

ATTEINDRE ET SURPASSER LES
attentes!



Table Des Matières

- 1 Message du président du Conseil d'administration
- 2 Message du président-directeur général
- 3 Cadre global
- 5 Orientation stratégique 2005-2006
- 7 Gouvernance de la Corporation
- 9 Produits et services de qualité
Excéder les attentes !
- 13 Responsabilité aux collectivités
À la rencontre aux collectivités
- 17 Employeur de choix
Réaliser notre potentiel
- 21 Orientation stratégique 2006-2007
- 23 Rapport de gestion
- 30 Rapport des Vérificateurs
- 31 Points Saillants



La Manitoba Lotteries Corporation (MLC), qui a des bureaux à Winnipeg, Morris et Brandon, est une société d'État de la Province du Manitoba. Exploitée comme une entreprise publique, elle relève du ministre responsable de la Loi sur la Corporation manitobaine des loteries.

La Corporation possède et exploite le Club Regent Casino (CRC) et le McPhillips Street Station Casino (MSSC) à Winnipeg; elle possède et exploite le réseau provincial d'appareils de loterie vidéo (ALV) à partir de ses bureaux de Morris; elle est le fournisseur exclusif de billets à languette et de cartes de bingo au Manitoba; et elle distribue et vend des billets pour les loteries exploitées par la Société de la loterie Western Canada et la Société de la loterie interprovinciale.

Les recettes nettes de l'exploitation des jeux et des ventes de loterie sont versées à la Province du Manitoba pour appuyer des programmes gouvernementaux dans des secteurs comme les soins de santé, l'éducation, les services sociaux et communautaires et le développement économique.

Message du Président du Conseil D'administration



À la Manitoba Lotteries Corporation (MLC), notre engagement collectif aux produits de qualité et aux services à la clientèle se fait voir partout dans l'organisation. Si nous réfléchissons aux réalisations importantes de cette dernière année, il est évident que notre engagement d'offrir des produits de qualité et des services à la clientèle est notre façon de gérer nos affaires.

Depuis l'an 2000, notre président-directeur général, Winston Hodgins, mène au succès en montrant l'exemple. Cette année, l'industrie canadienne du jeu a reconnu ses nombreuses contributions à la MLC en lui accordant le Prix d'excellence en présentation, le Outstanding Contribution to the Canadian Gaming Industry Display of Excellence Award. En sus de son rôle de chef de file dynamique et inébranlable, Winston a été reconnu pour les nombreuses initiatives importantes qu'il a affectées au secteur de la responsabilité sociale d'entreprise, y compris celle du jeu responsable. C'est une reconnaissance de chef de file bien méritée et un honneur pour tous les employés à partager.

Au cours des 12 derniers mois, de nombreuses réalisations ont aussi été reconnues à la MLC. Pour une deuxième année de suite, nous avons reçu le Distinguished Budget Award de la Government Finance Officers Association (GFOA) of the United States and Canada, reflétant nos principes les plus élevés de prévisions budgétaires gouvernementales.

Nous avons également reçu un autre prix de la GFOA, à l'échelle internationale, pour l'intégration du développement durable à nos décisions d'affaires. La Fondation canadienne de l'arbre nous a nommés une « organisation neutre en carbone » en reconnaissance de notre programme annuel de plantation d'arbres, conçu pour contrebalancer les effets environnementaux de nos opérations. L'organisme Progressive Aboriginal Relations (PAR : relations autochtones progressistes) a reconnu la MLC une deuxième fois en lui accordant la distinction niveau ARGENT pour son engagement à l'emploi Autochtone et au développement commercial durable. De plus, pour la quatrième année de suite, la Human Resources Management Association of Manitoba (HRMAM)

a remis un prix de leadership à la MLC en reconnaissance de l'amélioration de ses pratiques en ressources humaines au sein de l'organisation. Cette année, nous avons reçu le Prix de Leadership, niveau bronze, pour la mise en œuvre de notre Programme de Services en langue française.

Notre méthode de pratiques exemplaires sur le jeu responsable se poursuit, tout comme l'intérêt manifesté par d'autres juridictions canadiennes, d'un océan à l'autre.

En partenariat avec la Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances (FMLD), nous partageons notre expertise sur le jeu responsable lié à la formation du personnel de casino et nos Centres de renseignements innovateurs sur la pratique responsable du jeu. Nous avons formé les représentants préposés à la pratique responsable du jeu du Casino Regina et avons fourni conseils à la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, la Alberta Gaming & Liquor Commission et la Nova Scotia Gaming Corporation à l'établissement de leurs Centres de renseignements sur le jeu responsable. Le financement provincial de 2,7 millions de dollars au cours de l'exercice 2005-2006 a appuyé ces efforts, avec les 2,5 millions de dollars alloués à la FMLD pour le traitement de jeu, la prévention, la ligne d'aide, la sensibilisation et la recherche.

C'est avec très grande fierté que nous continuons également à partager notre expertise avec le South Beach Casino et le Aseneskak Casino. Nous fournissons un appui continu, en technique et en affaires, à ces deux casinos car ils contribuent aussi au développement économique des collectivités des Premières nations.

Malgré un environnement de plus en plus concurrentiel, nos réalisations en ce qui concerne des produits de qualité et les services à la clientèle étaient nombreux cette année. Au nom du Conseil, je tiens à féliciter et reconnaître l'ensemble du personnel d'avoir surpassé toutes attentes pour nous assurer un succès continu.

Le président du Conseil d'administration,
Tim Valgardson

Message du Président-Directeur Général



Que ce soit notre engagement, à titre de Corporation, aux produits de qualité et aux services exceptionnels, notre responsabilité aux collectivités, ou notre promesse en tant qu'employeur de choix, les fiers employés de la Manitoba Lotteries Corporation (MLC) se sont consacrés à la découverte de nouvelles façons innovatrices d'atteindre nos buts pour répondre aux attentes de notre clientèle.

Cette année, en mettant l'accent sur la qualité des services à la clientèle, nous avons réussi grâce à nos ressources internes. Nous avons lancé notre Initiative sur la qualité du service (IQS), un programme permettant à tous les employés de la MLC de bien comprendre et de répondre aux besoins de notre clientèle.

Il nous est important de connaître notre clientèle pour que nous puissions répondre à ses besoins d'aujourd'hui, en nous préparant à l'avenir. Au cours de cette année, nous avons complété un bon nombre de sondages pour identifier les domaines prioritaires afin d'augmenter la satisfaction de la clientèle. En conséquence, nous avons projeté et livré un événement, couronné de succès, sur la valorisation de la clientèle aux mois de janvier et février; nous avons lancé un programme amélioré de notre CARTE CLUB et nous avons complété le remplacement de 340 machines à sous pour que toutes machines puissent offrir la technologie « billet entré, billet sorti ». Conscients que la concurrence au sein de notre industrie s'accroît tout comme la technologie, nous continuerons à surmonter ces défis. Des initiatives en cours incluent le développement de nouveaux jeux et de nouveaux choix pour notre clientèle, y compris notre programme de conversion de machines à sous et les initiatives des jeux sur table, ainsi que la revue d'offres liées au développement d'un hôtel adjacent au McPhillips Street Station Casino.

Les communications demeurent à l'avant plan de notre commerce avec le lancement d'un nouveau site Internet, offrant des renseignements améliorés à notre clientèle et un nouveau site Intranet, offrant une méthode de communication interne

améliorée pour nos employés. Nous avons également complété notre deuxième sondage sur l'excellence parmi les employés et, à un taux de réponse impressionnant de 83 pourcent, nous sommes confiants que les résultats représentent la majorité du personnel de la MLC. Depuis le premier sondage, nous avons mesuré un progrès remarquable partout dans notre milieu de travail.

Je suis surtout très fier de vous faire part du développement de notre nouveau programme interne en matière de dons de bienfaisance – Employees Care by Helping Others (ECHO). L'ECHO a été créé et est géré par des employés, avec l'aide de bénévoles. Il a été formé pour unir les employés par l'entremise de dons de charité et des activités bénévoles, pour reconnaître les efforts philanthropiques des employés et pour appuyer et améliorer nos collectivités.

Le dernier exercice nous a bien porté fruit, grâce aux conseils stratégiques de notre Conseil d'administration, du Ministre responsable des loteries – l'honorable Scott Smith - et les efforts exceptionnels de nos équipes de gestion et notre personnel. Le bénéfice net de l'exercice 2005 - 2006 se chiffre à 277,1 millions de dollars, appuyant des programmes provinciaux gouvernementaux dans les domaines des soins de santé, de l'éducation, des services sociaux et communautaires et du développement économique.

