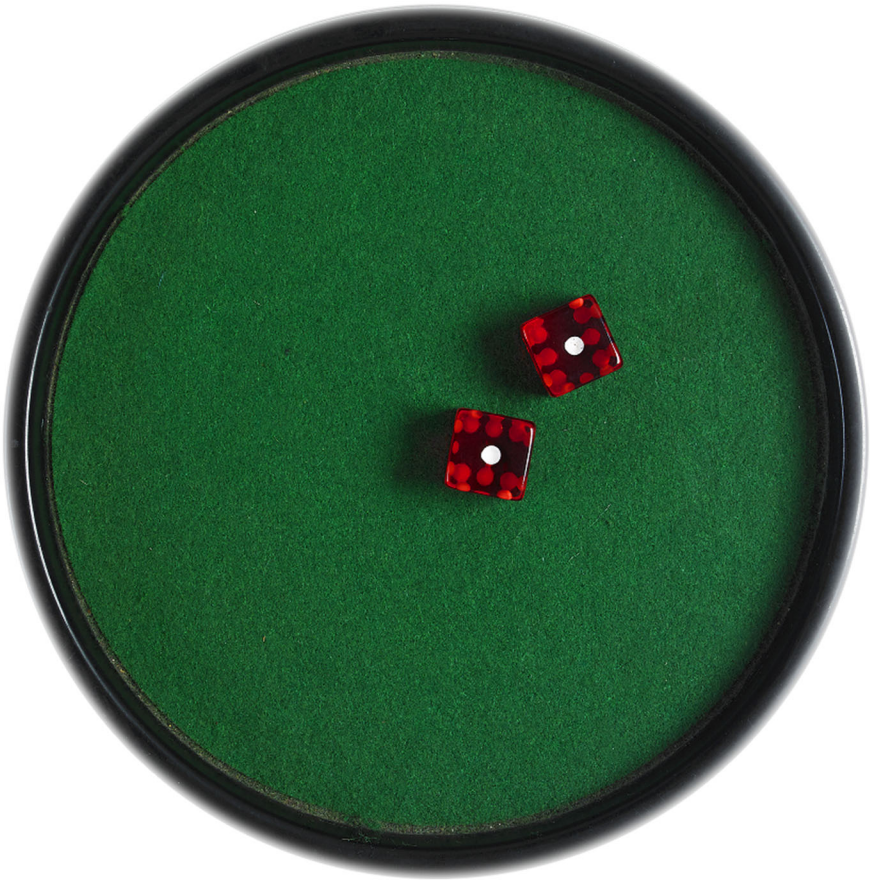
Deloitte.



Audit concernant les casinos et les salons de jeux de Loto-Québec

Ministre des Finances du Québec

Rapport sommaire | 15 juin 2021

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.
801, Grande Allée Ouest
Bureau 350
Québec (Québec) G1S 4Z4
Canada

Tél. : 418-624-3333
Téléc. : 418-624-0414
www.deloitte.ca

Le 15 juin 2021

Strictement confidentiel

Monsieur David St-Martin
Représentant du ministre
Ministère des Finances du Québec
390, boulevard Charest Est, 8e étage
Québec (Québec) G1K 3H4

Objet : Rapport sommaire | Audit concernant les casinos et les salons de jeux de Loto-Québec
Votre référence : n° S210026956

Monsieur,

Vous trouverez ci-joint le rapport sommaire présentant les résultats de nos travaux conformément au contrat de services professionnels pour l'audit concernant les casinos et les salons de jeux de Loto-Québec.

Ce rapport sommaire vous est présenté sous réserve de l'étendue, des limitations et des restrictions énoncées à la section 3. En vue de formuler nos observations et nos conclusions, nous nous sommes fondés sur les informations présentées à la section 3.1 « L'étendue des travaux ».

Le présent rapport fournit un sommaire du rapport détaillé préparé dans le cadre de notre audit, qui comprend l'ensemble de nos constats portant sur les quatre volets du mandat. Le rapport détaillé contient de l'information à caractère confidentiel, d'où la préparation du présent rapport sommaire.

Les restrictions pertinentes utilisées dans la préparation de ce rapport sont décrites à la section 3.3 « Les restrictions ». Nous n'assumons aucune responsabilité pour les pertes subies ou tout préjudice subi par quiconque, excluant le ministre des Finances du Québec, pouvant résulter de la diffusion, de la publication, de la reproduction ou de l'utilisation de ce rapport.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Deloitte s.e.n.c.r.l./s.r.l.

Guillaume Vadeboncoeur, CPA, CA, CFF
Associé, Conseils financiers
Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.
Courriel : gvadeboncoeur@deloitte.ca

La table des matières

1. Le sommaire exécutif 1

1.1. Le mandat de Deloitte 1
1.2. Une approche digne du 21e siècle 1
1.3. La vulnérabilité des casinos au blanchiment d'argent 2

1.3.1. La cote attribuée aux casinos canadiens 2
1.3.2. Les principales conséquences associées au recyclage des produits de la criminalité 3

1.4. Les principaux commentaires sur chacun des quatre volets du mandat 4

1.4.1. La lutte contre le blanchiment d'argent 4
1.4.2. La lutte au prêt usuraire 6
1.4.3. Le programme de loyauté 7
1.4.4. L'indépendance et la sécurité des employés 7

1.5. La structure du rapport de Deloitte 8

1.5.1. Le fondement : la revue documentaire sur les dix dernières années 8
1.5.2. Le portrait global : les meilleures pratiques et la revue de littérature 8
1.5.3. Le regard vers le futur : les recommandations 9

1.6. Les remerciements aux intervenants ayant participé à l'audit de Deloitte 9

1.6.1. La collaboration de Loto-Québec 9
1.6.2. La collaboration des autorités policières et réglementaires 9

2. Le contexte 10

2.1. La couverture médiatique négative à l'égard de Loto-Québec 10
2.2. Les pénalités administratives pécuniaires imposées par le CANAFE 12

3. L'étendue du mandat, les limitations et restrictions 13

3.1. L'étendue des travaux 13
3.2. Les limitations 13
3.3. Les restrictions 13

4. La méthodologie utilisée 15

4.1. La collecte des données 15
4.2. Les entretiens avec les différents intervenants 15
4.3. L'identification des audits, rapports et enquêtes pertinents 16

4.3.1. Le rapport *Dirty Money – An Independent Review of Money Laundering in Lower Mainland Casinos conducted for the Attorney General of British Columbia* 16
4.3.2. Les autres audits, rapports et enquêtes pertinents 16

4.4. L'identification des lois, règlements et intervenants pertinents 16

5. Les recommandations 18

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

1. Le sommaire exécutif

1.1. Le mandat de Deloitte

1. Les services professionnels de Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. (« **Deloitte** » ou « **nous** ») ont été retenus par le ministre des Finances du Québec (le « **ministre des Finances** ») pour et au nom du gouvernement du Québec, représenté par M. David St-Martin, directeur général de l'organisation du budget, de l'administration et du secrétariat, comme mentionné au contrat de services professionnels pour l'audit concernant les casinos et les salons de jeux de Loto-Québec (ou la Société des loteries du Québec, désignée comme « **Loto-Québec** » pour les fins de ce rapport) daté du 12 février 2021.

2. Nous avons été retenus à la suite de l'appel d'offres public portant le numéro S210026956 (les « **Documents d'appel d'offres** »). Notre mandat ainsi que l'étendue des travaux à réaliser sont décrits aux Documents de l'appel d'offres.

3. Le ministre des Finances a mandaté Deloitte pour que soit réalisé un audit concernant les casinos et les salons de jeux de Loto-Québec à la suite de la révélation de potentielles lacunes à l'égard :

   - de la prévention des activités de blanchiment d'argent;
   - de la prévention des activités de prêts usuraires (c.-à-d., des prêts à taux d'intérêt excessifs);
   - des programmes de loyauté;
   - des mesures en place pour assurer l'indépendance et la sécurité des employés

   (collectivement, les « **quatre volets du mandat** »).

4. L'objectif de notre mandat est de dresser un portrait de la situation dans les casinos et les salons de jeux de Loto-Québec, d'identifier les meilleures pratiques du secteur et d'établir des recommandations à l'égard des quatre volets du mandat.

5. Notre mandat, et par conséquent ce rapport, porte sur six établissements de Loto-Québec [1], soit quatre casinos, à savoir ceux de Montréal, de Mont-Tremblant, de Charlevoix et du Lac-Leamy, ainsi que deux salons de jeux, à savoir ceux de Québec et de Trois-Rivières. À noter que le jeu en ligne est exclu de notre mandat.

6. Le présent rapport fournit un sommaire du rapport détaillé préparé dans le cadre de notre audit, qui comprend l'ensemble de nos constats portant sur les quatre volets du mandat. Le rapport détaillé contient de l'information à caractère confidentiel, d'où la préparation du présent rapport sommaire.

1.2. Une approche digne du 21e siècle

7. Des exemples récents dans les médias et des enquêtes policières ont souligné des allégations liées au blanchiment d'argent et la présence de blanchisseurs professionnels et autres individus liés au milieu criminalisé dans les casinos et salons de jeux de Loto-Québec. Ce type d'allégations a aussi été rapporté dans d'autre provinces canadiennes, incluant l'Ontario et la Colombie-Britannique. Tant au Québec que dans le reste du Canada, ces individus sont

[1] Lorsque référence est faite à Loto-Québec ou aux intervenants de Loto-Québec dans ce rapport, nous entendons que cela inclut également la Société des casinos du Québec, sa filiale exclusive, ainsi que les intervenants de la Société des casinos du Québec, à moins qu une mention claire les excluant soit faite à cet égard.

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

susceptibles de continuer à le faire tant et aussi longtemps qu'ils auront l'opportunité de cacher leur identité ou encore d'éviter la détection par leur connaissance des seuils de déclarations réglementaires au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (le « CANAFE »).

8. Les casinos et salons de jeux de Loto-Québec sont considérés comme des lieux publics au Québec certes, mais le secteur des casinos demeure une industrie réglementée, dont les activités de jeux de hasard et d'argent seraient une infraction criminelle sans la dispense au *Code criminel* permettant à la province d'opérer des casinos terrestres sur son territoire.

