jeux sont intégralement recouverts auprès du secteur lui-même au moyen des commissions perçues et de mesures de recouvrement. Bien que la CAJO ait reconnu que les droits sur les boissons alcoolisées représentent l'essentiel de l'écart des coûts à recouvrer et l'avenue la plus prometteuse pour atteindre le recouvrement intégral des coûts, elle a décidé, en octobre 2019, de ne pas continuer d'augmenter les droits sur les boissons alcoolisées pour éviter d'accabler les petites entreprises de coûts supplémentaires, après avoir reçu des conseils en ce sens du Ministère.

## Conclusion globale

Notre audit a permis de conclure que la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) ne dispose pas de processus et de systèmes robustes pour mener à bien ses activités

réglementées dans les quatre secteurs qu'elle réglemente. Plus précisément, bien que l'un de ses rôles principaux soit d'assurer l'intégrité de toutes les activités de jeu légal dans la province, la CAJO s'appuie sur OLG pour surveiller les versements des appareils de jeux électroniques dans les casinos et sur les plateformes de jeux en ligne (PlayOLG). En outre, bien que les opérations douteuses signalées dans les casinos ontariens augmentent et que la CAJO reconnaît que le blanchiment d'argent constitue un risque majeur dans les casinos, l'application des lois par la police provinciale de l'Ontario a été limitée. Nous avons également remarqué que même si le contrôle des stocks de cannabis a été reconnu comme un risque majeur, la CAJO n'effectue aucune vérification des écarts de stock auto-déclarés, des transferts de cannabis entre détaillants ou des opérations de destruction de produits de cannabis.

Par ailleurs, les opérations et les rapports financiers de la CAJO manquent de transparence et de responsabilité publique. La CAJO ne produit pas d'états financiers vérifiés. Elle déclare plutôt ses renseignements financiers dans les états financiers du ministère du Procureur général, dans les comptes publics de la province. Nous avons également constaté que les mesures de rendement rendues publiques par la CAJO sont principalement axées sur les délais d'exécution et la satisfaction des clients à l'égard du nouveau système informatique de la CAJO, qui est utilisé, entre autres, pour soumettre des demandes de permis. Cependant, il existe très peu de mesure de son efficacité en tant qu'organisme de réglementation.

Bien que la CAJO consacre d'importantes ressources à son rôle de réglementation des secteurs de l'alcool, des jeux, des courses de chevaux et des détaillants de cannabis, elle n'a pas obtenu l'assurance que ses activités de conformité étaient axées sur les établissements qui présentent les risques les plus élevés. En outre, nous avons remarqué que la CAJO n'a pas toujours donné suite aux plaintes afin de valider les préoccupations qui ont été soulevées.

Le rapport renferme 26 recommandations comportant 62 mesures à prendre pour donner suite aux constatations découlant de l'audit.

## RÉPONSE GLOBALE DE LA CAJO

La CAJO souscrit aux recommandations de la vérificatrice générale. La CAJO a fait des progrès pour s'assurer qu'elle offre un bon rapport qualité-prix à la population de l'Ontario, aux personnes et aux industries qu'elle régleme, notamment par :

- la mise en œuvre d'un système de prestation de services en ligne, qui dessert des dizaines de milliers de personnes et d'entreprises;
- l'automatisation du traitement et de la délivrance de dizaines de milliers de permis et licences à faible risque chaque année pour consacrer le temps et les ressources aux activités à risque plus élevé;
- la prestation d'une formation polyvalente destinée aux agents de conformité de la CAJO pour qu'ils puissent soutenir plusieurs secteurs;
- la mise en œuvre d'une approche réglementaire axée sur les résultats dans le secteur du jeu et de la vente au détail de cannabis, offrant aux entreprises une flexibilité accrue et un fardeau moindre tout en maintenant des normes réglementaires.

Durant la pandémie de COVID-19, la CAJO s'est rajustée pour soutenir la conformité aux décrets d'urgence provinciaux. La CAJO a aidé les entreprises en prolongeant gratuitement les durées de validité des licences et des inscriptions, en modifiant les exigences et en introduisant de nouvelles autorisations qui offraient une certaine flexibilité aux entreprises (par exemple, la vente d'alcool à emporter et livraison par des restaurants et des bars).

La CAJO axera ses efforts sur la prestation de services réglementaires solides et efficaces. Les recommandations du présent rapport nous aideront dans nos efforts, notamment en

matière de lutte contre le blanchiment d'argent. Nous avons un bureau de police intégré qui se consacre à la prévention des activités illégales dans les casinos, y compris le blanchiment d'argent. La vérificatrice générale a cerné des possibilités d'amélioration claires et la CAJO s'engage à aller de l'avant.

## 2.0 Contexte

### 2.1 Aperçu

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) est un organisme de réglementation provincial qui relève du ministère du Procureur général (le Ministère). Le mandat de la CAJO est de réglementer les secteurs de l'alcool, des jeux de hasard, des courses de chevaux et de la vente au détail de cannabis par des détaillants privés en regard des principes d'honnêteté et d'intégrité, et de l'intérêt public.

Le secteur de l'alcool comprend, entre autres, les bars et restaurants qui vendent ou servent de l'alcool, les épiceries qui vendent de la bière et du vin, les fabricants d'alcool, les services de livraison d'alcool et les permis de circonstance pour servir de l'alcool lors de réceptions de mariage, d'événements caritatifs et à d'autres occasions. Le secteur des jeux comprend les loteries provinciales, les casinos, les jeux caritatifs et les jeux en ligne menés et gérés par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG). Le secteur des courses de chevaux comprend les hippodromes et d'autres parties intéressées, comme les propriétaires et les entraîneurs. Le secteur du cannabis comprend les détaillants, à l'exclusion du détaillant en ligne de cannabis à des fins récréatives (Société ontarienne du cannabis). L'**annexe 2** compare la façon dont l'Ontario et les autres provinces et territoires du Canada réglementent ces secteurs.

La CAJO mène les activités réglementaires suivantes dans chacun des quatre secteurs :

- délivrance de permis et inscription;
- inspections et activités de conformité connexes;
- enquêtes;
- application des lois (y compris l'éducation, la formation et la sensibilisation axées sur la conformité).

La CAJO a été créée le 23 février 1998 en vertu de la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools et des jeux et la protection du public* (maintenant la *Loi de 1996 sur la réglementation des alcools, du cannabis et des jeux et la protection du public*). Ses responsabilités ont évolué au fil du temps, comme le montre la **figure 1**. Une nouvelle loi a été adoptée en décembre 2019 (*Loi de 2019 sur la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario*), mais elle n'a pas encore été proclamée. La loi actuelle comporte deux parties : la première traite des responsabilités de la CAJO, et la seconde traite des taxes sur la bière, le vin et les spiritueux. La loi de 2019 sera axée uniquement sur les responsabilités de la CAJO; la partie de la loi traitant de la taxation de la bière, du vin et des spiritueux sera renommée *Loi de 1996 sur la taxe sur l'alcool*. Le ministère du Procureur général nous a informés qu'il fallait élaborer des règlements d'application de la loi de 2019 avant qu'elle puisse être promulguée et entrer en vigueur.

La CAJO s'acquitte de son mandat depuis son siège social à Toronto et huit bureaux régionaux. Elle emploie 614 employés équivalents temps plein, dont 494 fonctionnaires de la CAJO et 120 agents de la police provinciale de l'Ontario (PPO) affectés à la CAJO. En 2019-2020, les dépenses de la CAJO se sont élevées à 85,8 millions de dollars, dont 77,7 millions de dollars ont été couverts par les revenus générés par ses propres activités, y compris les recouvrements dans les secteurs réglementés, et 8,1 millions de dollars ont été couverts par les contribuables.

## 2.2 Principales responsabilités pour chaque secteur

### 2.2.1 Alcool

Dans le secteur de l'alcool, la CAJO est responsable de la délivrance de permis et de la réglementation de ce qui suit :

- Les *établissements* qui vendent ou servent de l'alcool au public, tels que les bars et les restaurants. La CAJO ne réglemente pas la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO), sauf en ce qui concerne les heures de vente, ni la chaîne The Beer Store, sauf pour les heures de vente et l'emplacement des points de vente.
- Les *centres de fermentation* libre-service qui fournissent de l'équipement pour la fabrication de vin et de bière « sur place » aux clients à des fins personnelles.
- Les *services de livraison d'alcool* qui achètent de l'alcool à la LCBO ou à d'autres points de vente titulaires d'un permis et la livrent à des clients.
- Les *permis de fabricants* qui permettent aux fabricants d'alcool de vendre de l'alcool à la LCBO. (Le permis délivré par la CAJO n'est pas un permis de fabrication d'alcool, car cette activité relève de la compétence fédérale.)
- Les *autorisations de magasins de vente au détail d'un fabricant* qui permettent à des fabricants d'exploiter des magasins de vente au détail au lieu de fabrication ou à l'extérieur.
- Les *permis de représentant d'un fabricant* qui permettent à des représentants de recevoir ou de solliciter des commandes pour la vente de produits alcoolisés à la LCBO aux fins de la revente aux consommateurs.
- Les *permis de circonstance* pour la vente et le service de boissons alcoolisées à des occasions spéciales (par exemple, les bars payants lors d'événements de collecte de fonds, les mariages). Environ 60 000 permis de circonstance sont délivrés chaque année.

- Les *autorisations à vendre* des boissons alcoolisées qui permettent aux épiceries de vendre de la bière, du vin et/ou du cidre.

La CAJO vise également les principaux objectifs réglementaires suivants en ce qui concerne la vente et le service d'alcool :

- donner une assurance que le secteur de l'alcool agit avec honnêteté, intégrité et dans l'intérêt public (par exemple, en faisant le suivi des préoccupations du public concernant un titulaire de permis);
- en se fondant sur les plaintes ou les informations reçues, faire enquête sur la vente d'alcool illégal (introduit par contrebande en Ontario, fabrication illégale ou dilution) par des établissements autorisés;
- donner une assurance que l'alcool est vendu et servi de manière responsable (par exemple, non vendu aux mineurs, établissements ne dépassant pas la capacité légale, pas de service en dehors des heures prescrites);
- la garantie que les résidents ont la possibilité de faire entendre leur point de vue pendant le processus d'autorisation;
- l'autorisation pour les Ontariens et les visiteurs de profiter de manière responsable de l'alcool dans un secteur de l'hôtellerie et du tourisme économiquement viable.

### 2.2.2 Loteries et jeux

La CAJO est responsable de la délivrance de licences et de la réglementation des types d'activités de jeu suivants :

- Loteries de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) (comme LottoMax et 649);
- Jeux de casino, y compris les machines à sous dans les hippodromes (par exemple, Fallsview Casino et Casino Woodbine);
- Jeux de bienfaisance d'OLG (comme Delta Bingo et Gaming St. Clair);

- Jeux de bienfaisance (menés par des organismes caritatifs et religieux dans des lieux tels que des salles de bingo);
- Jeux sur Internet (PlayOLG)

La CAJO exerce les activités réglementaires clés suivantes en ce qui concerne les loteries et les jeux :

- évaluer l'admissibilité et inscrire des exploitants de jeux, fournisseurs/fabricants d'équipements de jeux et autres équipements, employés de jeux et détaillants/vendeurs de billets de loterie;
- établir des normes et des exigences pour la conduite, la gestion et l'exploitation des programmes de loterie, des sites de jeux et des entreprises associées qui fournissent de l'équipement et des services de jeux aux exploitants de jeux;
- approuver les règles du jeu ou les modifications des règles du jeu pour les jeux menés et gérés par OLG (y compris les loteries et les jeux de casino exploités par des exploitants privés);
- inspecter, vérifier et surveiller les sites de jeux et les événements/installations de jeux de bienfaisance pour garantir leur conformité (y compris enquêter sur les gains d'initiés à la loterie, les gains suspects et les plaintes d'activités criminelles par des détaillants);
- mettre à l'essai et approuver les jeux électroniques (y compris les retours aux joueurs), l'équipement de loterie et les systèmes de gestion des jeux pour garantir leur conformité aux normes de jeu de la CAJO/du registrateur et aux normes techniques minimales.
  - Les systèmes de gestion des jeux fournissent des services de comptabilité, de surveillance, de paris sans espèces ou une combinaison de ces services dans les casinos.
  - Les normes de jeu couvrent six thèmes de risque : (1) au niveau de l'entité (comme l'intégrité de la gestion, la surveillance indépendante et la technologie de

l'information); (2) le jeu responsable; (3) l'interdiction d'accès à des groupes désignés; (4) la garantie de l'intégrité des jeux et la sensibilisation des joueurs; (5) la sécurité publique et la protection des actifs; et (6) la réduction au minimum des activités illégales liées aux jeux.

- Les normes techniques minimales définissent les exigences en matière d'intégrité des données et des logiciels, de journalisation des opérations, de paiements aux parieurs et d'autres fonctions.

### 2.2.3 Courses de chevaux

Les principales fonctions réglementaires de la CAJO liées aux courses de chevaux en Ontario comprennent les suivantes :

- La *délivrance de permis* à des personnes et des entreprises intéressées par l'industrie des courses de chevaux (toiletteurs, entraîneurs, nouveaux propriétaires d'hippodromes, salles de paris et autres).
- La *réglementation des hippodromes* : l'octroi de permis aux hippodromes et l'examen de leurs plans d'activités, les plans d'amélioration des écuries (zone d'accès restreint à l'hippodrome réservée au personnel de l'écurie et d'entraînement), les plans de sécurité incendie et les améliorations en matière de santé et de sécurité. La CAJO approuve également les dates de course recommandées par la Commission des courses de l'Ontario (association de l'industrie) et OLG.
- *Arbitrage des courses de chevaux* : Vingt-cinq officiels de courses de la CAJO (juges ou commissaires) surveillent toutes les courses pour s'assurer qu'elles sont menées de manière équitable, sans inconduite et conformément aux règles sur les courses. Les responsables de la CAJO déterminent l'ordre officiel des franchissements de la ligne d'arrivée de la course et disqualifient les

chevaux ou jockeys/cavaliers qui enfreignent les règles.

- *Conformité et enquêtes* :
  - administration du programme de dépistage de drogues à usage animal et d'alcootest pour les jockeys;
  - recherche d'articles interdits, comme des drogues et des seringues;
  - application des programmes de contrôle de médicaments destinés aux chevaux;
  - exécution de vérifications préalables des demandeurs ou des titulaires de licence;
  - enquête sur les infractions aux règles du jeu, y compris les activités illégales de jeu, les mauvais traitements envers les chevaux, les décès de chevaux, complots sur les résultats des courses ou d'autres infractions aux règles et courses;
  - collaboration avec la police et d'autres organismes de réglementation civils (comme l'Agence canadienne du pari mutuel, qui est responsable de la surveillance des paris).

### 2.2.4 Cannabis

En avril 2017, le gouvernement du Canada a présenté un projet de loi visant à légaliser et à réglementer l'utilisation du cannabis à des fins récréatives au pays. La *Loi sur le cannabis* du gouvernement fédéral comprend des règles encadrant la production, la possession et la vente de cannabis à des fins récréatives partout au Canada. Elle est entrée en vigueur le 17 octobre 2018. Se reporter à l'**annexe 3** pour consulter une comparaison de la mise en œuvre de l'autorisation de vendre du cannabis par chaque province.

En vertu de la législation, le gouvernement fédéral a le pouvoir d'assujettir les producteurs à certaines exigences ainsi qu'à des règles et des normes à l'échelle de l'industrie, y compris en matière d'emballage, de publicité et de promotion. Chaque province est responsable de la distribution et de la vente de cannabis sur son territoire.

Le 17 octobre 2018, l'Ontario a lancé sa boutique en ligne (Société ontarienne du cannabis) pour vendre aux Ontariens du cannabis légal à des fins récréatives. La Société un organisme de la Couronne de la province de l'Ontario qui relève du ministère des Finances. Au départ, la Société ontarienne du cannabis devait exploiter des magasins de vente au détail, mais en août 2018, la province a décidé que les détaillants de cannabis seraient des entités détenues et exploitées par le secteur privé. En septembre 2018, le gouvernement a annoncé que la CAJO serait l'organisme de réglementation provincial chargé de délivrer des permis de vente au détail et d'assurer la conformité.

Le 1<sup>er</sup> avril 2019, les premiers détaillants privés de cannabis ont ouvert leurs portes en Ontario. Dans un premier temps, les personnes admissibles à demander le permis d'exploitant de magasin de vente au détail ont été sélectionnées via à l'aide d'un système de loterie en raison de l'offre limitée de cannabis légal à ce moment-là. Depuis le 6 janvier 2020, les permis d'exploitant sont délivrés à l'aide d'un système ouvert, selon le principe du premier arrivé, premier servi, sans plafonnement du nombre de détaillants de cannabis privés dans la province. Le nombre de détaillants de cannabis titulaires d'un permis dépendra de ce que le marché peut soutenir. Le 30 juin 2020, 107 détaillants privés exploitaient leurs activités en Ontario; 56 avaient été sélectionnés par le biais du processus de tirage au sort et 49 avaient obtenu leur licence par le biais du processus de marché ouvert et 2 ont été attribuées à des Premières Nations

Les détaillants de l'Ontario sont tenus de se conformer à la *Loi de 2018 sur les licences liées au cannabis* et à ses règlements d'application, ainsi qu'aux normes applicables aux détaillants de cannabis.

Les exploitants privés de magasins de vente au détail sont tenus d'acquérir leurs stocks exclusivement auprès du la Société ontarienne du cannabis, qui elle-même ne peut obtenir ses stocks qu'auprès de producteurs titulaire d'un permis fédéral. La Société ontarienne du cannabis vend

des produits de cannabis à des détaillants privés selon un démarquage de 25 % des prix sur son site Web, pour permettre aux détaillants d'obtenir une marge bénéficiaire raisonnable en tenant compte des coûts liés à la location des installations et à la main-d'œuvre. Chaque magasin peut fixer ses propres prix. Selon les données publiées par la Société ontarienne du cannabis, au cours de l'exercice 2019-2020, les détaillants privés ont effectué 81 % des ventes légales de cannabis, qui représentent 385 millions de dollars, contre seulement 19 % des ventes par l'entremise du magasin en ligne, malgré les prix plus élevés exigés par les détaillants (voir la **figure 2**).

La CAJO est responsable de la réglementation des détaillants privés de cannabis de l'Ontario. Plus précisément, elle est responsable :

- de délivrer des permis aux exploitants et gestionnaires de magasins de vente au détail admissibles à l'obtention d'un permis;
- d'autoriser les emplacements des magasins de vente au détail de cannabis;
- de réglementer la vente de cannabis dans les magasins de vente au détail privés (par exemple, l'interdiction de vente aux mineurs ou aux personnes intoxiquées);
- d'approuver des programmes de formation des employés des détaillants de cannabis.

Les principaux objectifs de la CAJO en matière de réglementation visant les magasins de vente au détail de cannabis sont d'empêcher la vente de produits de cannabis à des mineurs et leur accès à ces produits. Pour ce faire, elle a recours à des clients mystères, mène des inspections et des campagnes d'éducation; s'assure que les magasins titulaire de permis vendent uniquement du cannabis légal en inspectant les stocks d'un magasin pour s'assurer que les produits portent le sceau de Santé Canada; et fait la promotion de la vente responsable de cannabis (ne pas servir des personnes intoxiquées ni vendre à des mineurs) par l'éducation et la formation.

### 2.2.5 Résumé des principaux risques relatifs à la réglementation dans chaque secteur

Les principaux risques relatifs à la réglementation dans chaque secteur sont résumés à la **figure 3**.

## 2.3 Structure organisationnelle et fonctionnement de la CAJO

La CAJO est administrée par un conseil d'administration dont les membres sont désignés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Elle comporte six divisions organisées par fonction. En mars 2020, la CAJO comptait 614 employés équivalents temps plein (ETP). L'**annexe 4** présente la structure organisationnelle de la CAJO et les ETP par division.

## 2.4 Statistiques clés du programme

### 2.4.1 Licences et inscriptions

Lors de notre audit de juin 2020, environ 78 500 licences étaient actives. La plupart des licences avaient été délivrées dans le secteur de l'alcool, suivi des secteurs des jeux et des courses de chevaux, comme indiqué à la **figure 4**. Les données fournies excluent environ 58 600 permis de circonstance délivrés pour des événements ponctuels en 2019-2020. Pour une répartition des permis actifs et des entités inscrites, voir l'**annexe 5**.

### 2.4.2 Conformité

Les activités de conformité comprennent des inspections des établissements et auprès des titulaires de licence, des consultations et de la formation. Au cours des deux derniers exercices, environ le quart des activités de conformité ont été mandatées par la direction et les trois quarts ont

été effectués à la discrétion du responsable de la conformité.

L'équipe de la conformité réunit 134 personnes. Les activités attribuées aux agents de conformité par la direction sont généralement prioritaires et sont réactives plutôt que proactives. Par exemple, un agent de conformité peut être affecté au suivi d'une plainte, d'un rapport de police, d'un incident majeur qui a attiré l'attention des médias (comme la violence par arme à feu dans un établissement titulaire d'un permis de vente d'alcool) ou à l'appui d'une étape clé du processus de délivrance/d'inscription (par exemple, l'inspection obligatoire préalable à l'autorisation des magasins de vente de cannabis ou à l'ouverture d'un nouveau bar/restaurant).

Dans le cas des inspections d'initiative volontaire, les agents de conformité doivent faire preuve de jugement et de discrétion pour sélectionner les entités en fonction des risques. Les facteurs de risque à prendre en compte sont les antécédents de conformité, la surveillance des médias ou des réseaux sociaux (comme un événement exigeant un permis de circonstance présentant un risque élevé pour la sécurité publique), et les plaintes ou les signalements auto-déclarés des titulaires de licence/entités inscrites. La **figure 5** montre l'activité de conformité au cours des cinq dernières années par secteur.

### 2.4.3 Enquêtes

Le Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la CAJO mène des enquêtes sur les incidents dans les casinos, comme dans les cas de tricherie au jeu (appelée « triche au jeu ») et des soupçons de blanchiment d'argent, ainsi que dans les cas de gains de loterie suspects signalés par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario. Selon les demandes de la Direction de l'inscription et de la délivrance des permis, le groupe enquête également sur les nouveaux demandeurs ou les titulaires de licence/entités inscrites existants afin de confirmer s'ils

demeurent admissibles et aptes en se fondant sur des vérifications de l'intégrité et des antécédents judiciaires. Les enquêtes sont menées par une équipe dévouée de 120 agents de la police provinciale de l'Ontario qui travaillent exclusivement sur des affaires relevant de la CAJO. Voir la **figure 6** pour le nombre d'enquêtes menées au cours des cinq dernières années par type et par secteur.

#### 2.4.4 Vérifications

Le groupe responsable des audits et des enquêtes financières, composé de 19 employés équivalents temps plein (ETP), sélectionne les entités à vérifier en fonction des événements et tendances d'importance dans chaque secteur. L'analyse est partagée avec les intervenants internes et externes (par exemple, le Bureau des enquêtes et de l'application des lois et OLG, respectivement) pour obtenir une rétroaction. Le groupe a réalisé 62 vérifications dans les cinq derniers exercices, dont 56 vérifications liées au jeu. Il a effectué 80 enquêtes financières dans les cinq derniers exercices, dont 49 (61 %) enquêtes sur la diligence raisonnable en matière financière concernant des fournisseurs de jeux.

### 2.5 Système d'information

La CAJO s'est procuré un nouveau système informatique, appelé iCAJO, qui remplacera sept systèmes désuets et intégrera tous ses secteurs et toutes les fonctions réglementés dans un même système. Le système iCAJO a été mis en service en mai 2017 et il est déployé dans tous les secteurs; tous les secteurs réglementés devraient avoir été intégrés au système iCAJO d'ici décembre 2020.

### 2.6. Information financière

En 2019-2020, la CAJO a engagé 86 millions de dollars de dépenses pour s'acquitter de ses responsabilités réglementaires. En 2016-2017, ses dépenses ont augmenté de près de 11 millions

de dollars, soit 15 %, lorsqu'elle est devenue responsable de la réglementation de l'industrie des courses de chevaux. Il n'y a pas eu d'augmentation importante des dépenses en 2018-2019 lorsqu'elle est devenue responsable de la réglementation des magasins de vente au détail de cannabis nouvellement créés, car leur ouverture s'est échelonnée lentement.

La **figure 7** montre l'évolution des dépenses totales avant recouvrement et le nombre d'ETP, y compris le personnel de la PPO affecté à la CAJO, au cours des cinq dernières années.

Au moment de notre audit, le budget de la CAJO pour 2020-2021 indiquait une augmentation de 25 % des dépenses totales par rapport aux chiffres réels pour 2019-2020, comme il est indiqué à la **figure 8**. La raison invoquée pour expliquer l'augmentation des coûts des services comporte deux volets : un report du montant inutilisé dans les contrats de consultation existants pour la réalisation d'évaluations d'admissibilité dans le secteur des casinos; et une augmentation prévue des coûts de consultation liés à la réalisation d'évaluations d'admissibilité dans le secteur du cannabis à mesure que le marché s'élargit. La raison invoquée pour expliquer l'augmentation des salaires est que les dépenses prévues au budget comprennent environ 100 postes qui n'ont pas encore été pourvus.

## 3.0 Objectif et étendue de l'audit

Notre audit visait à déterminer si la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) avait mis en place des processus et des systèmes efficaces pour :

- réglementer les secteurs de l'alcool, des jeux, des courses de chevaux et des détaillants de cannabis dans le respect des exigences législatives, des politiques établies et de son mandat de réglementer en regard des

principes d'honnêteté et d'intégrité, et de l'intérêt public;

- déployer ses ressources de manière efficiente et efficace pour mener à bien ses activités réglementées de délivrance de permis et d'inscription, d'inspection, d'enquête et d'application des lois;
- évaluer l'efficacité de sa surveillance de la réglementation et en rendre compte.

Lors de la planification de nos travaux, nous avons défini les critères d'audit à appliquer pour atteindre nos objectifs d'audit (voir l'**annexe 3**). Les critères sont fondés notamment sur un examen des lois, des politiques et des procédures applicables, d'études internes et externes, et des pratiques exemplaires. La haute direction de la CAJO a examiné nos objectifs et les critères connexes (énumérés à l'**annexe 1**) et elle en a reconnu la pertinence.

L'audit a eu lieu de janvier à août 2020. Nous avons obtenu de la CAJO des déclarations écrites indiquant que le 20 novembre 2020, elle nous avait remis tous les renseignements à sa disposition et qui étaient susceptibles d'avoir une incidence notable sur les constatations ou la conclusion du présent rapport.

Nos travaux de vérification ont principalement été menés à la CAJO. Nous avons examiné les fonctions de délivrance de permis et de conformité de la CAJO dans tous ses secteurs réglementés. La plupart de nos travaux ont porté sur la période de cinq ans se terminant le 31 mars 2020. Plus précisément, les domaines que nous avons examinés dans chaque secteur comprennent les suivants :

- Jeux—délivrance de permis et conformité des casinos, blanchiment d'argent dans les casinos, jeux de bienfaisance, jeux sur Internet et inspection des machines à sous
- Alcool—délivrance de permis et conformité des titulaires de permis de vente d'alcool, avec un accent particulier sur les infractions à haut risque
- Cannabis—loterie du cannabis, vente à des mineurs et vente illégale

- Courses de chevaux—dépistage de drogues, délivrance de permis et conformité

Nous avons comparé les opérations de la CAJO à celles d'autres provinces pour déterminer comment d'autres provinces et territoires canadiens réglementent les secteurs de l'alcool, des jeux, des courses de chevaux et du cannabis. Nous avons contacté l'Alberta Gaming, Liquor and Cannabis Commission pour discuter de la façon dont l'Alberta s'y était pris pour ouvrir plus de 400 magasins de cannabis avant toute autre province canadienne. Nous avons également contacté la Société ontarienne du cannabis pour comprendre ses responsabilités en matière de qualité du cannabis, de livraison du cannabis dans les magasins de vente au détail et son rôle dans la réduction du marché illégal du cannabis. Nous avons également analysé les emplacements des magasins de vente au détail de cannabis par rapport à l'emplacement des écoles.

Nous avons accompagné les agents de conformité lors des inspections des établissements titulaires d'un permis d'alcool, des magasins de vente au détail de cannabis et des hippodromes. Hormis quelques salles de bingo et petits casinos, la plupart des casinos étaient encore fermés en raison de la pandémie de COVID-19 au moment où ce rapport était finalisé.

Nous avons effectué des comparaisons entre compétences pour déterminer si les responsabilités réglementaires étaient assumées par un ministère du gouvernement ou un organisme gouvernemental et examiné les pratiques de gouvernance et les pratiques de rapport public. Nous avons tenu des discussions avec des représentants de la New Jersey Division of Gaming Enforcement, responsable de réglementer, entre autres, les casinos d'Atlantic City.

Nous avons fait appel à un expert en jeu de l'Université de Las Vegas, au Nevada, pour servir de conseiller en matière de blanchiment d'argent et de jeu électronique aux fins de notre audit.

Nous avons mené nos travaux et présenté les résultats de notre examen conformément aux Normes canadiennes de missions de certification –

Missions d'appréciation directe publiées par le Conseil des normes d'audit et d'assurance des Comptables professionnels agréés du Canada. Cela comprenait l'obtention d'un niveau d'assurance raisonnable.

Le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario applique la Norme canadienne de contrôle qualité et, de ce fait, il maintient un système exhaustif de contrôle de la qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées au sujet du respect des règles de déontologie, des normes professionnelles, ainsi que des exigences législatives et réglementaires applicables.

Nous nous sommes conformés aux exigences en matière d'indépendance et d'éthique du Code de déontologie de l'Institut des comptables agréés de l'Ontario, qui sont fondées sur des principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle, de diligence raisonnable, de confidentialité et de conduite professionnelle.

## 4.0 Constatations détaillées de l'audit

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

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) n'est pas autosuffisante et ne génère pas suffisamment de revenus provenant des secteurs réglementés pour recouvrer tous ses coûts d'exploitation. Elle dépend plutôt du ministère du Procureur général (le Ministère) pour subventionner son manque à gagner. Comme le montre la **figure 9**, de 2015-2016 à 2019-2020, les subventions versées par le Ministère ont totalisé 26,8 millions de dollars. Au cours de la même période, la subvention annuelle de la province pour

les activités de la CAJO a varié de 3,0 millions de dollars à 8,2 millions de dollars.

La CAJO recouvre tous ses coûts liés aux activités de conformité réglementaire et d'application des lois dans le secteur des jeux auprès des titulaires de licence de jeux. Pour 2019-2020, les recouvrements du secteur des jeux ont totalisé 38,5 millions de dollars (dont 23,2 millions des casinos, 9,3 millions des loteries de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario [OLG], 3,6 millions du système de jeux en ligne d'OLG et 2,4 millions des jeux caritatifs). En outre, avec des revenus de 13,5 millions de dollars provenant des frais et des dépenses de programmes de 44,5 millions, le secteur des jeux a généré un excédent de 7,5 millions de dollars.

Cependant, dans les secteurs des courses de chevaux, de l'alcool et du cannabis, les dépenses de programmes ont totalisé 41,3 millions de dollars en 2019-2020 tandis que les frais et recouvrements n'ont totalisé que 25,7 millions de dollars, ce qui laisse un déficit de 15,6 millions de dollars dans ces trois secteurs.