La possibilité d'obtenir des produits de qualité et un service à la clientèle exceptionnel n'est possible qu'en profitant de nos ressources internes avant de faire appel à notre clientèle et aux collectivités. J'apprécie et j'applaudis personnellement la volonté et la conscience professionnelle de tous les employés de la MLC à la poursuite de ce but en cherchant à surpasser l'habituel quotidien.

Le président-directeur général,
Winston Hodgins

Cadre Global



Mission

La Manitoba Lotteries Corporation a pour mission d'offrir une expérience de jeu amusante et divertissante dans un cadre socialement responsable et de générer des bénéfices pour tous les Manitobains.

Mandate

- Générer des bénéfices et des avantages économiques pour la Province du Manitoba.
- Offrir des services de jeu dans un cadre efficace et socialement responsable.
- Offrir des programmes et des services pour le bénéfice de tous les Manitobains.
- Diriger et gérer la pratique responsable du jeu avec intégrité et responsabilité fiscale conformément au Code criminel et aux lois.
- Assurer et maintenir un milieu de travail respectueux pour tous les employés, fournisseurs et visiteurs.



Vision

- Être un organisme de jeu de calibre international qui offre des produits et services répondant ou surpassant les attentes de sa clientèle et ses visiteurs, dans un cadre socialement responsable.
- Être un organisme flexible, innovateur et axé sur l'apprentissage.
- Avoir un excellent milieu de travail caractérisé par des rapports respectueux et un personnel compétent et productif.
- Être un organisme stable, soutenu par une équipe de direction forte et présentant des résultats prévisibles et des objectifs mesurables.
- S'appuyer sur des principes et des pratiques commerciales saines.
- Posséder une présence et une image qui démontrent que la MLC aide la Province et atténue les effets potentiellement négatifs du jeu.
- Établir avec succès des casinos qui sont exploités par les Premières nations et qui contribuent au développement économique de ces collectivités.

Valeurs fondamentales

- La MLC est équitable et respectueuse. L'équité et l'impartialité sont les pierres angulaires de la philosophie et des pratiques de la Corporation dans ses relations avec ses employés.
- La MLC est responsable. Nous sommes responsables des actifs qu'on nous confie, du maintien de l'intégrité au sein de l'industrie du jeu et de l'exécution de notre mandat avec créativité, honnêteté et responsabilité sociale.
- La MLC est moderne. Nous cherchons à fournir des produits, des services et des installations d'avant-garde à nos clients et à nos employés.
- La MLC est réceptive. Nous répondons aux exigences des clients, du ministre, du gouvernement et des Manitobains.
- La MLC est axée sur les résultats. Nous établissons des objectifs clairs, nous nous efforçons de les réaliser et nous mesurons continuellement notre rendement.
- La MLC est fiable. Nous sommes une société avec qui il fait bon faire des affaires et nous sommes un bon partenaire.
- La MLC est coopérative. Nous sommes un organisme socialement responsable, qui collabore avec les collectivités afin d'améliorer la qualité de vie de tous les Manitobains.

Orientation Stratégique 2005-2006

INITIATIVES PRIORITAIRES



Produits de Qualité et Services à la Clientèle

Faire croître une Initiative sur la qualité du service, un plan sur les services connexes à l'industrie des vivres et des boissons et une stratégie sur les divertissements.



Responsabilité à la Collectivité

Se maintenir à titre de qualité de chef de fil en ce qui concerne la pratique responsable du jeu et de clôturer l'appui à la mise en place du South Beach Casino



Employeur de Choix

Développer et mettre en pratique un Programme de récompenses et reconnaissance du mérite pour ses employés et d'adopter un Plan intégré de reconnaissances pour sa clientèle et ses employés.

« Notre clientèle est un actif qui nous est très important. »

Dan Sanscartier ~ Directeur, Sécurité, Casinos of Winnipeg

Innovation

Continuer la mise en œuvre d'une stratégie de recherche et développement pour mieux comprendre notre clientèle, nos employés et notre marché.

Productivité

Continue to be effective and standardize processes for approving and managing projects.

Débouchés

Conserver notre efficacité et normaliser les processus d'approbation et de gestion de projets.

Excellence Opérationnelle

Continuer à augmenter notre marché touristique et établir des liens mutuellement avantageux et des initiatives avec des commerces basés au Manitoba.

« Nous accomplissons un service à la clientèle de qualité lorsque notre clientèle se sent unique, très estimée et l'élément vital de la Corporation. »

Karen Kingsland

Directrice, Commercialisation de la Corporation

Produits de Qualité et Services à la Clientèle Atteindre et surpasser les attentes !

Les produits de qualité et les services à la clientèle sont l'essence de notre commerce à la Manitoba Lotteries Corporation (MLC). Incorporés à tous les produits de qualité que nous fournissons, ils servent de fondation à tous les services supérieurs que nous livrons. Ils sont entrelacés au rôle que nous jouons en ce qui concerne l'appui aux collectivités partout au Manitoba. Ils figurent dans le cadre de travail que nous faisons, à l'interne et à l'externe de la Corporation, pour réaliser nos engagements.

Sur l'ensemble de notre organisation, les produits de qualité et les services à la clientèle se font voir par l'exécution des activités quotidiennes extraordinaires ...



Gouvernance de la Corporation



De gauche à droite :

- Gerald Rosenby** Winnipeg
- Lisa Settee** Winnipeg
- Gerald Kolesar** Winnipeg
- Nicole Campbell** Portage la Prairie
- Tim Valgardson** Président du conseil – Winnipeg
- Karen Botting** Winnipeg
- Bev Romanik** Brandon
- Carolyn Wray** Winnipeg

Absents

- Lloyd LeVan Hall** Vice-Chair, Winnipeg

La gouvernance de la Corporation est fondée sur un ensemble de politiques et de structures qui orientent les objectifs à long terme et les plans stratégiques de la Manitoba Lotteries Corporation (MLC). La structure de gouvernance précise l'autorité et la responsabilité aux divers échelons de la MLC, particulièrement au niveau du gouvernement, du Conseil d'administration et de la haute direction. Elle formule les meilleures pratiques et les principes directeurs pour la prise de décisions sur les affaires générales et propose un mécanisme de reddition de compte à l'égard de ces décisions.

La gouvernance de la Corporation est l'engagement de la MLC à adopter une conduite judicieuse en matière de gestion et de commerce — l'assurance que nous adoptons une attitude éthique, consciencieuse, responsable et transparente dans toutes nos pratiques professionnelles. Le Conseil est responsable de la

gérance de la Corporation et représente principalement les intérêts de notre actionnaire — la Province du Manitoba — ainsi que ceux de la population. La gouvernance de la Corporation est essentielle à la réalisation de nos objectifs d'amélioration et de l'articulation de nos rôles et de nos responsabilités.

Les plusieurs comités mentionnés ci-après, sans en exclure d'autres, aident le Conseil à réaliser ses fonctions :

- Gouvernance
- Planification et politiques
- Finances et opérations
- Vérification et gestion des risques
- Ressources humaines et rémunération
- Le jeu des Premières nations

Pour refléter le modèle de gouvernance du Conseil d'administration de la MLC, un nouveau modèle de gouvernance directeur a été conçu et est entré en vigueur le 1^e avril 2006 avec les objectifs suivants :

- Assurer que la planification stratégique est mise en pratique au niveau directeur
- Rehausser la responsabilité des cadres et d'établir un processus décisionnel qui accorderait les pouvoirs nécessaires aux niveaux appropriés
- Avancer la planification de la relève, la participation du personnel de cadre au processus de la direction; améliorer le processus décisionnel et les compétences
- Préciser le cycle de planification annuel.

Les nouveaux comités sont déterminés par nos composantes de base stratégiques; elles comprennent :

- La planification et la mesure du rendement
- La planification des marchés
- La technologie
- Les services de qualité et le perfectionnement du personnel
- La gestion des risques à l'échelle de la Corporation
- La responsabilité sociale



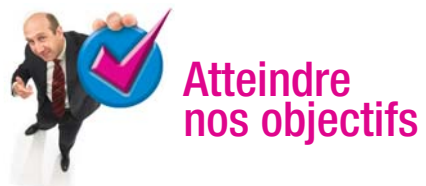
De gauche à droite :

- | | | |
|---|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Gerald N. Boose
Vice-président,
Sécurité commerciale et secrétaire exécutif 2. Eric Luke
Vice-président exécutif,
Exploitation du jeu 3. Wayne Perfumo
Cadre général exécutif,
Club Regent Casino | <ol style="list-style-type: none"> 4. Marilyn Robinson
Vice-présidente,
Commercialisation de la Corporation et Services aux individus 5. Cheryl Eason
Vice-présidente exécutive et Directrice des finances 6. Walter Nykolyszyn
Directeur administratif,
Vérification interne et conformité de l'organisme 7. Winston Hodgins
Président-directeur général | <ol style="list-style-type: none"> 8. Susan Olynik
Vice-présidente,
Communications et affaires publiques 9. Larry Wandowich
Cadre général exécutif,
McPhillips Street Station Casino 10. Peter Hak
Vice-président,
Direction des services de gestion |
|---|---|--|

Produits et Services de Qualité

Atteindre et surpasser les attentes !

