

À la suite de cette recrudescence des plaintes, l'Ombudsman a rencontré le ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse. Celle-ci a confirmé que le Ministère restait bien déterminé à assurer des ressources adéquates pour le placement des enfants ayant des besoins particuliers – et à respecter le principe qu'aucune famille ne devrait avoir à céder ses droits parentaux à une SAE pour obtenir un placement en établissement. Mais l'Ombudsman a souligné la nécessité d'établir un « système d'alerte rapide ». Il a précisé que, si le Ministère n'instaurait pas de meilleures mesures pour détecter les cas graves et pour travailler en étroite collaboration avec les organismes locaux de coordination des services, cette tendance se maintiendrait et les parents continueraient de faire appel aux SAE. L'Ombudsman a aussi noté qu'il fallait de meilleurs systèmes de surveillance pour déterminer si le Ministère avait connaissance des listes d'attente et des restrictions budgétaires sur le plan local.

Le personnel de direction de l'Ombudsman continue de travailler de près avec les dirigeants du Ministère pour régler les plaintes personnelles et pour trouver des moyens de résoudre les vastes problèmes systémiques détectés par l'Ombudsman. L'Ombudsman demande à être régulièrement informé des progrès réalisés par le Ministère et il surveille les tendances des plaintes pour déterminer si une enquête systémique s'avère nécessaire à l'avenir.

Le grand jeu de la confiance – Société des loteries et des jeux de l'Ontario



Le rapport publié en mars 2007 par l'Ombudsman, *Le grand jeu de la confiance*, a entraîné des changements profonds au système provincial de loteries pour mieux protéger le public du vol et de la fraude. À cette époque, l'Ombudsman avait noté qu'au moins 100 millions \$ de prix avaient été payés à des « personnes liées à la Société » (c.-à-d. à des vendeurs de billets et au personnel de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, ou OLG) – dont une partie à des « fraudeurs ». L'Ombudsman avait estimé que les chiffres réels étaient probablement beaucoup plus élevés, mais comme l'OLG ne conservait pas de relevés détaillés, il était impossible de déterminer le nombre exact de joueurs

qui étaient « liés à la Société » – et donc l'étendue de la malhonnêteté chez les vendeurs de billets.

Le gouvernement et l'OLG ont appliqué les recommandations de l'Ombudsman, notamment en plaçant les loteries sous l'autorité de la Commission des alcools et des jeux, en enregistrant les vendeurs de billets, en exigeant que les joueurs signent leurs billets, en vérifiant les antécédents des « personnes liées à la Société » et en leur faisant passer des tests d'intégrité. Dans le rapport qu'elle a présenté à l'Ombudsman en mars 2008, l'OLG s'est dit déterminée à viser l'équité et l'intégrité et à modifier sa culture d'entreprise pour faire passer le service au public avant le souci du profit. L'Ombudsman a déclaré qu'il était satisfait de la réponse de l'OLG et des importantes mesures prises pour mieux protéger le public.

À la suite de l'enquête de l'Ombudsman, l'OLG a engagé Deloitte & Touche pour mener une analyse plus détaillée des anciens gagnants « liés à la société », en remontant jusqu'à 1995. Les résultats troublants de l'examen fait par Deloitte, au coût de 750 000 \$, ont été annoncés en février 2009 : le pourcentage des prix réclamés par des « personnes liées à la Société » était de 3,4 % du total des prix – soit **deux fois** l'estimation de 1,7 % faite à l'origine par l'OLG. Au cours des 13 dernières années, le montant total des prix réclamés par des « personnes liées à la Société » s'est chiffré à **198 millions \$** – soit presque le double de l'estimation d'origine de l'OLG, qui était de 100 millions \$.

L'OLG a fait savoir que la vérification de Deloitte avait aussi mis à jour six types de « comportements atypiques » chez les vendeurs et/ou les employés « où le potentiel d'activité frauduleuse pourrait avoir existé », entre autres encaisser les billets des clients pour un montant inférieur au prix gagné, ou substituer le billet gagnant d'un joueur avec un billet « perdant » puis réclamer le prix pour soi-même. Deloitte a noté que cinq de ces six « comportements » avaient diminué en raison des mesures prises à la suite du rapport de l'Ombudsman – comme la signature obligatoire des billets par les joueurs et l'installation de vérificatrices automatiques. Mais le rapport de Deloitte indique clairement que les détaillants ont gagné des sommes considérables, et qu'il existait bien peu de preuves pour exclure la fraude comme facteur.