9. Avoir accès à un divertissement de jeux de hasard et d'argent, bien qu'il soit offert par une société d'État, demeure un privilège et non un droit. Le respect de la vie privée des Québécois dans les lieux publics, et par les sociétés d'État, soulèvent des questions de droit et de société importantes.

10. « Monsieur/Madame tout le monde » devrait pouvoir jouir d'une liberté de circulation et d'action dans ses divertissements dans les casinos et salons de jeux de Loto-Québec. Or, l'anonymat que procure cette approche bénéficie également aux blanchisseurs professionnels et autres individus liés au crime organisé.

11. La clé de voûte de Loto-Québec, à l'ère du *big data* et des technologies en constante évolution, repose sur sa capacité à surveiller et capturer les transactions « indésirables » au sein de ses casinos et salons de jeux, de même que de connaître l'identité des joueurs considérés à haut risque, notamment en raison d'activités liées à du blanchiment d'argent, du prêt usuraire ou de liens sérieux avec des groupes criminels organisés.

12. La collecte de grande quantité d'information et de renseignements personnels par l'État pose plusieurs problèmes au Québec et au Canada, notamment en raison de l'acceptabilité sociale de ce genre de mesures sur la protection de la vie privée des citoyens québécois. Un équilibre doit être atteint entre les principes et obligations de respect de la vie privée des joueurs et les objectifs et moyens de lutte au blanchiment d'argent ayant cours dans les casinos et salons de jeux de Loto-Québec.

13. Ce rapport propose différentes pistes de solutions, basées sur les meilleures pratiques observées au Canada et à l'étranger et permettra à Loto-Québec, de concert avec son Conseil d'administration et le ministre des Finances, de revoir ou redéfinir son appétit pour le risque (ou seuil de tolérance au risque) à l'égard des activités de blanchiment d'argent et autres pratiques commerciales « indésirables » dans ses établissements.

14. Certaines des solutions proposées (p. ex. automatisation des systèmes, du partage d'information avec la Sûreté du Québec, etc.) sont présentement en cours de développement et/ou d'implantation par Loto-Québec. Les recommandations en lien avec les projets en cours ou proposés sont tout de même présentées.

1.3. La vulnérabilité des casinos au blanchiment d'argent

1.3.1. La cote attribuée aux casinos canadiens

15. Au cours des dix dernières années, le cadre législatif et réglementaire canadien de même que les pratiques de l'industrie des casinos terrestres sont en constante évolution. Les individus issus de milieux criminalisés, blanchisseurs professionnels et prêteurs usuraires, le sont aussi. Ils adaptent leurs activités et leurs pratiques pour éviter d'être détectés par les autorités policières et réglementaires.

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

16. En 2015, les casinos traditionnels (ou terrestres) au Canada se sont vu attribuer une cote de vulnérabilité « élevée » par le ministère des Finances du Canada dans son étude sur la vulnérabilité inhérente d'institutions et organisations canadiennes au recyclage des produits de la criminalité [2].

17. Le ministère des Finances du Canada, qui reprenait les observations du Service canadien de renseignements criminels, attirait l'attention de tout le secteur sur l'existence de blanchisseurs professionnels et la hausse marquée de leurs capacités à écouler des produits de la criminalité dans l'économie légale canadienne.

> Selon le Service canadien de renseignements criminels, plus de 650 groupes criminels organisés sont en activité au Canada. Parmi ces individus mal intentionnés, les groupes criminels organisés transnationaux sont les plus menaçants, tant du point des produits de la criminalité les plus importants qu'ils sont en mesure d'engendrer que de celui de l'intensité des efforts de recyclage des produits. Les groupes criminels organisés transnationaux les plus puissants du Canada, qui consistent en factions ayant des liens avec l'Italie et l'Asie, et certains groupes de gangs de motards criminels, participent à plusieurs sources de crimes à but lucratif et possèdent l'infrastructure et le réseau nécessaires pour recycler de fortes sommes de produits de la criminalité de façon continue par de multiples secteurs, et ce, au moyen d'un ensemble varié de méthodes destinées à éviter la détection et l'interruption. Ces groupes criminels organisés disposent de réseaux solides et de relations stratégiques avec d'autres organisations criminelles tant au pays qu'à l'échelle internationale (p. ex. les cartels de la drogue mexicain et colombien). [ ]
>
> En plus des blanchisseurs d'argent professionnels, les facilitateurs, volontaires ou non, semblent jouer un rôle clé pour ce qui est d'appuyer la perpétration de crimes à but lucratif et le recyclage des produits de la criminalité. La corruption de personnes et l'infiltration d'institutions privées et publiques sont également des sources de préoccupations notables, puisqu'elles réunissent les conditions nécessaires pour favoriser le blanchiment d'argent et d'autres activités criminelles [nos soulignements] [3].

18. L'attrait des casinos est grand pour les blanchisseurs professionnels, qui bénéficient d'un moyen « relativement sûr » de recycler leurs produits de la criminalité. Moyennant un certain pourcentage de « pertes » qu'ils devront jouer aux tables de jeux ou machines à sous des casinos, ils sont assurés de ressortir de l'établissement avec la valeur de ce qu'ils ont échangé en jetons ou encore la valeur indiquée sur le chèque de casino (pour la portion « gains »).

19. Ces techniques leur permettent non seulement d'obscurcir ou de cacher la source de leurs fonds, mais également d'éviter des saisies de leurs avoirs. Pour protéger leurs finances illicites d'être saisies ou de devenir des preuves incriminantes, les blanchisseurs professionnels essaieront de dissimuler leur existence ou, alternativement, de les faire paraître légitimes par leur passage au casino ou salon de jeux (en déguiser la propriété ou le contrôle pour s'assurer que les produits illicites ne sont pas utilisés pour les associer à une infraction sous-jacente).

20. Dans tous les cas, les joueurs/blanchisseurs professionnels ressortent du casino ou salon de jeux avec des billets de banque « lavés », souvent en coupures différentes de la coupure originale. Parfois, le seul attrait pour le blanchisseur sera de « faire circuler » son billet de banque « sale », et de ressortir avec un billet « propre », pour éviter notamment certaines techniques policières (p. ex. le marquage de l'argent).

1.3.2. Les principales conséquences associées au recyclage des produits de la criminalité

21. Les activités de recyclage des produits de la criminalité et autres pratiques commerciales « indésirables » des milieux criminalisés dans l'économie légale québécoise ont des impacts néfastes pour la société tout entière, tant au niveau du tissu social (activités criminelles accrues et répandues, hausse du pouvoir social et économique des criminels),

[2] Canada, ministère des Finances, Évaluation des risques inhérents au recyclage des produits de la criminalité et au financement des activités terroristes au Canada, juillet 2015, p. 32. Voir aussi : en ligne, adresse URL : https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/evaluation-risques-inherents-recyclage-produits-criminalite-financement-activites-terroristes-canada.html#ftnref2.
[3] *Ibid.*

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

que de l'économie (distorsions économiques accrues, atteinte à la réputation des institutions en question) ou de l'effritement des institutions publiques et de la primauté du droit [4].

22. Plus les individus menant des activités de recyclage des produits de la criminalité illicites perçoivent que les casinos et salons de jeux de Loto-Québec sont des « havres de sécurité », plus le pouvoir d'attraction sera grand à leurs yeux. Cette situation a un impact négatif sur la perception publique dans la capacité du gouvernement québécois [5] à s'attaquer aux activités de recyclage des produits de la criminalité.

23. Il est improbable que les gouvernements au Canada ou à l'étranger soient en mesure d'enrayer complètement et pour toujours le blanchiment d'argent et autres pratiques commerciales « indésirables » de leur économie, ou des casinos sur leur territoire. Toutefois, le fait de rendre ces activités plus difficiles ou plus « coûteuses » pour les membres du milieu criminalisé est susceptible de diminuer leur ampleur en dissuadant les groupes criminels organisés d'utiliser les institutions publiques ou privées pour recycler des produits de la criminalité.

1.4. Les principaux commentaires sur chacun des quatre volets du mandat

1.4.1. La lutte contre le blanchiment d'argent

24. En termes simples, le blanchiment d'argent est l'acte d'obscurcir l'origine de fonds illicites dans le but de créer une aura de légitimité aux produits du crime et de la corruption [6]. Son objectif est triple : convertir les fonds illicites des produits de la criminalité sous des formes moins suspectes, dissimuler leur origine criminelle ainsi que l'identité de leur propriétaire, et finalement créer une explication apparemment légitime pour la possession d'une telle richesse.

25. L'écosystème de la lutte au blanchiment d'argent au Canada est régi par la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement du terrorisme* (la « **LRPCFAT** ») [7]. La LRPCFAT, de juridiction fédérale, vise à faciliter la répression du recyclage financier des produits de la criminalité en octroyant à l'État des mécanismes de collecte d'information que son organisme désigné, le CANAFE, peut légalement transmettre aux corps policiers pour leurs enquêtes.

26. Les casinos et salons de jeux de Loto-Québec sont assujettis à la LRPCFAT. Loto-Québec est ainsi considérée comme une entité déclarante et doit produire des déclarations en fonction de la nature et de la valeur des transactions que les joueurs effectuent au sein de ses casinos et salons de jeux [8].

27. Selon la LRPCFAT et ses règlements connexes, Loto-Québec doit transmettre des rapports réglementaires via les systèmes électroniques du CANAFE, en y incluant les informations obligatoires à y déclarer. Il existe quatre types de déclaration applicables à Loto-Québec : les déclarations d'opération importante en espèces, les déclarations d'opération douteuse (les « **DODs** »), les déclarations de déboursement de casino et les déclarations de virement électronique de fonds.