La MLC livre des produits supérieurs par l'entremise d'un service exemplaire; voilà la raison pour laquelle notre clientèle est heureuse et qu'elle revienne nous fréquenter. Le fait de surpasser les prévisions est le résultat de notre engagement social, de vous offrir le meilleur qui soit... et plus encore.



Atteindre nos objectifs

Au cours de l'exercice 2005-2006, nous avons atteint plusieurs objectifs sociaux dans le domaine des produits et des services de qualité. Les points saillants suivants mettent en évidence quelques-unes de ces réalisations, aux Casinos of Winnipeg :

Initiative sur la qualité du service (IQS)

La clientèle au centre de la scène

En tant que notre programme social préposé à la qualité du service, l'IQS met en cause, pour tous les employés de la MLC, une culture qui range la clientèle au premier rang, ce qui l'encourage à revenir. L'IQS fait progresser les principaux objectifs stratégiques suivants :

- Offrir des produits et des services de qualité
- Assurer que ses employés soient bien outillés pour une main-d'œuvre productive
- Être efficient et efficace
- Perfectionner sans cesse nos systèmes et nos processus

L'IQS met l'accent sur les gens et leurs expériences, appuie les services à la clientèle et fait fond sur notre promesse promotionnelle : « Venez pour le plaisir de vous amuser ! »

Nous avons mise en place le bureau de l'IQS aux Casinos of Winnipeg pour établir un programme continu à long terme. Les normes de service des casinos, mis au point et exprimées par vote par les employés, sont conçues pour créer un environnement positif pour la clientèle et le personnel. Pour mieux servir la clientèle, le comité de l'IQS et le comité des services aux employés, préposé au développement organisationnel, poursuivront l'implantation d'un programme de formation préposé aux services à la clientèle et aux relations publiques, à l'automne de 2006.



« Nous aimons bien le casino ; les gens et l'environnement. »

Emile & Gail Chassie ~ Clientèle, Casinos of Winnipeg

Amélioration de la satisfaction de la clientèle

Nous sommes allés à la source pour réaliser cet objectif, comptant 600 entrevues en personne avec notre clientèle et quatre groupes de discussions sur le service à la clientèle. Nous avons pu identifier les priorités suivantes

- les promotions et les événements qui créent l'amusement
- les améliorations de produit
- l'entretien des normes de haute qualité en ce qui concerne la propreté et la sûreté de la clientèle de la MLC
- la mise en place des politiques et des procédures conviviaux.

Notre satisfaction de la clientèle globale a augmenté, grâce aux promotions positives telles que la CARTE CLUB D'OR, la Promotion : À la sellette et notre « Copain bingo ». Une bonne compréhension des attentes de notre clientèle sert de première étape à l'augmentation de la satisfaction de la clientèle pour assurer son appui continu.

Lorsque nous poursuivons notre objectif de fournir « une expérience de divertissement totale » à notre clientèle, la MLC se concentre à la progression d'un environnement de divertissement amusant et captivant en offrant des produits de qualité, des services exceptionnels, des plats incomparables et des grands spectacles.

Jours de valorisation de la clientèle

To recognize and honour our guests, Customer Appreciation Days were held at the Casinos of Winnipeg from January 16 to February 4, 2006. Free activities, merchandise discounts, contests and promotional offerings were well received by our guests, furthering our goal of delivering a world-class gaming and entertainment experience.

Lancement du programme amélioré de la CARTE CLUB

Le programme renforcé de la CARTE CLUB, à balayer et aux rabais, nous aide à atteindre notre objectif d'améliorer la satisfaction de la clientèle. Les nouvelles offres sont solides et plus compétitives; elles présentent de plus amples privilèges et des meilleurs prix à la clientèle. Les rabais accordés aux détenteurs de la CARTE CLUB englobent des rabais accordés : dans les restaurants, aux divertissements, à tout achat de marchandise dans les boutiques de cadeaux des casinos, à une excursion sur le Millenium Express, au service voiturier et aux réservations de salles polyvalentes ainsi qu'aux promotions et aux offres spéciales temporelles. Nous prévoyons offrir des primes de CARTE CLUB sur les prix liés à la promotion : À la sellette pour encourager notre clientèle à nous montrer leur carte. Au fur et à mesure que la technologie du jeu avance, nous examinerons de nouvelles approches à la CARTE CLUB.

« Le fait de saisir toute occasion pour améliorer l'expérience de notre clientèle, dans la mesure du possible. »

Ken Eng ~ Gérant du Service des vivres et des boissons, MSSC



« Employé impressionnant et extrêmement informé; fait un travail remarquable à expliquer l'aquarium. »

Trent Carriere ~ Clientèle, Casinos of Winnipeg

Tournois fructueux Défis aux vedettes

Nous avons ajouté une perspective amusante et captivante à nos divertissements à partir d'un Tournoi de poker : Défi aux vedettes, en septembre 2005 et un Tournoi de blackjack : Défi aux vedettes, en mars 2006, chacun offrant une cagnotte de 10 000 \$ en prix à une organisation caritative. Des athlètes et des artistes professionnels, des gens d'affaires locaux et des personnalités des médias ont accepté les défis en acceptant de participer aux deux événements, couronnés de succès, au nom d'une organisation caritative de leur choix. Chrissy Troy, de la station radio Hot 103 FM, a remporté la cagnotte de 3 300 \$ du tournoi de poker, au nom de la Centraide Winnipeg tandis que Kelly Parker, de la station radio 99.9 BOB FM, a remporté la cagnotte de 3 500 \$ du tournoi de blackjack au nom de la Variety Club of Winnipeg. Les prix ultérieurs accordés aux organisations caritatives comprennent l'Hôpital pour enfants de Winnipeg, l'Association canadienne du diabète et la Fondation des maladies du cœur du Manitoba. En sus, pour répondre à l'intérêt accru de notre clientèle aux tournois de jeux, nous avons lancé régulièrement des tournois de poker, blackjack et de machines à sous aux Casinos of Winnipeg. Ces tournois ont amélioré la mosaïque des divertissements aux casinos.

Plans du Service des vivres et des boissons

Les vivres et les boissons s'intègrent de manière significative à l'expérience de divertissement de notre clientèle. L'an dernier, grâce à une commercialisation concentrée, les ventes de vivres et de boissons ont monté en flèche. Nous cherchons à augmenter la satisfaction de la clientèle en lui présentant des plats spéciaux et des buffets dans nos restaurants, en attirant des affaires nouvelles en augmentant les ventes de l'espace de nos salles polyvalentes et en offrant une formation de personnel



continue sur la prestation des services à la clientèle supérieurs. Nous avons mis en place une nouvelle équipe de ventes dynamique et, pour élargir notre expérience du jeu à l'échelle mondiale, nous sommes en train de compléter des plans d'efficacité sur le Service des vivres et des boissons ainsi que des nouveaux menus de restaurant.

Reconstruction des sites Web

Pour améliorer la communication externe et les services à la clientèle, tirant profit de l'environnement riche en technologie d'aujourd'hui, nous avons reconstruit les sites Web de la Corporation et des Casinos of Winnipeg pour avoir une autre occasion à communiquer avec notre clientèle.

Amélioration de nos aménagements

Les stratégies à long terme et à court terme préposées à l'amélioration de nos aménagements, la diversité de nos produits et les liens d'affaires des Casinos of Winnipeg sont en cours. Des groupes de travail formés de personnel de toutes les branches d'activités de casino traitent les idées liées à l'esthétique, aux services et aux promotions croisées pour le perfectionnement de nos aménagements. Pour réaliser l'objectif de fournir des produits et des services de qualité, nous avons conçu un programme de développement pluriannuel qui servira comme guide en ce qui concerne les améliorations d'aménagements continues au Club Regent Casino (CRC) et au McPhillips Street Station Casino (MSSC).