La CAJO perçoit des droits rattachés à la délivrance de différentes licences de courses de chevaux (voir l'**annexe 5** pour les types de licence). Ces droits de permis ainsi que les frais pour les activités réglementaires et les débits compensatoires versés à la CAJO pour couvrir certains frais liés au dépistage des drogues ne sont pas suffisants pour couvrir tous les droits réglementaires liés aux courses de chevaux. Le gouvernement provincial subventionne fortement ce secteur, comme indiqué dans notre rapport d'audit de 2019, *Soutien provincial de l'industrie des courses de chevaux*. Les 15 hippodromes de l'Ontario dépendent actuellement de subventions gouvernementales annuelles de près de 120 millions de dollars. Les coûts du programme de réglementation non recouverts de la CAJO sont l'équivalent d'une subvention, mais ils sont enfouis dans les dépenses de la CAJO dans les Comptes publics de l'Ontario plutôt que d'être divulgués

comme une subvention dans les états financiers de la province.

Selon la CAJO, le coût des activités de conformité et d'application des lois engagées dans les secteurs de l'alcool et du cannabis n'est pas non plus recouvert dans ces secteurs afin de ne pas imposer un fardeau indu aux petites entreprises. Cependant, nous avons remarqué qu'en août 2020, 11 magasins de vente de cannabis appartenant à l'origine à des petites entreprises avaient été vendus à de grands exploitants commerciaux de cannabis.

En ce qui concerne le secteur des boissons alcoolisées, l'Ontario facture à tous les restaurants, bars et discothèques des frais fixes de 1 055 \$ pour la licence initiale de deux ans et des frais de renouvellement de 300 \$ tous les deux ans par la suite. En comparaison, nous avons recensé d'autres administrations où l'organisme de réglementation impose des frais différents aux établissements de ventes de boissons alcoolisées en fonction du type d'établissement, de la quantité d'alcool achetée et/ou de l'emplacement de l'établissement. Par exemple, la Colombie-Britannique perçoit des frais initiaux aux restaurants (950 \$ la première année) et d'autres aux bars et discothèques (4 400 \$ la première année), après quoi ils doivent payer des frais de renouvellement de 250 \$ à 2 000 \$, selon leur volume d'achats d'alcool dans les 12 mois précédents. En Saskatchewan, l'autorité de réglementation impose à tous les restaurants, bars et discothèques les mêmes frais que ceux facturés pour la demande initiale, soit 525 \$. Les frais annuels de licence dépendent de l'emplacement et varient de 158 \$ par an pour les établissements situés dans des villages à 525 \$ par an pour les établissements situés dans des villes.

### Directive du gouvernement voulant d'améliorer le recouvrement des coûts

En 2018, suite à la directive du gouvernement voulant d'examiner les avenues possibles pour le recouvrement des coûts, la CAJO a entrepris une analyse des coûts et des revenus. L'analyse

de la CAJO a déterminé que les frais rattachés à la délivrance de permis d'alcool représentent la majeure partie de l'écart de recouvrement des coûts, et la plus importante occasion de rapprocher l'organisme de son objectif de recouvrement intégral des coûts. Dans le cadre du plan pluriannuel 2019-2020, la CAJO et le Ministère ont proposé d'augmenter tous les frais rattachés à la délivrance de permis et d'en introduire trois nouveaux rajustés en fonction de l'inflation. En octobre 2019, le Groupe de travail pour l'examen des organismes, chargé par le gouvernement de cerner les inefficacités et d'améliorer les services, a également recommandé à la CAJO d'examiner et de réviser son barème tarifaire aux fins du recouvrement des coûts.

Toutefois, en octobre 2019, la CAJO a proposé de ne pas procéder à des augmentations importantes des frais rattachés à la délivrance de permis d'alcool, afin de s'aligner sur l'orientation stratégique du gouvernement pour éviter d'avoir un impact négatif sur les petites entreprises. La lettre de mandat du Ministère pour 2019-2020 mettait en garde contre le risque d'accabler les petites entreprises du coût de la réglementation. Le Ministère a plutôt recommandé à la CAJO de trouver des moyens de réduire les coûts. Nous n'avons trouvé aucune preuve que la CAJO avait mis en place un plan pour réduire les dépenses du programme.

### Évolution des dépenses de la CAJO

Au cours des cinq derniers exercices, les salaires et les avantages sociaux des employés de la CAJO ont globalement augmenté de 16 %. Dans le cas de quatre divisions, les salaires et les avantages sociaux ont augmenté d'au moins 40 %, tandis que l'augmentation des effectifs était supérieure à 40 % dans seulement deux de ces divisions, comme le montre la **figure 10**.

Sur une base sectorielle, nous avons constaté que les dépenses engagées pour réglementer le secteur des jeux, au cours de la même période, ont diminué de 19 %, tandis que le coût de la

réglementation du secteur des boissons alcoolisées a augmenté de 27 %. Le coût de la réglementation des courses de chevaux a augmenté de 3 % dans les quatre dernières années.

### RECOMMANDATION 1

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

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

### RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO souscrit à la recommandation de la vérificatrice générale selon laquelle le recouvrement intégral de ses coûts par l'établissement frais de réglementation dans les secteurs de l'alcool et du cannabis lui permettrait de devenir un organisme de réglementation plus autonome. Les frais liés au programme de réglementation de la CAJO sont établis par le conseil d'administration de la CAJO et doivent également être approuvés par le procureur général de l'Ontario et examinés par le Conseil du Trésor.

À la suite du présent audit, la CAJO élaborera des options pour soutenir le recouvrement accru des coûts grâce à l'établissement de nouveaux frais dans les secteurs de l'alcool et du cannabis, et examinera comment des frais différentiels pour les établissements titulaires d'un permis en fonction de leur emplacement et/ou des volumes d'achat pourraient être appliqués en Ontario. En établissant ses frais, la CAJO examinera l'engagement général du gouvernement par rapport à la réduction

du fardeau pour les petites et moyennes entreprises, en plus de prendre d'autres facteurs en considération. La CAJO est consciente de l'impact continu de la pandémie de COVID-19 sur les secteurs qu'elle réglemente, et en particulier l'industrie hôtelière.

### RECOMMANDATION 2

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

### RÉPONSE DU MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL

Nous consulterons le Bureau du contrôleur général pour déterminer la meilleure façon de divulguer les coûts non recouverts découlant de la réglementation du secteur des courses de chevaux.

## 4.2 Rapports publics

### 4.2.1 Les renseignements rendus publics ne concordent pas avec les dossiers internes.

Les renseignements publiés dans les rapports annuels de la CAJO ne sont pas vérifiés par la haute direction, et les listes détaillées à l'appui des données résumées dans le rapport annuel n'étaient pas disponibles dans tous les cas. En outre, nous avons relevé des cas où les résultats en matière de rendement indiqués étaient surévalués ou trompeurs.

Nous avons demandé que la CAJO étaye différents chiffres présentés dans son rapport annuel de 2018-2019, le dernier disponible au moment de notre audit. Même si le rapport a été publié l'année dernière, la CAJO a eu du mal à produire les documents à l'appui ou à rapprocher bon nombre des statistiques clés

contenues dans le rapport avec les données de ses systèmes informatiques, notamment en ce qui concerne le nombre de licences et d'inscriptions traitées au cours de l'année (63 100 titulaires de licence déclarés dans le rapport annuel contre 65 600 présentés dans les documents à l'appui), le nombre d'enquêtes menées (505 enquêtes déclarées dans le rapport annuel contre 402 présentées dans les documents à l'appui), le nombre d'inspections d'établissements titulaires d'un permis d'alcool (14 769 déclarées dans le rapport annuel contre 14 441 présentées dans les documents à l'appui) et le nombre d'infractions graves qui ont fait l'objet d'un examen approfondi (145 déclarées dans le rapport annuel contre 160 présentées dans les documents à l'appui).

En outre, l'organisme a eu du mal à soutenir les résultats déclarés par rapport à ses mesures de rendement pour ce qui est de la réduction des infractions graves et des taux de satisfaction des clients. Par exemple, la CAJO a indiqué que 100 % des exploitants de jeux qualifiaient d'excellent leur degré de satisfaction à l'égard des services du laboratoire d'essai des jeux électroniques de la CAJO. Cependant, en réalité, seulement 78 % des exploitants de jeux qualifiaient d'excellent leur degré de satisfaction. En effet, la direction de la CAJO a regroupé les résultats « bon » (22 %) et « excellent » sous la même catégorie « excellent ». Dans un autre cas, le pourcentage d'infractions à risque élevé, après la transition à un modèle opérationnel fondé sur la conformité faisait état d'une diminution de 85 % alors que les calculs indiquaient 81 %. (Le modèle fondé sur la conformité est axé sur la mise en conformité volontaire des entités en misant sur la formation et le soutien plutôt que sur une application stricte des lois, à moins que l'infraction soit intentionnelle.) De même, la CAJO a indiqué que 93 % des clients se disent satisfaits du système iCAJO, alors que le résultat réel était de 91 %.

La CAJO a justifié le manque de données probantes à l'appui et les écarts en expliquant que de nombreuses statistiques du rapport annuel sont

« ponctuelles » et ne peuvent être reproduites. De nombreux dossiers des exercices précédents sont encore ouverts au moment où les statistiques du rapport annuel sont tirées; si celles-ci sont tirées à nouveau un an plus tard, les chiffres changeront lorsque les détails des dossiers laissés ouverts auront été mis à jour. La CAJO nous a dit qu'elle n'avait pas enregistré tous les rapports sur lesquels les données étaient fondées. Bien qu'on nous ait dit que les cadres responsables des différentes divisions examinaient le contenu du rapport annuel avant sa publication, ils n'en approuvent pas officiellement le contenu.

### RECOMMANDATION 3

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

- créer un catalogue de données qui indique toutes les données contenues dans son rapport annuel, la source et la localisation des données et donne une définition des données (par exemple, les valeurs incluses ou exclues);
- exiger que les renseignements contenus dans le rapport annuel soient approuvés par la haute direction comme preuve de leur examen;
- tenir des registres et d'autres documents à l'appui du rapport annuel pendant au moins sept ans.

### RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO souscrit à cette recommandation, car la gouvernance des données est une priorité pour la CAJO. En 2020, la CAJO a introduit un nouveau cadre de gouvernance pour améliorer la coordination et la surveillance des activités de collecte et de tenue à jour de ses données. La CAJO :

- a récemment élaboré un catalogue de données pour maintenir la cohérence et la transparence de son rapport annuel;
- documentera de façon officielle l'examen et l'approbation du rapport par la direction générale;
- veillera à ce que tous les dossiers et documents à l'appui appropriés sont conservés pendant une période appropriée.

#### 4.2.2 Les mesures du rendement ne sont pas axées sur la conformité réglementaire

Les mesures du rendement publiées par la CAJO sont axées principalement sur les délais d'exécution, la satisfaction des clients à l'égard du nouveau système iCAJO pour la présentation des demandes de licence en ligne, la satisfaction des clients à l'égard de son laboratoire interne d'essais des jeux électroniques (jusqu'en 2018-2019) et la satisfaction du personnel à l'égard de leur lieu de travail (à compter de 2019-2020). Très peu de mesures portent sur son efficacité en tant qu'organisme de réglementation. Il n'y a pas de mesure de l'intégrité des jeux dans le cas des loteries, des casinos, des jeux sur Internet ou les jeux de bienfaisance, ni de l'efficacité du groupe d'enquête et d'application des lois en matière de lutte contre le blanchiment d'argent.

Dans les dernières années, les mesures du rendement de la CAJO étaient fondées sur trois objectifs stratégiques regroupés sous les thèmes suivants : une réglementation moderne, l'excellence du service et la personne d'abord. La **figure 11** montre les mesures du rendement et les résultats de la CAJO au cours des cinq dernières années. Selon son rapport annuel de 2019-2020 et ceux des années précédentes, les mesures sélectionnées visent à fournir une vue d'ensemble des activités de la CAJO et à démontrer les progrès qu'elle a accomplis pour atteindre ses objectifs stratégiques. Cependant, elles ne mesurent pas toutes les facettes de ses activités. Par exemple, elle ne mesure pas le nombre de titulaires de licence

ayant commis des infractions graves dans l'un des secteurs réglementés et qui ont fait l'objet de mesures de mise en conformité. Il n'existe aucune mesure de l'efficacité des plus de 120 agents de la PPO affectés au Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la CAJO. En outre, la CAJO ne mesure pas son efficacité quant au traitement des demandes dans les quatre secteurs – elle le faisait uniquement dans les secteurs des jeux et de l'alcool jusqu'en 2018-2019; pour 2019-2020, elle ne mesure que les délais de traitement des demandes en ligne.

Nous avons remarqué que la CAJO ne dispose pas de mesures de rendement dans les domaines de préoccupation réglementaire énumérés à la **figure 3**. Par exemple, pour promouvoir la protection des mineurs, une mesure du rendement utile pourrait être de compiler le pourcentage des clients mystères de moins de 25 ans auxquels on a demandé une preuve de l'âge dans les établissements de jeux où l'on vend de l'alcool et dans les magasins de cannabis.

Un autre domaine de préoccupation est celui de l'intégrité des jeux dans le secteur des jeux. Parmi les mesures de rendement qui pourraient être utiles, mentionnons le nombre de machines à sous qui se sont avérées ne pas fonctionner correctement et qui ont été mises en conformité ou retirées du service et le taux auquel les exploitants de casinos ont mis en œuvre les recommandations formulées par l'autorité de réglementation à la suite d'un audit.

Dans le secteur des courses de chevaux, une mesure du rendement qui pourrait être utile pour surveiller le bien-être des animaux consisterait à consigner les incidents de blessures ou de décès de chevaux de course et/ou des jockeys sur les sites de course et d'entraînement.

#### RECOMMANDATION 4

Pour exercer une surveillance efficace et s'assurer que les résultats attendus du programme de réglementation sont atteints, la

Commission des alcools et des jeux de l'Ontario devrait :

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

## RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO souscrit à cette recommandation et partage le point de vue de la vérificatrice générale sur l'importance de mesures du rendement utiles et transparentes. La CAJO a revu ses indicateurs de rendement et est résolue à améliorer et à renforcer son approche de la mesure du rendement.

La CAJO examinera ses indicateurs de rendement actuels afin de s'assurer qu'ils sont pertinents aux fins de l'évaluation de l'efficacité de la CAJO en tant qu'organisme de réglementation, que des objectifs raisonnables sont établis dans tous les domaines et que ceux-ci sont mesurés et rendus publics.

### 4.2.3 La CAJO ne produit et ne publie pas d'états financiers audités

Les renseignements financiers de la CAJO sont déclarés dans les dépenses du ministère du Procureur général (ministère). Ses dépenses sont présentées dans les comptes publics de la province sous la forme d'un crédit et d'un poste distincts. Toutefois, ceux-ci ne sont pas ventilés par secteur réglementé, mais uniquement par type (salaires, avantages sociaux, services de transport et de communication, fournitures et équipements). En outre, les frais perçus par l'organisme pour la délivrance de licences, les inscriptions, les permis, les autorisations ou d'autres activités liées aux jeux sont énumérés dans l'État des recettes du Ministère et il n'est pas indiqué clairement qu'il s'agit de frais perçus par la CAJO. Il s'ensuit un manque de

transparence et de responsabilité financières et opérationnelles.

Le protocole d'entente entre la CAJO et le Ministère n'exige pas explicitement que la CAJO produise des états financiers audités. Toutefois, il indique que le procureur général peut ordonner que l'organisme fasse l'objet d'un audit à tout moment. Il permet également au président du conseil d'administration de la CAJO de demander un audit externe des opérations financières ou des contrôles de gestion de la CAJO, et ce, aux frais de l'organisme. Ni le procureur général ni le président n'ont exercé ce pouvoir. La Commission des courses de l'Ontario, qui réglementait jusqu'en mars 2016 le secteur des courses de chevaux, a produit des états financiers audités. Il ressort de notre discussion avec le président de la CAJO qu'il n'a pas senti le besoin de produire des états financiers audités. Selon le Ministère, la CAJO n'est pas tenue de produire des états financiers distincts et audités parce qu'elle rend compte de ses activités par l'intermédiaire du Système intégré de gestion de l'information financière (SIGIF) du gouvernement de l'Ontario et parce que celles-ci font partie des prévisions budgétaires du ministère du Procureur général.

La loi actuelle qui a établi la CAJO—la *Loi de 1996 sur la réglementation de l'alcool, du cannabis et des jeux et la protection du public*—ne précise pas si l'organisme est tenu de produire des états financiers audités. Toutefois, elle renferme une disposition stipulant que « La Commission se conforme aux directives données par le Conseil de gestion du gouvernement à l'égard de la forme et du contenu du rapport annuel; le moment où il faut le mettre à la disposition du public et la manière de le faire ».

En vertu de la Directive concernant les organismes et les nominations émise par le Conseil de gestion du Cabinet, les organismes de réglementation régis par le Conseil de gestion comme la CAJO sont tenus d'inclure les états financiers audités dans leur rapport annuel. Une exception est prévue lorsqu'il n'est pas pratique de le faire. Nous ne voyons aucune raison pour

laquelle les états financiers audités ne seraient pas pratiques dans le cas de cet organisme.

Nous avons remarqué que tous les autres organismes de réglementation du gouvernement en Ontario régis par le Conseil de gestion produisent des états financiers audités. Ceux-ci comprennent la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, la Commission de l'énergie de l'Ontario et l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers. Deux de ces trois organismes ont engagé des dépenses moins importantes que la CAJO en 2018-2019. Dans tous les cas, l'exigence relative aux états financiers audités est précisée dans la loi constitutive de chaque organisme, et les conseils d'administration de chacun des organismes de réglementation ont désigné la vérificatrice générale de l'Ontario comme vérificateur. Des organismes de réglementation comparables d'autres provinces produisent des états financiers audités. Plus précisément, les états financiers des organismes de réglementation de l'alcool et des jeux en Alberta, en Saskatchewan et au Manitoba sont audités par leurs vérificateurs législatifs respectifs.

Notre Bureau est d'avis que la non-production d'états financiers audités constitue une lacune grave en matière de transparence et de responsabilité publiques et exercera son pouvoir en vertu du paragraphe 9 (2) de la *Loi sur le vérificateur général* de procéder à un audit spécial des états financiers de la CAJO pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021, et demandera à la CAJO de préparer les renseignements requis. Autrement, la demande de préparation des états financiers audités pourrait être présentée de façon proactive par le Conseil de gestion du Cabinet.

## RECOMMANDATION 5

Afin que la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) soit transparente et responsable, le ministère du Procureur général devrait :

- exiger de la CAJO, conformément à la Directive concernant les organismes et les

nominations, qu'elle produise des états financiers audités devant être vérifiés par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario en vue de les inclure dans son rapport annuel pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021;

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

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

La CAJO souscrita à toutes les méthodes de production de renseignements financiers attendues d'elle, notamment en ce qui concerne la production d'états financiers audités. La CAJO s'engage à assurer la transparence et la responsabilité. Elle fera de son mieux pour collaborer avec le Ministère à un audit des revenus, des recouvrements et des dépenses pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021, et pour travailler avec le Bureau du contrôleur général à la préparation des états financiers audités pour l'exercice 2021-2022.

Le Ministère fera de son mieux pour aider la CAJO à auditer les revenus, les recouvrements et les dépenses pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021, et il collaborera avec l'avocat et le Bureau du contrôleur général aux modifications législatives qui pourraient être requises pour les états financiers audités de l'exercice 2021-2022.

## 4.3 Secteur des jeux

### 4.3.1 Les efforts de la CAJO sont insuffisants pour limiter les activités de blanchiment d'argent dans les casinos de l'Ontario

Le blanchiment d'argent est le processus qui consiste à transformer de l'argent « sale » (produits

d'activités criminelles) en argent « propre ». Les types courants d'activité de blanchiment d'argent dans les casinos sont décrits dans la **figure 12**.

La CAJO, par l'intermédiaire des Normes du registrateur sur le jeu, exige que les sites de jeu disposent de mécanismes pour repérer et prévenir les activités illégales, et que les sites de jeu mettent en œuvre et appliquent des politiques et procédures de lutte contre le blanchiment d'argent afin de se conformer à la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* du gouvernement fédéral. Entre autres choses, les exploitants doivent :

- procéder à des évaluations des risques sur une base périodique;
- signaler à la CAJO tout comportement suspect, tricherie et activité illégale conformément à une liste établie d'occurrences;
- mettre à la disposition de la CAJO des copies de tous les rapports déposés auprès du Centre d'analyse des opérations et rapports financiers du Canada (CANAFE) et des documents à l'appui (le CANAFE est l'organisme fédéral investi du mandat d'aider à la détection, à la prévention et à la dissuasion des activités de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme).

En janvier 2020, après le début de notre audit, la CAJO a recensé des problèmes et des points à améliorer concernant ses activités de lutte contre le blanchiment d'argent (voir la **figure 13**). Elle a reconnu avoir d'importantes lacunes en ce qui a trait à la coordination des efforts de lutte contre le blanchiment d'argent entre ses divisions et directions, à la prescription de pratiques exemplaires dans chaque secteur qu'elle réglemente et dans son rôle de centre de ressource en matière de conformité dans la lutte contre le blanchiment d'argent pour son personnel, ses titulaires de licence et ses entités inscrites. Au moment de notre audit, la CAJO n'avait pas encore élaboré de plan pour corriger les points à améliorer relevés.

### La CAJO ne reçoit qu'une seule des quatre déclarations fédérales axées sur l'identification des cas potentiels de blanchiment d'argent dans les casinos

Les casinos de l'Ontario sont tenus de soumettre les rapports suivants à CANAFE :

- *Déclaration des opérations importantes en espèces* – pour les transactions supérieures à 10 000 \$ effectuées en espèces par une personne dans un délai de 24 heures (une ou plusieurs transactions).
- *Déclaration des téléversements* – pour les opérations supérieures à 10 000 \$ effectuées, envoyées à l'étranger ou reçues de l'étranger par une personne dans un délai de 24 heures (une ou plusieurs opérations).
- *Déclarations d'opérations douteuses* – pour les opérations (ou tentatives d'opérations) que des employés du casino soupçonnent être liées au blanchiment d'argent ou au financement du terrorisme, par exemple lorsqu'une personne déclare être étudiant, mais parie de gros montants.
- *Déclaration des déboursements de casino* – lorsque le casino paie des gains supérieurs à 10 000 \$ à une personne, soit dans le cadre d'une seule opération, soit dans le cadre de plusieurs opérations dans un délai de 24 heures.

Toutefois, la CAJO reçoit d'OLG et des casinos uniquement les déclarations d'opérations douteuses envoyées à CANAFE. En revanche, les organismes de réglementation de deux autres provinces (l'Alberta et le Nouveau-Brunswick) nous ont dit qu'ils reçoivent au moins trois des quatre déclarations envoyées à CANAFE de la part des casinos, à savoir les déclarations des opérations importantes en espèces, les déclarations d'opérations douteuses et les déclarations de déboursements de casino.

Les casinos signalent également à la CAJO toute activité suspecte liée aux jeux. Selon les normes sur le jeu de la CAJO, les casinos sont tenus de l'aviser

lorsque ce genre d'activités ont cours dans l'espace réservé au jeu. Les déclarations d'opérations douteuses au jeu portent davantage sur l'intégrité du jeu, notamment en ce qui a trait à la tricherie au jeu et la conduite du client, tandis que les quatre autres déclarations concernent surtout le risque de blanchiment d'argent.

Selon la CAJO et à sa demande, CANAFE fournira les quatre types de déclarations reçus des casinos de l'Ontario au Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la CAJO si elle estime que CANAFE pourrait avoir des renseignements supplémentaires pertinents aux fins de l'enquête menée par la CAJO sur une personne en particulier. Nous avons remarqué qu'à 12 reprises au cours des deux derniers exercices, la CAJO a reçu de CANAFE des renseignements sur certaines personnes ayant des liens potentiels avec le milieu du blanchiment d'argent. La CAJO n'a pas demandé ni reçu de renseignements de CANAFE en 2017-2018.

En outre, il existe un protocole d'entente entre la CAJO et CANAFE qui stipule que ce dernier signalera à la CAJO tous les problèmes de conformité dans les casinos repérés dans le cadre de ses travaux de conformité, y compris les lacunes cernées et les mesures correctives prises. Au cours des trois dernières années civiles (2018-2020), la CAJO n'a pas demandé de renseignements à CANAFE et celui-ci ne lui en a communiqué aucun.

### **Les opérations douteuses signalées dans les casinos de l'Ontario sont en hausse, mais l'activité d'application des lois par la PPO a été limitée**

Chaque mois, OLG fournit une copie de toutes les déclarations d'opérations douteuses qu'il produit au Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la CAJO. Les sites de jeux font de même avec leurs déclarations d'opérations douteuses. À leur tour, 67 agents de la PPO travaillant au bureau de la CAJO depuis mars 2020 enquêtent sur les opérations douteuses et les activités criminelles qui se produisent dans les casinos. Ces renseignements

sont consignés mensuellement dans le système de gestion des cas de la PPO. Une déclaration d'opérations douteuses comprend le nom et la profession déclarés par le client, le montant déposé au casino et les motifs de considérer l'activité comme douteuse. Selon le résultat de l'examen, l'agent de la PPO remplit un rapport d'enquête qui indique si d'autres mesures sont nécessaires, comme une ordonnance d'« exclusion », bannissant le client de tous les casinos de l'Ontario pendant cinq ans, ou si des accusations criminelles doivent être portées.

La CAJO nous a demandé d'obtenir les données sur les opérations douteuses auprès d'OLG, car le système de gestion des cas de la PPO ne permet que l'extraction de rapports d'inspection individuels, et le système d'analyse des données, récemment mis en place par la CAJO, n'incluait pas les renseignements provenant de neuf casinos et dans le cas des autres casinos, il ne comprenait que des renseignements remontant à juillet 2018. La CAJO nous a dit qu'elle s'employait à obtenir les renseignements manquants d'OLG dans le format retenu pour le nouveau système. Par ailleurs, nous avons constaté que le nouveau système ne prenait pas en charge certains facteurs qualitatifs comme la couverture médiatique ou les casiers judiciaires. Nous nous serions attendus à ce que la CAJO, en tant qu'autorité de réglementation des jeux et responsable de la dissuasion des activités illicites comme le blanchiment d'argent dans les casinos, ait facilement accès à ces renseignements.

Nous avons analysé les déclarations d'opérations douteuses liées à des activités dans les casinos ontariens de 2017 à 2019 qui nous ont été fournies par OLG. Au cours de cette période, les casinos ont déclaré plus de 9 700 opérations douteuses concernant près de 4 800 personnes. Ces déclarations d'opérations douteuses ont augmenté de 19 %, mais leur valeur a doublé au cours de la même période, passant de 3 138 déclarations représentant un total de 170 millions de dollars en 2017 à 3 722 déclarations représentant un total de

340 millions de dollars en 2019, comme le montre la **figure 14**.

Selon les lignes directrices de CANAFE sur les indicateurs de blanchiment d'argent potentiel dans les casinos, l'incohérence entre l'activité financière et la profession d'une personne est un signal d'alerte qui devrait être examiné plus en détail. Nous avons remarqué que les professions des clients n'expliquaient pas toujours les montants misés ou autrement transigés (**figure 15**). Nous avons également remarqué qu'en 2019, aucune profession n'était documentée dans les déclarations d'opérations douteuses pour 130 personnes dont les opérations douteuses collectives se chiffraient à 6,7 millions de dollars (soit, en moyenne, 51 200 dollars par personne). La PPO a enquêté sur ces transactions, mais, d'après les vérifications que nous avons effectuées, les enquêtes ont rarement permis à la PPO de déterminer si les fonds provenaient ou non d'une source légitime. Par ailleurs, les personnes nommées dans les déclarations ont été autorisées à continuer de jouer.

Bien que les casinos communiquent à la CAJO l'identité des personnes impliquées dans des opérations douteuses, les mesures d'application prises par la PPO étaient extrêmement limitées; en effet, peu d'accusations ont été portées, de faibles sommes en espèces ont été saisies et peu de personnes ont été bannies des casinos (**figure 14**).

Le groupe de la PPO nous a informés qu'il est difficile de porter des accusations de blanchiment d'argent parce qu'il faut des preuves suffisantes démontrant que les fonds utilisés ont été acquis de manière illégale. Cela sous-tend généralement de recueillir des preuves en dehors de l'espace réservé aux jeux d'un casino. De 2017 à 2019, 3 des 23 chefs d'accusation portés contre des clients de casinos avaient trait au blanchiment d'argent. La plupart des chefs d'accusation concernaient des fraudes— par exemple, le retrait de fonds de distributeurs automatiques de billets de casino à l'aide de cartes de débit/crédit volées, l'échange de faux billets ou l'utilisation de traites bancaires frauduleuses pour parier. Selon un expert que nous avons consulté,

le faible nombre de saisies d'argent en espèces et d'accusations concorde avec ce qu'on observe dans d'autres compétences.

En ce qui concerne les faibles montants d'espèces saisies, le personnel de la PPO nous a expliqué que pour saisir des espèces ou des équivalents (tels que des traites bancaires ou des jetons de casino), les responsables de la PPO ont besoin de recevoir un signalement immédiat, doivent être présents au casino et avoir des motifs raisonnables et probables de croire que les fonds misés étaient le produit d'activités criminelles. Dans certains cas, aucun agent de la PPO n'était présent au casino, étant donné que les agents de la PPO sont principalement déployés dans les neuf sites régionaux de casino (Windsor, Sarnia, Brantford, Niagara, région du Grand Toronto, Peterborough, Orillia, Sudbury et Belleville). La PPO nous a informés qu'à défaut de disposer de renseignements préalables sur la personne ou de preuves d'une activité suspecte, il est difficile de démontrer des motifs raisonnables. Nous n'avons pas trouvé de preuve que les organismes de réglementation d'autres compétences reçoivent des renseignements en temps réel sur les activités de blanchiment d'argent des casinos. Cependant, certains systèmes informatiques permettaient une déclaration interne, mais pas à l'autorité de réglementation.

Pour émettre des ordonnances « d'exclusion », la CAJO doit, entre autres choses, conclure que la personne a agi d'une manière qui affecterait négativement la confiance du public envers les systèmes de loterie et les activités connexes (conformément à l'article 23 du règlement de l'Ontario 78/12 pris en vertu de la *Loi de 1992 sur la réglementation des jeux*). Selon la PPO, il est difficile d'obtenir des preuves suffisantes à cet égard. Nous avons remarqué que de 2017 à 2019, il a fallu de 13 à 638 jours, avec une médiane de 63 jours, pour remplir une ordonnance d'exclusion, du moment où la PPO la recommande jusqu'au moment où la CAJO en envoie l'avis au client. Dans le cas du délai le plus long que nous avons relevé, les Services juridiques de la CAJO ont expliqué qu'ils ne pouvaient

pas émettre une ordonnance pendant que les accusations portées contre le client étaient en appel. Dans cette affaire, le client a été reconnu coupable de deux chefs d'accusation de fraude de plus de 5 000 dollars, notamment de l'utilisation d'une traite bancaire obtenue illégalement pour déposer plus de 800 000 dollars sur son compte de casino et tenter de blanchir les fonds sous forme de gains de casino. On ignore pourquoi ce client n'a pas pu être banni des casinos pendant le processus d'appel de sa condamnation. Les délais de traitement prolongés permettent à des individus suspects de continuer à parier dans les casinos ontariens.