28. Les différents intervenants ont des rôles distincts relatifs à la lutte contre le blanchiment d'argent :

- Loto-Québec est responsable, à titre d'entité déclarante, d'effectuer non seulement les déclarations réglementaires au CANAFE lorsque les circonstances détaillées à la LRPCFAT sont rencontrées (p.ex., seuils de

[4] *Ibid.,* Annexe 1.
[5] Aux fins du présent rapport, les termes « gouvernement québécois » ou « gouvernement du Québec » englobent les instances législatives et exécutives, le ministère des Finances du Québec ainsi que les organismes policiers et réglementaires québécois.
[6] ACAMS, Guide de certification, Les trois étapes du cycle du blanchiment d argent, p. 2-3. Voir aussi : Kroeker, Robert et Simser, Jeffrey, Canadian Anti-Money Laundering Law: Gaming sector, 2017, Thomson Reuters, p. 3.
[7] *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement du terrorisme*, LC 2000, c. 17. Pour les fins de ce rapport sommaire, nous référerons au blanchiment d argent uniquement afin de réduire les répétitions; l expression « financement du terrorisme » ne sera donc plus reprise à partir de ce point, mais doit être entendue comme en faisant partie.
[8] LRPCFAT, a. 5, al. k.2).

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

déclaration atteints, transactions ou tentatives de transaction inhabituelles pour laquelle elle a des motifs raisonnables de soupçonner qu'elle est liée à la perpétration d'une infraction de recyclage des produits de la criminalité), mais également de concevoir et maintenir un programme de conformité (p.ex., agent de conformité, politiques et procédures écrites en matière de prévention du blanchiment d'argent, évaluation des risques, programme de formation aux employées, etc.) [9];

- Le CANAFE est l'unité du renseignement financier du Canada. À ce titre, le CANAFE est l'organisme responsable de colliger et d'analyser les renseignements provenant des rapports réglementaires qui lui sont transmis par les entités déclarantes en vertu de la LRPCFAT et de ses règlements connexes. Son mandat étant de faciliter la détection, la prévention et la dissuasion du blanchiment d'argent, le CANAFE transmet ainsi aux corps policiers les informations analysées dans un format intelligibles pour leurs enquêtes. Le CANAFE s'est également vu attribuer le pouvoir d'effectuer des examens de conformité (ou audits) au sein des entités déclarantes, ainsi que d'émettre des pénalités financières administratives aux entités déclarantes contrevenantes[10];

- Les corps policiers, incluant la Gendarmerie royale du Canada (la « **GRC** »), la Sûreté du Québec (la « **SQ** »), le Service de police de la Ville de Montréal (le « **SPVM** ») et le Service de police de la Ville de Gatineau (le « **SPVG** »), sont responsables d'enquêter sur les événements qui leur sont signalés en fonction de leur niveau de compétence [11]. Par exemple, les corps policiers municipaux sont ainsi appelés à intervenir lors d'appels des casinos ou salons de jeux de Loto-Québec pour des événements liés à des joueurs agressifs ou en état d'ébriété avancé, alors que la GRC et la SQ sont susceptibles d'être impliquées lors d'enquêtes en matière d'infractions d'une gravité relative plus grande (p.ex., fraude contre l'État, trafic de stupéfiants, blanchiment d'argent, etc.) et qui nécessitent des ressources techniques, humaines et financières plus importantes;

- La Régie des alcools des courses et des jeux du Québec (la « **RACJ** ») possède actuellement un rôle relativement limité à l'égard de Loto-Québec et de la Société des casinos. La RACJ est actuellement responsable de l'approbation ou du refus de candidats-employés et fournisseurs de services pour l'embauche au sein de Loto-Québec (à la suite des habilitations de sécurité effectuées par la SQ) [12].

29. Le régime anti-blanchiment canadien est conçu pour décourager les blanchisseurs d'argent d'intégrer le système économique canadien en obligeant les entités déclarantes à fournir les informations entourant les transactions effectuées par des individus criminalisés. Lorsque ces individus criminalisés déposent leurs fonds illicites au sein d'institutions canadiennes, le régime de déclaration crée ainsi un registre de tous ces transactions et actifs sous-jacents qui pourraient servir aux corps policiers.

30. La tendance de l'industrie des casinos (nord-américaine et européenne) est que la simple conformité au régime réglementaire des seuils de déclaration d'opérations financières n'est plus suffisante pour lutter efficacement contre le blanchiment d'argent. Les individus liés au crime organisé ajustent leurs techniques et stratagèmes en fonction de ces règles afin d'éviter la détection.

31. Nous appuyons nos recommandations relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent sur cette approche basée sur le risque, selon laquelle une entité déclarante, incluant Loto-Québec, possède les pouvoirs de régie interne suffisants pour fixer des règles plus strictes que celles établies à la LRPCFAT.

32. Lors de nos entretiens avec les intervenants de Loto-Québec [13], plusieurs ont reconnu que Loto-Québec ne pouvait pas enrayer toute activité de blanchiment d'argent au sein de ses casinos et salons de jeux, mais ont souligné que cette dernière mettait toutes les mesures possibles en œuvre pour lutter contre le blanchiment ayant « toujours

[9] RRPCFAT, a. 71(1). Voir aussi : CANAFE, Directives, Exigences relatives au programme de conformité en vertu de la LRPCFAT et des règlements connexes, décembre 2017, consultation en ligne, adresse URL : https://www.fintrac-canafe.gc.ca/guidance-directives/compliance-conformite/Guide4/4-fra.
[10] LRPCFAT, a. 40 e), a. 73.1 et suiv.
[11] *Loi sur la police*, RLRQ, c. P-13.1, a. 70 et Annexe G.
[12] *Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement*, LRQ, c. L-6, a. 20.2, al. a).
[13] Afin d alléger le texte de ce rapport, nous utilisons le masculin pour désigner toutes les personnes rencontrées (de sexe féminin et masculin).

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

place à amélioration », par exemple, en tentant d'améliorer ses politiques, procédures et processus à la suite de chaque exercice d'audit interne ou externe.

33. Notre revue des plans d'action de Loto-Québec à l'issue des audits internes et externes relatifs au blanchiment d'argent nous permet de constater que Loto-Québec présente un excellent bilan de mise en œuvre des mesures et améliorations recommandées.

34. Ce rapport présente un peu moins d'une trentaine de recommandations en lien avec la lutte contre le blanchiment d'argent, dont les mesures les plus importantes peuvent être regroupées sous trois grands thèmes :

- Les pouvoirs de régie interne de Loto-Québec de fixer des **seuils de vérification diligente** (identité des joueurs, source ou provenance des fonds, bénéficiaires effectifs, etc.) **plus stricts que ceux établis par la loi anti-blanchiment canadienne** (et appliqués par le CANAFE), et ce, conformément à son seuil de tolérance au risque (approche basée sur le risque);

- Le **pouvoir discrétionnaire ou l'obligation d'exclure des joueurs** des casinos et salons de jeux de Loto-Québec, assorti de garanties procédurales appropriées, pour des motifs liés à des activités criminelles avérées (à la suite de condamnations criminelles) ou soupçonnées (à la suite d'un certain nombre de déclarations d'opérations douteuses rapportées au CANAFE, de couverture médiatique négative importante sur l'existence de liens sérieux avec des groupes criminels organisés, etc.);

- Les **mécanismes permettant le partage accru entre Loto-Québec et les corps policiers** de l'information et du renseignement stratégique (sur les stratagèmes, typologies et techniques de blanchiment d'argent observées) et tactique (sur des individus et groupes criminels organisés spécifiques, ainsi que leurs méthodes spécifiques d'opération/*modus operandi*).

35. D'autres mesures viennent s'y ajouter afin de renforcer la culture de lutte au blanchiment d'argent au sein de Loto-Québec et de ses casinos et salons de jeux, entre autres au niveau de la formation du personnel, ainsi que de l'amélioration des moyens technologiques dont elle bénéficie pour capturer les activités potentielles de blanchiment d'argent (éviter les processus manuels qui sont plus lents et susceptibles de générer des erreurs cléricales, ou aucune capture de l'information en raison d'un oubli qui peut créer un écart avec la réalité).

36. Aucune date de reprise des activités n'avait encore été annoncée par les autorités de santé publique et le gouvernement du Québec au moment de la rédaction de ce rapport. Les intervenants de Loto-Québec nous ont mentionné l'existence d'un plan de reprise des activités et travaillent présentement à sa mise en œuvre pour renforcer le respect de leurs obligations en matière de lutte au blanchiment d'argent et autres pratiques commerciales indésirables.

1.4.2. La lutte au prêt usuraire

37. Le prêt usuraire est l'action de conclure un prêt d'argent pour lequel le prêteur accorde une somme en capital, souvent en argent comptant, à un individu qui a besoin de liquidités rapides, et ce, en y appliquant des intérêts excessifs (supérieurs à 60 % selon la définition du *Code criminel*) [14].

38. Les prêteurs usuraires auraient désormais un intérêt accru à étudier les routines de joueurs présentant une certaine vulnérabilité financière afin de les recruter comme prête-noms pour leur organisation. Le recrutement de prête-noms, des personnes qui n'ont généralement aucun antécédent judiciaire et ne sont pas connues des policiers, permet ainsi aux groupes criminels organisés d'utiliser ces individus pour mener des activités criminelles pour leur

[14] Le Grand dictionnaire terminologique définit l « usure » comme un « intérêt à taux excessif exigé sur le prêt d une somme d argent ». Voir : Québec, Office québécois de la langue française, Le Grand dictionnaire terminologique, « prêt usuraire », consultation en ligne, adresse URL : http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=505758.

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

compte en raison de leur dette de jeux à leur égard (prête-noms pour le blanchiment d'argent via les casinos ou salons de jeux, « mules » pour le transport de drogues dans le cadre de trafic de stupéfiants, etc.).

39. Très peu d'incidents liés au prêt usuraire ont été répertoriés par Loto-Québec au cours des dix dernières années. Les prêteurs usuraires semblent avoir ajusté leurs pratiques pour éviter la détection de leurs activités de prêt d'argent dans les casinos et salons de jeux de Loto-Québec.

40. Nous comprenons que ce faible taux d'incidents liés au prêt usuraire pourrait être une combinaison de la priorisation des enquêtes des corps policiers sur des crimes présentant une gravité objective plus grande (trafic de stupéfiants, fraude, évasion fiscale, etc.) et d'une « tolérance zéro » de Loto-Québec au prêt d'argent (ou de jetons) entre joueurs dans ses établissements.