« Le service à la clientèle de qualité comprend le soin authentique de sa clientèle. »

Laura Wesenberg ~ Service des vivres et des boissons, MSSC

« J'ai grand plaisir à venir ici. J'avais l'habitude de sortir de la ville pour jouer mais maintenant je viens ici parce que je me sens à la maison. »

Therese Peterson ~ Clientèle, Casinos of Winnipeg

Responsabilité aux collectivités

À la rencontre aux collectivités

Le succès multiplie le succès. Lorsque la MLC appui les collectivités partout dans la province, notre succès s'accroît d'une façon exponentielle. Le partage de ressources, la promotion du développement économique, l'appui aux programmes provinciaux gouvernementaux et tendre la main aux collectivités affermissent ces liens et améliorent la qualité de la vie de tous les Manitobains.



Pour réaliser nos objectifs

Au cours de l'exercice 2005-2006, nous avons réalisé plusieurs objectifs d'entreprise dans le domaine de la Responsabilité aux collectivités. Les points saillants suivants mettent en évidence quelques-unes de ces réalisations :

Centres de renseignements sur la pratique responsable du jeu

En partenariat avec la Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances (FMLD), le McPhillips Street Station Casino et le Club Regent Casino offrent maintenant des Centres de renseignements permanents sur la pratique responsable du jeu. L'objectif est de fournir des renseignements pédagogiques accessibles à notre clientèle sur le fonctionnement des jeux de hasard, dans l'aire des jeux. Nous sommes fiers de faire preuve de notre engagement aux améliorations continues par moyen de ces nouveaux emplacements refaçonnés; depuis le mois de décembre 2002, près de 8 000 personnes ont visité ces centres. Alors que plus de 90 pourcent des renseignements

offerts sont pédagogiques, nous anticipons un accroissement au nombre de visites puisque les centres sont plus accessibles que jamais. La majorité de notre clientèle s'intéresse aux renseignements sur le jeu électronique et, en ce moment, la MLC travaille de très près avec la FMLD pour amplifier la gamme de renseignements et de produits interactifs et pédagogiques, prévus à lancer l'année prochaine.



« Le grand succès repose sur le réseau de relations importantes et, dans le domaine des services à la clientèle, le réseau de relations importantes sauvegarde la. »

Chrystal Robert ~ Cadre supérieure, Loterie

Formation d'exploitant de billets de loterie sur la pratique responsable du jeu et des renseignements sur les joueurs

L'engagement de la MLC à la pratique responsable du jeu s'allonge au-delà de la Corporation par l'entremise d'un Programme préposé à la formation d'exploitant de billets de loterie et d'un Livret de renseignements pour joueurs; la MLC prévoit les lancer au cours de 2006. En partenariat avec la FMLD, cette initiative de formation innovatrice, aux renseignements pratiques pour les exploitants de produits de loterie du Manitoba, sera le premier projet de ce genre au Canada. En plus d'offrir des renseignements exacts sur les joueurs de loterie aux exploitants, le programme mettra l'accent sur les ressources d'aide et augmentera la connaissance de l'importance des restrictions de la jeunesse et l'âge.

Partage d'expertise sur la pratique responsable du jeu avec d'autres juridictions

Notre leadership à l'égard de la pratique responsable du jeu progresse tout comme notre engagement de partager notre expérience. La MLC et la FMLD ont fournis conseils et formation aux représentants du Responsible Gaming Council (en Ontario) sur l'exécution et l'opération des Centres de renseignements sur la pratique responsable du jeu. Nous avons formé des représentants préposés à la pratique responsable du jeu au Casino Regina; nous avons offert conseils et directives à la Société des loteries et

des jeux de l'Ontario, l'Alberta Gaming & Liquor Commission et la Nova Scotia Gaming Corporation à l'établissement de leurs Centres de renseignements sur la pratique responsable du jeu.

Dispositifs français sur la pratique responsable du jeu dans les ALV

Nous conformant à la politique des Services en langue française du gouvernement provincial, nous avons traduit les messages sur la pratique responsable du jeu des ALV. Nous projetons ajouter ces dispositifs à environ 600 ALV dans les secteurs désignés bilingues de la province avant l'automne de 2006. Ce processus prolonge notre engagement à la pratique responsable du jeu et reconnaît les collectivités francophones du Manitoba.

Étude sur les comportements du jeu

En tant qu'élément d'une plus grande étude complétée par le Alberta Gaming Research Institute (l'Institut de recherche sur le jeu de l'Alberta), la MLC, la FMLD et la Commission de régie du jeu du Manitoba (CRJM) cherchent à développer un protocole d'entente pour orienter une étude longitudinale de cinq ans sur les jeunes adultes du Manitoba. La catégorie englobant les jeunes adultes, âgés de 18 ans à 20 ans, est une catégorie à risque élevé, susceptible à développer des problèmes connexes aux jeux; le but de cette recherche est d'identifier les facteurs de risque aussi bien que les outils et les stratégies nécessaire pour les traiter. L'étude examinera les influences sur les comportements changeants à l'égard du jeu, au cours d'une période de temps; l'étude débutera l'année prochaine.



« Le service à la clientèle surpasse toujours l'habituelle, dans chaque situation. Bref, c'est le fait de traiter quelqu'un de pair à compagnon. »

Gord Nenka ~ Division des loteries vidéo, technicien préposé au jeu

Succès lié au développement durable

En vertu de ses succès précédents, la MLC continue à faire des pas significatifs en ce qui concerne la mise en vigueur de notre politique sur le développement durable en évaluant nos décisions opérationnelles et en incorporant des opportunités de :

- réduire les émissions de gaz à effet de serre
- réduire la production de déchets solides
- augmenter le choix d'écoproduits
- augmenter la gestion des parcs de véhicules
- appuyer l'approvisionnement de marchandises et de services des entreprises autochtones et
- éduquer et sensibiliser le personnel sur les « produits renouvelables ».

Avec l'appui de la Manitoba Forestry Association, 10 000 arbres (pins sylvestres et sapins blancs) ont été plantés en septembre 2005 dans un secteur accessible à l'est de Winnipeg, dans la municipalité rurale de Springfield. Cette activité a été entreprise pour contrebalancer les émissions de gaz à effet de serre émises par nos opérations de service au cours du dernier exercice. En raison de cet effort, la MLC est devenue la première compagnie de l'industrie du jeu au Canada à recevoir la reconnaissance d'« organisation neutre en carbone » par La Fondation canadienne de l'arbre. Nous continuerons à réduire et surveiller les émissions de gaz à effet de serre liées aux opérations de nos installations et nous contrebalancerons ces émissions par la plantation d'arbres additionnelles aux cours de l'exercice 2006-2007.

Notre Service des achats continuera à favoriser la demande d'écoproduits en ajoutant des critères environnementaux et sociaux aux dossiers d'appel d'offres. Travaillant auprès des fournisseurs, des clients internes et la coordonnatrice préposée au développement durable, nous avons ajouté un



bon nombre d'exigences sociales et environnementales aux documents d'achats pour couvrir la gamme de marchandises et de services que nous obtenons.

L'an dernier, la MLC a également été reconnu à l'échelle internationale pour le développement d'une méthode pratique à incorporer la valeur du développement durable à ses processus opérationnels. Le Prix d'excellence accordé par le Government Finance Officers Association (GFOA) fait preuve que tous les départements de la MLC ont accepté les principes et les directives de développement durable.

Nouvelles associations en affaires stratégiques

En mars 2006, l'hélicoptère circulation des Casinos of Winnipeg, en collaboration avec l'émission Air 680, s'est envolé dans le ciel de Winnipeg. En partenariat avec les stations radio CJOB et Power 97, cette opportunité de commandite unique fait une mise en valeur, en ondes, aussi bien que des promotions et des activités publiques, liées à l'hélicoptère, aux événements communautaires de la province.

En 2005, la MLC avait concrétisé un nouvel accord avec le Manitoba Jockey Club sur les jeux électroniques pour assurer la viabilité de l'hippodrome Assiniboia Downs. Cet accord



Les bingos des Casinos of Winnipeg ont également versé la somme exceptionnelle de 3,9 millions de dollars à plus de 400 organisations à but non lucratif au cours de l'exercice.

renforcera l'accord signé l'an dernier en prolongeant l'engagement de la MLC de deux ans, jusqu'en 2008. Des centaines d'emplois liés au tourisme, à la diversité agricole et à l'élevage de chevaux pur sang seront conservés grâce à cette association.