Nous avons sélectionné un échantillon d'individus nommés dans les déclarations d'opérations douteuses de 2017 à 2019, qui avaient chacun amené de 2 à 13 millions de dollars dans des casinos ontariens. Dans le cadre de l'enquête sur les opérations douteuses, les agents des PPO peuvent obtenir des déclarations de témoins, effectuer des vérifications des antécédents criminels, examiner les images de surveillance, effectuer des vérifications de crédit, effectuer des vérifications informelles auprès de l'Agence du revenu du Canada et demander des renseignements à CANAFE. Les agents de la PPO peuvent également tenir un entretien avec la personne afin de s'enquérir de la provenance des fonds dans le but d'obtenir des renseignements permettant de conclure de la légitimité des fonds utilisés. Au cours de nos vérifications, nous avons constaté que la PPO n'avait effectué que des vérifications des antécédents criminels. Lorsqu'il n'y en avait pas, aucun travail supplémentaire n'était effectué pour vérifier la source des fonds ou pour conclure de la légitimité des fonds utilisés pour parier. Nous avons également relevé les points suivants :

- Une seule personne de notre échantillon a été invitée à rencontrer la PPO pour un entretien visant à déterminer la provenance des fonds. Cette personne avait misé 1,3 million de dollars sur trois ans et avait déclaré être cuisinier de restaurant; elle a expliqué à la PPO qu'elle avait emprunté les fonds à sa

famille. Aucune vérification supplémentaire n'a été effectuée.

- Par ailleurs, 20 % des personnes de notre échantillon avaient un casier judiciaire, mais aucune d'entre elles n'a été convoquée à un entretien visant à déterminer la provenance des fonds, et la PPO n'a pas recueilli de preuves supplémentaires pour évaluer la source des fonds qu'ils ont misés ou autrement transigés.

### Aucune mesure de surveillance supplémentaire n'a été prise dans le cas de casinos considérés comme à risque élevé.

En 2019, la CAJO avait déterminé que dix casinos ontariens présentaient un risque élevé de blanchiment d'argent : Casino Woodbine, Elements Casino Mohawk, Casino Ajax, Shorelines Casino Thousand Islands, Elements Casino Brantford, Elements Casino Flamboro, Shorelines Casino Belleville, Shorelines Casino Peterborough, Shorelines Slots at Kawartha Downs et Elements Casino Grand River. Cependant, comme le montre la **figure 16**, seulement 5 de ces casinos comptaient parmi les 10 casinos dans lesquels la valeur des opérations douteuses déclarées en 2019 était la plus élevée. Les cinq autres casinos ont été jugés à risque élevé à la suite des conclusions d'un audit mené en 2018 par la CAJO afin de détecter des opérations de blanchiment d'argent. Cet audit avait relevé des lacunes dans les politiques de lutte contre le blanchiment d'argent de ces casinos. Ces lacunes ont depuis été comblées, mais la CAJO considère toujours qu'ils présentent un risque élevé. Nous avons constaté que les agents de la PPO affectés à la CAJO n'ont pas renforcé la surveillance en vue de détecter les opérations de blanchiment d'argent dans les dix casinos à risque élevé et ont plutôt eu recours au groupe responsable des audits et des enquêtes financières de la CAJO pour effectuer des travaux supplémentaires. Cependant, le groupe n'a effectué qu'un seul audit axé sur le blanchiment

d'argent au cours des trois dernières années, et ce, dans un seul casino, Woodbine.

### L'exigence relative à la détermination de la source de fonds mise en œuvre en Colombie-Britannique a permis de réduire les opérations douteuses

Actuellement, l'Ontario n'a pas d'exigences législatives pour que les exploitants de casinos vérifient l'origine des fonds des clients du casino afin de s'assurer que les casinos ne servent pas à blanchir des fonds obtenus de façon illégale et utilisés pour jouer. En revanche, en Colombie-Britannique, les clients du casino qui achètent des jetons de casino d'une valeur supérieure à 10 000 dollars sont tenus de prouver l'origine de leurs fonds et de signer un formulaire de déclaration de provenance des fonds de fonds avant de parier dans un casino. Les casinos de Colombie-Britannique peuvent demander l'origine des fonds de leurs clients, quel que soit le montant misé. En outre, les casinos sont tenus d'inscrire la mention « remboursement de fonds – non misés » sur les chèques de casino remis aux personnes qui font des paris minimaux, afin de prévenir le blanchiment d'argent.

L'obligation pour les clients de prouver l'origine des fonds est entrée en vigueur en juillet 2015 et l'obligation pour les clients de signer un formulaire de déclaration de provenance des fonds est entrée en vigueur en janvier 2018. Selon la British Columbia Lottery Corporation, qui publie les tendances dans les déclarations d'opérations douteuses dans les casinos, le nombre de déclarations d'opérations douteuses est passé de 187 (valeur totale 27,2 millions de dollars) en juillet 2015 à 25 (valeur totale 238 000 dollars) en mars 2020. Comme on peut le voir à la **figure 14**, en Ontario, la tendance évolue dans la direction opposée, ce qui pourrait indiquer que le problème se déplace en Ontario.

Le 15 mai 2019, la Colombie-Britannique a annoncé la mise en place de la commission

d'enquête sur le blanchiment d'argent. Son mandat exige qu'elle présente des conclusions concernant :

- l'étendue, la croissance, l'évolution et les méthodes de blanchiment d'argent en Colombie-Britannique, dans des secteurs économiques précis;
- les actes ou les omissions d'organismes de réglementation et de personnes responsables, et si ceux-ci ont contribué au blanchiment d'argent dans la province ou s'apparentent à de la corruption;
- la portée et l'efficacité des pouvoirs, des obligations et des fonctions en matière de lutte contre le blanchiment d'argent de ces organismes de réglementation et de ces personnes;
- les obstacles à une application efficace des lois en matière de blanchiment d'argent.

En outre, il incombe à cette commission de formuler des recommandations pour corriger les conditions qui ont permis au blanchiment d'argent de prospérer en Colombie-Britannique.

## RECOMMANDATION 6

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

- exiger que tous les casinos lui fournissent tous les rapports envoyés au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada;
- affecter des ressources de surveillance de la conformité, y compris des agents de la Police provinciale de l'Ontario (PPO), dans les casinos où le risque de blanchiment d'argent est élevé;
- exclure des casinos les personnes qui se présentent avec des montants d'argent en espèces importants et qui ne sont pas en mesure de prouver la provenance de leurs fonds;

- exiger que la PPO utilise tous les outils à sa disposition pour recueillir des preuves de la provenance des fonds des clients associés à des opérations douteuses, y compris mener des entretiens visant à déterminer la provenance des fonds et mettre à jour le nouveau système d'analyse des données dont la CAJO s'est dotée pour aider à déterminer les cotes de risque des clients avec toutes les données pertinentes de tous les casinos;
- modifier les normes de jeu du registrateur pour exiger que les exploitants de jeux vérifient la provenance des fonds des clients qui introduisent dans les casinos des montants d'argent en espèces importants;
- accélérer le développement et l'utilisation du système d'analyse de données, y compris l'alimentation de la base de données avec des renseignements précis et complets.

## RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO souscrit aux recommandations de la vérificatrice générale et convient de l'importance de pratiques efficaces de lutte contre le blanchiment d'argent. La CAJO reconnaît qu'il s'agit d'un domaine dans lequel l'amélioration continue est nécessaire pour combler les lacunes en matière de partage de l'information, demeurer réactive face aux nouveaux risques et s'adapter à l'évolution des normes fédérales.

La CAJO et le Bureau des enquêtes et de l'application des lois de la PPO chercheront à améliorer leurs activités régulières de mobilisation et de coopération avec la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) et le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) dans le but d'éliminer les lacunes en matière d'information et de déclaration, d'assurer la prise de mesures coordonnées en temps opportun lorsque des cas suspects se présentent et de partager les pratiques exemplaires. La CAJO mettra

également à jour son protocole d'entente avec CANAFE afin de mieux refléter les nouveaux risques et d'améliorer le partage et l'analyse de l'information, sans dédoubler l'effort de collecte de données d'OLG et/ou l'effort de collecte de données, de renseignements et d'analyse de CANAFE.

La CAJO déploiera des ressources supplémentaires pour la surveillance de la conformité, y compris la PPO, dans les casinos où le risque de blanchiment d'argent est plus élevé.

Le personnel de la PPO affecté au Bureau des enquêtes et de l'application des lois utilisera mieux les outils disponibles pour recueillir des preuves sur la provenance des fonds des clients associés à des opérations douteuses, notamment en saisissant les occasions d'augmenter le nombre d'entretiens sur la provenance des fonds effectués. La CAJO travaillera avec OLG et les exploitants de jeux de casino pour élaborer et introduire une norme applicable aux exploitants de jeux prévoyant qu'ils vérifient et documentent la provenance des fonds des clients qui apportent des montants d'argent importants et renforcent les mesures d'exercice de la diligence raisonnable, y compris les exclusions, lorsqu'ils ne sont pas en mesure de confirmer correctement la provenance des fonds d'un joueur.

La CAJO améliorera sa capacité d'analyse de données pour la lutte contre le blanchiment d'argent, y compris la saisie de renseignements précis et complets. La CAJO a récemment pris des mesures en ce sens en modifiant les exigences de déclaration pour recevoir chaque mois d'OLG des données portant sur toutes les déclarations d'opérations douteuses.

## RECOMMANDATION 7

Afin de faire face à l'augmentation du nombre et de la valeur des opérations douteuses dans les casinos ontariens qui pourraient être associés

à des activités de blanchiment d'argent, le ministère du Procureur général et le ministère des Finances devraient :

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

## RÉPONSE DES MINISTÈRES

Le ministère du Procureur général et le ministère des Finances collaboreront avec la CAJO et OLG pour examiner l'efficacité des mesures actuellement en place pour limiter le blanchiment d'argent dans les casinos de l'Ontario, et pour préparer et présenter un plan d'action détaillé au Conseil du Trésor/Conseil de gestion du Cabinet sur les mesures qu'ils prendront pour réduire le risque de blanchiment d'argent dans les casinos de l'Ontario.

À compter de 2021 et pour les deux prochaines années, les ministères collaboreront avec la CAJO et OLG afin de rendre compte au Conseil du Trésor/Conseil de gestion du Cabinet, sur une base trimestrielle, des mesures prises.

### 4.3.2 Les sites de jeux en ligne non réglementés attirent de nombreux Ontariens, mais présentent des risques importants

Selon le budget de l'Ontario de 2019, les Ontariens dépensent environ 500 millions de dollars par an dans les jeux en ligne non réglementés. Actuellement, PlayOLG est le seul site de jeux en ligne légalement autorisé et réglementé en Ontario. En 2018-2019, dernière année pour laquelle des renseignements étaient disponibles, PlayOLG a généré des revenus de 92 millions de dollars.

Les Ontariens utilisent des sites Web non réglementés pour les paris sportifs, car le site PlayOLG ne permet pas de parier sur un événement ou un résultat dans un événement unique. Un pari placé sur le site PlayOLG doit prédire correctement les résultats de trois à six événements sportifs, ce qui réduit les chances de gagner. En outre, les sites Web de jeux non réglementés offrent aux joueurs plus de prix, un plus grand nombre de joueurs contre lesquels jouer pendant de plus longues heures et de meilleurs paiements (ces entités ne paient pas d'impôts). Pourtant, les Ontariens qui utilisent des sites de jeux non réglementés ne sont pas protégés contre les jeux déloyaux ou n'offrent pas de soutien en matière de jeu responsable.

Les sites de jeux non réglementés auxquels accèdent les Ontariens sont souvent réglementés par des administrations étrangères dont les normes sont moins strictes que celles de l'Ontario. Par exemple, on ignore comment ces sites Web vérifient l'identité et l'âge des joueurs, et protègent contre le vol d'identité. Certains peuvent ne pas encourager le jeu responsable (par exemple, ils ne découragent pas nécessairement les joueurs de « vouloir se refaire ») ou contrôler les systèmes de jeu pour s'assurer que le rapport des paiements au parieur est exact. Nous avons effectué une analyse des sites de médias sociaux et constaté que la plupart des plaintes concernant des sites de jeux non réglementés portaient sur le délai écoulé avant que les joueurs se fassent payer leurs gains. Les joueurs croient que ces sites rendent complexes les procédures de retrait de fonds pour les inciter à continuer de jouer.

Peu de mesures ont été prises à ce jour pour lutter contre les jeux en ligne non réglementés

En 2015, un rapport produit par la CAJO intitulé « Report on Unregulated Internet Gaming in Ontario » estimait qu'environ 2 200 sites Web de jeux, exploités par 745 entreprises, étaient accessibles aux Ontariens. Le rapport proposait plusieurs mesures pour décourager les exploitants de jeux non réglementés sur Internet d'accepter des paris de joueurs ontariens :

- Prendre des mesures réglementaires et relatives à la délivrance des licences ciblant les fournisseurs réglementés par la CAJO qui exploitent aussi leurs activités sur le marché non réglementé par Internet.
- Bloquer des paiements aux sites de jeux non réglementés, par l'entremise des institutions financières en collaboration avec le gouvernement fédéral.
- Sensibiliser le public aux risques des jeux non réglementés sur Internet.
- Bloquer des sites Web, en collaboration avec le gouvernement fédéral.
- Obtenir l'assistance des autorités de réglementation des jeux sur Internet d'autres compétences.
- Renforcer les restrictions sur la commercialisation des jeux non réglementés sur Internet.

Au moment de notre audit, ces mesures n'avaient pas été mises en œuvre.

Nous avons discuté avec des représentants du New Jersey Gaming Enforcement qui font face à un problème similaire. L'un des outils efficaces qu'ils utilisent, nous ont-ils dit, est de demander aux sociétés émettrices de cartes de crédit de bloquer les opérations avec des sites de jeux en ligne non titulaires d'une licence. Le New Jersey a également essayé d'éduquer sa population sur les risques liés aux jeux non réglementés et a contacté les stations de radio, les chaînes de télévision et d'autres annonceurs pour les dissuader de donner du temps d'antenne aux sites de jeux illégaux. La CAJO n'a pas le pouvoir d'interdire aux Ontariens d'accéder à des sites de jeux en ligne non réglementés ou d'utiliser leurs cartes de crédit, mais elle n'a pas pris les autres mesures que le New Jersey utilise pour empêcher le jeu illégal sur Internet.

## RECOMMANDATION 8

Afin de sensibiliser davantage aux risques liés aux jeux en ligne non réglementés, la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

(CAJO), ainsi que le ministère du Procureur général devraient :

- énumérer les risques liés aux jeux non réglementés sur leurs sites Internet et fournir un lien vers les normes de jeu de la CAJO et le site Internet PlayOLG;
- travailler avec les sociétés émettrices de cartes de crédit et les institutions financières pour bloquer les transactions avec les sites de jeu sur Internet non réglementés par l'Ontario.

## RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO souscrit à cette recommandation et, avec le ministère du Procureur général :

- fera une meilleure sensibilisation aux risques inhérents au marché du jeu sur Internet non réglementé et publiera des liens vers des options réglementées telles que le site OLG.ca, en particulier sur le site Internet de la CAJO;
- mobilisera le gouvernement fédéral, compte tenu de son autorité sur les institutions financières, en vue d'examiner l'option de bloquer les opérations financières des résidents de l'Ontario avec des sites de jeux en ligne non réglementés.

### 4.3.3 Le plan gouvernemental proposé pour assujettir les jeux en ligne au cadre juridique du marché légal pourrait placer la CAJO dans une situation de conflit avec son rôle de réglementation

Un expert que nous avons consulté nous a informés que la création d'un marché légal de jeux en ligne concurrentiel est un moyen de lutter contre les jeux en ligne non réglementés, accompagné de taux d'imposition appropriés, de sanctions et d'efforts d'application de la loi.

En février 2019, le gouvernement a ordonné au ministère des Finances et au ministère du Procureur général de procéder à l'élaboration d'une nouvelle

stratégie de jeux en ligne pour l'Ontario. L'objectif de la stratégie était multiple :

- créer un marché de jeu sur Internet concurrentiel et légal en Ontario, exploité et géré par le gouvernement, qui attire les principaux exploitants de l'industrie;
- amener les exploitants de jeux en ligne du marché gris sur le marché légal;
- générer de nouveaux revenus;
- assurer la protection des consommateurs et l'accès à des mesures de soutien du jeu responsable.

Le Code criminel du Canada interdit tout jeu commercial à moins qu'il ne soit exploité et géré par une province. À cette fin, au début de 2019, la CAJO a proposé un modèle dans lequel le gouvernement exploiterait et gèrerait un portail de jeu en ligne qui offrirait des jeux exploités par des exploitants privés. Selon ce modèle, le gouvernement passerait des accords contractuels avec des exploitants privés, qui à leur tour accepteraient de ne plus accepter les joueurs ontariens sur leurs sites de jeux en ligne qui ne sont pas réglementés par la CAJO.

Le gouvernement estime que les revenus supplémentaires générés par la création du nouveau marché des jeux en ligne pourraient atteindre 54 millions de dollars d'ici 2023-2024.

En mars 2020, le gouvernement a approuvé une proposition conjointe du ministère du Procureur général et du ministère des Finances visant à créer une filiale de la CAJO chargée d'exploiter et de gérer le nouveau modèle de jeu sur Internet. Outre le paiement des droits de licence, les exploitants privés de jeux en ligne verseraient à la province un pourcentage de leurs recettes brutes tirées du jeu.

Selon le nouveau modèle conceptuel approuvé par le gouvernement, la CAJO aurait à la fois des responsabilités réglementaires et des responsabilités opérationnelles et en matière de génération de revenus par l'entremise de sa filiale, ce qui pourrait créer un conflit d'intérêts.

Selon les documents du Ministère, la CAJO a été choisie pour exploiter et gérer la nouvelle plateforme de jeux en ligne pour les exploitants

privés à la place d'OLG, car les fournisseurs de jeux privés avaient déclaré qu'ils seraient moins susceptibles de participer au nouveau modèle provincial s'il était exploité par l'OLG, car ils perçoivent OLG, qui exploite le site PlayOLG, comme un concurrent. De plus, OLG n'était intéressé que par l'exploitation du site PlayOLG. Avec ce nouveau modèle, OLG continuerait d'exploiter et de gérer PlayOLG en tant que concurrent dans le marché des jeux en ligne.

Bien que le ministère du Procureur général et le ministère des Finances reconnaissent le rôle double de la CAJO comme un problème éventuel, ils estiment que la création d'une filiale de la CAJO pour exploiter et gérer le modèle de jeux en ligne atténuerait les conflits d'intérêts potentiels entre le rôle de réglementation de la CAJO et la responsabilité de l'exploitation et de la gestion de la plateforme. Le personnel de la CAJO nous a dit que la filiale proposée aurait une relation hiérarchique directe avec un conseil d'administration distinct, qui rendrait compte directement au conseil d'administration de la CAJO. En même temps, cependant, il est proposé d'utiliser les nombreuses fonctions et ressources de la CAJO pour s'acquitter à la fois des fonctions de réglementation et exploitation et de gestion. Au moment de notre audit, les détails de la nouvelle structure d'entreprise n'avaient pas encore été arrêtés et étaient censés être prescrits par règlement.

## RECOMMANDATION 9

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

## RÉPONSE DES MINISTÈRES

Les ministères sont tout à fait d'accord avec la vérificatrice générale sur le fait qu'il est important de maintenir l'indépendance réglementaire de la CAJO et d'empêcher l'émergence de tout conflit d'intérêts dans le modèle de jeux en ligne de l'Ontario.

Le besoin d'éviter tout conflit d'intérêts potentiel a été délibérément examiné lors de l'élaboration de modifications proposées à la *Loi de 1996 sur la réglementation de l'alcool, du cannabis et des jeux et la protection du public* et de modifications à la loi qui lui succédera, la *Loi de 2019 sur la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario* que le gouvernement a déposé le 5 novembre 2020.

En vertu des modifications proposées, le système de jeux en ligne serait exploité et géré par une filiale de la CAJO établie par règlement du lieutenant-gouverneur en conseil et non par la CAJO elle-même. La filiale aurait son propre conseil d'administration qui ferait rapport au conseil d'administration de la CAJO. Il serait interdit au conseil d'administration de la CAJO de déléguer au registrateur (qui est également le PDG de la CAJO) tout pouvoir et toute fonction relatifs à la surveillance de la filiale de jeux en ligne, dont l'indépendance resterait inchangée.

L'évitement de tout conflit d'intérêts potentiel sera une préoccupation qui continuera d'orienter l'élaboration du modèle de filiale. Si les modifications proposées sont adoptées, un règlement sera pris pour fournir des détails supplémentaires sur ce modèle, ce qui pourrait inclure la prescription de règles relatives au conflit d'intérêts pour la filiale.

## RÉPONSE DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DE L'ONTARIO

Nous continuons d'être d'avis qu'un organisme gouvernemental indépendant de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario doit être mis

à contribution pour exploiter et gérer le modèle de jeu en ligne.

### 4.3.4 Le suivi des problèmes liés aux appareils de jeu électronique par CAJO est limité

Tous les logiciels et le matériel du système de jeux sont mis à l'essai et approuvés par la CAJO avant la mise en service des appareils de jeux électroniques (comme les machines à sous). Une fois approuvés, la CAJO s'appuie sur le système de gestion des jeux d'OLG pour les surveiller. En septembre 2019, 22 des 27 casinos de la province s'étaient entièrement convertis au système de gestion des jeux d'OLG, qui permet aux serveurs hébergeant des appareils de jeux de casino de communiquer directement avec les serveurs d'OLG. La CAJO reçoit des données mensuelles du système de gestion des jeux d'OLG pour s'assurer que seul un logiciel approuvé par la CAJO est installé dans les appareils, afin d'empêcher les casinos de modifier les rapports de paiement ou d'autres résultats qui ont un impact sur l'intégrité du jeu. La CAJO reçoit une liste de matériels et logiciels existants de chaque établissement de jeu (pour les machines à sous de l'espace réservé au jeu) par l'entremise d'OLG puis compare le matériel et le logiciel de chaque machine (en utilisant le numéro de série) à sa liste approuvée de logiciels de la CAJO pour utilisation dans la machine à sous. La CAJO compare également le nombre et l'activité des appareils du système de gestion des jeux OLG avec des données similaires consignées dans le système de gestion des jeux local de chaque établissement de jeu. Avant la mise en place du nouveau système en janvier 2018, la CAJO ne pouvait inspecter manuellement qu'un nombre limité d'appareils.

Lors de notre audit, cinq casinos (Caesars Windsor, Casino Ajax, Casino Niagara, Niagara Fallsview Casino et Casino Rama) n'avaient pas encore été convertis au système de gestion des jeux d'OLG. La CAJO a déterminé que l'un d'entre eux (Casino Ajax) présentait un risque élevé de

blanchiment d'argent, et trois autres (Niagara Fallsview Casino, Casino Rama et Caesars Windsor) faisaient partie des 10 principaux casinos comptant le plus grand nombre de déclarations d'opérations douteuses. La CAJO inspecte manuellement les machines à sous de ces casinos lorsqu'elle se présente sur les lieux pour effectuer des inspections non annoncées ou lorsqu'elle effectue le suivi d'un problème déclaré volontairement. Avant septembre 2016, les agents de conformité de la CAJO vérifiaient les appareils pour lesquels un gros lot de 30 000 \$ ou plus était remporté; vérifiaient qu'une mémoire vive de machine (RAM) n'avait pas été effacée sans approbation et vérifiaient que les gros lots des appareils étaient déterminés de façon indépendante et non en fonction des gros lots d'autres appareils du casino. (C'est important parce que si les gros lots des appareils sont liés, les joueurs pariant en vue de remporter le même gros lot peuvent avoir des chances différentes de le remporter.) En septembre 2016, l'exigence voulant que des inspecteurs des jeux électroniques vérifient les gros lots a été abandonnée.

La plupart des administrations nord-américaines ne disposent pas d'un système central de gestion des jeux, une centralisation qui est possible en Ontario parce que les casinos relèvent de l'autorité d'OLG. Bien que le système central permette des alertes et un signalement efficace des problèmes, il est préférable de procéder à des vérifications périodiques sur le terrain dans les casinos pour vérifier la conformité aux normes techniques. En outre, il serait prudent de mettre à l'essai le système central de gestion des jeux de façon périodique pour confirmer que toutes les fonctions de signalement sont exactes et fonctionnent comme prévu.

### **Des centaines d'appareils se trouvent dans l'espace réservé aux jeux, mais ils ne sont pas connectés au système de gestion**

Selon les dernières données de comparaison disponibles qui remontent à février 2020, avant la fermeture liée à la COVID-19, la CAJO a

constaté que les exploitants de casinos déclaraient l'utilisation de 686 appareils de jeux électroniques dans les casinos qui n'utilisaient pas le système de gestion des jeux d'OLG. Cela signifie que ces appareils n'ont pas pu être surveillés à distance par la CAJO et étaient vulnérables à une altération logicielle affectant les rapports de paiements aux parieurs. Comme le montre la **figure 17**, pour chaque mois d'octobre 2019 à février 2020, le nombre d'appareils utilisés dans les casinos était beaucoup plus élevé que le nombre pris en charge par le système de gestion des jeux d'OLG. Les agents de conformité de la CAJO sont encouragés à faire le suivi auprès de l'exploitant du casino si le nombre d'appareils qui ne sont pas dans le système est supérieur à 15 % des appareils utilisés dans l'espace réservé aux jeux.

Nous avons examiné un échantillon de rapports dans lesquels les agents de conformité ont examiné tous les écarts entre les appareils de jeu électroniques utilisés dans l'espace réservé aux jeux et ceux consignés dans le système de gestion des jeux. Dans les deux tiers des rapports, les agents de conformité n'ont pu tirer aucune conclusion, soit parce que le nombre d'appareils était inférieur au seuil de 15 %, soit parce qu'ils n'étaient pas considérés comme problématiques en raison des explications fournies par le casino. Dans le tiers restant, les agents de conformité ont contacté les exploitants de jeux : dans 60 % de ces cas, ils ont été informés que les appareils n'étaient pas utilisés dans l'espace réservé aux jeux, et les 40 % restants étaient hors ligne en raison d'une perte de communication avec le système de gestion des jeux d'OLG. Il n'y avait aucune preuve que des inspections avaient été effectuées pour s'assurer qu'il n'y avait pas d'autres raisons pour lesquelles les appareils étaient hors ligne.

## Le nombre d'inspections des appareils de jeu par la CAJO continue de diminuer malgré des augmentations importantes des réparations signalées

Avant la mise en œuvre du système de gestion des jeux d'OLG en 2018, le nombre moyen d'inspections réalisées par la CAJO chaque mois sur les appareils de jeux électroniques a diminué de près de 40 %, passant de 2 904 inspections mensuelles en 2015-2016 à 1 774 inspections mensuelles pour les 10 premiers mois de 2017-2018 (jusqu'en janvier 2018). Chaque inspection peut comporter plusieurs procédures, par exemple contrôler l'exactitude du rapport de paiement au parieur ou l'utilisation d'un logiciel approuvé par la CAJO dans la machine. De 2016-2017 à 2018-2019, le nombre d'appareils exigeant des réparations a augmenté de 360 %. De plus, au cours de la même période, le nombre d'appareils de jeu présentant des problèmes d'intégrité ou de sécurité (par exemple, affichant un paiement au parieur ou un gros lot inexact) a plus que triplé. Une machine à sous qui exige des réparations peut indiquer des problèmes importants qui peuvent mériter l'attention de la CAJO. Comme le nombre de réparations a augmenté, nous nous serions attendus à ce que le nombre de contrôles suive une tendance similaire en raison du risque accru. Lorsque nous avons fait le suivi sur la question de l'augmentation du nombre de réparations, la CAJO n'avait pas d'explications concluantes à offrir. La CAJO nous a dit que la diminution des inspections était le résultat d'une transition vers un modèle fondé sur des normes.

En janvier 2018, la CAJO a adopté un modèle de contrôle de la conformité des jeux électroniques fondé sur des normes qui permet aux exploitants de jeux de réparer ou d'apporter des modifications aux appareils, et d'ajouter des appareils à l'espace réservé aux jeux, sans devoir faire l'objet d'une inspection par la CAJO. Selon la CAJO, une approche fondée sur des normes exige que l'exploitant atteigne les résultats visés

par la réglementation sans qu'elle doive appliquer une approche trop prescriptive. Selon le nouveau modèle, les exploitants de casino sont tenus d'informer la CAJO des modifications, et les agents de conformité de la CAJO doivent mener des inspections une fois les modifications apportées.

La transition à une application fondée sur des normes signifie que la CAJO dépend désormais fortement de la déclaration volontaire pour mener les activités d'inspection. En conséquence, elle ne mène plus des inspections de manière proactive pour détecter des problèmes liés aux jeux électroniques. Selon le nouveau modèle, la CAJO surveille désormais le nombre de tâches d'inspection plutôt que les procédures d'inspection dont elle assurait le suivi auparavant. Un travail d'inspection peut comporter de nombreuses procédures exécutées sur plusieurs appareils. Ainsi, on ne peut déterminer clairement si toutes les notifications de modifications communiquées volontairement donnent lieu à une inspection. À titre d'exemple, en 2018-2019, la CAJO a reçu 16 717 notifications et effectué moins de 5 000 inspections de jeux commerciaux (y compris des inspections d'appareils de jeux électroniques). Il n'est pas clair, d'après les preuves fournies par la CAJO, si les agents de conformité traitent les notifications importantes concernant des appareils de jeux électroniques en temps opportun.

### RECOMMANDATION 10

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

- demander à tous les casinos de mettre en œuvre le nouveau système de jeu qui permet la surveillance à distance;
- exiger des agents de conformité qu'ils assurent le suivi et l'inspection des appareils de jeux électroniques qui sont hors ligne, mais qui demeurent dans l'espace réservé aux jeux;

- mettre à l'essai périodiquement le système de gestion des jeux pour contrôler la sécurité des données, la fiabilité de la connectivité et la déclaration précise des détails des appareils;
- effectuer des inspections non annoncées en fonction des risques (comme le nombre de réparations et de plaintes, la fréquence des déclarations volontaires) en plus des notifications communiquées volontairement.

## RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO souscrit à la recommandation de la vérificatrice générale et collaborera avec OLG pour s'assurer que le système de gestion des jeux d'OLG est pleinement mis en œuvre et tenu à niveau. La surveillance du système de gestion des jeux d'OLG est une priorité pour la CAJO.

La CAJO surveillera l'exécution du plan de mise en œuvre d'OLG pour tous les casinos devant être transférés à son nouveau système de gestion des jeux, conformément à ses plans et calendriers de modernisation, et s'assurera que les 4 autres sites sur 27 qui n'ont pas encore été transférés au nouveau système de gestion des jeux observeront les processus mis en place pour s'assurer que les exploitants respectent les normes techniques du registrateur.

La CAJO travaillera avec OLG et les exploitants de casinos pour obtenir des chiffres sur le dénombrement des machines à sous qui permettraient à la CAJO de comparer les chiffres et de cerner plus précisément les écarts réels (c'est-à-dire les appareils de jeux qui sont hors ligne) à des fins d'analyse et de suivi, au besoin.