41. Ce rapport présente quatre recommandations en lien avec la lutte au prêt usuraire susceptible d'avoir cours dans les casinos et salons de jeux de Loto-Québec, dont les thèmes principaux sont : la sensibilisation des employés et des joueurs au prêt usuraire comme méthode de recrutement des groupes criminels organisés et l'adoption de politiques, procédures et processus permettant le traçage des jetons de casino afin d'en éviter l'usage par les membres de groupes criminels organisés comme monnaie clandestine pour leurs activités criminelles.

1.4.3. Le programme de loyauté

42. Loto-Québec offre aux joueurs des casinos, le programme Casino Privilèges, sur la base d'une inscription volontaire. Casino Privilèges comporte de multiples niveaux de statut de joueur. Chaque niveau comporte différents avantages prédéterminés au programme et varie en fonction du statut du joueur : cumul de points exponentiel, rabais ou réservation/accès prioritaire aux restaurants et salles de spectacle affiliées aux casinos, tarifs préférentiels dans les hôtels affiliés aux casinos, cadeaux d'anniversaire, accès prioritaires à certains services des casinos (stationnement, caisse, etc.).

43. Nous comprenons que la gestion du programme de loyauté de Loto-Québec est uniforme et sans discrétion pour certains niveaux de statut de joueurs, et que les niveaux de statut de joueur désignés « Prestige Plus » et « Sélect » permettent d'accorder des offres personnalisées aux joueurs considérés « à hautes mises » par des hôtes exécutifs, employés de Loto-Québec.

44. Loto-Québec s'est récemment dotée d'une grille de critères lui permettant d'exclure de son programme d'offres personnalisées des joueurs ou clients, dans certaines circonstances précises. Nous comprenons que cette mesure, à être mise en place à la reprise des activités des casinos post-COVID, visera à retirer le statut « VIP » du joueur ou client visé.

45. Ce rapport présente cinq recommandations en lien avec le programme de loyauté de Loto-Québec, que nous avons liées à celles formulées sous le volet de lutte au blanchiment d'argent.

46. Si Loto-Québec a le pouvoir d'exclure des joueurs des casinos et salons de jeux de Loto-Québec pour certains motifs, elle devrait pouvoir suspendre non seulement le statut de membres « VIP », mais l'adhésion à l'entièreté de son programme de loyauté. En cas d'un tel bannissement ou exclusion, le compte ou carte Casino Privilèges du joueur ou client ainsi exclu doit être systématiquement révoqué, et ce, incluant l'annulation des points accumulés jusque-là, sans possibilité d'être remboursés (points non monnayables).

1.4.4. L'indépendance et la sécurité des employés

47. Loto-Québec possède des systèmes de surveillance par caméras sophistiqués et assure la responsabilité de la sécurité physique des centaines de milliers de clients qui passent chaque année par les portes de ses quatre casinos et deux salons de jeux.

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

48. Loto-Québec a également en place un processus de recrutement et d'embauche qui incluent des vérifications diligentes (habilitations de sécurité, entrevues, etc.) en collaboration avec la Régie des alcools, des courses et des jeux ainsi que la Sûreté du Québec.

49. L'objectif de ces vérifications diligentes d'antécédents criminels et de vulnérabilités financières potentielles est, pour Loto-Québec, de mieux connaître les conditions actuelles d'un candidat-employé avant son embauche afin de réduire le risque lié à sa probité, à savoir s'il est susceptible de commettre des activités criminelles dans le cadre de son emploi, ou encore de se voir « infiltré » ou corrompre par des membres de groupes criminels organisés.

50. Dans le cadre de nos travaux basés sur une revue documentaire et des entretiens avec les différents intervenants de Loto-Québec et des corps policiers, nous n'avons pas décelé ni été informés de situations d'infiltration d'employés ou de fournisseurs de services de Loto-Québec par les membres de groupes criminels organisés, sauf un cas isolé au milieu des années 2010 d'un employé ayant une association avec une gang de rue et avec qui Loto-Québec a pris une entente pour mettre fin à son emploi dès que cette dernière a appris la situation.

51. Nos entretiens avec les employés de première ligne de Loto-Québec, des croupiers, n'ont pas révélé que ces derniers se seraient sentis intimidés ou forcés de laisser gagner un joueur ou un client en raison de ses liens avec des membres de groupes criminels organisés. Selon eux, il serait impossible de « tricher les cartes » avec toute la surveillance par caméras et les contrôles internes en place au casino, et ce, sans compter la présence d'autres joueurs ou clients à la table de jeux.

52. Finalement, nos travaux ne nous ont pas permis de révéler qu'il y aurait eu des situations d'ingérence avérées pour faire arrêter des enquêtes internes au sein des casinos ou salons de jeux de Loto-Québec. Nous proposons toutefois une recommandation en lien avec l'ajout d'un lien direct entre la présidence et haute direction de Loto-Québec et la Direction de la Sécurité qui relève de la Société des casinos, afin d'éviter toute apparence de conflit potentielle.

53. Loto-Québec doit malgré tout demeurer vigilante à la possibilité que des membres de groupes criminels organisés, poussés par l'opportunisme, profitent de la situation personnelle d'un employé de première ligne aux prises avec des problèmes financiers, problèmes de dépendance, etc., ou de failles dans les contrôles internes en place.

54. Ce rapport présente trois recommandations en lien avec l'indépendance et la sécurité des employés susceptibles de contribuer à une meilleure prévention (présence policière dans les établissements, ligne de signalement ouverte au grand public) et détection des comportements « indésirables » chez ses employés et fournisseurs de services (processus amélioré lors des vérifications diligentes pré-embauches et renouvellement périodique).

1.5. La structure du rapport de Deloitte

1.5.1. Le fondement : la revue documentaire sur les dix dernières années

55. Nous avons procédé à la revue et l'analyse des documents (politiques, procédures et processus, rapports d'audit, inventaires, etc.) que nous ont transmis les intervenants de Loto-Québec à la suite de nos demandes, ainsi que du cadre législatif et réglementaire applicable, ce qui nous a permis de comprendre la situation de Loto-Québec durant la Période de revue.

1.5.2. Le portrait global : les meilleures pratiques et la revue de littérature

56. Nous avons procédé à une revue de littérature couvrant les dix dernières années afin d'y identifier les grandes tendances en matière de lutte au blanchiment d'argent, prêt usuraire, etc., ainsi qu'une revue des meilleures pratiques dans les casinos terrestres du Canada et à l'étranger.

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

57. Nous avons ciblé nos efforts sur la revue et l'analyse des meilleures pratiques observées au Canada et à l'étranger susceptibles de s'appliquer aux casinos et salons de jeux de Loto-Québec.

1.5.3. Le regard vers le futur : les recommandations

58. À l'issue de nos travaux de revue documentaire, législative et réglementaire, de littérature et des meilleures pratiques aux cours des dix dernières années, nous avons développé des recommandations.

59. Les recommandations formulées dans ce rapport, proposent au gouvernement du Québec, représenté par le ministre des Finances, des ajustements concrets, basés sur les meilleures pratiques observées au Canada et à l'étranger, pour une approche plus musclée en matière de prévention, détection et sanction d'activités de blanchiment d'argent et de prêts usuraires dans les casinos et salons de jeux de Loto-Québec.

60. Toutes les recommandations que nous avons formulées se retrouvent à la section 5 du présent rapport.

1.6. Les remerciements aux intervenants ayant participé à l'audit de Deloitte

1.6.1. La collaboration de Loto-Québec

61. Tous les intervenants de Loto-Québec et de la Société des casinos ont collaboré avec nous dans le cadre de l'audit des casinos et salons de jeux. Les documents requis par Deloitte, de même que toutes les demandes de précision qui s'en sont suivies, ont été fournis avec diligence et en temps opportun par les intervenants de Loto-Québec.

62. Lors de nos entretiens avec les intervenants de Loto-Québec, nous avons constaté que toutes les personnes rencontrées avaient une connaissance satisfaisante des politiques, procédures et processus de Loto-Québec, dans leur champ d'expertise, et ont bien collaboré à nos travaux. Plusieurs d'entre eux ont occupé différents postes de différents niveaux avant d'accéder à leur poste actuel et possèdent donc aussi une bonne connaissance générale des activités de Loto-Québec.

63. Tous les intervenants rencontrés nous ont paru en connaissance de leurs dossiers et nous ont démontré avoir une volonté à l'égard du respect des règles en matière de prévention du blanchiment d'argent ainsi que de la détection et dissuasion de tout autre comportement non éthique.

64. Nous avons eu l'opportunité de rencontrer des employés, professionnels, dirigeants, hauts dirigeants et membre du Conseil d'administration de Loto-Québec, ce qui nous a permis d'obtenir différents points de vue sur les quatre volets du mandat.

1.6.2. La collaboration des autorités policières et réglementaires

65. Lors de nos entretiens avec les intervenants des autorités policières et réglementaires, nous avons obtenu des renseignements qui ont grandement contribué à notre compréhension des problématiques et obstacles auxquels ces derniers font face dans la lutte au blanchiment d'argent et autres infractions criminelles.

66. Tous les intervenants rencontrés des corps policiers et autorités réglementaires nous ont parlé ouvertement dans un effort collectif pour trouver des pistes de solution à des problèmes complexes.

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

2. Le contexte

2.1. La couverture médiatique négative à l'égard de Loto-Québec

67. De par leur nature de lieux de divertissement où la manipulation d'argent comptant est la norme, les casinos demeurent des lieux propices aux activités de blanchiment d'argent et autres pratiques commerciales que l'on pourrait qualifier d'« indésirables ». Les casinos et salons de jeux sont ainsi susceptibles d'être la cible d'individus du milieu criminalisé : fraudeurs, prêteurs usuriers, blanchisseurs de capitaux, etc.

68. Les casinos et salons de jeux de Loto-Québec n'y font pas exception. Des articles de médias publiés au cours des derniers mois ont attiré l'attention du public, ainsi que du gouvernement québécois, sur certaines allégations visant les établissements de casinos et salons de jeux de Loto-Québec.

69. Le 26 novembre 2020, un reportage de l'émission J.E. du réseau TVA Nouvelles est diffusé et fait état de plusieurs allégations provenant de sources anonymes ou confidentielles selon lesquelles le crime organisé serait infiltré dans les casinos et salons de jeux du Québec (le « **Reportage J.E.** ») [15].

70. En plus du Reportage J.E., plusieurs articles portant sur la présence du crime organisé dans les établissements de jeux ont été publiés à la fin de l'année 2020.