Présence dans les collectivités

La MLC continue à tendre la main aux collectivités par moyen de son appui et de ses commandites à plus de 450 événements appréciables. Au cours de cette dernière année, notre Sun Bare, partie de l'événement très bien reçu Bears on Broadway, a reflété les inquiétudes du changement de climat autant que notre intérêt à la réduction du risque de cancer. Nous avons commandité les Superdogs à la foire Royal Manitoba Winter Fair à Brandon, les jeux Power Smart Manitoba Winter Games à Beauséjour, le Manitoba Marathon et nous avons appuyé la tournée régionale du centre de théâtre Manitoba Theatre Center 2006-2007 partout au Manitoba et dans le Nord-Ouest de l'Ontario.

Au cours de l'an 2006, les engagements supplémentaires à divers événements engloberont les Jeux olympiques spéciaux canadiens d'été à Brandon, les Senior Summer Games à Portage La Prairie, le Countryfest à Dauphin, le Morris Stampede & Exhibition à Morris, la distinction Aboriginal People's Choice Awards, Red River Exhibition Park'S Red Barn et la saison théâtrale de 2006-2007 du Prairie Theatre Exchange.

Employeur de choix

Réaliser notre potentiel

Créer des possibilités d'emploi significatives dans nos collectivités. Offrir un milieu de travail sécurisé, sain et positif, permettant les employés d'apprendre et de cultiver leurs carrières. Encourager l'excellence et célébrer les accomplissements des employés. La réalisation de potentiel est le but ultime de la culture organisationnelle, fondé sur le dynamisme de nos employés.



Réalisation de nos objectifs

Au cours de l'exercice 2005 – 2006, nous avons réalisé plusieurs objectifs d'entreprise, sous la rubrique d'Employeur de choix. Voici quelques points saillants de ces accomplissements :

Persévérance de l'apprentissage organisationnel

Le développement de notre université d'entreprise est une priorité, investissant à l'acquisition continu du savoir de nos employés à tous les niveaux de la Corporation. Par l'entremise d'un partenariat en formation de leadership entre la MLC et la University of Reno, Nevada, Reno, nous cherchons à nous concentrer sur l'excellence des services à la clientèle. La MLC a accueilli son deuxième forum sur le jeu, le Canadian Gaming Education Forum, en mai 2005, fournissant des renseignements sur le jeu, à l'échelle internationale, pour nos employés ainsi que pour plusieurs collègues canadiens.

L'université Corporate University Best in Class (CUBIC) a reconnu la MLC, à l'échelle internationale, pour les techniques de notre programme de formation de gestion innovateur : Dimensions in Leadership. Cette distinction est importante car la MLC était une de deux compagnies identifiées à la catégorie d'évaluation de ce forum international, suivant le développeur géant de jeux électroniques Electronic Arts.



Réalisation du Prix ARGENT PAR

En février 2006, le Progressive Aboriginal Relations (PAR) Program a reconnu la MLC en lui accordant la distinction niveau ARGENT pour son engagement : à l'emploi Autochtone durable, au développement commercial et à l'appui de la collectivité Autochtone. Cette distinction représente notre deuxième prix PAR, promouvant notre objectif d'initiatives d'équité en matière d'emploi et de diversité dans le milieu de travail.

Succès exceptionnel ECHO

En 2005, les employés de la MLC ont bien répondu à un appel communautaire à cueillir les fonds nécessaires pour le transport d'enfants en phase critique nécessitant des soins médicaux hors province. Le programme ECHO (Employees Care by Helping Others) a été créé à titre de programme interne, géré par les employés préposés aux dons de bienfaisance; il est géré par des employés, avec l'aide de bénévoles. Au cours des premiers quatre mois, les employés ont cueilli plus de 25 pourcent de leur objectif de 100 000 \$ pour aider la Children's Hospital Foundation.

De plus, ECHO encourage et reconnaît les employés de la MLC de leurs efforts philanthropiques. Pour chaque heure qu'un employé se consacre au bénévolat, la Corporation appuie le programme ECHO en versant un apport financier à une organisation caritative choisie par l'employé. C'est une solution favorable aux employés, à la MLC ainsi que les organisations caritatives méritoires.



« Nous cherchons toujours à faire l'effort supplémentaire pour assister tout le monde, en tout temps, pour rendre toutes visites aux casinos réellement mémorable. » Chris Sewart ~ Superviseur, entretien des emplacements et aménagement paysager, CRC

« Les Représentants de ventes de produits de loterie m'appuient énormément à l'exploitation de mon commerce. Les visites régulières sont utiles et si j'ai besoin d'une chose ou d'une autre, quelqu'un est toujours préposé à m'aider. »

Eleanor Symchych ~ Propriétaire exploitant, Kiosque des produits de loterie, Lombard



Encourager l'excellence

L'équipe préposée à l'Initiative sur la qualité du service (IQS), a développé un nouveau Programme de reconnaissance et de récompense des employés dont le lancement est prévu en 2006. Le programme « Encourager l'excellence » reconnaît et récompense les employés par l'entremise d'un programme complet de système de points d'appréciation, valide dès l'entrée au milieu du travail jusqu'à la retraite. Il traite de tout, telle que la présence au bureau, la genèse de l'idée et le bénévolat. Conçu pour améliorer la satisfaction des employés, ce programme vise à améliorer également la satisfaction de la clientèle, ce qui entraînera une solution qui ne fait que des gagnants.

Améliorations au milieu de travail

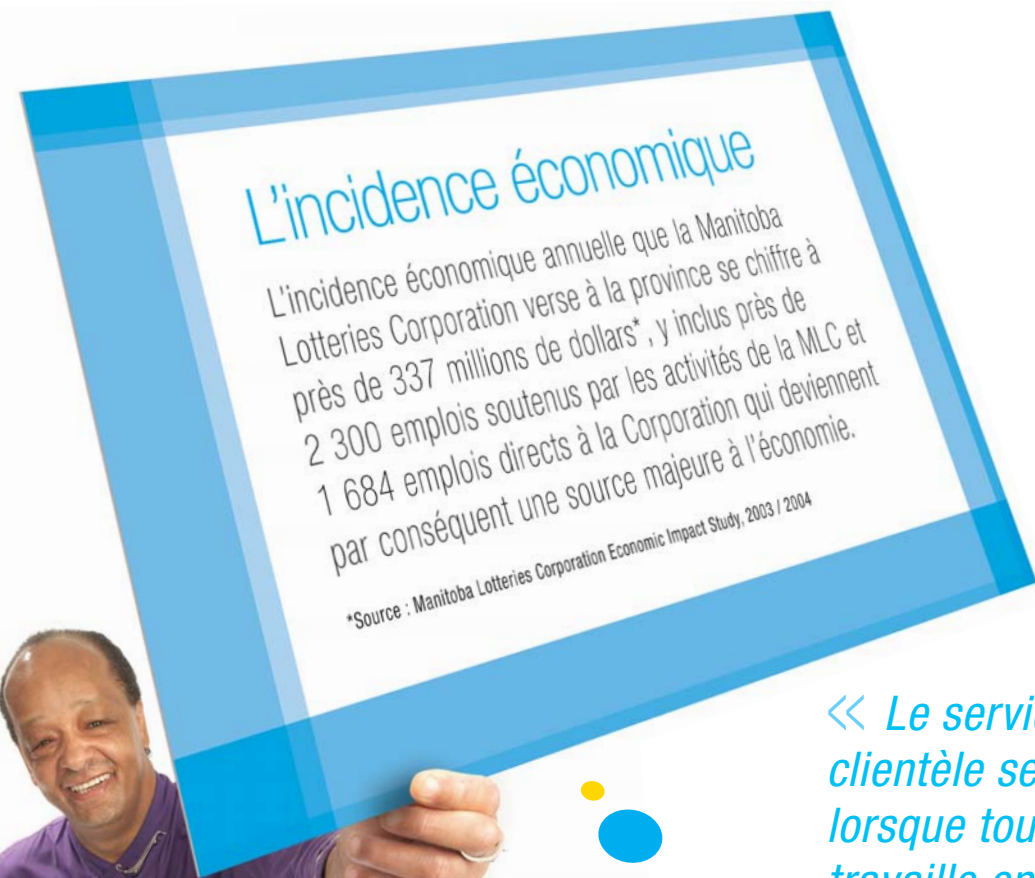
Au cours du dernier exercice, nous avons mis en place plusieurs programmes et initiatives conçues à améliorer le milieu de travail :

- Semaine préposée à la « Diversité en milieu de travail »
- Activités liés à la « Semaine santé / bien-être », conçue à contrebalancer la vie du travail et la vie quotidienne
- Événement de valorisation des bénévoles
- Réunions à l'échelle de la Corporation (p. ex. : le programme Talk2Us)
- Programme « Dîner avec le président »
- Présentations de sensibilisation de la Sécurité et hygiène au travail
- Programme de mentorat
- Programme de primes préposé à l'éducation familiale



« Nous recevons toujours un service à la clientèle exceptionnel et nous apprécions le bon rapport qui existe entre notre hôtel et le personnel de la Division de loterie vidéo. »

Danny Trap ~ Manitou Motor Inn



L'incidence économique

L'incidence économique annuelle que la Manitoba Lotteries Corporation verse à la province se chiffre à près de 337 millions de dollars*, y inclus près de 2 300 emplois soutenus par les activités de la MLC et 1 684 emplois directs à la Corporation qui deviennent par conséquent une source majeure à l'économie.