La CAJO améliorera la manière dont s'assure qu'OLG dispose de contrôles appropriés et continus pour garantir la sécurité des données du système de gestion des jeux et l'exactitude et la fiabilité de la connectivité entre chaque établissement de jeu et son système de gestion des jeux.

Dans tous les cas, la CAJO s'appuiera sur ses évaluations continues des risques et mènera toutes les activités de conformité réglementaire nécessaires, y compris des inspections, annoncées et non annoncées. La CAJO inspectera manuellement les machines à sous sur les sites qui ne sont pas liés au système de gestion des jeux d'OLG, à la fois au moyen d'inspections non annoncées fondées sur le risque et en effectuant le suivi des notifications communiquées de façon volontaire.

### 4.3.5 La CAJO ne surveille pas le fonctionnement des machines à sous pour s'assurer qu'elles respectent effectivement le rapport de paiement aux parieurs de 85 %

Selon la norme technique minimale des dispositifs de jeu électronique de casino et des systèmes de jeu de la CAJO, le rapport de paiement au parieur théorique minimum d'un jeu est de 85 %, ce qui est conforme à d'autres administrations comme le Nevada (75 %) et la Colombie-Britannique (85 %). Cela représente le pourcentage de paiement minimal théorique d'une machine à sous sur une période ou un nombre de parties donné. Cependant, la CAJO ne surveille pas les machines à sous sur une base régulière pour contrôler qu'elles paient effectivement le minimum théorique aux parieurs.

La CAJO dispose d'un laboratoire technique qui met à l'essai chaque année plus de 2 000 éléments matériels et logiciels de machines à sous et d'autres jeux électroniques avant leur utilisation dans les établissements de jeux. Nous avons obtenu les données relatives au rapport de paiements aux parieurs des appareils de jeux électroniques dans les casinos ontariens auprès d'OLG en avril 2019, les dernières données disponibles au moment de notre audit. Les taux étaient inférieurs à 85 % dans le cas de 3 % des appareils (439). Ces appareils étaient utilisés dans l'espace réservé aux jeux des casinos depuis 32 jours en moyenne (entre 1 et 2 112 jours). Les 97 autres % des appareils payaient

plus de 85 % et étaient utilisés dans l'espace réservé aux jeux des casinos depuis 399 jours en moyenne (entre 1 et 4 895 jours). On s'attend à ce que sur des périodes prolongées, les appareils de jeu respectent le rapport de paiements aux parieurs théorique de 85 %; cependant, une machine peut être de l'espace des jeux avant d'atteindre son rapport de paiement théorique au parieur.

Dans le système actuel, il incombe aux exploitants de casinos de contrôler régulièrement les pourcentages de paiement aux parieurs (chaque jour, semaine et mois) et de s'assurer que les paiements aux parieurs sont dans les limites du pourcentage acceptable. Selon les Normes sur les jeux du registrateur, les exploitants de casinos sont tenus d'informer immédiatement la CAJO de tout problème d'intégrité ou de sécurité du système de jeu ou des fournitures de jeu. Tout problème qui a trait au non-respect du rapport de paiement au parieur attendu est considéré comme un problème d'« intégrité », et le casino est tenu d'en informer la CAJO.

OLG surveille les paiements aux parieurs des appareils et prend note des appareils dont le rapport est inférieur ou supérieur au rapport de paiement au parieur théorique. Ces renseignements ne sont toutefois pas partagés avec la CAJO, car celle-ci a jugé que la question des rapports de paiement des appareils représentait un risque faible. L'impact potentiel est que les établissements de jeux pourraient conserver plus de 15 % de l'argent misé et, incidemment, les Ontariens pourraient ne pas recevoir les paiements appropriés. Les exploitants de casinos privés engagés à forfait par OLG doivent aviser la CAJO en cas de problèmes d'intégrité liés aux appareils de jeu. De même, la CAJO compte sur l'exploitant du secteur privé de PlayOLG pour surveiller les paiements sur le site Web de jeu en ligne. Il serait prudent que la CAJO, en tant qu'organisme de réglementation, surveille les rapports de paiements aux parieurs des appareils de jeux électroniques et des jeux en ligne, car le rôle principal de la CAJO

dans le secteur des jeux est de garantir l'intégrité de toute activité de jeu sur le marché légal.

## RECOMMANDATION 11

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

## RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO souscrit à la recommandation de la vérificatrice générale et convient que les appareils électroniques doivent être surveillés de manière appropriée pour contrôler le rapport de paiement au parieur approuvé de 85 %.

À la suite de cet audit, la CAJO exigera des exploitants qu'ils déclarent sur une base régulière les montants réels des paiements des appareils de jeux électroniques et ceux-ci seront périodiquement examinés et évalués par la CAJO. Des mesures réglementaires appropriées seront immédiatement prises, au besoin.

## 4.4 Secteur du cannabis

### 4.4.1 Les clients mystères ne sont pas utilisés de manière efficace pour surveiller le risque de vente de cannabis à des mineurs.

La CAJO fait appel à un fournisseur externe qui emploie des personnes âgées de 19 à 25 ans pour effectuer des contrôles au moyen de clients mystères dans les magasins qui vendent du cannabis. L'objectif de ces contrôles est de protéger les mineurs en s'assurant que les détaillants de cannabis vérifient la pièce d'identité pour confirmer l'âge des clients lorsqu'ils entrent dans le magasin

et lorsqu'ils sont sur le point de faire un achat. Les agents de conformité de la CAJO avisent le fournisseur externe chaque fois qu'ils veulent qu'un client mystère visite un magasin.

La CAJO a réduit considérablement l'utilisation des clients mystères depuis juillet 2019. Le premier magasin de vente au détail de cannabis a ouvert en avril 2019. D'avril à juillet 2019, des visites de clients mystères ont été demandées et réalisées dans 22 des 23 magasins en activité. Cependant, d'août 2019 à mars 2020, même si 26 nouveaux magasins ont ouvert leurs portes, des visites de clients mystères ont été demandées et réalisées dans seulement 3 des nouveaux magasins. La CAJO nous a informés qu'elle avait réduit son recours aux clients mystères parce qu'elle n'était pas satisfaite du travail effectué—que les clients mystères ne suivaient pas ses directives, et que dans de nombreux cas, la documentation soumise ne reprenait pas tous les détails de l'inspection. La CAJO a communiqué de la rétroaction au fournisseur externe pendant toute l'année 2020 sur le problème lié à la documentation, et a élaboré une liste de contrôle pour encadrer le processus d'inspection en juin 2020.

Nous avons examiné un échantillon de rapports des visites de clients mystères couvrant la période d'avril 2019 à mars 2020 et avons constaté que dans le cas de 70 % des visites, les clients mystères n'ont pas documenté si on leur avait demandé de présenter une pièce d'identité valide à leur entrée dans le magasin, si l'agent de sécurité a contrôlé la correspondance entre la pièce d'identité et l'apparence physique, et si un contrôle d'identité secondaire a été effectué par le caissier au moment de l'achat. Nous avons contrôlé un échantillon supplémentaire de rapports de clients mystères portant sur des visites effectuées en juin et en juillet 2020 afin d'évaluer si la nouvelle liste de contrôle avait été mise en œuvre. Nous avons constaté qu'elle l'avait été, et que tous les renseignements requis étaient désormais documentés.

Il est avantageux d'utiliser des clients mystères, en plus des inspecteurs du personnel de la CAJO, pour garantir le respect des restrictions légales relatives à l'âge de l'acheteur, à la quantité du produit vendu et à la vente exclusive de produits de Santé Canada. Nous avons constaté qu'un magasin est souvent inspecté par le même inspecteur de la CAJO. Par exemple, sur les 18 magasins qui ont été inspectés au moins à cinq reprises en 2019-2020, huit ont été inspectés par le même agent au moins à cinq reprises, et six ont été inspectés par le même agent au moins à 10 reprises. La CAJO nous a expliqué qu'elle utilise le même agent de conformité pour fournir un point de contact unique, assurer la cohérence de l'approche et promouvoir l'établissement de relations et l'éducation. Toutefois, dans ces circonstances, les exploitants de magasins se familiarisent avec les inspecteurs de la région et peuvent prendre des précautions inhabituelles pour se conformer à la loi en leur présence. Compte tenu de la nature des inspections, il serait utile de faire périodiquement la rotation des inspecteurs pour éviter les relations étroites avec les titulaires de licence et la corruption éventuelle.

### **La CAJO paie plus que la LCBO pour l'utilisation des clients mystères**

La CAJO a recours à un fournisseur de services externe pour l'utilisation des clients mystères dans ses différents secteurs d'activités. Le tarif payé par la CAJO pour les clients mystères était le même, qu'ils aient visité un magasin de vente au détail de cannabis, un établissement titulaire d'un permis d'alcool ou une épicerie autorisée à vendre de l'alcool.

Nous avons comparé le programme des clients mystères de la CAJO au programme de la Régie des alcools de l'Ontario (LCBO). Nous avons constaté que la CAJO payait 119 dollars par visite tandis que la LCBO payait de 15 à 25 dollars, et la LCBO exige que les clients mystères remplissent une liste de 19 questions, tandis que la liste de contrôle de la CAJO contient de 3 à 6 questions au plus. La CAJO ne demande pas à ses clients

mystères de contrôler d'autres risques, par exemple de vérifier si le produit acheté portait le sceau de Santé Canada ou si le client était autorisé à acheter plus de 30 grammes de cannabis à la fois, soit la quantité maximale qu'une personne peut avoir en sa possession en vertu de la loi fédérale.

Nous avons également constaté que la CAJO n'a pas attribué de cote de risque aux détaillants de cannabis, comme ceux situés près des écoles qui devraient faire l'objet d'une plus grande surveillance.

## RECOMMANDATION 12

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

- utiliser un processus d'approvisionnement concurrentiel pour acquérir les services de clients mystères dans les magasins de vente au détail de cannabis, les établissements titulaires d'un permis d'alcool et les épicerie autorisées à vendre de l'alcool, ou acquérir ces services conjointement avec la Régie des alcools de l'Ontario;
- préciser dans le contrat relatif aux services de clients mystères quelles procédures ils doivent exécuter—ce qui devrait inclure la vérification de l'identité du client au moment de l'entrée dans le magasin et au moment de l'achat, l'observation de la présence d'un sceau de Santé Canada et le respect de la quantité maximale prévue par la loi qu'une personne peut avoir en sa possession en tout temps (30 grammes) lors de la vente – et décrire clairement l'obligation de documenter toutes les observations pertinentes;
- accroître l'utilisation des visites de clients mystères sur une base régulière, en se concentrant sur les magasins situés à proximité des collèges et des écoles secondaires.

## RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO souscrit à la recommandation de la vérificatrice générale et convient que son programme de clients mystères peut être amélioré en ce qui concerne la réduction du risque de vente de cannabis à des mineurs.

Par suite de cet audit, la CAJO :

- utilisera un processus d'approvisionnement concurrentiel à l'expiration du contrat actuel pour conclure un nouveau contrat de services de clients mystères au tarif le plus concurrentiel. Le contrat précisera les zones à risque que les clients mystères doivent surveiller et d'autres attentes clés, y compris l'obligation de documenter toutes les observations;
- élargira la portée du contrat pour qu'elle couvre les examens des clients mystères afin d'évaluer la conformité à d'autres exigences réglementaires;
- augmentera le recours à des clients mystères en mettant l'accent sur les magasins situés à proximité des collèges et des écoles secondaires.

### 4.4.2 La plupart des ventes de cannabis à des fins récréatives dans la province demeurent illégales

Malgré la légalisation du cannabis en octobre 2018, la vente illégale de cannabis à des fins récréatives représentait environ 80 % des ventes de cannabis dans la province en 2019-2020, comme le montre la **figure 18**. Les ventes légales sont passées d'environ 5 % des ventes totales au quatrième trimestre de 2018, alors que seule la boutique en ligne de la Société ontarienne du cannabis (SOC) était en service, à environ 20 % au premier trimestre de 2020, avec la boutique en ligne et 49 détaillants privés en service à partir de mars 2020.

Lors de nos discussions avec les responsables des magasins de cannabis et le personnel de la CAJO, nous avons entendu dire que certaines personnes

préfèrent le cannabis illégal parce qu'il est plus puissant et que le produit est frais. Nous avons également constaté que la CAJO a reçu plusieurs plaintes voulant que les magasins de vente au détail vendent du cannabis de qualité inférieure (par exemple, du cannabis trop sec). Un exploitant a confirmé que lorsque la SOC expédie le produit au magasin de détail, il n'a pas de date de préemption de sorte qu'il peut être difficile de savoir quels produits vendre en premier.

La différence de prix entre le cannabis légal et illégal n'était pas significative au moment de notre audit. En juin 2020, la SOC a publié son premier rapport à l'aide de données clés sur l'industrie, comme les données sur les ventes et les prix. Selon la direction de la SOC, au cours de l'année 2019-2020, les producteurs titulaires de licence ont baissé leurs prix pour gagner une plus grande part du marché. La SOC a refilé ces économies aux consommateurs en réduisant son prix de 20 % entre le premier trimestre et le dernier trimestre de 2019-2020.

Selon notre examen du site de la SOC, les prix en ligne du mois de juillet 2020 variaient de 4,07 \$/gramme à 16,36 \$/gramme selon le type, pour un prix moyen pondéré de 8,56 \$/gramme en fonction du volume vendu. Les détaillants ont facturé un prix moyen pondéré de 10,84 \$/gramme. En comparaison, le prix du cannabis sur le marché illégal était estimé à 8,23 \$/gramme, ce qui ne représente pas un écart significatif par rapport au prix moyen de la SOC.

Les objectifs du gouvernement fédéral en légalisant le cannabis étaient de protéger les jeunes et d'éliminer le marché illégal, et l'Ontario a appuyé cette approche. Selon le rapport annuel de 2018-2019 de la SOC, l'un des principaux objectifs est de faire passer les consommateurs du marché illégal au marché légal. La SOC nous a informés qu'elle surveille de près les sites Web de vente illégale pour comparer les prix et les produits. Au cours des prochaines années, elle prévoit de soutenir la croissance des détaillants privés titulaires d'une licence pour continuer de détourner

les ventes du marché illégal. De janvier à août 2020, la CAJO a reçu 960 demandes d'ouverture de magasins de vente au détail de cannabis. Jusqu'en septembre 2020, la province avait limité le nombre de nouveaux magasins à cinq par semaine en raison de plusieurs facteurs tels que la capacité de distribution limitée de la SOC, les difficultés d'approvisionnement de certains produits et la volonté de la province et des municipalités d'un déploiement responsable des magasins de vente au détail. Le 28 septembre, la province a décidé d'ouvrir 10 nouveaux magasins par semaine.

#### 4.4.3 La CAJO ne surveille pas correctement le mouvement du cannabis à des fins récréatives jusque chez les détaillants

Il existe un risque qu'un exploitant de magasin de vente au détail achète de grandes quantités de cannabis à la SOC et le détourne vers le marché illégal, soit pour éviter de payer des impôts sur les revenus générés, soit pour profiter de la réduction de 25 % accordée aux détaillants qui achètent du cannabis à la SOC (réalisant ainsi un bénéfice lors de la revente illégale). Les détaillants de cannabis réglementés par la province doivent soumettre des rapports de vente mensuels à la CAJO. En outre, les détaillants sont également tenus de signaler eux-mêmes tout écart d'inventaire (dans les 24 heures), tout transfert de cannabis entre détaillants (chaque mois) et tout produit de cannabis détruit (chaque mois). Chaque magasin doit effectuer un dénombrement physique de tous les produits de cannabis chaque semaine ou lorsque la CAJO en fait la demande. Toutefois, pendant la pandémie de COVID-19, les détaillants n'étaient tenus de procéder qu'à des dénombrements des stocks sur une base mensuelle, afin d'éviter tout contact inutile du personnel avec le produit. La CAJO n'a pas vérifié ni effectué de dénombrement des stocks des détaillants pour confirmer que les renseignements autodéclarés étaient fiables.

Tous les produits de cannabis qui ne peuvent pas être vendus (par exemple après avoir été

retournés par un client en raison de problèmes de qualité) et les produits abandonnés qui ne peuvent pas être retournés à la SOC doivent être détruits par le détaillant et la destruction doit être enregistrée par le système de surveillance du magasin. Les détaillants reçoivent un crédit de la SOC uniquement en cas de rappel de produits. Les détaillants doivent assurer une surveillance électronique 24 heures sur 24 dans leurs locaux pour enregistrer la destruction du cannabis (et pour des raisons de sécurité et autres). Toute panne de la caméra doit être signalée à la CAJO. D'avril 2019 à juin 2020, 18 détaillants ont signalé 38 courtes pannes du système de surveillance.

Le groupe responsable des audits et des enquêtes financières de la CAJO a le pouvoir d'effectuer des dénombrements des stocks dans les magasins de vente au détail de cannabis et d'examiner la bande de vidéo de surveillance pour observer le processus de destruction. Cependant, en septembre 2020, le groupe n'avait jamais effectué de dénombrement des stocks ou demandé à consulter la vidéo de surveillance d'un détaillant. Au cours de la période de 11 mois qui s'étend de septembre 2019 à juillet 2020, les magasins de vente au détail de cannabis ont signalé à la CAJO la destruction de 5 477 unités de produits de cannabis et 84 228 unités de produits en moins que la quantité enregistrée dans leur système d'inventaire. Le personnel de la CAJO nous a dit que ces écarts pouvaient être attribuables à des erreurs ou à des problèmes de calendrier relativement à la prise de l'inventaire. La CAJO n'avait toutefois aucune assurance que ces unités n'avaient pas été perdues, volées ou détournées ailleurs. Lorsque nous avons demandé pourquoi aucun audit des stocks ou aucune vidéo de surveillance n'avait été demandé depuis l'ouverture du premier magasin en avril 2019, la CAJO a répondu qu'elle ne le jugeait pas nécessaire sur la base des renseignements déclarés. Sans confirmer que le cannabis a été détruit ou effectuer des dénombrements périodiques des stocks, la CAJO n'est pas en mesure

de garantir que le cannabis n'est pas détourné vers le marché illégal.

Les détaillants privés de l'Ontario, comme dans d'autres provinces, ne sont pas non plus tenus de produire des états financiers audités ou, à tout le moins, de faire exécuter par un cabinet comptable indépendant des procédures spécifiées pour confirmer les chiffres des ventes et des stocks, et ce, même si les détaillants ont représenté plus de 81 % (soit 313 millions de dollars) des ventes de cannabis en Ontario en 2019-2020. En revanche, la plateforme en ligne de la SOC, qui ne représentait que 19 % des ventes légales de cannabis en 2019-2020, fait l'objet d'un audit annuel. Étant donné que les détaillants représentant une plus grande partie des ventes sur le marché légal, le contrôle de leurs stocks devrait être au moins aussi rigoureux que celui de la SOC.

#### **4.4.4 La surveillance des produits vendus chez les détaillants de cannabis doit être améliorée**

Les magasins de vente au détail de cannabis sont tenus d'acheter tous les produits qu'ils vendent à la SOC. Les produits vendus par la SOC sont cultivés par des producteurs titulaires d'une licence provinciale et sont censés faire l'objet d'analyses strictes et rigoureuses effectuées par des laboratoires externes titulaires d'une licence fédérale dans le but de détecter toute substance nocive. Chaque produit nécessite un certificat d'analyse et un énoncé d'attestation, lesquels indiquent le numéro de lot du produit et les résultats des analyses d'échantillons acceptables qui ont été vérifiés par un laboratoire agréé et désigné par Santé Canada. Les produits sont livrés dans un emballage sans danger pour les enfants et inviolable pour assurer une protection contre la consommation accidentelle, et peuvent contenir des mises en garde relatives à la santé, selon la teneur en THC (une substance intoxicante) du produit.

La CAJO n'inspecte généralement pas les stocks lors d'une inspection dans un magasin de détail,

même si le stockage sécurisé des produits est un facteur de risque important pour les détaillants de cannabis. Nous avons examiné un échantillon des rapports d'inspection du cannabis des deux dernières années et nous avons constaté que seulement 15 % de ces rapports mentionnaient que les stocks avaient été inspectés. Il en est probablement ainsi parce qu'aucune liste de contrôle standard n'est utilisée lors des inspections. Une inspection des stocks vise uniquement à s'assurer que tous les produits de cannabis portent le sceau de Santé Canada et sont conservés sous clé dans un endroit sécurisé avec une surveillance 24 heures sur 24.

À mesure que s'accroît le nombre d'ouvertures de magasins et que la concurrence s'intensifie entre les détaillants, ils deviendront plus enclins à vendre des produits illégaux qui compromettent la santé des consommateurs afin de dégager des marges bénéficiaires plus importantes.

### RECOMMANDATION 13

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

- examiner régulièrement les rapprochements de tous les achats de stock des magasins de cannabis avec les ventes et les stocks disponibles;
- rapprocher les achats de cannabis dans les magasins de vente au détail avec les registres de la Société ontarienne du cannabis;
- examiner les preuves de surveillance pour vérifier que les rapports de destruction de cannabis sont vraisemblables;
- effectuer des dénombrements des stocks non annoncés de façon périodique dans les magasins de vente au détail;
- élaborer une liste de contrôle normalisée couvrant les domaines à risque qui sera utilisée par les agents de conformité de la CAJO lors des inspections.

### RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO reconnaît qu'il serait pertinent qu'elle exerce une surveillance accrue du mouvement et de la destruction du cannabis. La CAJO s'engage à veiller à ce que les magasins de vente au détail de cannabis respectent les normes du registrateur et à soutenir les objectifs de la province visés par la *Loi sur les licences liées au cannabis*, qui comprennent la prévention des activités illicites liées au cannabis et du détournement de produits légaux vers le marché non réglementé.

Par suite de cet audit, la CAJO :

- renforcera ses activités d'assurance de la conformité visant les magasins de vente au détail de cannabis, notamment en examinant régulièrement les rapprochements des achats de stocks des magasins de cannabis de détail;
- rapprochera les achats de cannabis des dossiers de la Société ontarienne du cannabis;
- examinera les preuves de surveillance pour vérifier que les rapports de destruction du cannabis sont vraisemblables;
- effectuera des dénombrements des stocks non annoncés dans les magasins de vente au détail;
- s'assurera que les inspections menées par les agents de conformité reposent sur une compréhension commune des résultats et des risques en misant sur de la formation et des réunions d'équipe, afin de soutenir une approche cohérente et mesurable lors de la conduite d'inspections dans les magasins de vente au détail.

#### 4.4.5 L'attribution des tâches des experts-conseils retenus pour évaluer les demandeurs de licence de vente au détail de cannabis n'a pas été effectuée de façon rentable

La CAJO a fait appel à cinq sociétés de consultation dotées d'une expertise en analyse judiciaire pour effectuer des évaluations de l'admissibilité des nouveaux demandeurs de licence de cannabis à partir de mars 2019. Même si les cinq sociétés facturaient des honoraires différents, la CAJO n'a pas cherché à faire appel en premier à la société de consultation dont les honoraires étaient les moins élevés.

La direction de la CAJO nous a informés qu'elle prévoyait recevoir un grand nombre de demandes à la suite de l'autorisation de la distribution privée de cannabis et qu'elle estimait ne pas avoir la capacité ou les ressources nécessaires à l'interne pour les traiter. La CAJO a décidé de retenir les services d'experts-conseils pour aider aux évaluations de l'admissibilité à recevoir une licence d'exploitant de magasin de vente au détail et de gestionnaire de magasin de vente au détail. Il était attendu des experts-conseils qu'ils remplissent l'obligation d'exercice de la diligence raisonnable, à savoir qu'ils évaluent la conduite passée; la responsabilité financière, ce qui comprend des vérifications de crédit ou du statut dans les bases de données sur la solvabilité, la recherche de faillites, la vérification des arriérés d'impôts, les sources de fonds et les privilèges; les allégations d'irrégularités financières; et la capacité à exercer un contrôle suffisant sur une entreprise de vente au détail de cannabis. Les examens devaient porter sur les demandeurs de licence et d'autres intervenants dans la gestion de l'entreprise, comme les administrateurs ou les actionnaires.

Cinq sociétés de consultation ayant une expertise en analyse judiciaire ont soumis des offres et elles ont toutes été retenues en novembre 2018. Comme ces sociétés ont soumis des offres proposant des honoraires différents, les coûts par type d'enquête variaient de :

- 450 à 500 dollars pour une enquête de base sur un particulier;
- 900 à 1 000 dollars pour une enquête poussée sur un particulier;
- 1 000 à 4 000 dollars pour une enquête de base sur une société;
- 5 800 à 8 000 dollars pour une enquête poussée sur une société.

En juin 2020, la CAJO avait payé environ 3 millions de dollars pour ces services, tant pour les demandes de licences liées aux loteries que pour les demandes de licence d'exploitation sur le marché ouvert (les honoraires variaient de 209 000 dollars dans une société de consultation à 786 000 dollars dans une autre pour essentiellement le même service). Ces dépenses sont supérieures à ce qu'elles auraient pu être si la CAJO avait procédé autrement, car la CAJO n'avait pas prévu de processus pour d'abord attribuer le travail à la société de consultation dont les honoraires sont les moins élevés et ensuite négocier des honoraires comparables avec les autres sociétés de consultation. Même si l'offre de chaque société de consultation a été acceptée, elle aurait quand même pu éviter de payer trop au total pour les services reçus en attribuant le travail aux sociétés proposant les honoraires les moins élevés. Nous avons examiné comment le travail d'enquête de base sur une société, qui représentait deux millions de dollars sur les trois millions de dollars payés au total aux fournisseurs, avait été réparti entre les cinq sociétés de consultation. Nous avons constaté que chaque société de consultation se voyait généralement attribuer une charge de travail égale, même si la société proposant les honoraires les plus bas facturait un quart du prix de celle proposant les honoraires les plus élevés, et un tiers du prix de la société dont les honoraires se situaient à l'avant-dernier rang. (En fait, les prix exigés par les trois sociétés de consultation ayant les honoraires les plus élevés ne différaient que de 200 dollars, variant de 3 800 à 4 000 dollars, des montants beaucoup plus élevés que ceux exigés par les deux sociétés offrant les honoraires les moins élevés.) Le

personnel de la CAJO nous a expliqué qu'aucune des sociétés de consultation n'avait de problèmes de capacité parce qu'elles pouvaient s'adjoindre du personnel supplémentaire, au besoin.

En outre, aucune analyse interne n'a été effectuée pour déterminer le nombre de sociétés de consultation réellement nécessaire. Pas moins de cinq sociétés de consultation ont été retenues pour traiter le grand nombre de demandes prévues lors de l'annonce, par le gouvernement, que le marché des licences de vente au détail de cannabis serait ouvert et illimité. Cependant, lorsque l'approvisionnement en cannabis a commencé à poser problème et que les plans ont changé, la CAJO n'a pas effectué d'analyse coûts-avantages de son besoin de recourir à des fournisseurs externes par rapport à l'utilisation de ses ressources internes de la PPO affectées au Bureau des enquêtes et de l'application des lois.

Dans le cadre des enquêtes menées par des experts-conseils externes, le rôle de la PPO consiste principalement à procéder au contrôle standard de chaque demande, ce qui comprend des interrogations du système CIPC (casier judiciaire), la vérification des infractions au Code de la route et des vérifications du renseignement. Lorsque l'une ou l'autre de ces vérifications révèle un problème, l'enquêteur de la PPO mènera souvent une enquête plus ciblée pour obtenir des renseignements supplémentaires pertinents aux fins de l'évaluation de l'admissibilité d'un demandeur. En outre, les experts-conseils externes ont la possibilité de demander à la PPO d'effectuer une enquête plus ciblée sur les domaines de préoccupation relevés lors de son examen, par exemple dans des domaines comme la confirmation de la provenance des fonds et les antécédents de problèmes avec la justice et les affiliations avec des tiers.

Après avoir ouvert le marché du cannabis à tous les intervenants désirant y exploiter leurs activités, la CAJO avait déjà reçu, de janvier à août 2020, 1 106 demandes de licence de détaillant, 960 demandes de licence de magasin de vente au détail et 918 demandes de gestionnaires de

magasin de vente au détail. Malgré l'augmentation importante du nombre de demandes de licence de détaillant, qui est passé de 75 gagnants au tirage au sort à plus de 1 100 demandeurs, la CAJO n'a pas effectué d'évaluation pour déterminer s'il ne serait pas plus économique de renforcer les capacités internes avec le soutien du personnel interne de la PPO ou de continuer d'externaliser le travail à des sociétés de consultation disposant d'une expertise en analyse judiciaire. Comme ces contrats de services-conseils pour les évaluations de l'admissibilité arriveront à expiration à la fin de 2020, le moment est choisi pour la CAJO de réévaluer son approche actuelle.

#### **4.4.6 Préoccupations relatives à l'utilisation d'une même adresse par plusieurs personnes soumettant des inscriptions au tirage au sort des licences liées au cannabis**

D'après notre analyse des participants au premier tirage au sort, nous avons remarqué que plus de 140 inscriptions provenaient d'une même adresse résidentielle en Colombie-Britannique. Dans ce cas particulier, la CAJO nous a expliqué que les participants utilisaient le même expert-conseil pour préparer leurs inscriptions. Dans d'autres cas, nous avons remarqué que deux autres adresses en Ontario avaient été utilisées pour soumettre plus de 50 inscriptions chacune. De même, dans le deuxième tirage au sort, plus de 50 participants se sont inscrits à partir d'une adresse résidentielle de North York. Il y a eu un gagnant associé à cette adresse qui avait soumis 50 inscriptions ou plus, et trois gagnants associés à cette adresse avaient soumis plus de 10 inscriptions, mais moins de 50. Même si aucune règle précise ne limitait le nombre de personnes pouvant s'inscrire à partir de la même adresse de résidence, la CAJO avait précisé que des partenaires d'affaires ne pouvaient soumettre qu'une seule inscription pour chaque région. La CAJO n'a pas mené d'enquêtes sur ces inscriptions pour déceler des problèmes ou des traces de jeu déloyal ou d'inconduite.

Après le deuxième tirage au sort, la CAJO a retenu les services d'une société de consultation ayant une expertise en analyse judiciaire parce qu'elle craignait que certains participants aient coordonné leurs inscriptions au tirage au sort afin d'augmenter leurs chances de gagner. L'expert-conseil a découvert qu'environ 1 500 inscriptions des quelque 5 000 provenaient de participants qui semblaient s'être associés pour participer au tirage au sort. Onze de ces personnes ont été sélectionnées comme gagnantes, mais elles ont toutes été disqualifiées par la suite.

En outre, la société de consultation a également repéré 414 inscriptions qui n'avaient peut-être pas respecté les règles du tirage au sort, mais qui étaient restées valides aux fins du tirage au sort. Ces inscriptions comportaient des irrégularités telles que des lettres de crédit datées en dehors des dates autorisées par les règles du tirage au sort, des incohérences dans le lieu de vente au détail entre l'inscription et le document de confirmation du propriétaire, et des inscriptions accompagnées d'espèces et d'équivalents échangeables ou des lettres de crédit ne provenant pas d'institutions financières ou de coopératives de crédit approuvées. L'un de ces participants a été désigné gagnant, mais il a été disqualifié par la suite. Si l'analyse des données et l'examen des renseignements avaient été effectués avant la tenue du tirage au sort, la CAJO aurait pu exclure ces participants.