71. Les articles de journaux ainsi que le Reportage J.E. évoquent différentes situations s'étant déroulées à différents moments au cours des dernières années, où des membres du crime organisé ou autres individus « indésirables » auraient fréquenté les casinos ou salons de jeux de Loto-Québec, à savoir que :

- Un client des casinos de Loto-Québec aurait pu jouer pour près de 2,5 millions $ en 2014 et 2015, bien que Loto-Québec ait fait des déclarations d'opérations douteuses (liées à des soupçons d'**activités de blanchiment d'argent**) aux autorités réglementaires fédérales, alors que les revenus déclarés au fisc par cet individu auraient été, pour cette même période, inférieurs ou équivalents à 55 000 $ [16];

- Des situations de **prêt usuraire** par des membres du crime organisé (p. ex. mafia d'origine italienne ou asiatique) à des joueurs des casinos et salons de jeux de Loto-Québec avaient fait les manchettes par le passé (au milieu des années 1990 et au début des années 2000) [17];

- Un membre allégué du crime organisé recevait des traitements préférentiels aux casinos, dont celui de Montréal, grâce à son adhésion au **programme de loyauté** de Loto-Québec – appelé Casino Privilèges – comme l'a révélé des enregistrements audio où ce dernier réclamait des gratuités (p. ex. nuitées à l'hôtel, soupers au restaurant,

[15] J.E. « Carte blanche », diffusion le 26 novembre 2020, durée totale : 21 min 45 sec.
[16] Reportage J.E., à 5 min 0 sec.
[17] Les criminels présents de Cuba à l Ontario, Journal de Montréal, 28 novembre 2020, consultation en ligne, adresse URL : https://www.journaldemontreal.com/2020/11/28/les-criminels-presents-de-cuba-a-lontario. Cet article rappelle qu en 1995, neuf membres du crime organisé asiatique avaient été arrêtés dans une histoire de prêts usuraires. Voir aussi : Relation trouble entre la mafia et les casinos, Journal de Montréal, 28 novembre 2020, consultation en ligne, adresse URL : https://www.journaldemontreal.com/2020/11/28/relation-trouble-entre-la-mafia-et-les-casinos. Cet article indique qu au début des années 2000, deux prêteurs usuraires liés au crime organisé italien avaient été arrêtés et bannis temporairement des établissements de Loto-Québec, pour une période de trois ans, durant l opération baptisée « As de pique ».

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

billets de spectacle, etc.) ainsi qu'une perquisition réalisée à son domicile alors qu'il était visé par l'opération policière baptisée Magot/Mastiff en 2015 [18];

- Des lacunes possibles dans les vérifications sur l'**indépendance et la sécurité d'employés ou fournisseurs de services** (pré-embauche ou pré-octroi de contrat public), opérant dans l'industrie du spectacle, qui avait des antécédents criminels en matière de criminalité financière (remontant aux années 1990) [19].

72. De plus, des situations alléguées d'ingérence par la haute direction de Loto-Québec dans des enquêtes internes et policières ont également été rapportées par les médias :

- En 2014, la haute direction de Loto-Québec aurait fait arrêter une enquête menée par le « bureau de sécurité interne » et le Service de police de la ville de Montréal – une enquête visant à extraire les membres du crime organisé de ses établissements [20];

- En 2019, une enquête policière – baptisée « Manucure » – visant à identifier des prêteurs usuraires et leurs intermédiaires dans les casinos aurait été menée par le Service de police de la Ville de Montréal en vue de démanteler le réseau de « courrier de la drogue » par les clients n'arrivant plus à payer [21]. Loto-Québec a démenti avoir fait quelque pression que ce soit pour faire arrêter l'enquête [22].

73. La réponse de Loto-Québec a été reçue de façon plutôt mitigée par les médias, qui ont reproché à la Présidente et chef de la Direction de Loto-Québec d'« *a[voir] pratiquement nié l'existence de blanchiment d'argent par des criminels dans ses casinos* » [23]. Cette dernière indiquait dans ses entrevues avec les médias que « *la société d'État [Loto-Québec] […] est active dans la lutte contre le blanchiment d'argent et qu'elle a mis en place diverses procédures et mesures à cet effet* » et réitérait aux médias qu'aucune enquête interne n'avait été arrêtée par la direction de Loto-Québec (faisant référence à une enquête policière baptisée « Manucure ») [24].

74. Les médias ont, de surcroît, fait peu état du communiqué diffusé par le Syndicat des croupiers et croupières du Casino de Montréal en réponse aux déclarations d'une ou de source(s) anonyme(s) du Reportage J.E. selon lesquelles « *les croupières [auraient] peur des criminels qu'elles ont vus aux nouvelles et qui sont à leurs tables. Certaines se demandent si elles doivent les laisser gagner* » [25]. Le communiqué du syndicat ne semble pas avoir été relayé autrement que sur son site web, où il reprochait aux médias de « *[laisser] insinuer qu'il est possible de tricher*

[18] Reportage J.E., à 8 min 47 sec. Voir aussi : Le tapis rouge pour le crime organisé au Casino, Journal de Montréal, 26 novembre 2020, consultation en ligne, adresse URL : https://www.journaldemontreal.com/2020/11/26/le-tapis-rouge-pour-le-crime-organise-au-casino; Le chef mafieux Stefano Sollecito appelle pour ses cadeaux, Journal de Montréal, 26 novembre 2020, adresse URL : https://www.journaldemontreal.com/2020/11/26/sollecito-appelle-pour-ses-cadeaux.

[19] Le producteur de spectacles du Casino soudainement écarté, Journal de Montréal, 2 décembre 2020, consultation en ligne, adresse URL : https://www.journaldemontreal.com/2020/12/02/le-producteur-de-spectacles-du-casino-soudainement-ecarte.

[20] Reportage J.E., 10 min 25 sec.

[21] Des usuriers tentent de profiter des joueurs, Journal de Montréal, 27 novembre 2020, consultation en ligne, adresse URL : https://www.journaldemontreal.com/2020/11/27/des-shylocks-tentent-de-profiter-des-joueurs.

[22] J.E. « Carte blanche », diffusion le 26 novembre 2020, 13 min 58 sec. Le reportage évoque une citation d une source inconnue selon laquelle Loto-Québec ne voulait « *pas mêler la police à ça* ».

[23] Les partis d opposition accentuent la pression, Journal de Québec, 27 novembre 2020, consultation en ligne, adresse URL : https://www.journaldequebec.com/2020/11/27/mafia-vip-au-casino-les-partis-dopposition-accentuent-la-pression. Voir aussi: La présidente de Loto-Québec sort de son mutisme, Journal de Montréal, 27 novembre 2020, consultation en ligne, adresse URL : https://www.journaldemontreal.com/2020/11/27/la-presidente-de-loto-quebec-sort-de-son-mutisme.

[24] Le crime organisé au Casino de Montréal | Paul Arcand irrité par les explications de la cheffe de la direction de Loto-Québec, 98.5 Montréal, 27 novembre 2020, consultation en ligne, adresse URL : https://www.985fm.ca/nouvelles/faits-divers/352933/le-crime-organise-au-casino-de-montreal-paul-arcand-tres-irrite-par-les-reponses-de-la-cheffe-de-la-direction-de-loto-quebec.

[25] Reportage J.E., à 4 min 26 sec.

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

et de favoriser certaines joueuses ou certains joueurs [ce qui] place nos travailleurs et travailleuses dans une situation intenable » [26].

75. À la suite des pressions par les médias, ainsi que des partis politiques de l'opposition à l'Assemblée nationale, le ministre des Finances, au nom du gouvernement du Québec, a lancé l'appel public d'offres qui a donné lieu au mandat de Deloitte sur l'audit concernant les casinos et salons de jeux de Loto-Québec [27].

2.2. Les pénalités administratives pécuniaires imposées par le CANAFE

76. L'année 2020 a également été marquée par la fin d'un litige entre Loto-Québec et le CANAFE, après plus de six ans de contestation de la pénalité administrative pécuniaire initialement imposée en 2014 (à la suite d'un examen de conformité mené par le CANAFE en 2012) [28].

77. En février 2020, Loto-Québec a dû payer une pénalité administrative pécuniaire d'un montant de près de 150 000 $ pour des manquements à la réglementation en matière de lutte au blanchiment d'argent, à savoir :

- Avoir omis d'évaluer l'efficacité de certaines parties de son programme de conformité et d'en avoir conservé les documents à l'appui;
- Avoir omis de déclarer une transaction d'opération douteuse à l'égard de laquelle il avait des motifs raisonnables de soupçonner qu'elle était liée à la perpétration d'une infraction de recyclage des produits de la criminalité ou d'une infraction de financement des activités terroristes;
- Avoir omis de déclarer avec suffisamment de précisions la profession d'un client lors de déclarations de déboursement de casino (somme de 10 000 $ ou plus de déboursés, p. ex. gain de casino) [29].

78. Ce dossier était alors demeuré confidentiel jusqu'à son règlement, comme l'exige la loi. Le communiqué de presse et la médiatisation de la pénalité administrative pécuniaire qui s'en est suivie ont ravivé l'intérêt des médias à l'égard des activités de casinos et de salons de jeux de Loto-Québec.

79. À titre indicatif, la Commission des loteries de la Colombie-Britannique, la *British-Columbia Lottery Commission* (la « **BCLC** ») a elle aussi eu un litige similaire avec le CANAFE en raison d'une pénalité administrative pécuniaire d'environ 695 000 $ imposée en 2010, qu'elle a contestée devant les tribunaux. Le dossier a été réglé en 2016 et rendu public quelque temps après, ce qui, à l'instar du Québec, a contribué à attirer l'attention des médias sur l'industrie des casinos en Colombie-Britannique [30].

---

[26] Syndicat canadien de la fonction publique FTQ, Reportage de J.E (TVA) sur le crime organisé dans les casinos : les représentants des croupiers remettent les pendules à l heure, 1er décembre 2020, consultation en ligne, adresse URL : https://scfp.qc.ca/reportage-de-j-e-tva-sur-le-crime-organise-dans-les-casinos-les-representants-des-croupiers-remettent-les-pendules-a-lheure/.

