

Le grand jeu de la confiance – MOT D'OUVERTURE

André Marin

(TORONTO – Le 26 mars 2007) Les Ontariennes et les Ontariens achètent des billets de loterie par millions. À tel point qu'en 2006, le revenu brut de l'industrie des loteries s'est chiffré à presque 2,4 milliards \$. Mais étant donné que les probabilités de gagner sont infinitésimales, pourquoi se donner la peine de jouer? C'est vrai, un billet de loterie peut coûter tout juste un dollar, mais le grand attrait, c'est le rêve que la Société des loteries et des jeux de l'Ontario fait miroiter si habilement aux yeux des acheteurs.

Une visite au site Web de l'OLG confirme à quel point c'est une machine bien huilée de mise en marché. Sur sa page d'accueil, une bannière clame : « Un monde de possibilités, tous les jours », nous alléchant par l'idée que le gros lot insaisissable est là, à la portée de notre main, chaque jour de la semaine.

Actuellement, un autre message de mise en marché apparaît de plus en plus parmi les outils de commercialisation de l'OLG, soulignant l'importance de l'intégrité, de l'responsabilité et du respect. Le site Web se vante – à mon avis, de manière injustifiée – que les programmes de loterie de l'Ontario sont « considérés comme certains des plus sûrs et des plus rigoureusement gérés au monde ». La raison pour laquelle ces valeurs sont devenues un élément clé du message de l'OLG est que, en tant qu'organisme gouvernemental, elle sait que les loteries ne sont pas simplement un jeu de chance – elles sont en premier, et avant tout, un jeu de confiance. Si le public n'a pas confiance que Dame La Chance va sourire à quelqu'un, qui va vraiment empocher le gros lot, sa confiance envers notre système de loterie va s'en trouver détruite. Et en fin de compte, tout le monde va s'en ressentir par un effet de domino car le jeu en Ontario est une source importante de revenus pour les hôpitaux, les programmes sociaux et toutes sortes de bonnes œuvres communautaires partout dans la province.

Le 25 octobre 2006, le programme d'affaires publiques *the fifth estate* de la CBC a dévoilé le problème honteux des « lots gagnés par des personnes liées à la Société » à l'OLG. L'émission a raconté l'histoire de Bob Edmonds, un vieil homme de 78 ans qui s'était fait escroqué d'un prix de 250 000 \$ par un détaillant de billets de loterie, pour devoir ensuite se battre en justice pendant trois ans contre l'OLG qui essayait de le réduire au silence. Le 25 octobre – maintenant appelé le « 10/25 » à l'OLG – restera dans les annales de cette Société comme le jour d'infamie où M. Edmonds a exposé le bluff de l'OLG, faisant tomber le château de cartes.

Dès que le scandale des « lots gagnés par des personnes liées à la Société » a éclaté, l'OLG est passée à l'action – mais au lieu d'enquêter sur les problèmes, comme l'aurait fait un bon organisme public, elle a réagi comme une entreprise commerciale face à une

situation cauchemardesque de relations publiques. Elle a engagé des spécialistes pour contester les affirmations de la CBC alors que, comme mon équipe d'enquête l'a découvert, elle savait parfaitement que M. Edmonds était loin d'être la seule victime.

Les personnes liées à la Société gagnent des gros lots à la loterie depuis des années. L'OLG confirme que de 1999 à nos jours, au moins 247 propriétaires de magasins de détail ou leurs employés ont remporté des prix de loterie importants – et sans aucun doute des milliers de lots de moindre importance. Certes, bon nombre de ces lots gagnés étaient légitimes, mais notre enquête a conclu que l'OLG a aussi payé des millions de dollars de lots à des détaillants qui avaient fait des réclamations malhonnêtes. En 2003 et 2004, l'OLG a identifié cinq lots importants suspects réclamés par des « personnes liées à la Société », mais elle n'a refusé de payer un lot qu'à un seul des réclamants. Les autres ont empoché de 250 000 \$ à 12,5 millions \$. Nous avons découvert des documents internes montrant que certains gestionnaires de l'OLG étaient préoccupés par la situation, mais la réponse du président-directeur général à l'un d'eux avait été la suivante : « Parfois, il faut se pincer le nez. »

Nous avons aussi découvert que les mesures prises par l'OLG pour prévenir la fraude des détaillants étaient lamentablement inadéquates. Sa « Politique sur les lots gagnés par des personnes liées à la Société » ne s'appliquait pas tant que le lot n'était pas « important », soit de 50 000 \$ ou plus. Et sa définition de « personnes liées à la Société » était nébuleuse. Quand la Société faisait des enquêtes, elles étaient souvent plus amicales qu'expéditives et les responsables mettaient ces personnes sur la piste pour les aider à prouver la légitimité de leur cas, au lieu de les questionner sérieusement. Entre-temps, le processus au bureau des plaintes des consommateurs était souvent rude et inepte. Malgré tout, au lieu de se montrer plus ferme, l'OLG a envisagé d'adopter des règlements moins stricts envers les gagnants liés à la Société.

L'OLG est obnubilée par le profit, plutôt que par le service au public. La Société est trop proche de ses détaillants, qui ne sont pas simplement son personnel de vente de première ligne, mais qui comptent parmi ses meilleurs clients. Elle a perdu de vue le fait quelle est censée être le gardien de la confiance du public. Si elle avait résisté aux réclamants liés à la Société qui avaient échoué au « test du renifleur » avec la moitié de sa détermination contre ce pauvre M. Edmonds, non seulement elle aurait économisé presque un million de dollars en fonds publics, mais elle aurait renforcé la confiance du public, qui lui fait défaut maintenant.

Notre enquête a montré que l'OLG n'a pas encore vraiment compris que son obligation première n'est pas envers les détaillants, mais envers les clients qui sont laissés dans un état de vulnérabilité. Certes, elle a pris des mesures importantes pour améliorer la sécurité et le service à la clientèle. Mais elle est « copain-copain » avec ses détaillants, et c'est là son défaut fatal – c'est ce qui l'empêchera toujours de parvenir à l'efficacité. C'est

pourquoi je recommande des réformes qui vont bien au-delà de celles entreprises actuellement.

Je fais 23 recommandations dans ce rapport. La plus importante est qu'un organisme autonome soit chargé de veiller au respect des politiques de l'OLG, dans le cadre d'un régime de réglementation séparé. Mon enquête a révélé que la situation à l'OLG est désespérément conflictuelle – on ne peut pas demander à la Société d'augmenter les bénéfices générés par les loteries en travaillant avec ses détaillants, tout en étant seule responsable de la réglementation et de l'application des politiques pour surveiller l'honnêteté de ces mêmes détaillants. Cet organisme autonome de réglementation – qui pourrait être la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (qui s'occupe déjà des activités opérationnelles des casinos et des machines à sous de l'OLG) ou un autre organisme – s'assurerait que les détaillants respectent un code de conduite. J'envisage un organisme doté de grands pouvoirs d'enquête qui procéderait à des tests au hasard sur l'intégrité des détaillants et qui vérifierait que tout gagnant lié à la Société est bien légitime.

Je suis heureux de dire que le gouvernement et l'OLG ont tous deux accepté toutes mes recommandations et se sont engagés à les mettre en œuvre aussi vite que possible. J'attends avec impatience que les gestionnaires du système de loterie entreprennent les changements crédibles et durables nécessaires pour créer le climat de confiance que le public est en droit d'attendre et d'exiger.