### RECOMMANDATION 14

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

### RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO souscrit à cette recommandation et examinera et évaluera sa capacité interne à entreprendre pleinement les évaluations de l'admissibilité, maintenant que le délai initial serré pour l'évaluation et la délivrance des licences de cannabis n'est plus de rigueur.

### RECOMMANDATION 15

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

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

### RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO souscrit à cette recommandation et s'engage à assurer une gestion responsable des ressources publiques. Une fois que les contrats actuels seront arrivés à échéance, la CAJO évaluera si un nouveau marché est justifié et, le cas échéant, examinera les options les plus rentables à sa disposition, y compris la conclusion d'une ou de plusieurs demandes de proposition négociées.

## 4.5 Secteur de l'alcool

### 4.5.1 Le processus de délivrance de licences de la CAJO ne met pas l'accent sur les infractions majeures liées à l'alcool et touchant la sécurité publique

#### Nouvelles demandes de licence de vente de boissons alcoolisées

Les demandeurs d'une nouvelle licence de vente de boissons alcoolisées font l'objet d'une vérification standard du casier judiciaire (CIPC), d'une vérification visant à déterminer si la PPO a des dossiers d'enquête en cours les visant pour repérer tout lien avec le crime organisé, de vérifications des infractions au Code de la route et d'une vérification pour déterminer si le titulaire de licence possède d'autres sites. L'agent des PPO avise le personnel responsable de la délivrance des licences et permis de toute découverte à l'issue de la vérification standard; selon le type d'infraction et le moment où elle a été commise, elle peut mener à une enquête sur l'admissibilité à devenir titulaire d'un permis d'alcool. L'enquête relative à la délivrance d'une licence ou d'un permis est un examen approfondi des antécédents du demandeur et des détails de la demande et comprend des entretiens avec la PPO. Au cours des cinq derniers exercices, la PO a mené 226 enquêtes de ce genre. Nous avons constaté qu'en 2019-2020, les vérifications standards ont permis de cerner des infractions diverses variant d'infractions au Code de la route à des infractions criminelles dans le cas de 20 % des nouveaux demandeurs (878 sur 4 432); seulement 1 % (43 sur 4 432) ont fait l'objet d'une enquête approfondie aux fins de la délivrance d'un permis ou d'une licence.

Pendant l'exécution de la vérification standard, un avis public est affiché dans l'établissement du demandeur et sur le site Web de la CAJO pendant une durée de 14 jours (28 jours si l'établissement est à moins de 250 mètres d'une école ou d'une résidence) pour informer la communauté et lui permettre de faire part de ses préoccupations à la CAJO. Toutes les préoccupations doivent être traitées avant qu'une licence puisse être délivrée.

D'après notre examen d'un échantillon de nouvelles demandes, un processus de notification publique a été suivi. Pour toutes les demandes échantillonnées, les vérifications du CIPC et des infractions au Code de la route ont été documentées, mais seulement 10 % des nouvelles demandes étaient accompagnées d'une preuve de vérification des dossiers de police ou de vérification de la possession d'un autre établissement sous licence par le demandeur. La raison pour laquelle ces vérifications n'ont pas été effectuées dans d'autres cas n'a pas été documentée dans les dossiers.

#### Renouvellement de permis

Le renouvellement du permis est obligatoire tous les deux ou quatre ans après sa délivrance initiale. La plupart des renouvellements sont effectués sur demande sans vérification standard. Lors de la première évaluation des nouveaux demandeurs, l'agent d'examen de l'admissibilité de la CAJO utilise une carte de pointage des risques pour attribuer à chaque demandeur une cote de risque globale comprise entre 0 et 3. Ces cotes, ainsi que les éventuelles mises à jour du profil du demandeur, sont utilisées au moment de renouveler un permis. Pour tous les demandeurs de renouvellement ayant un niveau de risque de 0 ou 1 et aucune infraction majeure, le permis est automatiquement renouvelé sans vérification standard. Pour les niveaux de risque de 2 ou 3, les agents d'examen de l'admissibilité peuvent être tenus de remplir un résumé de l'évaluation des risques qui est examiné par leur gestionnaire et envoyé au registrateur adjoint pour examen final et décision sur la délivrance du permis. D'après l'échantillon de demandes de renouvellement que nous avons examiné (à l'exclusion des demandes renouvelées automatiquement par le système), nous avons dégagé les préoccupations suivantes :

- 28 % des demandes n'avaient pas fait l'objet d'une évaluation des risques mise à jour; l'une avait une cote de risque remontant à 2009 et l'autre une cote de risque remontant à 2011.

- Dans le cas de 86 % des demandes de l'échantillon, l'examineur était la même personne que l'agent d'examen de l'admissibilité qui remplissait le dossier. Plus de la moitié de ces demandes ont été jugées à risque élevé et n'ont pas été examinées par un gestionnaire ou un administrateur.

## RECOMMANDATION 16

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

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

## RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO souscrit à cette recommandation et utilise actuellement une approche fondée sur les risques pour la délivrance de permis et la réglementation des titulaires de permis de vente d'alcool, dont l'objectif est de consacrer davantage de ressources sur les établissements qui sont plus susceptibles d'avoir des problèmes de conformité ou de présenter un risque pour la sécurité publique.

La CAJO s'assurera :

- qu'une carte de pointage fondé sur les risques est établie et que des vérifications standards sont effectuées lors de l'évaluation de l'admissibilité à un permis d'alcool dans le

cadre des demandes de nouveaux permis et de renouvellement de permis. Elle utilisera la fonctionnalité de sa plateforme de services en ligne iCAJO pour déterminer quelles demandes de renouvellement doivent être examinées manuellement en fonction des risques cernés;

- que tous les documents à l'appui nécessaires sont conservés dans le dossier de la demande, conformément à une procédure opérationnelle normalisée;
- que de nouvelles mesures de contrôle sont instaurées afin que les agents d'examen de l'admissibilité n'examinent pas leur propre travail.

### 4.5.2 Inspection des établissements de vente d'alcool sur la base d'une liste de demandes obsolète

La CAJO a récemment commencé à utiliser une approche fondée sur les risques pour inspecter les établissements de vente d'alcool. Les agents de conformité doivent recenser les établissements de vente d'alcool qui, selon eux, doivent être inspectés plus fréquemment en fonction de leurs antécédents en matière de conformité (infractions à la *Loi sur les alcools*, liens avec le crime organisé, violence) et les ajouter à la liste des mesures d'application fondée sur les risques afin que ces établissements soient inspectés plus fréquemment. L'agent de conformité responsable de surveiller la région approuve l'ajout ou la suppression de tout établissement. Chaque établissement de vente d'alcool figurant sur la liste doit être visité à 4 reprises par trimestre (16 fois par an).

En avril 2020, 129 titulaires de permis de vente d'alcool figuraient sur la liste des mesures d'application fondée sur les risques. Toutefois, la liste n'est pas examinée et mise à jour sur une base régulière. Tous les examens relatifs aux établissements à ajouter à la liste ou à supprimer de celle-ci sont déclenchés par un agent de conformité et ne sont généralement pas effectués avant le

moment du renouvellement du permis. Nous avons sélectionné un échantillon d'établissements dans la liste pour évaluer le processus d'ajout ou de retrait d'un établissement. Cependant, dans 40 % des cas échantillonnés, la CAJO n'a pas pu produire les documents justifiant l'ajout de l'établissement. Nous avons également relevé deux établissements qui étaient demeurés sur la liste depuis plus de deux ans, mais qui n'avaient commis aucune infraction au cours du dernier exercice.

Nous avons examiné un échantillon de titulaires de permis de vente d'alcool parmi ceux ayant commis le plus grand nombre des cinq principales infractions (surpeuplement, service d'un nombre excessif de consommations, service à des mineurs, tolérance d'un comportement désordonné et service en dehors des heures prescrites) au cours des cinq dernières années. Dans l'échantillon sélectionné, le nombre d'occurrences de ces infractions variait de 14 à 59. Nous avons constaté ce qui suit :

- 87 % des établissements de vente d'alcool ont été inscrits sur la liste des mesures d'application fondée sur les risques pour faire l'objet d'inspections à raison de quatre reprises par trimestre. Nous avons examiné les détails de l'historique des permis et avons constaté que l'exclusion des autres établissements de la liste était justifiée.
- Les contrevenants à risque élevé ont été inspectés en moyenne à 11 reprises par année (moins souvent que les 16 inspections requises par année). Un titulaire a été inspecté à 120 reprises dans les cinq dernières années et a été condamné à 2 reprises à payer des pénalités monétaires (1 000 \$ et 2 250 \$). Les deux pénalités ont été payées. En outre, le nombre de ses infractions a diminué au cours des cinq dernières années.
- Tous les titulaires échantillonnés ont reçu des avertissements de la CAJO et, sur la base d'inspections supplémentaires, le nombre d'infractions subséquentes a diminué de 93 %. Dans deux cas, le nombre d'infractions a augmenté après les mesures d'application.

Les deux titulaires en question figuraient sur la liste des mesures d'application fondée sur les risques et ont été inspectés en moyenne de 12 à 15 reprises par année. L'un d'eux a reçu de trois pénalités monétaires, dont deux ont été payées et la troisième a fait l'objet d'un appel, lequel a été débouté, mais l'établissement a fermé ses portes avant de payer la dernière pénalité. L'autre titulaire de permis n'a commis aucune infraction depuis 2018-2019.

- Dans 23 % des établissements de vente d'alcool échantillonnés, aucune condition n'a été ajoutée au permis malgré de multiples infractions comptant parmi les 5 principales. Lorsque nous avons interrogé la CAJO à ce sujet, elle a répondu que les conditions seraient prises en compte au moment du renouvellement du permis. Étant donné que les permis sont délivrés pour une durée maximale de quatre ans, un titulaire ayant commis des infractions majeures peut continuer d'exploiter son entreprise sans condition jusqu'à l'expiration de son permis.

## RECOMMANDATION 17

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

- tenir à jour une liste des mesures d'application fondée sur les risques précise et à jour;
- inspecter les titulaires de permis à risque élevé au moins à quatre reprises par trimestre conformément aux lignes directrices du programme;
- réévaluer le niveau de risque d'un titulaire de permis et le besoin d'imposer des conditions au permis au moment où des infractions sont commises, au lieu d'attendre le moment du renouvellement du permis.

## RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO souscrit à la recommandation de la vérificatrice générale et cherchera à améliorer son approche fondée sur les risques pour guider ses activités d'inspection. Par suite de cet audit, la CAJO :

- a récemment entrepris un examen de son programme d'application fondé sur les risques afin de renforcer les protocoles et pratiques administratifs et de cibler davantage les activités d'assurance de conformité à la réglementation;
- veillera à tenir à jour une liste des mesures d'application fondée sur les risques et à inspecter les titulaires de permis figurant sur cette liste à une fréquence et d'une manière conformes aux lignes directrices du programme de réglementation de la CAJO;
- veillera à ce que le niveau de risque et les conditions de permis d'un titulaire de permis continuent d'être réévalués tout au long de la période de validité du permis, selon les circonstances, afin que les activités de conformité soient appropriées et adaptées au profil de risque du titulaire de permis à ce moment-là.

### 4.5.3 Le nombre d'inspections d'établissements de vente d'alcool a été surestimé de 2015-2016 à 2019-2020

Les renseignements communiqués publiquement et à la haute direction surestiment le nombre d'inspections effectuées auprès des établissements titulaires d'un permis de vente d'alcool.

Selon le système informatique de la CAJO utilisé pour produire des rapports internes, les agents de conformité ont effectué environ 116 300 inspections dans le secteur de l'alcool de 2015-2016 à 2019-2020. Cependant, environ 13 % (soit 14 680) de ces activités n'étaient pas des inspections. Il s'agissait plutôt d'activités comme l'examen de rapports de police et des

suivis (8 291); l'examen des rapports sur la dernière consommation d'alcool déposés par la police lorsqu'une personne prend sa dernière consommation dans un établissement titulaire de permis et est ensuite accusée de conduite en état d'ébriété (1 176); la consultation de titulaires de permis (3 915); l'éducation de titulaires de permis (784); la remise de correspondance à des titulaires de permis (314) et la demande de visites de clients mystères et les suivis (200).

La haute direction de la CAJO ne reçoit pas de rapports détaillés sur les activités de conformité et reçoit plutôt des résumés statistiques sur le rendement pour surveiller le rendement du groupe responsable de la conformité. Les données portent sur des activités qui ont pour effet de surestimer les statistiques relatives aux inspections

Les statistiques du rapport annuel sont également légèrement surestimées. Nous avons comparé les chiffres du rapport annuel aux inspections réellement effectuées au cours de la période de cinq ans se terminant en 2019-2020 et avons constaté que les chiffres du rapport annuel étaient cumulativement surévalués de 4 %, comme le montre la **figure 19**.

## RECOMMANDATION 18

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

## RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO souscrit à cette recommandation et aux observations de la vérificatrice générale que ses statistiques sur les inspections/activités de conformité peuvent être améliorées encore davantage dans le but d'utiliser les

renseignements de façon plus précise pour rendre compte des résultats et éclairer les mesures visant à améliorer le rendement. La CAJO donnera de la formation à ses agents de conformité et leur demandera de présenter séparément les rapports sur les inspections et les infractions en matière de conformité des rapports sur les activités d'éducation et de consultation des titulaires de permis.

#### 4.5.4 Écart par rapport au nombre moyen d'infractions relevées par les inspecteurs

Au cours des cinq derniers exercices, le taux de constat d'infraction par inspection a progressivement diminué, comme le montre la **figure 20**. Toutefois, dans le cas des agents de conformité qui ont effectué au moins 600 inspections au cours des deux derniers exercices, lorsque nous avons comparé le nombre d'infractions constatées et signalées par agent au nombre d'inspections effectuées, nous avons observé des écarts importants dans les taux d'infraction entre les différents agents de conformité.

La **figure 21** montre les cinq agents de conformité les plus susceptibles et les cinq moins susceptibles de constater des infractions au cours de leurs inspections. Selon l'agent de conformité, la probabilité qu'une inspection mène au constat d'une infraction peut varier considérablement. Lorsque nous avons posé des questions sur la variabilité des taux de constats d'infractions, la direction de la CAJO a répondu que les différences régionales avaient pu avoir un impact sur le nombre d'inspections effectuées et les taux d'infractions constatées, mais n'a fourni aucune explication de cet écart. La CAJO n'a pas évalué la cause de la variabilité que nous avons portée à sa connaissance. La direction de la CAJO ne surveille pas la probabilité qu'un agent de conformité constate une infraction au cours d'une inspection et ne compare pas ces taux entre les agents de conformité.

## RECOMMANDATION 19

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

## RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO souscrit à cette recommandation et offrira une meilleure formation, éducation et orientation à ses agents de conformité sur l'évaluation d'infractions particulières pendant les inspections et la façon de les documenter de façon appropriée dans leurs rapports.

#### 4.5.5 Les agents de conformité inspectent les mêmes titulaires de licence pendant des années sans qu'il y ait de rotation des affectations

Au cours de notre examen des données d'inspection des cinq dernières années, nous avons constaté que les agents de conformité n'étaient pas affectés par rotation auprès des différents titulaires de permis et continuaient plutôt leur travail dans les régions où ils avaient été affectés au départ pour continuer de surveiller les mêmes établissements. Nous avons demandé à la haute direction de la CAJO des renseignements sur les affectations régionales des agents et les dates d'entrée en vigueur de celles-ci, et si l'un d'entre eux avait été réaffecté à une autre région au cours des cinq derniers exercices. La CAJO nous a informés qu'elle disposait de renseignements sur les affectations en cours, mais qu'elle ne faisait pas le suivi des affectations régionales remontant à cinq ans. Elle n'a pas de politique d'affectation par rotation de ses agents de conformité.

Lorsque nous avons accompagné des agents de conformité lors de visites chez des titulaires

de licence du secteur de l'alcool, nous avons appris qu'ils travaillaient principalement dans la même région d'inspection de la province depuis plus de 10 ans. Bien que le fait de connaître une région d'inspection puisse présenter ses avantages, il persiste le risque que l'indépendance et le jugement des agents de conformité soient compromis par les relations de longue date avec les titulaires de permis.

## RECOMMANDATION 20

Afin de maintenir l'objectivité et l'indépendance des agents de conformité, nous recommandons que la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario procède à la rotation des agents de conformité dans différentes régions d'inspection.

## RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO souscrit à la recommandation de la vérificatrice générale et est déterminée à assurer l'objectivité et l'indépendance de ses agents de conformité. Le secteur de la conformité de la CAJO s'oriente vers une approche d'équipe en ce qui concerne les affectations et les services aux différents secteurs et aux différentes régions. Les régions d'inspection ont récemment été réalignées de sorte qu'un plus grand nombre d'agents de conformité sont maintenant affectés à un secteur particulier. Cela favorisera :

- une meilleure répartition de la charge de travail et des ressources en fonctions des risques les plus élevés et des événements prioritaires;
- une plus grande diversité d'agents de conformité inspectant les établissements dans une région, de sorte que le même agent n'inspecte pas toujours le même établissement.

À la suite de cet audit, la CAJO fera une rotation de ses agents de conformité, tout en tenant compte d'autres facteurs et considérations clés comme le coût, les

déplacements, l'intérêt du personnel et la capacité pour différentes affectations.

## 4.6 Secteur des courses de chevaux

### 4.6.1 Il y a peu de partage d'information entre l'ACPM et la CAJO

L'Agence canadienne du pari mutuel (ACPM) est une agence fédérale qui régleme et surveille les paris mutuels sur les courses de chevaux dans les hippodromes de partout au pays, afin de s'assurer que les paris sont faits de manière équitable par la surveillance de tous les paris sur les courses de chevaux et par le dépistage de drogues de performance utilisées sur les chevaux les jours de course. L'ACPM ne partage pas facilement les renseignements relatifs aux paris avec la CAJO, à moins que les responsables des courses ou de la conformité ne les lui demandent à des fins d'enquête. L'ACPM n'alerte pas la CAJO sur les paris importants, même si un pari important gagnant peut trahir un risque relatif à l'intégrité du sport en ce sens qu'il peut indiquer un éventuel complot sur les résultats des courses.

Depuis que la CAJO est devenue responsable des courses de chevaux en avril 2016, ses officiels des courses ont demandé des renseignements sur les paris à l'ACPM à trois occasions seulement – une fois en 2017 et à deux reprises en 2018. La CAJO nous a informés qu'elle avait demandé des renseignements sur deux courses parce que les cotes de paris avaient considérablement augmenté, et sur une autre course parce que le juge de la CAJO voulait examiner les cotes de paris. Pourtant, de 2017 à 2019, il y a eu 2 791 dates de courses, comportant habituellement 10 courses chacune, en Ontario. Hormis les trois cas cités, la CAJO n'a pas demandé ni reçu de renseignements sur les paris ou sur les gros paris de la part de l'ACPM.

#### 4.6.2 La CAJO ne dispose pas de renseignements complets sur les tests de dépistage des drogues à usage animal

L'agence fédérale, qui teste les chevaux après chaque course afin de détecter la présence de drogues de performance interdites, ne partage que des résultats positifs avec la CAJO. Les résultats négatifs, y compris les cas où la présence de drogues interdites ou thérapeutiques est confirmée, mais sans atteindre le seuil pour un résultat positif, ne sont pas partagés avec la CAJO.

Outre la réglementation et l'encadrement du pari mutuel sur les courses de chevaux dans l'ensemble du pays, l'ACPM effectue également des tests de dépistage de drogues par échantillonnage après chaque course pour garantir l'équité des courses. L'ACPM ne peut tester qu'un groupe de médicaments donné pour chaque échantillon et fait la rotation des médicaments à dépister sur une base périodique. Elle n'informe pas les participants ni les autorités de réglementation provinciales des drogues contrôlées un jour donné. Les officiels des courses de la CAJO, présents sur place à chaque course hippique, déterminent quels chevaux sont sélectionnés à des fins de dépistage de drogues par l'ACPM; l'ACPM communique tout résultat positif à la CAJO. À chaque course, le cheval gagnant est habituellement sélectionné, ainsi qu'un autre cheval qui a obtenu des résultats nettement meilleurs ou pires que prévu. Après avoir reçu un résultat de test positif de l'ACPM, la CAJO évalue les résultats du test et impose la pénalité appropriée à l'entraîneur conformément aux règles de course.

Nous avons sélectionné un échantillon de tests de dépistage de drogues positifs provenant de neuf hippodromes pour évaluer si les pénalités cotisées étaient conformes à la politique de la CAJO en matière de tests de dépistage de drogues. Nous avons constaté que la CAJO a suspendu des entraîneurs et leur a imposé des amendes dans tous les cas que nous avons examinés, et que les pénalités étaient plus sévères pour les récidivistes. Cependant, d'une façon générale, les suspensions

et les amendes étaient de durées et de montants inférieurs à ce que prévoit la directive de la CAJO sur les pénalités. Selon la CAJO, les pénalités suggérées ne sont que des lignes directrices. Dans chacun des échantillons de cas, toutes les pénalités et amendes ont été approuvées par le sous-directeur de l'exploitation.

Le gestionnaire des services vétérinaires de la CAJO nous a expliqué que même si une quantité de drogue inférieure au seuil de positivité au test peut ne pas être suffisante pour affecter l'intégrité de la course, elle peut indiquer un risque pour le bien-être des animaux en raison d'une utilisation inutile de médicaments thérapeutiques ou autres.

En règle générale, la CAJO interdit l'utilisation d'une drogue ou d'un médicament, qu'ils soient prescrits par un vétérinaire ou non, le jour de la course. L'ACPM publie des lignes directrices sur les médicaments thérapeutiques approuvés pour usage vétérinaire qui ne peuvent être utilisés les jours de course. La CAJO est l'organisme qui effectue les tests de dépistage hors compétition (sur des chevaux n'ayant pas fait la course). Des tests de dépistage de drogues hors compétition non annoncés peuvent être effectués sur tous les chevaux des titulaires de permis pour détecter la présence de drogues illicites et de substances interdites. Selon la CAJO, la liste des drogues qu'elle contrôle est confidentielle en raison du risque que les participants utilisent d'autres drogues pour éviter des résultats positifs aux tests. Au cours des trois dernières années, depuis que la CAJO a commencé à agir en tant qu'autorité de réglementation, elle a effectué 146 tests hors compétition à d'installations d'entraînement, où elle a testé 778 chevaux en vue de détecter des substances interdites. Seuls trois résultats positifs ont été issus de ces tests hors compétition.

L'ACPM facture des frais à la CAJO si elle veut obtenir les résultats de tests de dépistage non positifs. Un suivi plus complet de l'utilisation de médicaments thérapeutiques et autres aiderait la CAJO à évaluer avec précision le risque pour le bien-être des animaux et à mieux cibler ses tests

hors compétition à l'endroit des entraîneurs qui utilisent des médicaments précis sur leurs chevaux. Actuellement, l'ACPM effectue environ 25 000 tests de dépistage chaque année au Canada (avec un taux de dépistage positif d'environ 0,25 %), comparativement à environ 260 tests effectués par la CAJO chaque année. Il serait donc très utile que le CAJO reçoive des renseignements plus détaillés sur les tests effectués par l'ACPM.

Les résultats des tests aux courses et les résultats des tests hors compétition sont plus facilement accessibles à l'autorité de réglementation aux États-Unis, car les deux types de tests sont effectués par la même et seule autorité de réglementation. Les administrations américaines comme la Californie, le Kentucky et le Maryland ont une autorité de réglementation qui effectue les deux types de tests et qui a accès aux résultats détaillés dans tous les cas.

### RECOMMANDATION 21

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

- mettre à jour son protocole d'entente avec l'Agence canadienne du pari mutuel afin de recevoir les résultats détaillés des tests de dépistage de drogues effectués auprès de tous les chevaux de course testés en Ontario, que les résultats soient positifs ou négatifs, et que les tests soient effectués à des fins de dépistage sur des chevaux participant à une course ou hors compétition;
- utiliser ces résultats de test pour mieux cibler ses tests hors compétition pour le bien-être des animaux.

### RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO reconnaît l'importance d'un solide régime de dépistage des drogues pour assurer la viabilité à long terme du secteur des courses

de chevaux en atténuant les risques pertinents et en favorisant un environnement sain pour les participants et les chevaux.

La CAJO collaborera avec l'Agence canadienne du pari mutuel pour élaborer et mettre en œuvre un nouveau système d'échange d'information. La CAJO s'efforcera d'officialiser ce système par la communication d'une lettre ou d'une note de service entre les deux organisations, de sorte que la CAJO puisse recevoir un rapport plus complet des résultats des tests de dépistage de drogues, y compris lorsque les résultats sont négatifs, afin de mieux cibler les activités de dépistage hors compétition et d'appuyer l'engagement de l'organisme à améliorer le bien-être des animaux.

### 4.6.3 La CAJO ne fait pas la rotation des officiels des courses de chevaux

Il y a un risque que les juges de la CAJO se familiarisent trop avec les propriétaires de chevaux, les entraîneurs et/ou les jockeys, ce qui pourrait nuire à leur jugement. La CAJO n'a pas de politique officielle d'affectation des juges aux hippodromes par rotation. Nous avons examiné le calendrier d'affectation des officiels de course à cinq hippodromes présentant le plus grand nombre de jours de course de 2017 à 2019 pour évaluer si la rotation des officiels étaient effectuée sur une base régulière. La province compte 15 hippodromes, et nous avons constaté que huit officiels ont présidé au moins 10 courses au cours de cette période, et ont arbitré dans les mêmes hippodromes dans le cas de 50 % des dates de course.

### RECOMMANDATION 22

Afin de réduire au minimum le risque que les officiels des courses de chevaux (juges) et les participants aux courses de chevaux (propriétaires, entraîneurs et jockeys) développent des liens, nous recommandons que la Commission des alcools et des jeux de

l'Ontario procède à la rotation des affectations des officiels de courses entre les différents hippodromes de façon périodique.

## RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO souscrit à la recommandation de la vérificatrice générale d'assurer l'objectivité et l'indépendance des officiels des courses de chevaux de la CAJO.

Dans le secteur des courses de chevaux, la CAJO affecte les officiels en fonction de leurs compétences, de leurs aptitudes, de leur connaissance de la race et de leur expérience, tout en tenant compte du calibre et du type de course aux hippodromes. Ces considérations sous-tendent d'affecter aux hippodromes les officiels les plus appropriés ayant le plus grand bagage.

Par suite de cet audit, la CAJO procédera à une rotation des affectations des officiels de course, tout en tenant compte d'autres considérations et facteurs clés comme le coût, les déplacements, les besoins relatifs à la connaissance du français, l'expertise et la capacité du personnel pour différentes affectations.

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

Le nouveau système informatique iCAJO, mis au point par un tiers pour regrouper les activités d'autorisation et de conformité pour tous les secteurs que la CAJO réglemente sous la gestion d'un même système, a encore besoin d'améliorations. La CAJO a acquis son nouveau système dans le cadre de son projet de solution d'assurance de conformité à la réglementation. Ce projet pluriannuel comportait quatre composantes, soit iCAJO, le renseignement réglementaire

(analyse de données), la gestion électronique des documents et des dossiers (stockage de documents) et la réingénierie des processus opérationnels (conception des fonctions liées à la réglementation de l'AGCO pour qu'elles soient compatibles avec le nouveau système).

La CAJO a tenu un processus d'appel d'offres concurrentiel pour le projet de solution informatique et a retenu le fournisseur ayant obtenu la meilleure note, qui a également présenté la plus basse des quatre soumissions reçues. La soumission la moins-disante était de 8,2 millions de dollars, tandis que les autres soumissions variaient de 9,6 millions de dollars à 34,5 millions de dollars. En juillet 2020, le montant prévu au budget avait été porté à 39 millions de dollars, avec l'approbation de fonds supplémentaires pour achever la mise en œuvre du système, payer les coûts de maintenance et de licence de logiciel, recevoir des services de consultation continus après la mise en œuvre et couvrir le coût du mandat élargi de la CAJO pour réglementer le secteur du cannabis et des courses de chevaux.

Le montant réel consacré au projet de TI était de 27,4 millions de dollars en juin 2020. Le système devrait avoir une durée de vie utile de 10 ans, soit seulement deux ans de plus que ce qu'il a fallu pour le construire. La CAJO continuera de dépendre de l'expert-conseil pour le soutien et l'entretien au cours des 10 prochaines années, pour un total de 11,6 millions de dollars.

Durant notre audit, nous avons pris connaissance de problèmes relatifs au système :

- **La CAJO ne dispose pas d'une liste de tous les champs du système accompagnés d'une description du type d'information consignée dans le champ.** L'obtention d'un manuel des éléments de données énumérant toutes les tables du système iCAJO, y compris les éléments de données pour chaque table et leur description, ne faisait pas partie du contrat initial. Le personnel de la CAJO nous a dit que le coût élevé du manuel les avait découragés de l'acheter. À défaut de disposer

d'une liste des éléments de données, il est plus difficile pour les employés de la CAJO de comprendre comment saisir et analyser les données, comme nous l'avons constaté au cours de notre audit lorsque l'employé de la CAJO chargée de l'extraction des données principales n'a pas été en mesure de nous fournir certaines des données que nous avions demandées.

- **Les heures auxquelles les inspections sont effectuées ne sont pas enregistrées de manière précise et cohérente dans le système.** D'après notre examen de plus de 140 000 dossiers électroniques d'inspection, plus de 7 000 dossiers présentaient des renseignements inexacts sur l'heure des inspections, ou ces renseignements n'étaient pas disponibles. Dans le cas de 230 autres inspections, nous avons constaté que les heures de début et de fin avaient été inversées, de sorte que la durée des inspections était négative. (Le système ne dispose pas de contrôles intégrés pour empêcher cette erreur de saisie.) Certains horodatages n'étaient pas systématiquement enregistrés dans le format militaire. Par exemple, une inspection débutant à 21 h peut être enregistrée dans le format « 21 h » ou « 9 h », ce qui entraîne des relevés de temps incohérents sur la durée d'une inspection. En connaissant la durée des inspections, la direction serait mieux à même de surveiller la charge de travail de ses inspecteurs et de déterminer si le temps consacré à l'inspection d'un titulaire de permis était suffisant pour garantir une inspection appropriée. En outre, il est important de pouvoir déterminer si les inspections sont effectuées à l'heure de la journée où le risque de non-conformité est élevé – par exemple, pour un établissement titulaire d'un permis d'alcool, le soir et les fins de semaine.
- **Le système a connu d'importants problèmes de migration des données.**

Nous avons constaté que dans le cas de 75 000 dossiers d'inspections, effectuées de 2015-2016 à 2017-2018, transférées dans le système, les noms des agents de conformité (inspecteurs) les ayant effectuées ne sont pas disponibles. Sans ces renseignements, il est difficile d'évaluer l'efficacité des agents de conformité de la CAJO et des inspections qu'ils ont effectuées. En outre, nous avons constaté d'importants problèmes liés à la fiabilité des données en ce qui concerne l'exhaustivité des données d'inspections des courses de chevaux qui ont été transférées dans le système iCAJO à partir du système des courses de chevaux précédent. Les commentaires et les pièces jointes associés aux inspections n'ont pas été transférés dans le système iCAJO. Les données relatives aux courses de chevaux ont été transférées vers le système iCAJO en mars 2020. En septembre 2020, les données d'inspection des courses de chevaux étaient toujours soumises à des contrôles d'intégrité parce qu'un grand nombre de dossiers d'inspection n'ont pas été transférés dans le nouveau système.