[27] Québec, Nouvelles, Un audit externe spécial des pratiques de Loto-Québec exigé par le ministre des Finances, 30 novembre 2020, consultation en ligne, adresse URL : https://www.quebec.ca/nouvelles/actualites/details/un-audit-externe-special-des-pratiques-de-loto-quebec-exige-par-le-ministre-des-finances/.

[28] Le Casino a caché des informations au fédéral, Journal de Montréal, 1er décembre 2020, consultation en ligne, adresse URL : https://www.journaldemontreal.com/2020/12/01/le-casino-a-cache-des-informations-au-federal.

[29] CANAFE, Communiqué, Pénalités pour les cas de non-conformité, CANAFE impose une pénalité administrative pécuniaire à Loto-Québec, 6 novembre 2020, consultation en ligne, adresse URL : https://www.fintrac-canafe.gc.ca/pen/pen-2020-11-06-fra.

[30] BCLC, Articles, BCLC appeal of FINTRAC penalty allowed, 8 novembre 2017, consultation en ligne, adresse URL: https://corporate.bclc.com/articles/our-business/2017/bclc-appeal-of-fintrac-penalty-allowed.html.

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

3. L'étendue du mandat, les limitations et restrictions

3.1. L'étendue des travaux

80. Notre mandat couvre la période des dix dernières années, de 2010 à la date de ce rapport (la « **Période de revue** »). La période de revue a ainsi été déterminée par le ministre des Finances comme indiqué aux Documents d'appel d'offres.

81. Les procédures exécutées au cours de la période de revue comprennent une revue documentaire des documents transmis par Loto-Québec à notre demande pour les fins du mandat, des entretiens virtuels avec des employés et dirigeants de Loto-Québec, ainsi qu'une revue législative et de littérature.

82. Nos procédés et processus de revue sont détaillés à la section 4, Méthodologie.

3.2. Les limitations

83. Il est opportun de noter que lors de notre mandat, les casinos et salons de jeux de Loto-Québec n'étaient pas en opération en raison de la pandémie mondiale de COVID-19. Sauf pour une courte période à l'été 2020, leurs opérations en établissement ont été arrêtées entre mars 2020 et la période de rédaction de ce rapport.

84. Nous n'avons pu effectuer de visites des lieux dans les casinos et salons de jeux en raison de la fermeture des établissements par la Direction de la Santé publique du Québec. Lorsque nous énonçons à ce rapport des constats sur les lieux ou les systèmes informatiques de Loto-Québec, ces constats sont basés uniquement sur les informations transmises par les intervenants de Loto-Québec lors de nos entretiens ainsi que notre revue des documents de Loto-Québec, le cas échéant.

85. Nous avons demandé les rapports d'audit externes effectués par une firme comptable externe au cours des dix dernières années, tel que requis à la description des travaux des Documents d'appel d'offres. Nous comprenons que ces rapports d'audit externe ont été préparés, produits et transmis à Loto-Québec à des fins d'utilisation interne seulement, et étaient initialement destinés à Loto-Québec et au CANAFE. À la suite d'échanges entre Loto-Québec et la firme comptable externe, Deloitte a obtenu deux extraits des Rapports d'audit externe, mais en raison de limitations imposées à la transmission des extraits de ses rapports, nous ne pouvons utiliser, reproduire, publier ou faire référence à ces extraits.

3.3. Les restrictions

86. Notre revue et nos travaux ont été effectués sur la base des rencontres avec les personnes pertinentes aux fins de nos travaux et de la documentation et informations disponibles à la date de ce rapport et se limitent aux observations qui y sont décrites.

87. Notre travail n'a pas pour objectif d'identifier tous les cas ou comportements inappropriés ou d'autres irrégularités, le cas échéant, pouvant exister ou être survenus au sein de Loto-Québec et/ou de la Société des casinos. Aux fins de ce rapport, nous avons dû présumer que les documents ou autres informations qui nous été fournis sont fiables et complets.

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

88. Nous n'assumerons aucune responsabilité ou obligation relativement à toute perte ou tout préjudice subi par quiconque, excluant le ministre des Finances du Québec, pouvant résulter de la distribution, de la publication, de la reproduction ou de l'utilisation de ce rapport.

89. Nous nous réservons le droit, mais nous n'y sommes nullement tenus, de réviser ce rapport et, si nous le jugeons nécessaire, nous nous réservons le droit de le réviser en fonction de nouveaux éléments d'information dont nous prendrons connaissance après la date de production de ce rapport.

90. Dans le cadre de l'exécution de nos travaux, nous nous sommes appuyés sur l'exactitude et l'intégralité des documents, des explications et des informations qui nous ont été fournis. Par conséquent, les résultats de nos travaux pourraient être modifiés de façon importante dans l'éventualité où les documents examinés ne seraient pas complets ou que la documentation examinée serait erronée ou falsifiée.

91. Nos travaux ne constituent pas un audit des états financiers selon la définition des Comptables professionnels agréés (« CPA ») du Canada. Un audit financier vise généralement à fournir l'assurance raisonnable qu'un état financier est exempt d'inexactitudes importantes; tandis qu'un audit de processus utilise des techniques de revue documentaire et d'entretiens avec les parties prenantes pour analyser les problèmes et questions soulevés.

92. Ce rapport doit être pris en compte dans son intégralité. N'en sélectionner que des parties ou certains éléments que nous avons relevés, sans tenir compte de tous les éléments et de toutes les analyses, pourrait mener à une vision erronée du processus sous-jacent à ce rapport.

93. S'il s'avérait que des renseignements qui nous ont été fournis sont inexacts ou incomplets, les conclusions et recommandations présentées dans ce rapport pourraient être très différentes.

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

4. La méthodologie utilisée

4.1. La collecte des données

94. Le 18 février 2021, nous avons transmis une première demande de documents à Loto-Québec, afin d'obtenir copie ou extrait des politiques, procédures et processus de Loto-Québec pertinents à notre mandat, et ce, pour chacun des quatre volets du mandat.

95. Comme mentionné aux Documents d'appel d'offres, notre mandat inclut la revue des rapports d'audit internes et externes préparés par CANAFE, par une firme comptable externe ainsi que par la Direction de l'Audit interne de Loto-Québec. Ces documents ont ainsi été demandés dans le cadre de la première demande de documents.

96. À la suite d'entretiens virtuels avec les différents intervenants de Loto-Québec, nous avons transmis d'autres demandes de documents en fonction de nos échanges avec ces derniers.

97. Plus d'une centaine de documents produits par Loto-Québec et totalisant plus de 6 400 pages ont fait l'objet d'une revue et analyse exhaustive, où nous y avons relevé les articles et passages pertinents en lien avec l'un ou plusieurs des quatre volets du mandat. Par exemple, les politiques de Loto-Québec ont été revues avec l'objectif de relever des écarts potentiels avec la législation ou réglementation en vigueur, alors que les rapports d'audit internes ou externes l'ont été avec l'objectif d'identifier les problématiques soulevées et leurs suivis dans les plans d'action de Loto-Québec, le cas échéant.

4.2. Les entretiens avec les différents intervenants

98. Le 18 février 2021, nous avons tenu une rencontre de démarrage avec les représentants du ministre des Finances, ainsi qu'avec certains intervenants de Loto-Québec, dont la Présidente et chef de la Direction. Au cours de cette première rencontre, nous avons énoncé nos besoins à l'égard des personnes dont nous aimerions la collaboration pour les fins de la portion « entretiens » de notre mandat.

99. Au cours de nos entretiens virtuels avec les différents intervenants de Loto-Québec, nous avons pu identifier d'autres personnes susceptibles de nous assister pour les fins de nos travaux et avons sollicité leur collaboration et participation à nos entretiens, incluant des intervenants de CANAFE, de la RACJ et de corps policiers, à savoir : la GRC, la SQ, le SPVM, et le SPVG.

100. Nous avons développé une liste de près d'une centaine questions élaborées en fonction de dix thèmes (c.-à-d., rôles et responsabilités, gouvernance, programme de conformité, blanchiment d'argent, prêt d'argent, programmes de loyauté, indépendance et sécurité des employés, reddition de compte, relations avec les régulateurs, changements organisationnels) afin de guider nos entretiens avec les différents intervenants de Loto-Québec. Les thèmes de question étaient choisis en fonction du poste et fonction occupés par l'intervenant.

101. Nous avons également développé une liste de questions en cinq grands thèmes (c.-à-d., grands enjeux observés en lien avec l'infiltration du crime organisé, relations avec Loto-Québec, tendances canadiennes, grandes orientations d'enquête et collaboration nationale et internationale) afin de discuter des objectifs des autorités réglementaires et policières en matière de prévention et détection du blanchiment et des tendances du crime organisé dans le secteur des casinos.

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

102. Les entretiens avec les différents intervenants se sont déroulés avec une approche de conversation et nous avons poussé les échanges sur les différents thèmes afin d'obtenir des précisions et clarifications utiles aux quatre volets de notre mandat, en fonction des réponses des différents intervenants.

4.3. L'identification des audits, rapports et enquêtes pertinents

4.3.1. Le rapport *Dirty Money – An Independent Review of Money Laundering in Lower Mainland Casinos conducted for the Attorney General of British Columbia*

103. Les Documents d'appel d'offres identifient le rapport *Dirty Money – An Independent Review of Money Laundering in Lower Mainland Casinos conducted for the Attorney General of British Columbia* de Dr Peter M. German, daté du 31 mars 2018 (le « Rapport German ») à titre de source à considérer dans l'identification des meilleures pratiques observées au Canada.

104. Les travaux de Dr German résultaient du mandat accordé par le Procureur général de la province de la Colombie-Britannique à la suite de la découverte de problématiques importantes observées au sein des casinos de la province sous la responsabilité de la BCLC.

105. Le Rapport German décrit les problématiques de blanchiment d'argent et de prêts usuraires et, dans une moindre mesure, des programmes de fidélisation et de l'indépendance des employés au sein des casinos de la Colombie-Britannique. Le Rapport German fait état de 48 recommandations [31].

106. Nous tenons compte des recommandations du Rapport German dans la rédaction et l'élaboration de nos propres recommandations à ce rapport, avec les adaptations nécessaires, le cas échéant.