*Source : Manitoba Lotteries Corporation Economic Impact Study, 2003 / 2004

« Le service à la clientèle se réalise lorsque tout le monde travaille ensemble et se sent fier d'avoir contribué à un produit final exceptionnel – une expérience de jeu amusante et divertissante. »

Mitch Boux ~ Département des machines à sous, CRC

Orientation Stratégique 2006-2007



Au cours de l'exercice 2006-2007, la Corporation élargira les deux domaines stratégiques prioritaires : les produits et les services offerts à la clientèle et d'être un employeur de choix.

Compte rendu de l'évaluation continue du marché, les variations démographiques, la concurrence et les tendances dans l'industrie du jeu, la MLC a revu son progrès et a discuté son orientation future par l'entremise d'un exercice d'entreprise sur la planification stratégique 2006. Par l'entremise d'une enquête approfondie, notre clientèle et nos employés nous ont fournis des renseignements importants sur nos produits, nos services et notre milieu de travail. Grâce à ces renseignements, la MLC s'engage à fournir un milieu de travail sain et progressif ainsi qu'une expérience de jeu concurrentielle, amusante et divertissante pour notre clientèle, dans un environnement socialement responsable. À titre d'un des plus importants employeurs au Manitoba, la MLC s'engage à desservir et à appuyer la population, les organismes et les collectivités de notre province.



« Notre repas-buffet était remarquable. Nous tenons à remercier notre serveur qui, malgré le fait d'être bien occupé, a pris le temps d'être plaisant et indispensable. » Marie Fowlie ~ Clientèle, Casinos of Winnipeg

En 2006-2007, la MLC fera avancer ses principales stratégies et initiatives dans les domaines suivants :

Produits et services orientés vers la clientèle

- Perfectionner l'aire du jeu par moyen d'une série d'améliorations des lieux et des produits
- Améliorer la qualité du service à notre clientèle.
- Améliorer l'ambiance des casinos pour qu'ils représentent une expérience de divertissement amusante et captivante.

Employeur de choix

- Établir et faire avancer les opportunités de reconnaître et de récompenser nos employés pour leurs contributions exceptionnelles au milieu de travail
- Assurer que nos employés soient chevronnés, informés et qu'ils font partie de notre orientation, nos activités et notre appui aux collectivités manitobaines.
- Faire de la MLC une destination de carrière dans la province.
- Continuer d'élaborer les compétences exceptionnelles en gestion et les techniques d'encadrement.

Excellence opérationnelle

- Nous assurer que notre technologie et nos systèmes en cours appuient nos opérations et les emplacements de jeu.
- Nous assurer que nos processus internes soient axés sur notre clientèle et nos employés.

Responsabilité à la collectivité

- Nous assurer que la MLC soit reconnue à l'échelle nationale comme chef de file en ce qui concerne les programmes et les services connexes à la pratique responsable du jeu.
- Continuer d'être un intervenant clé dans les collectivités, aux niveaux de l'appui et des partenariats, avec des organisations et des commerces manitobains préposés aux activités sportives, aux arts et à la culture, à la qualité de la vie ainsi que d'être l'attraction des événements régionaux et nationaux importants à notre province.

Innovation

- Nous assurer que notre orientation et que nos décisions soient fondées sur une recherche approfondie.

Rapport de gestion

Sur la situation financière et les résultats d'exploitation pour l'exercice terminé le 31 mars 2006

Le présent rapport de gestion passe en revue les bilans financiers sur les résultats d'exploitation de la Manitoba Lotteries Corporation (MLC) pour l'exercice terminé le 31 mars 2006. Il devrait être lu dans un même temps avec les états financiers vérifiés de la MLC et les notes y afférentes.

La gestion est responsable de la fiabilité et de la rapidité de la publication des renseignements divulgués dans le Rapport de gestion. Elle le fait ainsi en assurant l'existence et l'efficacité appropriées des systèmes et des procédures de contrôle mis en pratique par la MLC.

Le Conseil d'administration de la MLC surveille la gestion pour assurer l'intégrité des renseignements rapportés en prenant les mesures nécessaires pour se satisfaire que la gestion a mis en place des systèmes et des procédures de contrôle pour assurer la fiabilité et la présentation rapide des renseignements divulgués dans le Rapport de gestion.

Vue d'ensemble et vision organisationnelle

La vision organisationnelle de la MLC traite, en partie, l'objectif d'être une organisation préposée au jeu, à l'échelle internationale, offrant des produits et des services surpassant les attentes de sa clientèle, dans un cadre socialement responsable. Œuvrant à réaliser cette vision, la MLC a connu une légère augmentation du rendement financier se chiffrant à 277,1 millions de dollars pour l'exercice 2005-2006, représentant une hausse de 4,1 millions de dollars, ou 1,5 pourcent, par rapport au bénéfice net de 273,0 millions de dollars enregistré au cours de l'exercice précédent.

Les recettes de 669,2 millions de dollars ont augmenté de 39,6 millions de dollars, ou 5,9 pourcent, par rapport aux 629,6 millions de dollars de l'exercice antérieur.

Cette hausse est attribuable à un nombre d'événements qui ont vu la lumière du jour au cours de l'exercice précédent, tels que le remplacement des ALV obsolètes et une augmentation des recettes de loteries. Dans le cadre de son objectif stratégique à long terme, de fournir à sa clientèle des produits et des services de qualité, la MLC évalue sans cesse la gamme de produits qu'elle offre pour créer une satisfaction de la clientèle émanant d'un service intégral.

Les recettes, le coût net des ventes et les dépenses d'exploitation se sont chiffrés à 344,8 millions de dollars en 2005-2006 par rapport aux 328,4 millions de dollars au cours de l'exercice précédent, représentant une hausse de 15,4 millions de dollars ou 4,7 pourcent. Les frais d'exploitation de 104,0 millions de dollars se rapprochent aux frais d'exploitation de 103,9 millions de dollars de l'exercice précédent; ils comprennent les coûts salariaux et les autres frais directement liés à la génération de recettes de jeux et de loterie.

L'amortissement de 32,0 millions de dollars pour 2005-2006 s'est accru à 6,6 millions de dollars par rapport aux 25,4 millions de dollars de l'exercice précédent. La hausse découle essentiellement d'une modification à l'estimation de l'équipement de jeu lié aux opérations des casinos afin de réduire le cycle de vie des machines, qui passera alors de sept à cinq ans et le cycle de vie des théâtres des casinos qui passera de trente à dix ans. Ces modifications à l'estimation ont entraîné une augmentation de 6,4 millions de dollars à l'amortissement en cours par rapport aux chiffres du dernier exercice.



Résultats d'exploitation

La division des loteries vidéo, les Casinos of Winnipeg et les Loteries représentent les trois secteurs opérationnels de la Corporation. Les charges administratives connexes aux services de soutien interne, tels que les ressources humaines, les finances et l'administration, la commercialisation, les installations, la technologie, la vérification, la sécurité ainsi que les communications et les affaires publiques ont été réparties parmi les secteurs opérationnels aux fins d'établissement de rapports.

Loteries vidéo

La Video Lotto Division (la division des loteries vidéo), située à Morris, au Manitoba, est responsable de l'exploitation et de l'entretien des appareils de loterie vidéo (ALV). Les AVL sont installés dans les bars titulaires d'un permis de la Société des alcools du Manitoba, les organisations des anciens combattants, les établissements des Premières nations, l'hippodrome Assiniboia Downs et le Centre MTS à Winnipeg. L'exploitation des ALV verse plus de 69 pourcent au bénéfice net de la MLC et rapporte des commissions annuelles de 95,6 millions de dollars aux commerçants qui les exploitent dans leur établissement.

Les recettes (avant le coût des ventes) de 325,0 millions de dollars en 2005-2006 ont augmenté de 35,3 millions de dollars, ou 12,2 pourcent, par rapport aux 289,7 millions de dollars au cours de l'exercice précédent. La mise en service des nouveaux ALV a été le facteur principal responsable de la hausse des recettes. Le bénéfice net de 192,7 millions de dollars représente une hausse de 13,5 millions de dollars ou 7,0 pourcent sur les 179,2 millions de dollars enregistrés au cours de l'exercice précédent.