- **Les capacités de recherche du système sont limitées.** La fonction de recherche du système limite le nombre de résultats à 250 par clé de recherche. Pour une organisation qui effectue des centaines d'activités de conformité chaque jour, la limite de 250 enregistrements ne couvre même pas les inspections sur une période de trois jours, dans certains cas. Par conséquent, toutes les demandes importantes de données du système doivent passer par le groupe responsable des TI, ce qui crée des retards dans l'analyse des données.
- **Certains utilisateurs estiment que le nouveau système est difficile à utiliser.** Les agents de conformité avec lesquels nous avons discuté nous ont dit que le nouveau système présentait des problèmes de fiabilité, car il tombe souvent en panne

lorsqu'ils essaient de soumettre leurs rapports d'inspection.

- **Le système n'a pas de contrôles suffisants pour empêcher l'autoexamen.** Au cours des cinq dernières années, nous avons relevé 234 cas où l'agent de conformité effectuant une inspection et le responsable affecté à l'examen étaient la même personne. Le système manque de contrôles pour empêcher l'autoexamen.

### RECOMMANDATION 23

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

- mettre en œuvre des contrôles pour empêcher la saisie d'heures de début ou de fin d'inspection erronées;
- élaborer des exigences pour que tous les agents de conformité observent le même format de saisie de leur temps d'inspection;
- ajouter des restrictions dans le système iCAJO pour s'assurer que l'examineur affecté à une inspection est différent de l'agent de conformité;
- s'assurer que toutes les données pertinentes des anciens systèmes sont correctement transférées dans le système iCAJO;
- améliorer considérablement les capacités de recherche du système au-delà de 250 enregistrements pour permettre à la direction de produire ses propres rapports, au besoin.

### RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO souscrit à cette recommandation et s'efforcera d'améliorer et de rehausser la qualité des données du système iCAJO, sa plateforme de services en ligne. La CAJO :

- mettra en œuvre des contrôles pour empêcher la saisie d'heures de début ou de fin d'inspection erronées;

- élaborera des exigences pour que tous les agents de conformité observent le même format pour la saisie des heures d'inspection;
- mettra en œuvre des protocoles pour assurer une surveillance efficace des rapports d'inspection, y compris les cas où l'approbation du gestionnaire est nécessaire;
- résoudra les autres problèmes de migration des données pour s'assurer que toutes les données sont correctement transférées dans le système iCAJO;
- discutera avec le fournisseur de la faisabilité technique d'accroître les capacités de recherche.

## 4.8 Utilisation efficiente et efficace des ressources

### La CAJO ne fait pas le suivi de l'emploi du temps des employés

Le personnel chargé de la délivrance des licences et de l'inscription n'a pas de codes d'activité différents pour les différentes activités liées à la délivrance de licences. Elles sont actuellement toutes codées comme une activité de délivrance de licence et d'inscription. L'utilisation de codes de temps de travail supplémentaires serait bénéfique pour l'analyse des données et permettrait une répartition correcte des coûts du programme de réglementation par secteur (par exemple, suivi du temps consacré à l'examen des demandes, suivi auprès des titulaires de licence/demandeurs, éducation des intervenants).

Le suivi du temps des agents de conformité est limité au temps indiqué comme activité de conformité dans le système iCAJO. Cela comprend le temps consacré à effectuer des inspections, à consulter et à éduquer les titulaires de licence. Un agent de conformité type travaille environ 1 645 heures par année (235 jours ouvrables x 7 heures). Nous avons sélectionné les 10 agents de conformité ayant réalisé le plus grand nombre d'activités de conformité dans l'un des quatre

secteurs au cours des années 2018-2019 et 2019-2020 et avons calculé le temps qu'ils ont consacré à l'activité de conformité en 2019-2020.

Comme le montre la **figure 22**, le temps d'inspection annuel de ces 10 employés variait de 129 à 315 heures, ce qui signifie qu'ils ne passaient que de 8 % à 19 % de leur temps de travail annuel à mener des activités de conformité. En outre, 81 % à 92 % de leur temps de travail ne faisait pas l'objet d'un suivi. Il serait bénéfique pour la CAJO de faire le suivi du temps que ses agents de conformité consacrent à toutes les activités réalisées, y compris les déplacements, la formation, l'inspection et la rédaction de rapports, car cela aiderait la direction à évaluer leur efficacité et à allouer avec précision les coûts aux secteurs réglementés pour un recouvrement approprié des coûts.

Le 31 mars 2020, la CAJO comptait 614 employés. Nous avons demandé à la CAJO des statistiques sur la charge de travail des employés dans chacune de ses fonctions, mais on nous a répondu qu'elle n'en compilait pas. Par exemple :

- La Division des opérations compte 280 ETP, dont 90 agents de conformité responsables des inspections, 88 employés travaillant dans le domaine des licences et de l'inscription et 20 employés chargés de la mise à l'essai des jeux de hasard. Toutefois, comme il a été mentionné plus tôt, il n'y a pas de statistiques sur la charge de travail pour mesurer l'efficacité de ces employés.
- The Bureau des enquêtes et de l'application des lois compte environ 120 employés de la PPO chargés de mener des enquêtes dans les casinos et sur les gains de loterie suspects, des enquêtes sur l'admissibilité aux licences, etc. Toutefois, à l'instar de la division des opérations, la CAJO ne compile pas de statistiques sur la charge de travail ni l'efficacité aux fins du travail d'enquête.
- La Division des services généraux compte 71 ETP, dont 20 employés des finances et de l'administration, ce qui peut être excessif

pour un organisme qui ne prépare pas d'états financiers annuels.

- La Division de la stratégie et des politiques compte 55 ETP, dont un bureau de gestion de projets comptant 26 employés chargés de coordonner, de planifier et de mettre en œuvre les programmes et projets organisationnels de la CAJO et de produire des rapports sur ceux-ci afin de s'assurer qu'ils demeurent sur la bonne voie. Ce bureau était également responsable de la mise en œuvre du nouveau système de TI et de ses composantes de soutien, dont la mise en œuvre a pris huit ans et qui comporte toujours des limites importantes, comme il est expliqué à la **section 4.7**.
- La Division des communications et des affaires internes emploie 50 employés, dont 24 responsables du centre de contact qui traite les plaintes et les demandes de renseignements reçues. Actuellement, la CAJO ne classe pas les plaintes en catégories et n'a pas de délais cibles pour répondre aux plaintes, comme il est indiqué à la **section 4.9.3**.

## RECOMMANDATION 24

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

- évaluer si ses niveaux de dotation sont raisonnables par rapport à son mandat actuel;
- suivre le temps passé par son personnel à toutes les activités de réglementation clés, y compris les activités de délivrance de licences et de conformité et les enquêtes;
- analyser régulièrement ces renseignements pour axer ses efforts sur les domaines à améliorer.

## RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO souscrit à cette recommandation et assurera le suivi du temps consacré par son personnel aux principales activités de réglementation, comme la délivrance de licences, la conformité et les enquêtes, et analysera régulièrement l'information afin de cerner les points à améliorer et de déterminer si ses niveaux de dotation sont raisonnables par rapport à son mandat actuel.

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

#### 4.9.1 La diligence raisonnable est exercée dans les domaines de la délivrance de licence et de l'inscription, mais la PPO ne partage pas les rapports produits

D'après notre examen du processus de délivrance de licence et d'inscription, la CAJO effectue des vérifications liées à la diligence raisonnable portant sur toutes les licences nouvelles et transférées. Dans le cas des renouvellements, la majorité des licences sont renouvelées automatiquement. La CAJO intervient uniquement lorsqu'il existe des antécédents de non-conformité ou lorsque le demandeur signale lui-même une accusation criminelle ou des problèmes d'honnêteté et d'intégrité ou financiers. Le personnel de l'unité de la délivrance des licences demande ensuite à la PPO de mettre à jour les vérifications standards. Nous avons constaté ce qui suit :

**Alcool :** Pour les permis nouveaux ou transférés, la CAJO demande à la PPO d'effectuer les vérifications standards décrites à la **section 4.5.1**. L'agent de la PPO avise le personnel responsable de la délivrance des permis de la présence ou de l'absence de constats d'infraction, mais ne fournit pas de preuves ni ne partage de rapports avec lui. Si une vérification de base détecte une irrégularité, le personnel responsable de la délivrance des permis

peut demander à la PPO de procéder à un examen plus approfondi.

**Cannabis :** La PPO interroge à l'interne le système CIPC et examine les renseignements en utilisant son propre système pour vérifier si les demandeurs sont visés par des enquêtes en cours. En outre, les enquêteurs de la PPO pourraient être appelés à mener une enquête plus approfondie lorsque des risques et des préoccupations ont été cernés. Toutes les nouvelles demandes sont également envoyées à des experts-conseils externes possédant une expertise en analyse judiciaire pour effectuer une vérification plus approfondie des antécédents au moyen d'examen des médias sociaux, des dossiers de faillite, des litiges, des titres fonciers, des mentions médiatiques défavorables, des renseignements sur la provenance des fonds, des images satellites géospatiales de biens enregistrés et des sociétés associées au demandeur. Notre examen des rapports soumis par les experts-conseils a révélé que les vérifications ont été effectuées et que toutes les conclusions ont été consignées dans les rapports. La décision finale de délivrer une licence revient à l'équipe chargée des licences et de l'admissibilité de la CAJO.

Comme pour la délivrance des permis d'alcool, un avis public est affiché pendant 15 jours à l'emplacement du magasin du demandeur et sur le site Web de la CAJO pour informer la collectivité. Toutes les préoccupations de la collectivité relatives à la santé et à la sécurité publiques doivent être traitées avant qu'un permis puisse être délivré. Nous avons examiné les préoccupations exprimées à la suite de l'affichage des avis publics concernant 10 magasins de vente au détail de cannabis. En moyenne, 22 objections du public ont été soumises par magasin. D'après notre examen, la CAJO demande au demandeur de répondre à toutes les objections pertinentes qui relèvent du mandat de la CAJO. Bien que la CAJO affirme que des réponses ont été envoyées à chaque personne ayant formulé une objection, nous avons remarqué dans le système de la CAJO que des réponses avaient été envoyées aux personnes qui ont soulevé des

préoccupations uniquement dans le cas de 3 des 10 magasins échantillonnés.

**Exploitants de jeux :** La PPO effectue une série de vérifications standards, ce qui comprend la vérification du CIPC et la vérification des renseignements sur tous les exploitants et employés des casinos au moment où ils obtiennent un permis ou une inscription. Des experts-conseils externes dotés d'une expertise en analyse judiciaire sont utilisés pour effectuer un examen plus approfondi de tous les nouveaux exploitants de casino et employés de casino exerçant des fonctions de surveillance. La CAJO fait appel à des experts-conseils externes pour les évaluations d'admissibilité des exploitants de casino (évaluations financières et techniques), ainsi que pour la vérification des antécédents personnels et professionnels. Nous avons remarqué que les experts-conseils et la PPO avaient effectué toutes les vérifications et qu'aucun problème important n'avait été relevé. Par conséquent, tous les nouveaux exploitants de casinos ont obtenu une licence. Les licences sont renouvelées sur une base annuelle tant que les personnes paient les frais de renouvellement (100 000 \$ pour les exploitants de casinos, 300 \$ pour les employés ayant un rôle de surveillance et 165 \$ pour les autres employés de casino). Aucun examen par les experts-conseils externes n'est effectué pour le renouvellement annuel de la licence, à moins que des préoccupations importantes soient soulevées lors des vérifications standards.

**Courses de chevaux :** Tous les nouveaux demandeurs de licence de courses de chevaux doivent faire l'objet d'une vérification des antécédents dans le CIPC, d'un examen des renseignements de la Police provinciale de l'Ontario, d'une vérification du crédit et d'une vérification des infractions au Code de la route, en plus d'une vérification des infractions aux lois encadrant les courses de chevaux en Ontario et dans d'autres administrations. Une fiche de pointage des risques est remplie pour chaque demandeur. Pour 2019-2020, nous

avons sélectionné un échantillon de nouveaux demandeurs et de demandes de renouvellement. D'après notre examen, les fiches de pointage des risques et les vérifications standards ont été réalisées dans le cas des nouveaux demandeurs et des demandes de renouvellement.

#### 4.9.2 Les activités d'inspection doivent être améliorées pour documenter les motifs de sélection et les risques exigeant une inspection

Environ 90 agents de conformité de la CAJO effectuent des inspections uniquement dans les secteurs pour lesquels ils ont reçu une formation. Environ la moitié des inspections sont attribuées à des agents qui doivent les effectuer. L'autre moitié est sélectionnée par les agents de conformité eux-mêmes. Les activités d'inspection attribuées comprennent le suivi portant sur des plaintes ou des rapports de police (alcool, cannabis), des rapports sur la dernière consommation (alcool) ou des incidents auto-déclarés (jeux, cannabis) qui sont automatiquement attribués à l'agent de conformité de la région d'inspection. Les autres inspections attribuées sont des suivis des résultats d'inspections par des clients mystères (alcool, cannabis) et des tests de dépistage de drogues positifs (courses de chevaux). Le groupe d'assurance de la conformité à la réglementation de la CAJO demande également à chaque secteur d'effectuer des inspections de base pour compiler des données fiables sur tous les risques importants afin d'éclairer le travail d'inspection des agents de conformité.

**Alcool :** Le document d'orientation à l'usage des agents de conformité indique que ceux-ci devraient envisager d'observer les titulaires de permis pour détecter les infractions majeures et la formation des barmans pour servir de l'alcool en toute sécurité (certification SmartServe), les procédures de cessation du service d'alcool (cesser le service et informer les clients au moment de la clôture), la preuve du respect du plan de conformité si des problèmes graves de conformité ont été constatés,

conformément aux conditions stipulées dans leur licence, et d'autres documents. Toutefois, le document d'orientation n'exige pas que chaque agent de conformité fasse ces observations pour toutes les inspections. Ces observations sont plutôt requises seulement pour les inspections de base, qui sont générées de manière aléatoire à partir de l'ensemble de la population de titulaires de permis afin de recueillir des données qui sont ensuite utilisées pour évaluer si les inspections fondées sur les risques sont axées sur les domaines présentant un risque plus élevé dans cette population.

Selon l'échantillon de rapports d'inspection que nous avons examinés, les agents de conformité ne documentent généralement pas les raisons justifiant le choix d'un établissement pour une inspection non annoncée. En outre, les rapports de conformité ne précisent pas quels domaines de risque ont été contrôlés. À défaut de connaître les raisons justifiant le choix d'un établissement ou de la région inspectée par l'agent de conformité, il est difficile pour un gestionnaire d'évaluer le jugement de l'agent de conformité et de s'assurer que les régions à risque plus élevé ont été examinées.

Au cours de notre audit, nous avons accompagné un agent de conformité lors de ses inspections. Celui-ci nous a informés qu'il inspectait les établissements de vente d'alcool selon les cinq grands risques, dont le surpeuplement. Cependant, lorsque nous avons examiné les rapports d'inspection ultérieurs dans le système iCAJO, l'agent n'avait pas documenté les risques observés, mais avait seulement indiqué que les établissements étaient conformes.

La direction de l'analytique réglementaire de la CAJO vise à utiliser l'analyse des données pour améliorer l'efficacité et l'efficacités des inspections afin d'aider les agents de conformité à prendre des décisions fondées sur des données probantes. Dans le cadre de ces initiatives, la direction a analysé les données d'inspection du secteur de l'alcool à la fin de 2018 et a constaté que le risque de non-conformité était le plus élevé dans 15 régions de la province, ainsi que les samedis et dimanches.

Nous avons analysé les dates et les régions des inspections réalisées au cours des deux derniers exercices afin de déterminer si l'on avait modifié le point de mire pour viser sur les régions à risque élevé identifiées depuis 2018-2019. Nous avons constaté une augmentation de 30 % des inspections en semaine et une augmentation de seulement 15 % des inspections les samedis; les inspections les dimanches avaient diminué de 11 %. Le nombre d'inspections a augmenté dans seulement 10 des 15 régions à risque élevé, bien qu'il ait été augmenté dans d'autres régions jugées à risque plus faible.

**Cannabis :** En 2019-2020, la première année complète d'exploitation des magasins de cannabis, 258 inspections non annoncées ont été effectuées, y compris des inspections ordinaires, des vérifications à l'aide de clients mystères et des inspections de suivi des vérifications à l'aide de clients mystères. Sur la base d'un échantillon d'inspections que nous avons examinées, nous avons constaté qu'aucun des rapports d'inspection ne justifiait la sélection des magasins à inspecter. Comme il est décrit dans la **section 4.4.3**, nous avons également constaté que, souvent, les rapports ne contenaient pas de renseignements sur la vente de cannabis à des mineurs et sur la présence du sceau de Santé Canada sur le produit :

- Seulement 40 % des rapports d'inspection documentaient une observation relative à la vérification des pièces d'identité des clients à leur entrée dans le magasin pour contrôler le risque clé de la vente à des mineurs et seulement 15 % faisaient expressément mention de l'observation des stocks pour vérifier la présence du sceau d'approbation de Santé Canada.
- Seulement 15 % des rapports d'inspection que nous avons examinés indiquaient si les caméras de surveillance avaient été inspectées pour s'assurer qu'elles étaient actives et fonctionnaient comme il se doit.

Des infractions ont été constatées dans 35 % des inspections. Plus de la moitié de ces infractions

étaient autodéclarées et concernaient notamment l'omission de vérifier les pièces d'identité de mineurs et l'utilisation d'un système de surveillance qui n'est pas en bon état de fonctionnement. Les autres infractions avaient été constatées par l'agent de conformité et concernaient l'omission de s'assurer que le cannabis n'est pas visible de l'extérieur du magasin, l'utilisation d'un présentoir de cannabis non sécurisé et l'admission d'une personne non autorisée dans la zone de stockage du cannabis.

Outre les inspections non annoncées, la CAJO assure le suivi des incidents auto-déclarés. D'avril 2019 à septembre 2020, les magasins de vente au détail de cannabis ont signalé 45 incidents de panne et de remise en service du système de surveillance et 12 incidents de perte ou de vol de produits. La CAJO a toutefois procédé à une inspection de suivi dans seulement 23 % de ces cas, soit 13 de ces incidents.

**Jeux :** La majorité des inspections visant les jeux dans les casinos, les loteries et les jeux caritatifs sont déclenchées par des notifications autodéclarées de la part de titulaires ou des plaintes du public. Dans le cas des jeux sur Internet exploités par OLG (PlayOLG), la CAJO effectue des vérifications ordinaires (10 au cours des trois dernières années), mais aucune inspection. Une vérification ordinaire examine les risques et les processus généraux alors que les inspections évaluent la conformité aux normes de la CAJO. Nous avons examiné les inspections visant les jeux et constaté ce qui suit :

- Au cours des trois derniers exercices, 38 % des inspections effectuées dans les casinos et chez les détaillants de loterie étaient non annoncées et 1 % ont été effectuées à la suite d'une plainte. Les autres inspections (61 %) ont été menées à la suite d'une notification reçue du titulaire de licence ou parce qu'elles avaient été planifiées avec le titulaire de licence.
- Au cours de la même période de trois ans (de 2017-2018 à 2019-2020), des commentaires

documentant le travail effectué n'avaient été consignés que dans 8 % des inspections des casinos et autres jeux commerciaux effectuées. Aucun commentaire détaillé n'avait été consigné dans le cas des autres inspections et les dossiers avaient été fermés sans qu'une infraction ait été documentée. En revanche, dans le cas des jeux de bienfaisance, 99 % des inspections ont donné lieu à des commentaires d'inspection.

**Courses de chevaux :** Dans le secteur des courses de chevaux, 1 173 inspections ont été effectuées au cours des deux derniers exercices. Nous avons examiné un échantillon d'inspections et constaté qu'aucun des rapports d'inspection n'expliquait pourquoi l'établissement ou la personne avait été sélectionné à des fins d'inspection. Nous avons également constaté ce qui suit :

- Aucun rapport d'inspection n'indiquait l'heure de début et l'heure de fin, de sorte qu'il était impossible pour la CAJO de calculer la durée de chaque inspection.
- Dans 47 % des inspections échantillonnées, les agents de conformité ont omis de documenter les détails importants relatifs à l'inspection. Dans le cas de certaines inspections hors compétition, on avait omis d'indiquer le nom des chevaux soumis au test de dépistage et leur nombre. Dans un tiers des cas, le rapport d'inspection indiquait seulement qu'une inspection avait été effectuée et qu'aucune infraction n'avait été constatée. Les motifs de sélection de l'établissement à des fins d'inspection, les risques contrôlés dans le cadre de l'inspection, les noms des personnes (comme les entraîneurs, les propriétaires et les palefreniers) présentes lors de l'inspection ou la durée de l'inspection n'étaient pas documentés.

### 4.9.3 Les agents de conformité ne font pas le suivi des plaintes en temps opportun

La CAJO reçoit des plaintes anonymes et signées du grand public. Depuis que la CAJO a commencé à accepter les plaintes en ligne par l'entremise du système iCAJO en janvier 2018, 76 % des plaintes sont soumises en ligne; les autres sont soumises par téléphone ou par courriel. La **figure 23** montre le nombre de plaintes reçues par la CAJO au cours des cinq derniers exercices. Le nombre de plaintes relevées de janvier 2018 à mars 2020 a été consigné par secteur dans le nouveau système de TI, iCAJO. Avant janvier 2018, les données sur les plaintes du système précédent n'étaient pas consignées par secteur.

Environ 40 % des plaintes du système iCAJO sont toujours consignées dans la catégorie « générales » ou « autres », ou la catégorie n'est pas précisée. Nous avons examiné ces plaintes et les avons classées dans les catégories pertinentes. Il ressort ce qui suit de notre examen des plaintes.

La politique de traitement des plaintes et des demandes de renseignements de la CAJO stipule que les plaintes doivent être traitées rapidement dans un délai raisonnable déterminé selon la nature et la complexité de la plainte. Cependant, il n'existe aucune définition de ce qui constitue un délai raisonnable de traitement d'une plainte.

Dans le secteur de l'alcool, environ 3 000 plaintes ont été déposées de janvier 2018 à mars 2020. Les plaintes les plus fréquentes concernaient l'intoxication/le service d'un nombre excessif de consommations (22 %), le service à des mineurs (9 %), le service en dehors des heures prescrites (9 %) et l'omission de donner aux serveurs une formation appropriée sur la vente et le service d'alcool (6 %). Nous avons examiné un échantillon de plaintes que nous jugeons suffisamment importantes pour justifier un nouvel examen par les agents de conformité afin de confirmer l'allégation et de prendre les mesures appropriées. Nous avons constaté ce qui suit :

- Dans 8 % des cas, le système indiquait qu'elles avaient été traitées, mais aucune information probante n'indiquait que le travail avait été effectué ou aucune explication n'était fournie pour justifier l'inexécution d'une inspection. Dans 18 % des cas, les motifs à l'origine de l'inexécution d'une inspection avaient été documentés et étaient raisonnables (par exemple, les renseignements étaient insuffisants pour identifier l'établissement visé). Dans 74 % des cas, les plaintes ont donné lieu à une inspection.
- Dans 40 % des cas, il a fallu plus d'un mois avant de fermer le dossier de la plainte. Une plainte reçue en février 2020 faisait toujours l'objet d'une enquête en novembre 2020.
- Dans 35 % des cas de plaintes reçues d'une source connue, les agents de conformité n'ont pas communiqué de réponse au plaignant même s'ils avaient leurs coordonnées.

Dans le secteur du cannabis, où environ 600 plaintes ont été déposées d'avril 2019 à mars 2020, le plus grand nombre de plaintes concernait le tirage au sort aux fins de la délivrance des licences de cannabis (37 %), le processus d'avis public ou l'emplacement d'un magasin de détail (28 %), la vente illégale de cannabis (8 %), la sécurité publique (7 %) et la vente à des mineurs (3 %). Nous avons examiné un échantillon de plaintes graves et avons constaté que :

- le délai de traitement moyen de ces plaintes était de 33 jours; dans 13 % des cas, le délai avait été de plus de 100 jours.
- Dans 23 % des cas de plaintes anonymes, il n'y avait aucune preuve qu'un suivi avait été effectué. Sans pouvoir nous en fournir la preuve, la CAJO a affirmé qu'elle avait mené une inspection et réglé toutes les plaintes, même si cela n'était pas documenté dans le système.

En ce qui concerne le secteur des jeux, où environ 260 plaintes ont été déposées de janvier 2018 à mars 2019, les plaintes les plus fréquentes concernaient des activités illégales

soupçonnées (31 %), le service à la clientèle (29 %), les paiements aux parieurs ou les prix aux gagnants (27 %), des problèmes liés à de l'équipement ou à des machines (9 %) et la tricherie au jeu (4 %). Nous avons sélectionné un échantillon de plaintes significatives pour lesquelles nous nous serions attendus à ce que la CAJO fasse un suivi et avons constaté ce qui suit :

- Le délai de traitement moyen de ces plaintes était de 58 jours; dans 18 % des cas, le délai avait été de plus de 100 jours.
- Dans 23 % des cas, aucune réponse n'a été communiquée au plaignant même si l'on disposait de ses coordonnées.
- Dans 53 % des cas, il n'y avait aucune preuve que la CAJO avait effectué un suivi. De janvier à mars 2020, la CAJO a reçu trois plaintes relatives à des tombolas non réglementées sur Facebook, l'une d'entre elles offrant comme prix des fusils de chasse. En septembre 2020, les trois pages Facebook de la tombola étaient toujours actives.
- Une plainte concernait la présence de trois machines à sous illégales dans un centre de villégiature. Un inspecteur de la CAJO s'est rendu sur place et a confirmé la présence des machines illégales et a transmis le rapport au responsable des lieux. La CAJO n'a pas ordonné au propriétaire de retirer les machines des lieux parce qu'elle estimait qu'il s'agissait d'une infraction criminelle. Cependant, rien ne documente que l'affaire ait été renvoyée à la police.

En ce qui concerne le secteur des courses de chevaux, où 180 plaintes ont été déposées de janvier 2018 à mars 2019, les plaintes les plus fréquentes concernaient la tricherie (par exemple, un jockey/conducteur qui n'essaie pas de gagner, la disqualification intentionnelle en heurtant d'autres chevaux et des entraîneurs gagnant plus que ce à quoi on peut s'attendre) (32 %), les décisions de course (14 %), la sécurité des participants (9 %), le bien-être des animaux (7 %), les paiements aux parieurs (7 %) et les licences (6 %). Nous avons

examiné un échantillon de plaintes graves et constaté ce qui suit :

- Le délai de traitement moyen de ces plaintes était de 22 jours; dans 10 % des cas, le délai avait été de plus de 100 jours.
- Dans 63 % des cas, le système n'indiquait aucune preuve documentée qu'un agent de conformité avait fait le suivi de la plainte. Selon la CAJO, ces plaintes avaient été examinées en interne par l'équipe responsable des courses de chevaux et avaient été réglées, bien que le personnel n'ait fourni aucune preuve et qu'aucune preuve n'existait dans le système.
- Dans 57 % des cas, les coordonnées du plaignant étaient indiquées. Parmi ces cas, 41 % ont reçu une réponse de la CAJO, mais dans les 59 autres % des cas, ni le système ni le personnel de la CAJO ne pouvaient fournir de preuves que l'on avait répondu à la plainte.

## RECOMMANDATION 25

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

- effectuer un suivi de toutes les plaintes non frivoles en menant une inspection ou à l'aide d'autres outils réglementaires pour vérifier la validité des allégations;
- donner de la formation au personnel sur la façon de classer correctement les plaintes dans le système;
- établir un calendrier d'examen des plaintes fondé sur les risques pour la sécurité publique et documenter tous les règlements de plainte dans le système iCAJO;
- fournir de la formation et une orientation aux agents de conformité sur la façon de documenter les motifs à l'origine des inspections non annoncées et les risques contrôlés.

## RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO souscrit à cette recommandation et rappellera au personnel qu'il doit se conformer à sa nouvelle politique sur le traitement des plaintes et des demandes de renseignements établie en 2018. Elle clarifiera auprès du personnel et de la direction comment les plaintes et les demandes de renseignements doivent être reçues et traitées, et confirme son intention d'utiliser l'information provenant des plaintes et des demandes de renseignements pour favoriser l'amélioration continue.

La CAJO établira l'ordre de priorité des travaux afin d'améliorer davantage le traitement des plaintes, en documentant avec plus de précision la façon dont les plaintes ont été traitées et réglées. Pour ce faire, elle :

- donnera de la formation au personnel sur la façon de classer et de documenter les plaintes de manière uniforme afin d'améliorer les rapports et la surveillance;
- s'assurera, à la fermeture d'un dossier de plainte, d'avoir documenté comment elle a réglé tout problème lié à la conformité, au service au public et à l'obligation de contrôle du risque ou les situations qui ne relèvent pas de sa compétence ou les plaintes qui ont été jugées frivoles;
- s'assurera, à la fermeture d'un dossier de plainte, que celui-ci comprend la réponse de la CAJO au plaignant (dans la mesure du possible).

La CAJO établira également de nouvelles normes de service pour le traitement des plaintes et des demandes de renseignements afin de répondre aux attentes des clients et de satisfaire aux critères de rendement du service concernant les délais de traitement de certains types de plaintes.

En outre, la CAJO offrira de la formation et une orientation à l'intention des agents de conformité afin de documenter les motifs à

l'origine de toutes les inspections non annoncées et les risques contrôlés.

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

### 4.10.1 Le personnel de la CAJO a effectué un nombre important d'inspections à distance pendant les fermetures liées à la COVID-19

Les secteurs réglementés par la CAJO ont chacun été touchés différemment pendant les fermetures liées à la pandémie de COVID-19 au printemps et à l'été 2020 :

- Les services en salle des établissements de vente d'alcool ont été fermés, mais ils étaient autorisés à vendre des plats à emporter ou à livrer des repas à la mi-mars. Les repas sur la terrasse ont commencé le 12 juin (Peel et Toronto—24 juin) et les repas en salle ont repris le 17 juillet (31 juillet pour Peel et Toronto).
- Les magasins de cannabis ont brièvement fermé leurs portes au début d'avril, mais ont rapidement été autorisés à les rouvrir pour le ramassage ou les livraisons en bordure de trottoir seulement. Le service en magasin a repris le 19 mai.
- Les hippodromes ont fermé à la mi-mars et ont rouvert le 2 juin.
- Les casinos ont été fermés à la mi-mars et, bien qu'ils aient été autorisés à rouvrir en respectant une limite de capacité de 50 personnes le 17 juillet, ils n'avaient pas encore rouvert au moment où nous avons achevé l'audit. Les établissements de jeux de bienfaisance, y compris les salles de bingo, ont rouvert le 17 juillet.