4.3.2. Les autres audits, rapports et enquêtes pertinents

107. Nous avons procédé à la recherche d'audits, rapports et enquêtes pertinents publiés au cours des dix dernières années à partir des données disponibles en ligne ou du domaine public ou encore d'ouvrages en format papier identifiés sur les sites d'éditeur que nous avons pu obtenir.

108. Les audits, rapports et enquêtes proviennent de juridictions variées similaires au Québec et susceptibles d'être utiles pour notre analyse comparative et des meilleures pratiques au Canada et à l'étranger : États-Unis, Australie, Royaume-Uni, Pays-Bas, pays scandinaves et du GAFI.

109. Nous avons ainsi écarté les audits, rapports et enquêtes qui auraient été publiés hors période de revue (avant 2010), ou encore ceux peu susceptibles d'avoir une incidence sur notre travail d'analyse des meilleures pratiques.

110. Plus d'une vingtaine de documents, totalisant près de 2 200 pages, ont fait l'objet d'une revue et analyse exhaustive, où nous y avons relevé les articles et passages pertinents en lien avec l'un ou plusieurs des quatre volets du mandat.

4.4. L'identification des lois, règlements et intervenants pertinents

111. Nous avons procédé à la revue des lois et de la réglementation fédérale et provinciale applicables aux quatre volets de notre mandat.

112. Compte tenu de la distribution constitutionnelle des pouvoirs législatifs entre les matières de compétence fédérale et celles de compétence provinciale, les lois et règlements relatifs au premier et au second volets, soit le blanchiment d'argent et le prêt usuraire, sont de compétence fédérale; alors que les lois et règlements relatifs à

[31] Rapport German, 31 mars 2018, p. 13-17.

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

Loto-Québec, au troisième et au quatrième volets, soit les programmes de loyauté et l'indépendance et la sécurité des employés, sont de compétence provinciale [32].

113. Nous avons également identifié les lois et règlements pertinents au sein des juridictions visées pour notre analyse comparative et des meilleures pratiques.

114. Nous avons exclu de notre analyse des modèles de casinos à l'étranger les juridictions présentant des difficultés de comparaison trop grandes en raison du régime législatif et réglementaire retenu par les autorités locales (p. ex. Macao (Chine), les Caraïbes, etc.). Ces juridictions sont reconnues comme des juridictions à haut risque de corruption et de blanchiment d'argent, et ont été critiquées par le passé pour leurs pratiques plutôt laxistes en matière de lutte au blanchiment d'argent et autres pratiques commerciales [33].

[32] *Loi constitutionnelle de 1867*, 1867, 30 & 31 Victoria, ch. 3 (R.U.), a. 91(27), 92(7), 92(9), 92(13) et 92(15).
[33] Voir : Transparency International, Corruption Perception Index, Index 2020, consultation en ligne, adresse URL : https://www.transparency.org/en/cpi/2020/index/chn.

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

5. Les recommandations

115. D'entrée de jeu, il convient de rappeler le mandat accordé par le ministre des Finances à Deloitte dans l'Audit concernant les casinos et salons de jeux de Loto-Québec a pour objectif d'élaborer et de rendre des recommandations à l'égard de chacun des quatre volets du mandat (et non de trouver un « fautif », ni de faire la lumière sur des événements ou incidents passés).

116. Nous avons identifié des recommandations dont la mise en œuvre est du ressort de Loto-Québec ou du gouvernement du Québec [34].

117. De toute évidence, le gouvernement du Québec, représenté ici par le ministre des Finances, a de nombreuses priorités concurrentes, qui ont toutes des coûts et des avantages qui leur sont associés. Le moment, les raisons sous-jacentes et le déploiement d'une initiative choisie comme priorité par rapport à une autre initiative sont un processus complexe qui mérite une analyse et un examen minutieux, qui va au-delà de notre mandat.

118. L'ordre de présentation des recommandations ne représente pas notre jugement quant à l'importance d'une recommandation par rapport à une autre, ni d'un échéancier pour ce faire.

Numéro	Recommandation	Loto-Québec	Gouvernement du Québec
Premier volet	**Lutte au blanchiment d'argent**		
Recommandation n° 1	Adopter (ou modifier, le cas échéant) une politique, une procédure ou un processus exigeant que le personnel de Loto-Québec refuse toutes transactions seules ou regroupées (achat ou échange de jetons) dépassant un seuil en dollars (établi par Loto-Québec selon son seuil de tolérance au risque, pouvant varier entre 2 000 $ et 3 500 $) ou dépassant ce seuil sur une période de 24h, et ce, jusqu'à ce que l'identité du client ou joueur soit établie par des sources fiables et indépendantes, à la satisfaction du personnel de Loto-Québec.	✓	✓
Recommandation n° 2	Adopter (ou modifier, le cas échéant) une politique, une procédure ou un processus exigeant que le personnel de Loto-Québec refuse toutes transactions seules ou regroupées (achat ou échange de jetons) dépassant un seuil en dollars (établi par Loto-Québec selon son seuil de tolérance au risque, pouvant varier entre 2 000 $ et 3 500 $) ou dépassant ce seuil sur une période, et ce, jusqu'à ce que la provenance des fonds soit établie par des sources fiables et indépendantes, à la satisfaction du personnel de Loto-Québec.	✓	✓
Recommandation n° 3	Élargir la définition de « relation d'affaires », laquelle mène au déclenchement du processus de validations obligatoires, pour l'évaluation des risques internes de Loto-Québec afin d'élargir le suivi – grâce à ses outils de suivi (MRA) – de ses relations d'affaires avec les clients identifiés dès l'atteinte du seuil établi à la **Recommandation n° 1**, et adapter les mesures de contrôle interne en conséquence.	✓	

[34] Nos recommandations se limitent au champ de compétence provincial; nous ne pouvons faire des recommandations sur des matières qui tomberaient dans le champ de compétence du parlement fédéral p.ex. à l égard du CANAFE ou de la GRC, et ce, même si l apport de ces deux organisations a été précieux à notre réflexion.

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

Numéro	Recommandation	Loto-Québec	Gouvernement du Québec
Recommandation n° 4	Faire préapprouver par l'agent de conformité de Loto-Québec, les relations d'affaires avec les clients identifiés et considérés à risque « élevé », avant que ceux-ci ne puissent effectuer des opérations financières aux casinos et salons de jeux de Loto-Québec.	✓	
Recommandation n° 5	Adopter un processus qui permet de générer une mise à jour automatisée des changements à la cote de risque d'un client (MRA) du niveau « modéré » à « important » et « important » à « élevé » en temps réel à l'agent de conformité de Loto-Québec, afin d'en permettre un suivi en temps réel par les hauts dirigeants de Loto-Québec.	✓	
Recommandation n° 6	Adopter une loi ou un règlement permettant à Loto-Québec de refuser les transactions liées au jeu (achat de jetons, opérations de change/devises, etc.) ou d'exclure des joueurs soupçonnés de s'adonner à des activités de blanchiment d'argent ou liés à des groupes criminels organisés des casinos et salons de jeux de Loto-Québec.		✓
Recommandation n° 7	Adopter un mécanisme de contestation administratif dans la loi ou le règlement adopté suivant la **Recommandation n° 6**, qui permet au joueur visé par l'avis d'exclusion de Loto-Québec de présenter des observations par écrit à la RACJ ou en personne lors d'une audition devant la RACJ.		✓
Recommandation n° 8	Mettre en place de nouveaux processus au sein des casinos et salons de jeux de Loto-Québec afin de capturer les informations pertinentes dans la base de données MRA sur les joueurs soupçonnés de s'adonner à des activités de blanchiment d'argent ou liés à des groupes criminels organisés, conformément à la loi ou règlement adopté suivant la **Recommandation n° 6**.	✓	
Recommandation n° 9	Mettre en place un processus d'avis aux joueurs soupçonnés de s'adonner à des activités de blanchiment d'argent ou liés à des groupes criminels organisés dans le délai établi et les inscrire sur la Liste des joueurs exclus de Loto-Québec, conformément à la loi ou au règlement adopté suivant la **Recommandation n° 7**.	✓	
Recommandation n° 10	Ajouter un lien direct de rapport et reddition de comptes entre le poste de Directeur principal de la Sécurité (relevant de la Société des casinos) et l'équipe de la haute direction dans la structure organisationnelle de Loto-Québec.	✓	
Recommandation n°11	Adopter des politiques, procédures et processus de partage à l'interne de l'information tactique (sur les noms de joueurs ou clients) et stratégique (sur les moyens et techniques observés) entre le Directeur principal de la Sécurité et les Directeurs des opérations et directeurs de la Surveillance des casinos et salons de jeux de Loto-Québec, et de façon la plus automatisée possible.	✓	
Recommandation n° 12	Revoir le cadre législatif ou réglementaire permettant le partage accru de renseignements entre Loto-Québec, les corps policiers et autorités réglementaires et y apporter des changements, s'il y a lieu.		✓
Recommandation n° 13	Adopter des politiques, procédures et processus de partage d'information et renseignement tactique afin de mettre en œuvre les ententes de partenariat avec les corps policiers et autorités réglementaires.	✓	