En réponse à la vérification de Deloitte, l'Ombudsman s'est dit troublé par l'ampleur du problème des gagnants « liés à la Société », surtout à la lumière de tous les efforts déployés et de tous les fonds publics consacrés par l'OLG pour tenter de mettre fin à la fraude. Notant que l'OLG et la majorité des loteries gouvernementales partout dans le monde n'interdisaient pas aux « personnes liées à la Société » de jouer, il a donné **six mois** à l'OLG (jusqu'en août 2009) pour établir que le problème de la fraude était réglé, après quoi il déterminerait si une enquête de suivi ou des recommandations s'avéraient nécessaires ou non. Si l'OLG n'y parvient pas, l'Ombudsman a déclaré qu'il envisagerait de recommander qu'il soit interdit aux personnes liées à l'OLG (c.-à-d. aux détaillants, aux employés et à leur famille) de jouer aux loteries.



5 FÉVRIER 2009 : L'Ombudsman commente la parution d'un rapport de vérification de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario montrant que les « personnes liées à la Société » ont gagné près de 200 millions \$ au cours des 13 dernières années.

« Si les personnes liées à la Société ne peuvent pas résister à l'envie qui les démange et qui montre qu'ils ne jouent pas avec responsabilité à la loterie, cela ne vaut pas la peine de dépenser des dizaines de millions de dollars pour essayer de maintenir l'ordre parmi eux. »

– L'Ombudsman André Marin lors de la conférence de presse qui a suivi la parution du rapport de vérification de l'OLG, 5 février 2009

« L'Ombudsman a joué un rôle critique pour amorcer les nombreux changements nécessaires à l'OLG. Son examen continu de nos progrès est pour nous un point de repère précieux dans notre vision partagée d'une meilleure OLG. »

– Kelly McDougald, PDG de l'OLG, en réponse à l'Ombudsman, 6 février 2009

La PDG de l'OLG, Kelly McDougald, a assuré l'Ombudsman de la pleine coopération de sa Société quant à cette requête et elle a annoncé qu'à compter du 1^{er} avril 2009 il serait interdit à tous les employés de l'OLG et à tous les membres de son conseil d'administration de jouer aux loteries.

L'enquête de l'Ombudsman sur les loteries de l'Ontario continue de retenir l'attention au Canada et dans le monde. Des problèmes similaires continuent de faire surface à propos d'autres loteries gouvernementales. En 2007, un examen du système de loteries par l'Ombudsman de la Colombie-Britannique et une analyse de l'Atlantic Lottery Corporation ont soulevé les mêmes questions quant aux réclamations des gagnants « liés à la Société ». Au début de 2009, des reportages dans la presse ont montré que la Western Canadian Lottery Corporation connaissait une situation identique. Aux États-Unis, l'Ombudsman de l'Iowa a enquêté sur le système des loteries de l'État et a découvert des problèmes très semblables à ceux rencontrés en Ontario. Des vendeurs de billets de loterie ont été pris en train de gruger des joueurs au Minnesota, dans le New Jersey, en Californie et dans l'État de New York. Et, selon la presse, la nouvelle société des loteries en Arkansas concentre ses nouvelles opérations de sécurité sur la fraude des vendeurs.

Les dirigeants de la California State Lottery ont consulté l'EISO sur l'expérience de l'Ontario. Soulignant qu'ils font maintenant des centaines d'opérations « d'infiltration » chaque année pour vérifier l'honnêteté des détaillants – et que 18 % échouent à l'épreuve – Bill Hertoghe, directeur de la sécurité et de la conformité à la California State Lottery, a dit au Bureau de l'Ombudsman que son enquête en Ontario avait sonné l'alarme pour les loteries gouvernementales partout dans le monde. Il a déclaré : « **Tout le mérite d'avoir exposé ce problème au grand jour vous revient. Certaines sociétés des loteries avaient la tête dans le sable. L'Ontario passe à l'action – et maintenant tout le monde fait attention** »