Pendant la fermeture, le personnel de la CAJO a continué de mener des activités de conformité. Du 23 mars au 17 juin 2020, le personnel de conformité a principalement travaillé à distance et a effectué son travail par téléphone ou par appel

vidéo. Au cours de cette période, les agents de conformité ont effectué 3 214 activités d'inspection par voie virtuelle (874 pour le cannabis et 2 340 pour l'alcool). Parmi celles-ci, 2 539 étaient des activités de consultation, d'éducation et des inspections préalables à l'ouverture, toutes réalisées à distance. Les 675 autres activités étaient des inspections non annoncées pour lesquelles les agents de conformité ont fait leurs observations à distance à bord de leurs voitures et ont fait le suivi au moyen d'un appel téléphonique pour signaler leurs constatations aux titulaires de licence. Même après le 17 juin, les agents de conformité ont continué à mener des inspections pratiquement partout où cela était possible. Cependant, certaines inspections ont été achevées à l'intérieur des établissements de vente d'alcool et des magasins de cannabis lorsqu'ils ont rouvert à la mi-mai.

La CAJO a également indiqué que les employés ont reçu une formation pendant cette période, et que certains ont été affectés à des projets spéciaux pendant la fermeture. Cependant, la CAJO n'a pas pu fournir de détails sur la formation suivie par les employés.

Selon la CAJO, 43 employés ont été redéployés des secteurs : conformité (28), vérifications et enquêtes financières (6), installations (4), TI (3), laboratoire d'essais de jeux (1) et assurance réglementaire (1). Ils ont été affectés aux secteurs : stratégie et expérience en matière de services (service à la clientèle) (10), finances (9), stratégie et politiques (9), délivrance de permis et inscription (5), communications (4), audit interne (2), ressources humaines (1), assurance réglementaire (1), gouvernance organisationnelle (1) et TI (1).

Le groupe de la délivrance de licences et d'inscription a constaté que le nombre global de demandes diminuait, mais que les demandes de licence de cannabis augmentaient à mesure que les restrictions sur les licences de cannabis étaient levées. La diminution du nombre de demandes est principalement attribuable au manque de demandes de renouvellement, car la durée de

validité de toutes les licences, inscriptions et autorisations relatives aux alcools, aux jeux et aux courses de chevaux a été prolongée jusqu'à une durée totale de 12 mois. De plus, les licences et autorisations relatives au cannabis ont été prolongées pour neuf mois. Les demandes de renouvellement sont donc passées d'environ 400 par semaine à presque aucune. En revanche, de janvier à août 2020, la division de la délivrance de licences de la CAJO a reçu 960 demandes de licence pour ouvrir des magasins de vente au détail de cannabis.

Selon la CAJO, le personnel de la PPO chargé des enquêtes a continué à travailler pendant la fermeture et a achevé à distance ses travaux d'exercice de la diligence raisonnable dans les enquêtes à des fins d'autorisation. Toutefois, les données qui permettraient de distinguer les enquêtes effectuées à distance des enquêtes effectuées en personne ne sont pas compilées. Environ 67 agents de la PPO sont affectés à des casinos provinciaux pour surveiller le respect des règles de jeu et prévenir le blanchiment d'argent. Selon la CAJO, bien que les casinos soient fermés depuis le 16 mars 2020, 54 agents de la PPO (13 ont été réaffectés à d'autres missions) continuent de travailler à partir de ces casinos pour effectuer d'autres travaux d'enquête et mener des enquêtes liées au blanchiment d'argent portant sur des opérations douteuses signalées avant la fermeture. La CAJO a également réaffecté 36 agents en interne de la PPO à des missions à l'extérieur de ses locaux.

#### **4.10.2 La CAJO reçoit du soutien du gouvernement provincial pour compenser ses pertes prévues attribuables aux coûts non recouverts dans les secteurs réglementés en 2020-2021**

À la suite des fermetures liées à la COVID-19, la CAJO a eu besoin de fonds supplémentaires du gouvernement pour soutenir son déficit de financement. En juillet 2020, le Ministère et la CAJO ont reçu l'approbation d'un financement

supplémentaire de 32,4 millions de dollars en 2020-2021 pour compenser une baisse prévue des recouvrements qu'elle réalise habituellement auprès des industries réglementées. Bon nombre de ses sources de recouvrement étaient des lieux publics qui ont été fermés par l'arrêté d'urgence ordonnant la fermeture des commerces non essentiels en mars 2020.

Dans sa demande de soutien, la CAJO a rappelé que près de 70 % de son budget annuel est fondé sur les activités de recouvrement auprès des industries de la course de chevaux, du jeu et du cannabis. La fermeture des lieux publics a privé la CAJO de 32,4 millions de dollars en recouvrements par rapport à ce qu'elle aurait récolté en temps normal. Étant donné que 80 % des dépenses de la CAJO sont engagées pour les salaires et les avantages sociaux des employés, et que la CAJO n'a mis à pied aucun employé pendant la fermeture liée à la COVID-19, elle prévoyait un déficit important. Le Ministère a constaté que la pression financière a augmenté de 7,4 millions de dollars, en raison notamment de l'ajout des frais d'évaluation de l'admissibilité à une licence de cannabis qui ne peuvent plus être recouverts.

## RECOMMANDATION 26

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

## RÉPONSE DE LA CAJO

La CAJO souscrit à cette recommandation et s'engage à exercer une gestion responsable des ressources publiques. La CAJO analysera sa capacité et son expertise internes, y compris les ressources de la PPO affectées au Bureau des enquêtes et de l'application des lois, afin de réduire les coûts liés au recours à des experts-conseils pour effectuer les évaluations de l'admissibilité des demandes de licence de cannabis.

## Figure 1 : Évolution des responsabilités de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

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

Secteur/sous-secteur réglementé	Début de la surveillance par la CAJO	Organisme de réglementation précédent	Lois administrées par la CAJO
Alcool	Février 1998	Commission des permis d'alcool de l'Ontario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Loi sur les permis d'alcool</i></li> <li>• <i>Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin*</i></li> <li>• <i>Loi sur les alcools*</i></li> </ul>
Jeux (casino, loteries et jeux de bienfaisance)	Février 1998	Commission des jeux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Loi de 1992 sur la réglementation des jeux</i></li> <li>• <i>Décret 1413/08* sur la délivrance de licences de loteries de bienfaisance*</i></li> </ul>
Jeux en ligne (PlayOLG)	Novembre 2014	s.o. – Non réglementé auparavant	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Loi de 1992 sur la réglementation des jeux</i></li> </ul>
Courses de chevaux	Avril 2016	Commission des courses de l'Ontario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Loi de 2015 sur les licences de courses de chevaux</i></li> </ul>
Détaillants de cannabis	Septembre 2018	s.o. – Auparavant illégal et non réglementé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Loi de 2018 sur les licences liées au cannabis</i></li> </ul>

\* La CAJO n'administre que les articles de ces lois et le décret.

## Figure 2 : Comparaison des prix des produits du cannabis vendus légalement en Ontario par la Société ontarienne du cannabis et les détaillants privés titulaires d'une licence

Source des données : Société ontarienne du cannabis 2019-2020, *Rapport interne*

	Flours séchées	Flours préroulées	Capsules	Huiles
Société ontarienne du cannabis (en ligne) (\$)	8,56	12,71	17,21	10,73
Détaillants privés de cannabis titulaires d'une licence (\$)	10,84	14,76	24,18	13,81
Écart de prix en %	27	16	40	29

Remarque : Les prix des produits du cannabis sont indiqués par gramme. Ils sont fondés sur la moyenne pondérée des volumes vendus durant l'exercice du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020.

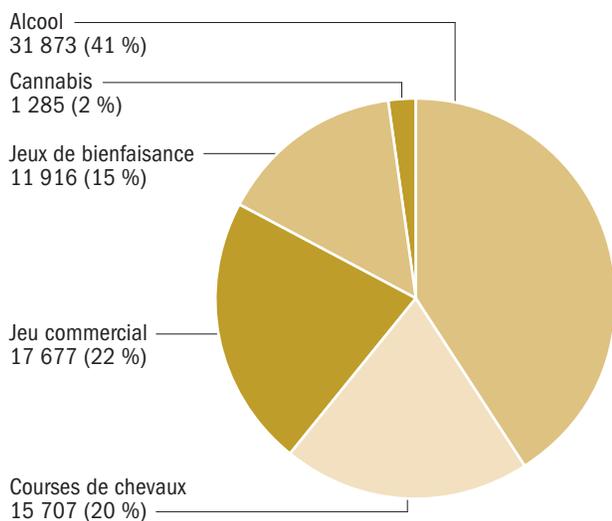
**Figure 3 : Principaux risques réglementaires pour chaque secteur**

Source des données : Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Secteur réglementé	Domaines des préoccupations en matière de réglementation	Principaux outils réglementaires
Alcool	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ivresse, comportements indésirables, drogues ou jeux illégaux</li> <li>• Vente ou service à une personne intoxiquée</li> <li>• Vente à des mineurs</li> <li>• Vente ou service en dehors des heures prescrites/ omission de retirer</li> <li>• Surpeuplement</li> </ul> <p>Ces risques sont collectivement appelés les « 5 grands risques ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Délivrance de permis et licences</li> <li>• Suivi des plaintes par les agents de conformité</li> <li>• Inspections non annoncées par les agents de conformité; les établissements à risque élevé doivent être inspectés quatre fois par trimestre</li> <li>• Recours à des clients mystères</li> </ul>
Cannabis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vente à des mineurs</li> <li>• Détournement vers le marché illicite ou en provenance de celui-ci</li> <li>• Santé et sécurité publiques (p. ex. ne pas vendre à une personne intoxiquée, vendre uniquement des produits portant le sceau de Santé Canada)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Délivrance de permis et licences</li> <li>• Inspections non annoncées par les agents de conformité</li> <li>• Recours à des clients mystères</li> <li>• Examen des images de surveillance filmées, au besoin</li> </ul>
Jeux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protection des mineurs</li> <li>• Jeu responsable</li> <li>• Intégrité des jeux</li> <li>• Réduire au minimum les activités illégales liées au jeu (p. ex. blanchiment d'argent)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Délivrance de permis et licences</li> <li>• Présence de la Police provinciale de l'Ontario (PPO) dans certains casinos 20 heures par jour</li> <li>• Inspections par les agents de conformité</li> <li>• Suivi des incidents (p. ex. tricher au jeu) par les agents de conformité</li> <li>• Mise à l'essai et approbation des appareils de jeu électroniques</li> <li>• Enquêtes de la PPO sur les opérations douteuses</li> </ul>
Courses de chevaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problèmes liés au bien-être des animaux</li> <li>• Tests de dépistage positifs (drogues de performance)</li> <li>• Complots sur les résultats des courses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Délivrance de permis et licences</li> <li>• Courses surveillées par des responsables des courses de la CAJO</li> <li>• Tests de dépistage de drogues pour usage animal, pendant et après la compétition</li> <li>• Tests de dépistage de drogues pour usage humain</li> <li>• Enquête sur les complots sur les résultats des courses</li> </ul>

**Figure 4 : Permis actifs et inscriptions par secteur, au 9 juin 2020**

Source des données : Commission des alcools et des jeux de l'Ontario – système iCAJO



Remarque : Environ 800 permis/licences périmés, 80 % dans le secteur des alcools et 20 % dans le secteur des jeux, ont été réputés maintenus en raison de la COVID-19.

**Figure 5 : Activité de conformité<sup>1</sup> par secteur, 2015-2016 à 2019-2020**

Source des données : Commission des alcools et des jeux de l'Ontario – système iCAJO, système CRIS

Secteur	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Variation sur cinq ans (%)
Alcool	29 122	28 138	22 029	16 450	20 600	(29)
Jeux	7 061	6 928	6 783	7 031	2 444	(65)
Cannabis	s.o.	s.o.	s.o.	58	638	–
Courses de chevaux <sup>2</sup>	595	591	646	614	559	(6)
<b>Total</b>	<b>36 778</b>	<b>35 657</b>	<b>29 458</b>	<b>24 153</b>	<b>24 241</b>	<b>(35)</b>

1. Les activités de conformité comprennent les consultations, la formation, les inspections avant l'ouverture, les inspections non annoncées et le suivi des plaintes.
2. Les données sur la conformité des courses de chevaux proviennent du système CRIS parce que l'intégrité des données sur les courses dans le système iCAJO posait problème.

**Figure 6 : Nombre d'enquêtes menées par les agents de la Police provinciale de l'Ontario, 2015-2016 à 2019-2020**

Source des données : Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO), rapports annuels

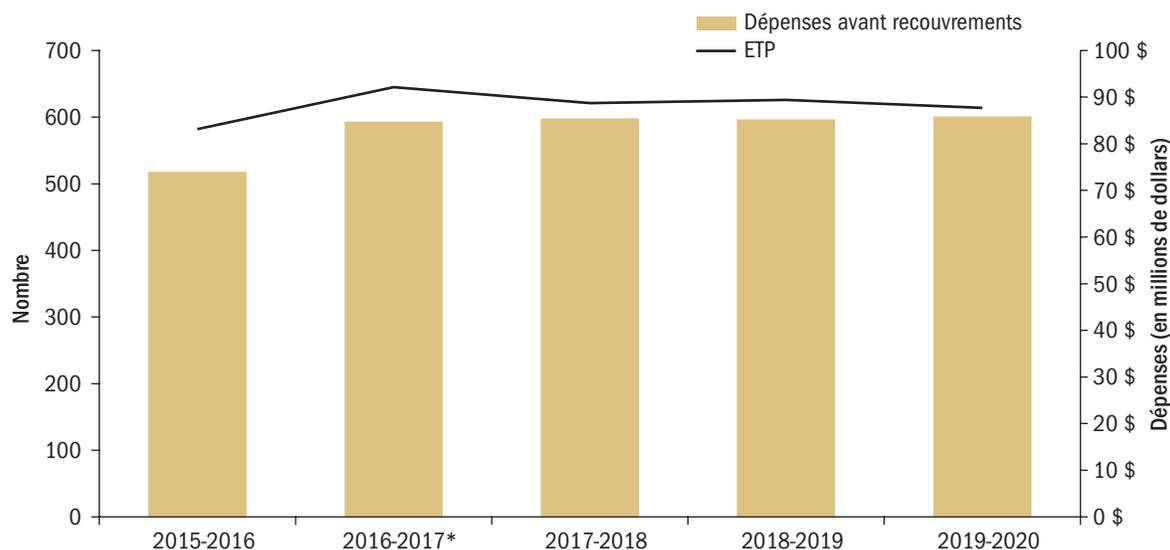
Type/Secteur	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Écart (%)	Moyenne sur 5 ans
<b>Enquêtes sur les jeux de casino</b>	<b>7 412</b>	<b>4 845</b>	<b>8 507</b>	<b>9 424</b>	<b>8 294</b>	<b>12</b>	<b>7 696</b>
Infractions non liées au Code criminel <sup>1</sup>	5 490	3 405	5 245	7 133	6 713	22	5 597
Enquêtes sous le régime du Code criminel <sup>2</sup>	1 922	1 440	3 262	2 291	1 581	(18)	2 099
<b>Enquêtes sur l'admissibilité<sup>3</sup></b>	<b>1 136</b>	<b>1 216</b>	<b>1 256</b>	<b>1 080</b>	<b>1 142</b>	<b>1</b>	<b>1 166</b>
Fournir de l'aide aux enquêtes d'organismes externes chargés de l'exécution de la loi <sup>4</sup>	575	600	725	562	536	(7)	600
Fournisseurs de jeux et autres fournisseurs, courses de chevaux, salles de paris <sup>5</sup> , employés de jeux de casino, détaillants de billet de loterie	561	616	531	518	606	8	566
<b>Enquêtes sur les loteries</b>	<b>376</b>	<b>286</b>	<b>241</b>	<b>309</b>	<b>223</b>	<b>(41)</b>	<b>287</b>
Gains de loterie suspects	80	85	83	87	79	(1)	83
Gains de loterie d'initiés	52	45	49	55	51	(2)	50
Autres enquêtes sur les loteries	244	156	109	167	93	(62)	154
<b>Autres</b>	<b>430</b>	<b>317</b>	<b>321</b>	<b>196</b>	<b>198</b>	<b>(54)</b>	<b>292</b>
Titulaires et demandeurs de permis d'alcool	125	93	127	110	139	11	119
Jeu en ligne	35	41	21	33	45	29	35
Jeux de bienfaisance	30	31	30	21	14	(53)	25
Autres enquêtes examinées et renvoyées à la conformité réglementaire de la CAJO pour suivi <sup>6</sup>	240	152	143	32	0	(100)	113
<b>Total</b>	<b>9 354</b>	<b>6 664</b>	<b>10 325</b>	<b>11 009</b>	<b>9 857</b>	<b>5</b>	<b>9 441</b>

Remarque : Comprend les enquêtes en cours et terminées.

1. Cela comprend les enquêtes liées au service d'alcool, à l'entrée sans autorisation ou aux infractions liées à la santé mentale en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool*, de la *Loi sur l'entrée sans autorisation* ou de la *Loi sur la santé mentale*.
2. Cela comprend des enquêtes visant des domaines comme la tricherie au jeu.
3. Les enquêtes sur l'admissibilité concernent les demandeurs ou les personnes inscrites et titulaires de permis actifs. Les enquêtes aident la CAJO à déterminer l'admissibilité ou la pertinence continue des particuliers et des entités en ce qui concerne la délivrance de permis et l'inscription.
4. Le Bureau des enquêtes et de l'application des lois appuie les autres services de police locaux dans le cadre de toute enquête criminelle qui ne relève pas de la compétence de la CAJO, dans des domaines comme les voies de fait, les drogues illégales et les armes, à l'appui du dépôt éventuel d'accusations au criminel.
5. Les salles de paris sont des installations de paris hors piste exploitées par des hippodromes et autorisées par la CAJO, où les courses de chevaux sont suivies à la télévision.
6. Les responsables de la conformité doivent effectuer des inspections de suivi des établissements afin de s'assurer qu'ils ont corrigé les violations relevées, par exemple parce qu'ils ont offert trop de boisson à leur clientèle, servi des mineurs ou fonctionné en surcapacité.

**Figure 7 : Tendence dans les dépenses totales avant recouvrements et nombre d'ETP, 2015/2016 à 2019-2020**

Source des données : Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO)



Remarque : Les ETP sont les équivalents temps plein au 31 mars de chaque année et comprennent le personnel de la CAJO et les agents de la Police provinciale de l'Ontario affectés à la CAJO.

\* L'augmentation des dépenses et du nombre d'ETP est attribuable au fait que la Commission des alcools et des jeux est devenue l'organisme de réglementation du secteur des courses de chevaux.

**Figure 8 : Comparaison des dépenses prévues au budget pour 2020-2021 avec les dépenses réelles en 2019-2020**

Source des données : Comptes publics de l'Ontario et prévisions de dépenses pour la province de l'Ontario

	2019-2020	2020-2021	Écart	
	Réel (\$)	Budgétisé (\$)	\$	%
Salaires et traitements	60 388 424	68 480 000	8 091 576	13
Avantages sociaux de l'employé	12 985 038	12 939 200	(45 838)	0
Services de transport et de communication	1 640 231	3 315 500	1 675 269	102
Services	10 100 050	20 520 200	10 420 150	103
Fournitures et matériel	720 108	1 837 500	1 117 392	155
<b>Total des dépenses avant recouvrements</b>	<b>85 833 851</b>	<b>107 092 400</b>	<b>21 258 549</b>	<b>25</b>
Recouvrements	(48 490 961)	(72 241 600)	(23 750 639)	49
<b>Total des dépenses nettes</b>	<b>37 342 890</b>	<b>348 50 800</b>	<b>(2 492 090)</b>	<b>(7)</b>

**Figure 9 : Revenus tirés de frais, dépenses et recouvrements par secteur, 2015-2016 à 2019-2020**  
(en milliers de dollars)

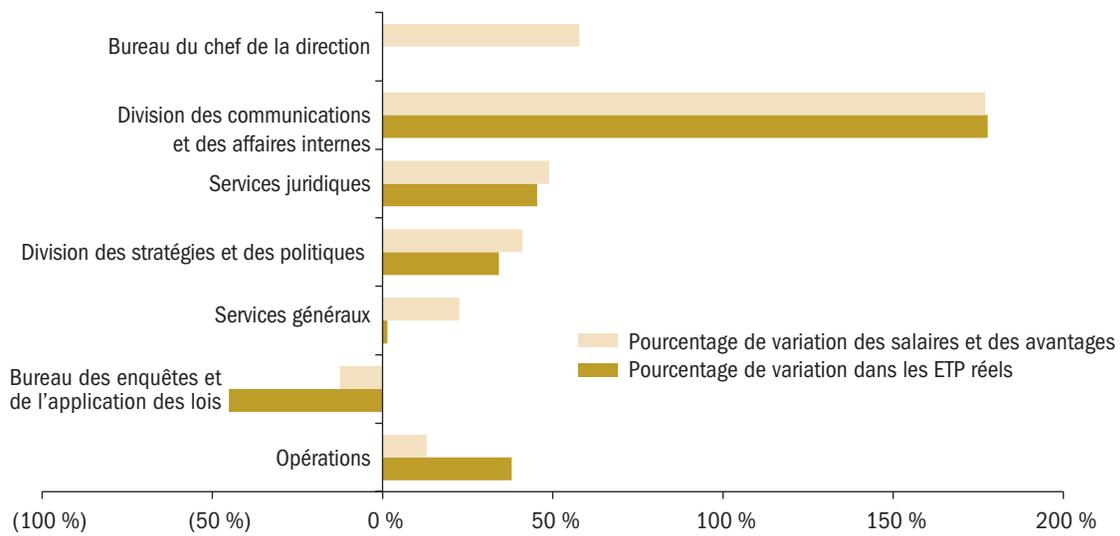
Source des données : Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO)

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
<b>Jeux</b>					
Revenus tirés des frais	15 840	15 625	16 005	15 818	13 506
Recouvrements	43 578	44 065	45 500	40 528	38 491
Dépenses de programme	(55 150)	(51 728)	(51 772)	(47 566)	(44 519)
<b>Excédent/(déficit)</b>	<b>4 268</b>	<b>7 962</b>	<b>9 733</b>	<b>8 780</b>	<b>7 478</b>
<b>Alcool</b>					
Revenus tirés des frais	9 189	9 979	11 570	14 268	14 760
Recouvrements	–	–	–	–	–
Dépenses de programme	(17 938)	(20 938)	(20 707)	(20 673)	(22 781)
<b>Excédent/(déficit)</b>	<b>(8 750)</b>	<b>(10 959)</b>	<b>(9 137)</b>	<b>(6 405)</b>	<b>(8 021)</b>
<b>Courses de chevaux</b>					
Recouvrements	–	8 790	9 400	9 400	9 400
Dépenses de programme	(892)	(12 129)	(12 994)	(13 452)	(12 536)
<b>Excédent/(déficit)</b>	<b>(892)</b>	<b>(3 339)</b>	<b>(3 594)</b>	<b>(4 052)</b>	<b>(3 136)</b>
<b>Cannabis</b>					
Revenus tirés des frais	–	–	–	1 345	915
Recouvrements	–	–	–	–	600
Dépenses de programme	–	–	–	(1 440)	(5 998)
<b>Excédent/(déficit)</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>(95)</b>	<b>(4 483)</b>
<b>Total combiné</b>					
Revenus tirés des frais	25 029	25 604	27 574	31 431	29 181
Recouvrements	43 578	52 855	54 900	49 928	48 491
Dépenses de programme	(73 981)	(84 795)	(85 473)	(83 130)	(85 834)
Rajustement de fin d'exercice par le Ministère*	–	–	–	(2 130)	–
<b>Déficit net (coût pour la province)</b>	<b>(5 374)</b>	<b>(6 336)</b>	<b>(2 998)</b>	<b>(3 901)</b>	<b>(8 162)</b>

\* Ce rajustement a été appliqué par le ministère du Procureur général (Ministère) à la fin de l'exercice afin d'utiliser pleinement les fonds liés à l'Initiative de départ volontaire et aux programmes de départ volontaire. En conséquence, le Ministère a inclus les charges à payer aux centres de coûts même si le personnel n'appartenait peut-être pas à cette catégorie. Il s'agissait d'une décision de comptabilisation prise par le ministère. (Remarque : La somme des dépenses du secteur plus les rajustements effectués par le Ministère à la fin de l'exercice correspondent à 85,3 millions de dollars en dépenses de la CAJO déclarées dans les comptes publics de 2018-2019.)

## Figure 10 : Variation des salaires et des dépenses salariales par rapport au changement dans les équivalents temps plein (ETP), 2015-2016 à 2019-2020

Source des données : Commission des alcools et des jeux de l'Ontario



**Figure 11 : Mesures de rendement et résultats de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO), 2015-2016 à 2019-2020**

Source des données : Rapports annuels de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

		Cibles sur cinq ans				
		2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020 <sup>1</sup>
<b>Organisme de réglementation moderne</b>						
Pourcentage des affaires en matière de conformité réglées à l'interno sans qu'il soit nécessaire de tenir une audience devant le Tribunal d'appel en matière de permis	90 %	89	87	93	94	Non déclaré
Pourcentage d'infractions à risque élevé (infractions graves) à la suite de la transition au modèle opérationnel axé sur la conformité	Diminution moyenne de 30 % par rapport aux données de référence en 2012-2013	(57)	(55)	(61)	(85)	Non déclaré
Changement du nombre de comités et de groupes de travail nationaux et internationaux avec représentation de la CAJO (%)	Accroître la participation de 5 % par année à la CAJO	200 <sup>2</sup>	8,6	9,5	Non déclaré	Non déclaré
% d'utilisateurs utilisant des options numériques pour effectuer des transactions avec la CAJO	85					95
<b>Excellence du service</b>						
Temps de traitement moyen des demandes de permis de jeu et d'alcool (jours)	30	Alcool : 32 Jeu 13	Alcool : 31 Jeu 11	Alcool : 30 Jeu 13	Alcool : 13 Jeu 12	Non déclaré
Délai de traitement des demandes en ligne (jours)	20					26
Pourcentage des permis de circonstance demandés, délivrés automatiquement	90					93
Délai de traitement moyen du laboratoire d'essai en matière de jeux électroniques (jours)	Le délai de traitement moyen est égal ou supérieur à celui d'administrations comparables New Jersey : 53, Michigan : 52, Mississippi : 35 <sup>3</sup>	34	34	26	20	Non déclaré
% de fournisseurs de jeux indiquant un très bon/excellent niveau de service par essai et service de laboratoire de la CAJO <sup>4</sup>	75	60	86	91	100	Non déclaré

Cibles sur cinq ans		2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020 <sup>1</sup>
Satisfaction globale des clients à l'égard des services en ligne ICAJO (nouvelle solution automatisée de délivrance de permis et d'inscription en ligne) 5 (%)	80 %	–	–	94	93	78,5
Pourcentage des intervenants indiquant un niveau élevé de mobilisation à la suite des consultations de la CAJO <sup>6</sup>	80 % des intervenants indiquent avoir été mobilisés/très mobilisés	86	95	89	Webinaire sur le cannabis : 88 Webinaire municipal : 93	Non déclaré
<b>Excellence du service</b>						
Temps requis pour combler les postes vacants (en semaines)	9 semaines (jusqu'en 2017-2018) 8 semaines (à compter de 2018-2019)	8	7,8	6,7	6,7	Non déclaré
Nombre d'heures de formation par employé	Moyenne de 15,75	16	14,7	17,5	19,08	Not reported
% d'employés de la CAJO qui recommanderaient la CAJO comme lieu de travail	75					86
Pourcentage d'employés de la CAJO qui estiment avoir la possibilité de faire valoir et utiliser leurs idées	70					<b>65</b>

Remarque : Les cibles non atteintes sont en caractères gras.

1. Les mesures de rendement ont été révisées en 2019-2020 pour les harmoniser au plan stratégique révisé de la CAJO.
2. Le nombre de comités et de groupes de travail auxquels la CAJO a participé est passé de 6 à 18 cette année-là.
3. La CAJO utilise le New Jersey, le Nevada et le Michigan comme administrations de comparaison, car il s'agit d'administrations nord-américaines de premier plan qui ont des laboratoires d'essai de jeux à l'interne.
4. Les fournisseurs de jeux fondent leur niveau de satisfaction à l'égard des services des laboratoires de jeux sur l'équité de l'organisme de réglementation, y compris si les jeux sont examinés et approuvés en fonction d'un modèle de type « premier entré, premier sorti », sur la régularité de la communication tout au long du processus d'essai et sur le caractère raisonnable des délais d'exécution.
5. Les utilisateurs des services d'inscription et d'obtention de permis en ligne évaluent la facilité d'utilisation et la capacité de mener à bien la transaction d'octroi de permis ou d'inscriptions en ligne du système ICAJO.
6. Les webinaires sont axés sur les participants municipaux afin de leur permettre de comprendre le rôle de la CAJO en matière de réglementation de l'alcool, du cannabis et des jeux de bienfaisance. En 2018-2019, contrairement aux années précédentes, la CAJO a suivi les résultats séparément en menant des consultations.

**Figure 12 : Activités communes de blanchiment d'argent dans l'industrie du jeu**

Source des données : Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Type d'activité	Description
« Modèle de Vancouver »	Les gros parieurs ou les visiteurs VIP de casinos transfèrent des fonds à des syndicats du crime organisé en Chine. En échange, ils reçoivent des fonds illicites ou de l'argent en espèces à parier à leur arrivée au Canada de la part de groupes locaux du crime organisé pour leur éviter d'avoir à transférer des fonds à l'étranger. Les groupes du crime organisé chinois et canadiens utilisent ce transfert de fonds comme paiement pour d'autres services illicites ou l'échange de drogues.
Prêts usuraires	Les usuriers utilisent les produits de la criminalité pour prêter de l'argent aux clients. Les clients peuvent recevoir l'ordre de rembourser le prêt (plus les intérêts) au moyen de jetons de jeu, qui seront échangés par les usuriers qui les présentent comme des « gains » dans les casinos, ou ils peuvent se faire ordonner de rembourser les fonds sous forme de traite bancaire ou par virement électronique.
Fraude	Une personne peut obtenir des traites bancaires illicites tirées des fonds du compte de la victime par vol d'identité. Le fraudeur utilise ces traites pour acheter des jetons de jeu. Les traites bancaires peuvent porter sur des sommes importantes (souvent plus de 100 000 \$), mais le fraudeur jouera habituellement un rôle minimal avant de tenter d'échanger les jetons contre de l'argent ou un chèque de casino.
Affinage de coupures	Un client met plusieurs billets, habituellement de petites coupures (de 5 \$ à 20 \$), dans une ou plusieurs machines à sous. Le client ne jouera que très peu, voire pas du tout, puis encaissera la somme des petites coupures en grosses coupures. Cette méthode est souvent associée au trafic de drogue.
Structure	Un client utilise plusieurs opérations pour maintenir chaque opération sous les seuils de déclaration du CANAFE afin qu'il n'ait pas à produire de pièces d'identité.
Crédit	Les clients admissibles peuvent demander une marge de crédit de casino et utiliser les fonds pour jouer, mais en jouant le moins possible. La marge de crédit du casino est ensuite remboursée au moyen du produit de la criminalité.