Casinos of Winnipeg

La MLC exploite deux casinos dans la ville de Winnipeg : le Club Regent Casino et le McPhillips Street Station Casino. L'exploitation des casinos a généré des recettes brutes (avant le coût des ventes) de 161,6 millions de dollars en 2005-2006, une baisse de 7,7 millions de dollars, ou 4,5 pourcent, par rapport aux recettes brutes de 169,3 millions de dollars au cours de l'exercice précédent.



Rapport de Gestion (suite)...

Le bénéfice net des casinos, soit 30,2 millions de dollars, a subi une baisse de 10,9 millions de dollars, ou 26,5 pourcent, par rapport aux 41,1 millions de dollars enregistrés au cours de l'exercice précédent. Cette baisse est principalement attribuable à la réduction du nombre de visiteurs grâce à la concurrence élevée du marché.

Loteries

La Province du Manitoba est membre en entreprise de la Société de la loterie Western Canada (SLWC), un organisme régional, préposé à la commercialisation, responsable du développement et de l'exploitation de loteries dans les provinces des Prairies et les territoires. La MLC aide la SLWC à effectuer la distribution des produits de jeu au Manitoba. En tant que fournisseur exclusif des produits de loterie, la MLC est responsable du développement et de l'entretien d'un réseau de détaillants excédant 840 points de vente partout au Manitoba; elle voit à la commercialisation manitobaine d'une sélection de billets à languette par l'entremise des points de ventes de billets de loterie, des organisations caritatives et des casinos de la MLC. La MLC est également le fournisseur exclusif des cartes de bingo aux organisateurs de bingos au profit d'organismes de bienfaisance et sans but lucratif enregistrés partout au Manitoba.

Au cours de l'exercice 2005-2006, les recettes brutes des produits de loterie (avant le coût des ventes) ont atteint 182,6 millions de dollars, une augmentation de 12,0 millions de dollars, ou 6,6 pourcent, par rapport aux 170,6 millions de dollars de l'exercice précédent. Cette augmentation est attribuable aux nombres de cagnottes, sans précédent, de la Lotto 6/49 et du Super 7, y compris une hausse des ventes de billets instantanés et des billets Sports Select grâce à la remise au jeu du hockey professionnel. Le bénéfice net de 54,2 millions de dollars a été supérieur aux 52,8 millions de dollars de l'exercice précédent, représentant une augmentation de 1,4 millions de dollars ou 2,6 pourcent.



La préservation des recettes des ventes futures du marché des loteries se traduira par la poursuite du développement et du raffinement du réseau et des produits de loterie.

Premières nations

En vertu du Code criminel du Canada, le gouvernement du Manitoba est responsable des jeux de hasard de la province. La MLC a été désigné mandataire en ce qui concerne la conduite et la gestion de tous les jeux de hasard de la province.

La vision organisationnelle de la MLC traite également la mise sur pied des casinos des Premières nations, pour qu'ils puissent porter fruit et contribuer au développement économique des collectivités des Premières nations. À cette fin, la MLC a conclu des ententes, en 2002, avec la Aseneskak Company Inc. et le Brokenhead River Casino Resort Limited Partnership. Aux termes de ces ententes, la MLC peut rentrer dans ses frais les dépenses qu'elle encoure pour réaliser ses fonctions. À partir de décembre 2005, le Conseil d'administration de la MLC lui a donné l'approbation d'abandonner le recouvrement des frais d'administration et des coûts d'observation généraux et de fournir des services sur demande, basés sur le principe de la rémunération des services.

La Corporation poursuivra le recouvrement de toutes dépenses directes et / ou connexes au jeu.

En février 2002, le Aseneskak Casino a ouvert ses portes à The Pas. La MLC a aidé à la mise sur pied du casino et s'est engagée à régler les frais encourus à l'acquisition de l'équipement de jeu. Le coût de ces immobilisations, se chiffrant à 4,4 millions de dollars, a été amorti et sera recouvré au cours de la durée de l'entente sur la conduite et la gestion.

Le Brokenhead River Casino Resort, rebaptisé South Beach Casino, a ouvert ses portes le 28 mai 2005. La MLC a aidé à la mise sur pied du casino et s'est engagée des frais encourus à l'acquisition de son équipement de jeu. Le coût de ces immobilisations, se chiffrant à 7,0 millions de dollars, a été amorti et sera recouvré au cours de la durée de l'entente sur la conduite et la gestion.

Liquidités et immobilisations

Les liquidités générées par l'exploitation en 2005-2006 ont atteint 306,5 millions de dollars par rapport aux 290,7 millions de dollars au cours de l'exercice précédent, représentant une hausse de 15,8 millions de dollars ou 5,4 pourcent. L'augmentation des résultats d'exploitation et de l'amortissement a contribué 10,6 millions de dollars à



cette hausse et a réduit l'élément hors trésorerie du fonds de roulement de 3,2 millions de dollars.

Les liquidités décaissées au poste des immobilisations pour l'exercice 2005-2006 se sont chiffrées à 20,6 millions de dollars par rapport aux 88,8 millions de dollars au cours de l'exercice précédent.

Une des valeurs fondamentales de la MLC est d'être moderne en cherchant à fournir des produits, des services et des installations d'avant-garde à la clientèle et aux employés. Pour appuyer cette valeur, la MLC a fait des investissements continus et s'est engagée à remplacer l'équipement de jeu et de la sécurité pour améliorer le service, la fiabilité et l'intégrité du jeu. La MLC a aussi fait l'acquisition d'équipement de jeu pour le South Beach Casino, qui a ouvert ses portes le 28 mai 2005.

La distribution des liquidités au gouvernement du Manitoba a atteint 274,0 millions de dollars par rapport aux 273,4 millions de dollars de l'exercice précédent. Ce chiffre représente une augmentation nominale.

Gestion des risques

Dans le cadre normal de ses activités, la MLC est exposée à plusieurs risques. Vous trouverez ci-après la description de ces risques et les mesures prises pour les atténuer

Risques d'exploitation

Le risque d'exploitation est le risque associé aux processus, à la technologie et aux personnes. Il comprend le risque de pertes découlant d'événements comme les pannes de système, une défaillance des contrôles internes, l'erreur humaine et les activités criminelles. Toute perte, telle que la détérioration de la confiance de la clientèle, de l'intégrité du jeu et de l'image de l'entreprise, peut être aussi considérable qu'une perte financière directe pour l'organisation.



La direction de la MLC s'est engagée à adopter des mesures qui renforceront le système de contrôle en cours et réduiront le niveau du risque d'exploitation dans la mesure du possible. La direction a mis en œuvre ces actions, par la mise en place d'un rendement d'évaluation des risques dans les unités opérationnelles, par les projets à grande échelle ainsi que par les processus opérationnels précis. Les quatre champs de concentration englobent la reprise après sinistre et la continuité opérationnelle; la planification; les politiques et les procédures et l'amélioration des procédés fondés sur les meilleures pratiques de l'industrie. Au cours de l'exercice 2005-2006, la MLC a continué la mise à jour de la documentation des procédures opérationnelles pour ses unités de jeu et de soutien.

En reconnaissance de la qualité de son processus de planification opérationnelle, la MLC s'est méritée le prix Distinguished Budget Presentation Award de la North American Government Finance Officers Association. Ce document budgétaire a été fort applaudi pour sa qualité à titre de Document sur les politiques, Plan financier, Guide opérationnel et d'Outil de communication.

Développements technologiques

La MLC œuvre dans un secteur affecté par des améliorations continues en technologie, où les besoins de la clientèle évoluent et où le cycle de la vie des jeux est diminué. Un des

objectifs à long terme de la MLC est de persévérer à la mise à jour de ses systèmes et de ses procédés afin de réaliser une excellence opérationnelle. Notre réussite dépendra en grande partie de l'utilisation que nous ferons des progrès technologiques pour réduire nos frais d'exploitation et pour atteindre et surpasser les attentes de notre clientèle en lui offrant un divertissement d'une valeur exceptionnelle.

Risques financiers

L'exposition au risque de taux d'intérêt de la MLC est essentiellement limitée par le passif à long terme, à taux fixe. Quoique faible, le risque de crédit découlant de l'incapacité ou du refus d'une partie contractante à respecter ses obligations de paiement est atténué par nos méthodes de gestion du crédit et de recouvrement. L'impact financier provenant des pertes matérielles ou d'une responsabilité civile vis-à-vis des tiers est atténué par le biais de contrats d'assurance conventionnels et par le fait que la Corporation examine annuellement le niveau de risque retenu.