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

Numéro	Recommandation	Loto-Québec	Gouvernement du Québec
Recommandation n° 14	Rendre compte au Conseil d'administration ou au gouvernement du Québec, selon le cas, des résultats et impacts de l'échange d'information entre Loto-Québec et les autorités policières comme mesure de lutte contre le blanchiment d'argent au sein des casinos et salons de jeux de Loto-Québec, et ce, au moins annuellement.	✓	✓
Recommandation n° 15	Revoir le format de la séance de formation liée au programme de conformité lié à la lutte au blanchiment d'argent, avec attention particulière aux indicateurs d'activités de blanchiment d'argent susceptibles de survenir dans les casinos et salons de jeux de Loto-Québec, et rehausser la note de passage aux tests et exercices pratiques intégrés aux modules de formation à 85 %.	✓	
Recommandation n° 16	Diffuser publiquement – via son site web et autres moyens de communication – les mesures de lutte au blanchiment d'argent que Loto-Québec met en place et entreprend au sein de ses casinos et salons de jeux.	✓	
Recommandation n° 17	Réunir les différents acteurs du système judiciaire impliqués dans le processus de la confiscation civile (enquêteurs des corps policiers, procureurs du DPCP, avocats du Procureur général du Québec, etc.) afin d'éliminer les éléments freinant son utilisation et développer des solutions proactives pour en permettre une utilisation plus fréquente et efficace au bénéfice de l'État.		✓
Recommandation n° 18	Envisager des modifications législatives ou réglementaires à la Loi sur la confiscation civile afin de simplifier la procédure pour la saisie et confiscation des biens qui proviennent d'activités illégales ou qui ont été utilisés dans l'exercice d'activités illégales par des groupes criminels organisés, et de la rendre plus expéditive.		✓
Recommandation n° 19	Adopter (ou modifier, le cas échéant) une loi ou un règlement permettant aux corps policiers et autorités réglementaires de juridiction provinciale, dans la mesure où cela est possible, de communiquer de la rétroaction et de l'information relative à l'utilité des Divulgations proactives du CANAFE que Loto-Québec lui transmet et les suites qui y sont données, le cas échéant.		✓
Recommandation n° 20	Solliciter les intervenants du CANAFE sur l'utilité des DODs que Loto-Québec lui transmet et les suites qui y sont données, le cas échéant.	✓	
Recommandation n° 21	Fournir le financement nécessaire aux corps policiers et à Loto-Québec pour la mise en place des initiatives en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, identifiées comme les plus prometteuses (selon l'expression de leurs besoins).		✓
Recommandation n° 22	Fournir le financement nécessaire aux corps policiers du Québec, afin de leur permettre de recruter des ressources qualifiées, d'avoir à leur disposition les moyens technologiques sophistiqués nécessaires à leurs enquêtes d'envergure, et de continuer à financer adéquatement les ACCEF et ACCES (selon l'expression de leurs besoins).		✓
Recommandation n° 23	Effectuer, de concert avec la Direction des TI, une évaluation exhaustive des objectifs technologiques de Loto-Québec et identifier les besoins de l'organisation en automatisation de ses systèmes informatiques, afin d'éliminer les processus de vérifications manuels au maximum.	✓	

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

Numéro	Recommandation	Loto-Québec	Gouvernement du Québec
Recommandation n° 24	Adopter et mettre en place un processus automatisé permettant de lier la base de données MRA aux différents outils de vigie médiatique, alertes CANAFE ou GRC, afin de permettre une mise à jour en temps réel (ou quotidienne) des informations et renseignements auxquels Loto-Québec a accès pour attribuer les cotes de risque aux joueurs avec lesquelles elle a des relations d'affaires.	✓	
Recommandation n° 25	Alternativement, retenir les services d'un consultant externe spécialisé en diagnostic de la fonction de technologies de l'information, afin que celui-ci accompagne Loto-Québec dans l'identification de ses besoins technologiques et propose des solutions technologiques appropriées pour atteindre les objectifs d'automatisation fixés.	✓	
Recommandation n° 26	Intégrer les systèmes de gestion des machines à sous à l'infrastructure de suivi de jeu en continu de Loto-Québec afin de lui permettre de suivre les activités de jeu sur toutes les machines en temps réel, incluant la mise en place d'alertes automatisées lorsque certaines conditions sont rencontrées.	✓	
Recommandation n° 27	Adopter (ou modifier, le cas échéant) une politique, une procédure ou un processus exigeant que les machines à sous situées dans les casinos et salons de jeux de Loto-Québec soient munies d'alertes automatisées grâce auxquelles la machine tombe en mode « verrouillée » si le joueur tente de retirer l'argent inséré (coupon TITO) après une période de jeu minimale et/ou une mise en deçà d'un certain pourcentage de jeu sur le montant initialement inséré dans la machine (variant entre 25 % et 40 %, par exemple), en tenant compte des mesures de jeu responsable en place.	✓	
Recommandation n° 28	Alternativement, ajouter une fonction aux machines à sous qui émettrait un coupon TITO invalide aux bornes de paiement automatisées qui indiquerait au joueur à se présenter à la caisse principale du casino ou du salon de jeux. Le caissier, ainsi alerté, pourrait procéder à des vérifications additionnelles.	✓	
Deuxième volet	Lutte au prêt usuraire		
[Recommandation n° 6]	Adopter une loi ou un règlement permettant à Loto-Québec de refuser les transactions liées au jeu (achat de jetons, opérations de change/devises, etc.) et/ou d'exclure des joueurs soupçonnés de s'adonner à des activités de blanchiment d'argent ou liés à des groupes criminels organisés des casinos et salons de jeux de Loto-Québec. [*Cette recommandation vise également l'exclusion de joueurs ayant fait l'objet d'incidents liés au prêt d'argent (pratique qui n'est pas tolérée dans les établissements de Loto-Québec*]		✓
Recommandation n° 29	Adopter (ou modifier, le cas échéant) une politique, une procédure ou un processus interdisant aux joueurs des casinos de Loto-Québec de quitter les établissements avec des jetons d'une valeur supérieure à un certain montant (100 $ ou 500 $ et plus).	✓	✓
Recommandation n° 30	Effectuer une évaluation basée sur le risque des joueurs suspectés de s'adonner à du prêt d'argent (ou de jetons) observés par la Surveillance des casinos et salons de jeux, et transmettre les rapports d'incident au corps policier local ou provincial affilié à la région où se trouve le casino ou salon de jeux.	✓	

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

Numéro	Recommandation	Loto-Québec	Gouvernement du Québec
Recommandation n° 31	Adopter (ou modifier) un programme de sensibilisation des joueurs des casinos et salons de jeux de Loto-Québec afin d'informer et alerter ceux-ci aux conséquences et risques potentiels dans l'éventualité où ils acceptent des prêts d'argent d'individus du milieu criminalisé ou membres de groupes criminalisés.	✓	
Troisième volet	Programmes de loyauté		
Recommandation n° 32	Adopter (ou modifier, le cas échéant) une politique, une procédure ou un processus permettant de suspendre le statut de Casino Privilèges pour tout joueur ou client dont le nom se retrouve sur la Liste des clients à services limités et d'annuler les points accumulés par le joueur visé.	✓	✓
Recommandation n° 33	Adopter (ou modifier, le cas échéant) une politique, une procédure ou un processus permettant de suspendre le statut de Casino privilèges pour tout joueur ou client faisant l'objet d'une procédure d'exclusion des casinos et salons de jeux de Loto-Québec conformément à la **Recommandation n° 6**, et d'annuler les points accumulés par le joueur visé.	✓	✓
Recommandation n° 34	Annuler toute récompense prospective distribuée ou accordée à un joueur ou client ayant perdu son statut Casino Privilèges à la suite d'une exclusion conformément à la **Recommandation n° 32** ou la **Recommandation n° 33**.	✓	✓
Recommandation n° 35	Adopter (ou modifier, le cas échéant) une politique, une procédure ou un processus exigeant une rotation des assignations entre les hôtes exécutifs de Loto-Québec et leurs Clients Hautes mises à fréquence régulière (variant entre un et deux ans), dès la réouverture des établissements à la reprise des activités post-COVID.	✓	
Recommandation n° 36	Mettre en place un système d'alertes automatisées intégré aux systèmes informatiques existants de Loto-Québec, afin d'être alertée de la présence dans ses établissements de joueurs ou clients ayant perdu leur statut Casino Privilèges à la suite d'une exclusion conformément à la **Recommandation n° 32** ou la **Recommandation n° 33**.	✓	
Quatrième volet	Indépendance et sécurité des employés		
Recommandation n° 37	Adopter une politique, une procédure ou un processus permettant à la RACJ d'évaluer la candidature ou inscription d'un candidat-employé ou employé en renouvellement pour être autorisé à travailler dans le secteur des jeux de hasard et d'argent (incluant d'établir la période de validité de l'approbation, suggérée entre quatre et sept ans).	✓	✓
Recommandation n° 38	Ouvrir la Ligne Intégrité + aux signalements éthiques du grand public (joueurs, clients, fournisseurs de services externes, dénonciateurs et autres lanceurs d'alertes, etc.) et diffuser l'existence de la plateforme électronique du fournisseur indépendant spécialisé dans le traitement de signalements éthiques afin de faire connaître la mesure du grand public.	✓	
Recommandation n° 39	Conclure des partenariats avec les services de police locaux et la SQ, le cas échéant, afin d'obtenir une présence policière et d'en encadrer les paramètres (nombre d'effectifs requis, période de fréquentation accrue requérant la présence policière, financement de la mesure, etc.).	✓	✓

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.

Deloitte.

www.deloitte.ca

À propos de Deloitte

Deloitte offre des services dans les domaines de l audit et de la certification, de la consultation, des conseils financiers, des conseils en gestion des risques, de la fiscalité et d autres services connexes à de nombreuses sociétés ouvertes et fermées dans différents secteurs. Deloitte sert quatre entreprises sur cinq du palmarès Fortune Global 500MD par l intermédiaire de son réseau mondial de cabinets membres dans plus de 150 pays et territoires, qui offre les compétences de renommée mondiale, le savoir et les services dont les clients ont besoin pour surmonter les défis d entreprise les plus complexes. Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., société à responsabilité limitée constituée en vertu des lois de l Ontario, est le cabinet membre canadien de Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Deloitte désigne une ou plusieurs entités parmi Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société fermée à responsabilité limitée par garanties du Royaume-Uni, ainsi que son réseau de cabinets membres dont chacun constitue une entité juridique distincte et indépendante. Pour une description détaillée de la structure juridique de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses sociétés membres, voir www.deloitte.com/ca/apropos.

Notre raison d être mondiale est d avoir une influence marquante. Chez Deloitte Canada, cela se traduit par la création d un avenir meilleur en accélérant et en élargissant l accès au savoir. Nous croyons que nous pouvons concrétiser cette raison d être en incarnant nos valeurs communes qui sont d ouvrir la voie, de servir avec intégrité, de prendre soin les uns des autres, de favoriser l inclusion et de collaborer pour avoir une influence mesurable.

Pour en apprendre davantage sur les quelque 312 000 professionnels de Deloitte, dont plus de 12 000 professionnels font partie du cabinet canadien, veuillez nous suivre sur LinkedIn Twitter, Instagram ou Facebook.

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.