**Figure 13 : Activités liées au blanchiment d'argent de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO)**

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

Divisions/unités de la CAJO concernées	Activités principales	Défis
Bureau des enquêtes et de l'application des lois (personnel de la Police provinciale de l'Ontario)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mène des enquêtes complexes sur le jeu et le blanchiment d'argent</li> <li>• Reçoit et analyse les déclarations d'opérations douteuses (DOD) afin de repérer les activités potentielles de blanchiment d'argent</li> <li>• Mobilise les intervenants pour cerner les tendances, les habitudes et les activités criminelles potentielles en matière de blanchiment d'argent, ainsi que les clients à risque élevé</li> <li>• Identifie les personnes qui répondent aux critères d'une ordonnance d'exclusion et présente des demandes au registraire</li> <li>• Diffuse des renseignements anti-blanchiment d'argent au personnel de première ligne</li> <li>• Participe au groupe de travail provincial sur la lutte contre le blanchiment d'argent dont les travaux alimentent ceux du groupe de travail fédéral-provincial-territorial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoin d'améliorer les processus et l'analyse pour gérer le volume de déclarations d'opérations douteuses nécessitant des enquêtes en matière de blanchiment d'argent</li> <li>• Besoin d'une meilleure collaboration entre les intervenants dans les cas de clients à risque élevé connus</li> <li>• Aucune exigence législative n'oblige les exploitants de casinos à vérifier la provenance des fonds des clients</li> <li>• Changement de culture requis pour accepter l'interruption des opérations de blanchiment d'argent en cours de processus et les ordonnances d'exclusion</li> <li>• Souvent, il n'y a pas suffisamment de preuves pour déposer des accusations au criminel ou demander une ordonnance d'exclusion malgré des activités suspectes répétées</li> <li>• Les enquêtes criminelles en cours menées par les partenaires d'application de la loi peuvent être compromises si les clients soupçonnés d'activités de blanchiment d'argent sont bannis des casinos.</li> </ul>
Direction de l'assurance du cadre réglementaire	Effectuer des évaluations périodiques des risques des exploitants et des sites de jeux, y compris des préoccupations en matière de risques liés au blanchiment d'argent	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoin d'accroître le partage de l'information</li> <li>• Besoin d'améliorer de l'efficacité des processus et des activités internes de lutte contre le blanchiment d'argent</li> </ul>
Direction de la conformité aux mesures législatives	Effectuer des inspections axées sur les risques et les incidents dans les établissements de jeu, ce qui comprend les risques et les incidents liés à la lutte contre le blanchiment d'argent	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoin d'accroître les connaissances et l'expertise du personnel en matière de lutte contre le blanchiment d'argent</li> </ul>
Vérification et enquêtes financières	Effectue des vérifications axées sur les risques et/ou des examens ciblés, qui portent également sur les domaines liés à la lutte contre le blanchiment d'argent	

**Figure 14 : Opérations douteuses détectées dans les établissements de jeu de l'Ontario, 2017-2019, et résultats connexes**

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

	2017	2018	2019	Total	Variation sur trois ans (%)
Valeur des déclarations d'opérations douteuses (en milliers de dollars)	170 250	283 888	339 945	<b>794 083</b>	100
Valeur des fonds entrants indiquée dans les déclarations de transactions douteuses (en milliers de dollars <sup>1</sup> )	81 168	101 827	147 335	<b>330 330</b>	82
Nombre de déclarations d'opérations douteuses	3 138	2 875	3 722	<b>9 735</b>	19
Nombre de particuliers visés par une déclaration d'opérations douteuses	1 691	1 388	1 698	<b>4 777</b>	
Valeur des fonds saisis (en milliers de dollars)	0	250	46	<b>296</b>	
Nombre de saisies des fonds	0	1	3	<b>4</b>	
Nombre de personnes accusées	12	9	2	<b>23</b>	(83)
Nombre de personnes bannies de casinos visées par une « ordonnance d'exclusion »	1	4	33 <sup>2</sup>	<b>38</b>	3 200

1. Valeur des fonds reçus dans un casino en espèces ou par transferts électroniques de fonds ou traites bancaires.

2. Quinze exclusions ont été ordonnées à la suite d'une enquête de la GRC sur le blanchiment d'argent au Québec, où les personnes accusées étaient également des clients de casinos de l'Ontario.

**Figure 15 : Liste des professions déclarées par des personnes visées par une déclaration d'opérations douteuses soumise par la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, 2019**

Source des données : Commission des alcools et des jeux de l'Ontario, déclarations d'opérations douteuses en 2019

Profession	Nombre de personnes	Valeur totale des opérations douteuses (\$)	Valeur moyenne des opérations douteuses par personne	Valeur maximale des opérations douteuses dans l'année par une même personne (\$)
Étudiant de niveau universitaire ou collégial	76	12 970 105	170 659	2 553 035
Cuisinier de restaurant	24	9 206 683	383 612	4 617 430
Personne au foyer	54	7 635 148	141 392	3 492 600
Aucune profession indiquée*	130	6 713 278	51 246	1 076 750
Sans emploi	52	4 572 030	87 924	776 005
Conducteur de camion	23	2 588 940	112 563	1 069 898

\* Ne comprend que les opérations douteuses de 9 000 \$ et plus.

**Figure 16 : Données sur les déclarations d'opérations douteuses fournies par les 10 principaux casinos, 2019**

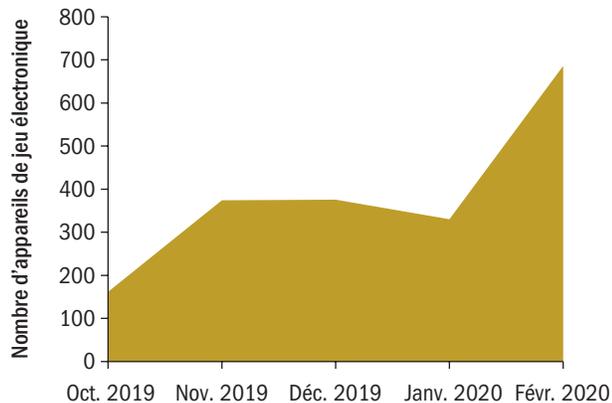
Source des données : Société des loteries et des jeux de l'Ontario

Établissement de jeu	Opérations douteuses		Saisie de fonds	
	\$	N <sup>bre</sup>	\$	N <sup>bre</sup>
1. Niagara Fallsview Casino Resort	136 765 758	862	0	0
2. Casino Woodbine	102 331 944	836	45 535	3
3. Casino Rama	51 929 256	737	0	0
4. Caesars Windsor	28 189 242	675	0	0
5. Great Blue Heron Casino	6 688 583	112	0	0
6. Elements Casino Mohawk	3 969 055	65	0	0
7. Elements Casino Brantford	2 810 048	57	0	0
8. Casino Ajax	1 653 216	49	0	0
9. Hardrock Casino Ottawa	1 463 547	43	0	0
10. Elements Casino Flamboro	695 648	37	0	0
Other Casinos*	3 448 855	249	0	0
<b>Total</b>	<b>339 945 153</b>	<b>3 722</b>	<b>45 535</b>	<b>3</b>

\* Les autres montants des casinos comprennent les signalements provenant du site PlayOLG (application de jeu en ligne d'OLG).

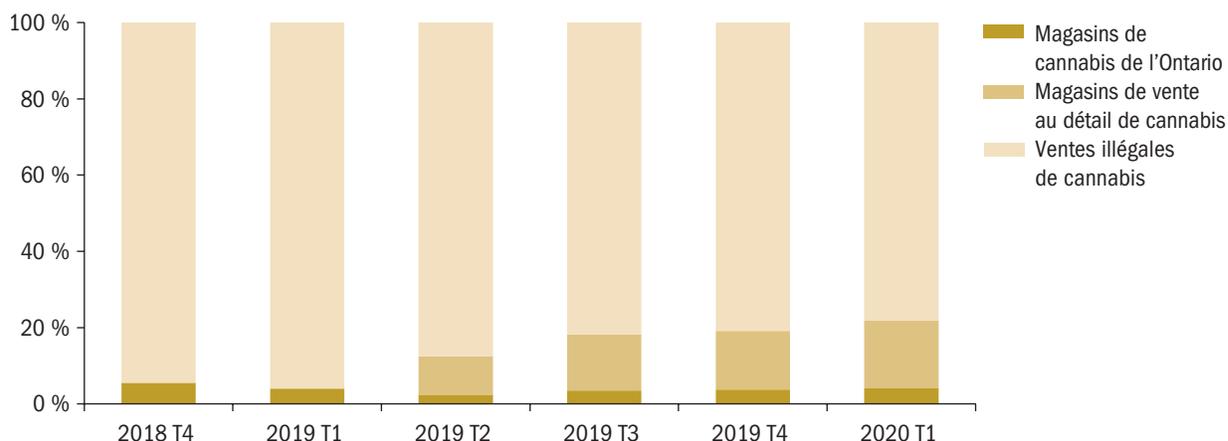
**Figure 17 : Appareils de jeu électronique non surveillés par la CAJO, octobre 2019 à février 2020**

Source des données : Commission des alcools et des jeux de l'Ontario, Système de gestion des jeux - rapports d'évaluation initiale



**Figure 18 : Tendence du pourcentage de cannabis acheté légalement ou illégalement à des fins récréatives en Ontario\***

Source des données : Société ontarienne du cannabis



\* La quantité de cannabis vendus illégalement a été estimée par la Société ontarienne du cannabis à l'aide des données de Statistique Canada.

**Figure 19 : Comparaison des données d'inspection interne de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) aux rapports annuels, 2015-2016 à 2019-2020**

Source des données : Données d'inspection et rapports annuels de la CAJO

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Total
Nombre d'inspections signalées à l'interne	29 122	28 138	22 029	16 450	20 600	<b>116 339</b>
Activités autres que des inspections	3 333	3 099	2 950	2 009	3 289	<b>14 680</b>
<b>C=A-B</b> Nombre d'inspections réelles	25 789	25 039	19 079	14 441	17 311	<b>101 659</b>
% de la surestimation à l'interne	11	11	13	12	16	<b>13</b>
Nombre d'inspections déclarées dans le rapport annuel	26 000	25 379	20 755	14 769	18 590	<b>105 493</b>
<b>E=D-C</b> Nombre surestimé publiquement	211	340	1 676	328	1 279	<b>3 834</b>
% de la surestimation publique	1	1	8	2	7	<b>4</b>

**Figure 20 : Infractions relatives aux boissons alcoolisées détectées et inspections effectuées, 2015-2016 à 2019-2020**

Source des données : Commission des alcools et des jeux de l'Ontario

Exercice	Nombre d'inspections menées	Nombre d'inspections avec infraction	Taux d'infractions (%)
2015-2016	25 789	5 517	21
2016-2017	25 039	5 520	22
2017-2018	19 079	3 413	18
2018-2019	14 441	2 144	15
2019-2020	17 311	1 952	11
<b>Total</b>	<b>101 659</b>	<b>18 546</b>	<b>18</b>

**Figure 21 : Probabilité que les agents de conformité relèvent des infractions durant les inspections des trois régions les plus inspectées, 2018-2019 et 2019-2020**

Source des données : Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO)

	Taux d'infractions (%)	
	2018-2019	2019-2020
<b>Agents relevant un nombre élevé d'infractions</b>		
Agent 1	26,2	19,6
Agent 2	22,9	21,6
Agent 3	22,3	16,4
Agent 4	20,8	28,9
Agent 5	28,1	22,9
<b>Agent relevant un faible nombre d'infractions</b>		
Agent 6	1,8	2,2
Agent 7	6,4	6,1
Agent 8	8,2	4,2
Agent 9	6,3	4,0
Agent 10	4,7	2,8

**Figure 22 : Temps consacré aux activités de conformité par les agents de conformité ayant le plus grand nombre d'activités dans tous les secteurs combinés pour 2019-2020**

Source des données : Commission des alcools et des jeux de l'Ontario - système iCAJO

Conformité Agent	Activités de conformité dans le secteur des boissons alcoolisées	Activités de conformité dans d'autres secteurs	Total des activités de conformité	Temps total (minutes)	Temps total (heures)	% des heures de travail consacrées aux activités de conformité*
Agent 1	722	3	<b>725</b>	10 913	181,9	11
Agent 2	492	216	<b>708</b>	7 744	129,1	8
Agent 3	481	127	<b>608</b>	12 790	213,2	13
Agent 4	517	48	<b>565</b>	18 911	315,2	19
Agent 5	463	90	<b>553</b>	12 471	207,9	13
Agent 6	378	155	<b>533</b>	9 034	150,6	9
Agent 7	417	116	<b>533</b>	11 036	183,9	11
Agent 8	442	66	<b>508</b>	8 133	135,6	8
Agent 9	446	38	<b>484</b>	9 136	152,3	9
Agent 10	399	75	<b>474</b>	10 233	170,6	10

\* Selon une estimation de 1 645 heures de travail disponibles par année (235 jours de travail x 7 heures).

**Figure 23 : Nombre de plaintes par secteur ou autre regroupement, 2015-2016 à 2019-2020**

Source des données : Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO)

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	Total
Alcool	0	0	268	1394	1483	<b>3145</b>
Loteries et jeux	0	0	77	340	447	<b>864</b>
Cannabis	0	0		187	431	<b>618</b>
iCAJO (service en ligne)	0	0	23	106	79	<b>208</b>
Courses de chevaux	0	0	20	74	86	<b>180</b>
Employé de la CAJO <sup>1</sup>	0	0	3	31	21	<b>55</b>
Autre <sup>2</sup>	0	0	14	85	34	<b>133</b>
Ne fait pas l'objet d'un suivi par secteur <sup>3</sup>	760	697	576	0	0	<b>2033</b>
<b>Total</b>	<b>760</b>	<b>697</b>	<b>981</b>	<b>2217</b>	<b>2581</b>	<b>7236</b>

1. Les plaintes sont généralement liées à la conduite des employés de la CAJO.
2. Les autres catégories comprennent les plaintes relatives aux règlements/politiques, au plan de communication ou à la prestation des services.
3. La CAJO a commencé à faire le suivi des plaintes à l'aide du service iCAJO par catégorie et par secteur en janvier 2018. Avant que iCAJO soit mis en ligne en janvier 2018, les plaintes étaient consignées dans un tableur, mais n'étaient pas suivies par secteur.

## Annexe 1 : Critères d'audit

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

1. Des structures efficaces de gouvernance et de responsabilisation sont établies pour veiller à ce que la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) s'acquitte de son mandat réglementaire.
2. Des systèmes efficaces et efficaces d'inscription et de délivrance de permis ont été établis dans tous les secteurs réglementés, de sorte que les particuliers et les entreprises se conforment aux politiques et aux exigences législatives.
3. Des processus de vérification de la conformité efficaces et intervenant en temps opportun ont été établis pour les entreprises et les particuliers réglementés, y compris en ce qui concerne le suivi des cas de non-conformité pour veiller à ce que des mesures correctives soient prises en temps voulu. Une approche axée sur le risque est utilisée pour déterminer les candidats aux inspections et aux vérifications.
4. Des processus et des systèmes efficaces sont en place pour veiller à ce que tous les incidents importants (comme les cas soupçonnés de blanchiment d'argent, les licenciements d'employés de casino pour des questions d'intégrité, les gains d'initiés à la loterie ou la perte ou le vol de cannabis) soient repérés au moyen d'une combinaison de déclencheurs automatiques et de déclarations volontaires par les entités réglementées, fassent l'objet d'une enquête approfondie par la CAJO et à ce que des mesures correctives soient prises en temps opportun pour prévenir d'autres incidents.
5. Les ressources humaines et financières sont attribuées et utilisées de manière efficiente et efficace pour s'acquitter des responsabilités mandatées.
6. Les systèmes d'information fournissent une information suffisante et fiable pour assurer une surveillance efficace et une prise de décisions en temps opportun.
7. Des indicateurs et des cibles de rendement sont établis, surveillés et comparés aux résultats réels pour s'assurer que les résultats prévus en matière de réglementation sont atteints et rendus publics.

## Annexe 2 : Organismes de réglementation provinciaux et territoriaux

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

Organismes provinciaux de réglementation	Alcool	Cannabis	Jeux <sup>1</sup>	Courses de chevaux	Nombre d'organismes de réglementation
Colombie-Britannique	Ministère du Procureur général – Direction de la réglementation des alcools et du cannabis		Ministère du Procureur général – Direction de l'application des politiques sur les jeux de hasard		2
Alberta	<b>Alberta Gaming, Liquor and Cannabis Commission</b>			<b>Horse Racing Alberta</b>	2
Saskatchewan	<b>Saskatchewan Liquor and Gaming Authority (SLGA)</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• SLGA</li> <li>• Indigenous Gaming Regulators<sup>2</sup></li> <li>• Saskatchewan Indian Gaming Authority<sup>3</sup></li> </ul>	SLGA	3 (3 pour les jeux de bienfaisance)
Manitoba	<b>Liquor, Gaming and Cannabis Authority of Manitoba (LGCA)</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• LGCA</li> <li>• First Nations Gaming Commissions (FNGC)<sup>2</sup></li> <li>• Municipalités (tirages)<sup>4</sup></li> </ul>	<b>Manitoba Horse Racing Commission</b>	4 (3 pour les jeux de bienfaisance)
Ontario	<b>Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO)</b>				1
Québec	<b>Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ)</b>				2
Nouveau-Brunswick	Ministère de la Sécurité publique – Direction de la réglementation des jeux, des alcools et de la sécurité	<b>Société des alcools du Nouveau-Brunswick</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministère de la Sécurité publique – Direction de la réglementation des jeux, des alcools et de la sécurité</li> <li>• FNGC<sup>2</sup></li> </ul>	<b>Atlantic Provinces Harness Racing Commission</b>	4 (2 pour les jeux de bienfaisance)
Nouvelle-Écosse	Division de l'alcool, du jeu, des carburants et du tabac	<b>Nova Scotia Liquor Corporation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Division de l'alcool, du jeu, des carburants et du tabac de Service Nouvelle-Écosse</li> <li>• FNGC<sup>2</sup></li> </ul>		4

Organismes provinciaux de réglementation	Alcool	Cannabis	Jeux <sup>1</sup>	Courses de chevaux	Nombre d'organismes de réglementation
Île-du-Prince-Édouard	<b>P.E.I. Liquor Control Commission</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumer, Labour and Financial Services, Dept. of Environment, Justice and Labour, PEI</li> <li>P.E.I. Lotteries Commission</li> </ul>		4
Terre-Neuve-et-Labrador	<b>Newfoundland and Labrador Liquor Corporation</b>		Consumer Affairs Division, Consumer and Commercial Affairs Branch – Service NL	<b>Atlantic Provinces Racing Commission, Standardbred Canada</b>	3
Territoires du Nord-Ouest	<b>Société des alcools et du cannabis des Territoires du Nord-Ouest</b>		Department of Municipal and Community Affairs	S.O.	2
Nunavut	<b>Société des alcools et du cannabis du Nunavut</b>		Ministère des Services communautaires et gouvernementaux – Affaires commerciales (bingos et loteries seulement)	S.O.	2
Yukon	<b>Société des alcools du Yukon</b>	<b>Régie de délivrance de licences pour le cannabis, Société des alcools du Yukon</b>	Ministère des Services collectifs – Registraire des loteries (bingos et loteries seulement)	S.O.	3

Clé :

Ministère du gouvernement  
Organisme/société d'État

1. Comprend les bingos, les loteries, les casinos et les jeux de bienfaisance, sauf indication contraire.
2. Organisme de réglementation des jeux de bienfaisance dans les réserves.
3. Organisme de réglementation des casinos dans les réserves.
4. Organisme de réglementation des jeux de bienfaisance autorisés par les municipalités.

### Annexe 3 : Réglementation provinciale du cannabis, Ontario et quatre autres provinces

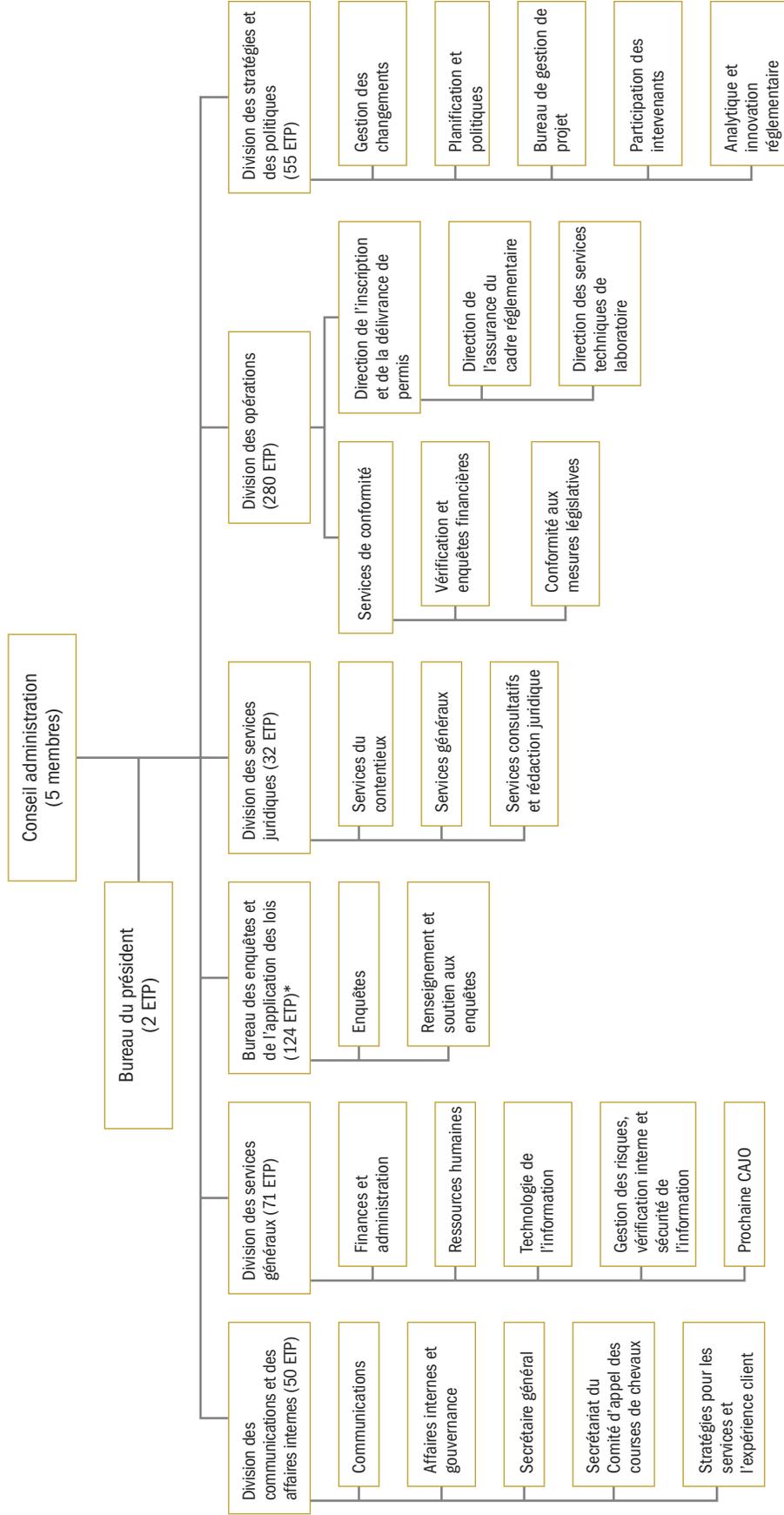
Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

	Saskatchewan	Alberta	Québec	Ontario	Colombie-Britannique
Nombre de magasins de vente au détail de cannabis (au 30 juin 2020)	44	486	42	107	259
Boutique en ligne - Modèle de distribution	Privé	Gouvernement	Gouvernement	Gouvernement	Gouvernement
Magasin de détail - Modèle de distribution	Privé	Privé	Gouvernement	Privé	Hybride du privé et du gouvernement
Âge minimum	19	18	21	19	19
Méthode de sélection des détaillants	Un (1) tirage au sort au départ, suivi d'un régime de marché libre	Régime de marché libre	Le Québec assure la distribution et la sélection des magasins de vente au détail par l'entremise d'une société d'État.	Deux tirages au sort au départ suivis d'un régime de marché libre	Régime de marché libre et propriété provinciale des magasins de vente au détail
Nombre de producteurs de cannabis accrédités par le gouvernement fédéral (déc. 2019)	13	32	22	121	68
Ventes totales* de cannabis pour usage non médical provenant de sources juridiques (octobre 2018 à décembre 2019) (en millions de dollars) (Statistique Canada)	81	286	287	315	100
Population totale (déc. 2019)	1,2 million	4,4 millions	8,5 millions	14,7 millions	5,1 millions
Total des ventes par habitant (octobre 2018 à décembre 2019) (\$)	68	65	34	21	20

\* Comprend les ventes en ligne et en magasin.

## Annexe 4 : Organigramme de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO)

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



Remarque : Les ETP sont les équivalents temps plein au 31 mars 2020.

\* Le Bureau des enquêtes et de l'application des lois compte quatre employés de la CAJO pour le soutien administratif.

## Annexe 5 : Permis actifs et inscriptions par secteur, au 9 juin 2020

Source des données : Commission des alcools et des jeux de l'Ontario – système iCAJO

Type de licence	Active
<b>Alcool :</b>	<b>31 873</b>
Permis de vente d'alcool	17 713
Avenant relatif au traiteur	4 220
Avenant permettant d'apporter son propre vin	3 014
Permis de fabricant	1 192
Permis de représenter un fabricant	952
Détaillant – Autorisation	952
Avenant relatif aux terrains de golf	707
Permis de centre de fermentation libre-service.	464
Autorisations à vendre de la bière, du vin, du cidre	450
Permis de services de livraison d'alcool	366
Autres autorisations/avenants	1 843
<b>Jeu commercial</b>	<b>17 677</b>
Préposé au jeu (employés)	17 244
Fournisseur de biens ou de services non relatifs au jeu	279
Fournisseur de biens ou de services relatifs au jeu – autre	64
Fournisseur de biens ou de services relatifs au jeu – Fabricants	46
Exploitants commerciaux	27
Syndicat	17
<b>Jeux de bienfaisance</b>	<b>11 916</b>
Vendeur	10 130
Préposé au jeu (employés)	1 703
Fournisseur de biens ou de services relatifs au jeu – loterie	17
Exploitant – Organisme de bienfaisance : quatre événements ou plus par semaine	59
Exploitant – Organisme de bienfaisance : trois événements ou moins par semaine	7

Type de licence	Active
<b>Courses de chevaux</b>	<b>15 707</b>
Propriétaire	5 855
Palefrenier	2 252
Entraîneur/entraîneur adjoint	1 959
Licence d'écurie	1 086
Aide-écuyer/préposé à l'exercice	982
Professionnels	650
Conducteur/jockey/apprentie jockey	649
Officiel de l'association d'hippodromes	637
Enregistrement de société en nom collectif	515
Vendeur de billets de pari mutuel	285
Personne de métier - Employeur/employé	195
Agent autorisé	119
Vétérinaire	110
Conjoint de titulaire de licence	102
Inscription de l'emplacement de la salle de paris	59
Agent de jockey/aide-jockey	38
Permis d'exploitant d'hippodrome	21
Licence de site d'hippodrome	21
Enregistrement d'une location	8
Autres catégories	164
<b>Cannabis</b>	<b>1 285</b>
Licence d'exploitant de magasin de vente au détail de cannabis	613
Licence de gestionnaire de magasin de vente au détail de cannabis	567
Autorisation de magasin de vente au détail de cannabis	105
<b>Total</b>	<b>78 458</b>

## Annexe 6 : Octroi de licences dans le cadre du système de tirage au sort de licences de cannabis et du nouveau régime de marché ouvert

Source des données : Commission des alcools et des jeux de l'Ontario – système iCAJO

	Tirage au sort	Tirage au sort	Régime de marché libre (à compter de janvier 2020)
Date du tirage au sort	11 janv. 2019	20 août 2019	s.o.
Nombre de demandeurs retenus/ magasins à ouvrir	25	42	Il y aurait environ cinq ouvertures de magasin par semaine au départ (avant la COVID-19)
Date d'ouverture des magasins	1 <sup>er</sup> avr. 2019	Les contrats de location doivent commencer d'ici le 1 <sup>er</sup> octobre 2019.	s.o.
Nombre de magasins alloués par région	Est : 5 RGT : 6 Nord : 2 Toronto : 5 Ouest : 7	Est : 7 RGT : 6 Nord : 5 Toronto : 13 Ouest : 11	En mars 2020, la restriction relative à la distribution régionale a été révoquée
Exigences de préqualification au tirage au sort	Aucune	1. Le demandeur doit réserver un espace de vente au détail (à compter d'octobre 2019) 2. Le demandeur doit disposer de capitaux suffisants pour ouvrir un magasin de vente au détail de cannabis (crédit de 250 000 \$)	s.o.
Exigences à respecter dans les cinq jours ouvrables suivant la sélection ou l'acceptation	1. Fournir une lettre de crédit de 50 000 \$ 2. Soumettre une demande de licence d'exploitant de magasin de vente au détail accompagnée des frais non remboursables de 6 000 \$ 3. Soumettre une demande d'autorisation de magasin de vente au détail accompagnée des frais non remboursables de 4 000 \$	1. Fournir une lettre de crédit de 50 000 \$ 2. Soumettre une demande de licence d'exploitant de magasin de vente au détail accompagnée des frais non remboursables de 6 000 \$ 3. Soumettre une demande d'autorisation de magasin de vente au détail accompagnée des frais non remboursables de 4 000 \$ 4. Soumettre un instrument juridique démontrant que le demandeur a un droit de possession de l'espace de vente au détail	La preuve de la provenance des fonds et la preuve de location des locaux doivent accompagner la demande

Remarque : Le 13 décembre 2018, le procureur général de l'Ontario et son ministre des Finances ont annoncé que la CAJO utiliserait un système de tirage au sort pour déterminer qui pourrait demander une licence d'exploitation d'un magasin de vente au détail de cannabis en Ontario. Deux tirages au sort ont eu lieu en janvier et en août 2019. La probabilité de gagner par région n'a jamais dépassé à 1,0 %, dans l'ensemble, pour les deux tirages au sort.

Il y a eu 60 677 inscriptions au premier tirage au sort. Parmi les 25 gagnants, 12 n'ont pas ouvert leurs magasins le 1<sup>er</sup> avril 2019 et ont collectivement perdu 487 500 \$ en dépôts de crédit et 10 000 \$ de plus chacun en frais. Le nombre d'inscriptions au deuxième tirage au sort était limité à 5 200 et des exigences d'inscription plus strictes avaient été ajoutées. Huit magasins devaient être situés dans des réserves des Premières Nations. Le 14 mai 2020, seulement 31 des 40 gagnants au tirage au sort avaient ouvert leur magasin, mais personne n'avait perdu son acompte.

En janvier 2020, la province a adopté un régime de marché ouvert qui a éliminé le plafond du nombre de magasins privés de vente au détail de cannabis et a éliminé les exigences de préqualification. Les producteurs et les grandes entreprises titulaires d'une licence pouvaient alors présenter une demande pour exploiter des magasins de vente au détail, après avoir été exclus des deux tirages au sort. Certains d'entre eux avaient déjà contourné les règles du tirage au sort en établissant des partenariats avec les gagnants. Le nombre de magasins par titulaire de licence est passé à 30 en septembre 2020 et devrait atteindre 75 en septembre 2021.

\* Des parties externes ont été mises à contribution pour surveiller le processus de sélection (surveillants de l'équité) et pour mettre à l'essai le logiciel de tirage au sort.



## Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

20, rue Dundas Ouest, bureau 1530  
Toronto (Ontario)  
M5G 2C2  
[www.auditor.on.ca](http://www.auditor.on.ca)