La MLC poursuit l'intégration d'un Cadre conceptuel sur la gestion des risques afin d'évaluer et de gérer le risque partout dans la Corporation. À l'échelle de la Corporation, la gestion des risques nous donne le moyen de contrer toutes les catégories de risques dans les différentes unités opérationnelles et de faire accroître la sensibilité et la responsabilité des employés à l'égard de la gestion de ces risques. En outre, nous poursuivons l'intensification de nos mesures traditionnelles de la gestion des risques par moyen de l'entretien des garanties d'assurance adéquates et par la coordination des stratégies d'atténuation des pertes

Développement durable

Depuis l'élaboration et l'approbation de la politique sur le développement durable par le Conseil d'administration, le Département des finances et de l'administration de la Corporation s'assure que les grandes lignes du

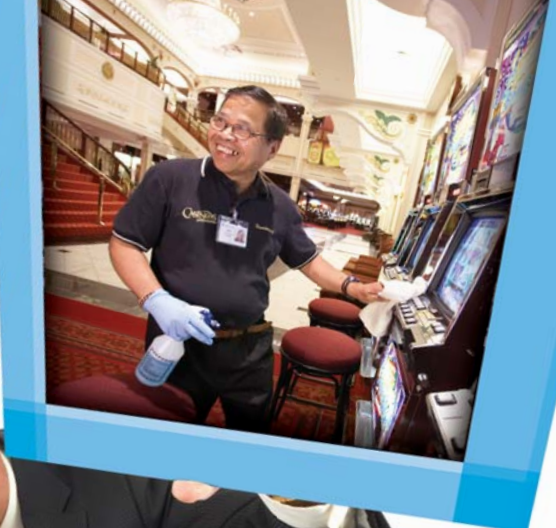
développement durable, pertinentes à la Manitoba Lotteries, soient intégrées à nos activités commerciales et qu'elles soient bien évaluées et atténuées. En passant en revue les problèmes sociaux, environnementaux et économiques importants, dans le cadre des procédés de la planification stratégique, opérationnelle et d'acquisition, nous pouvons atténuer les incidences négatives et faire accroître la valeur de nos activités auprès de nos nombreux intervenants.

L'intégration des principes du développement durable aux procédés de la planification stratégique, opérationnelle et d'acquisition nous rapproche à la comptabilisation du coût complet. Cette approche équilibrée à la croissance économique nous permet de demeurer responsable devant nos intervenants qui considèrent les facteurs sociaux et environnementaux essentiels au processus de la planification financière. En reconnaissance de ses efforts à l'intégration du développement durable à ses décisions opérationnelles, la Corporation a reçu le Prix d'excellence de la Government Finance Officers Association (GFOA), en mai 2006.

Perspectives

La Corporation continue d'investir dans ses installations et dans les nouvelles technologies de jeu pour assurer la durabilité à long terme de ses recettes et de son bénéfice net. En vertu de son engagement au processus de l'amélioration continue, la MLC a choisi de modifier son exploitation des jeux de casino, qui englobe le remplacement des machines à sous ainsi que le système de gestion des machines à sous. Cette initiative s'allongera jusqu'à l'exercice 2006-2007 et comprendra une mise en valeur des autres aires de jeux. En sus, la MLC s'est engagée à remplacer le système informatique central du réseau des ALV au cours de l'exercice de 2006-2007. Il est prévu que ces modifications amélioreront notre capacité d'offrir une gamme complète de services à la clientèle ainsi qu'une amélioration des rapports et des analyses sur les opérations.

Afin d'adresser la concurrence accrue aux opérations de casino, la MLC est en train d'étudier plusieurs façons à augmenter les



recettes d'une façon responsable; elle a complété une étude de ses propriétés et de ses opérations pour déterminer où apporter des améliorations. Certaines améliorations

proposées comprennent différentes options de jeu telles que le remplacement de l'ancien système de jeu video king par une nouvelle technologie; le réaménagement de l'aire du jeu de casino pour mieux utiliser l'espace; des modifications au service préposé à la nourriture et à la boisson et aux secteurs des divertissements.

La MLC continue également à se centrer sur sa clientèle et sur les utilisateurs de ses divers produits et services, par l'entremise d'un programme d'encadrement promis. La MLC élargit la centralisation de ses services aux Services centraux. Devenu opérationnel au cours de l'exercice 2004-2005 et, grâce à la l'enchaînement de plusieurs fonctions, ce centre continue à s'accroître pour mettre en valeur les résultats obtenus.

La Corporation demeure fidèle à son engagement à la recherche sur la pratique responsable du jeu et la programmation par l'entremise d'un Travail de recherche sur la pratique responsable du jeu et du Fonds de développement des programmes.

Rapport de la Direction

La responsabilité des états financiers ci-joints relève de la direction. Ils ont été préparés conformément aux politiques comptables énoncées dans les états financiers. Ces politiques ont été appliquées de façon cohérente par rapport à l'exercice précédent. De l'avis de la direction, les états financiers ont été préparés adéquatement dans les limites raisonnables de l'importance des postes comptables, et la direction a fait preuve de jugement vis-à-vis des estimations nécessaires et des autres données disponibles.

Les renseignements financiers présentés par ailleurs dans le Rapport annuel sont cohérents avec ceux des états financiers.

La direction maintient des contrôles internes pour donner une assurance raisonnable de la fiabilité et de l'exactitude des données financières, ainsi que de la protection adéquate des actifs de la Corporation. Dans le cadre de son travail de vérification des états financiers, Ernst & Young s.r.l. a examiné les contrôles internes de la Corporation dans la mesure où ce cabinet le juge nécessaire et a rapporté ses constatations à la direction et au Conseil d'administration.

La responsabilité d'Ernst & Young s.r.l. est d'indiquer, en toute indépendance, si les états financiers sont présentés équitablement et conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada. Le rapport des vérificateurs décrit la portée de la vérification et inclut l'opinion des vérificateurs.

Le comité de vérification du Conseil d'administration rencontre la direction et Ernst & Young s.r.l. pour se convaincre que chaque groupe s'est acquitté adéquatement de ses responsabilités respectives et pour examiner les états financiers avant de les approuver. Le Conseil d'administration a examiné et approuvé les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2006.

Le président-directeur général,



Winston Hodgins

La vice-présidente exécutive et Directrice des finances,



Cheryl Eason

Rapport des Vérificateurs

Au Conseil d'administration

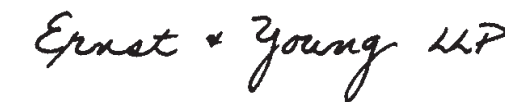
Manitoba Lotteries Corporation

Nous avons vérifié le bilan de la Manitoba Lotteries Corporation au 31 mars 2006 ainsi que l'état des résultats et des bénéfices non répartis et l'état de l'évolution de la situation financière pour l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Manitoba Lotteries Corporation. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur nos vérifications.

Nos vérifications ont été effectuées conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir un degré raisonnable de certitude quant à l'absence d'inexactitudes importantes dans les états financiers. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle inclut aussi l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de la Manitoba Lotteries Corporation au 31 mars 2006, ainsi que les résultats de son exploitation et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus.

Comptables agréés

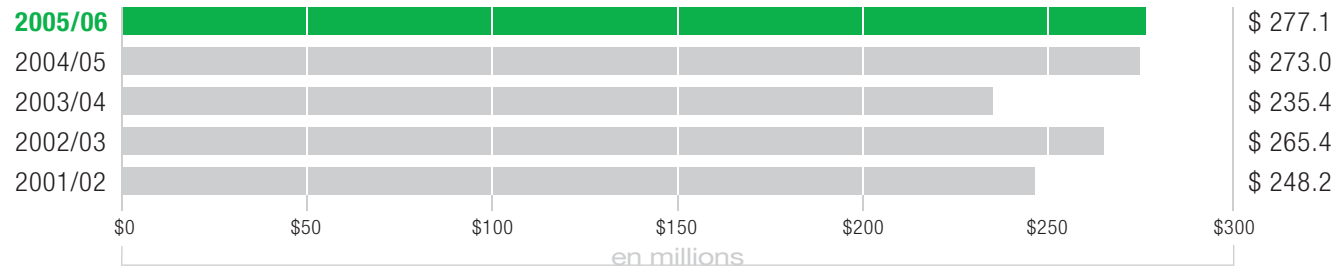


Winnipeg, Canada

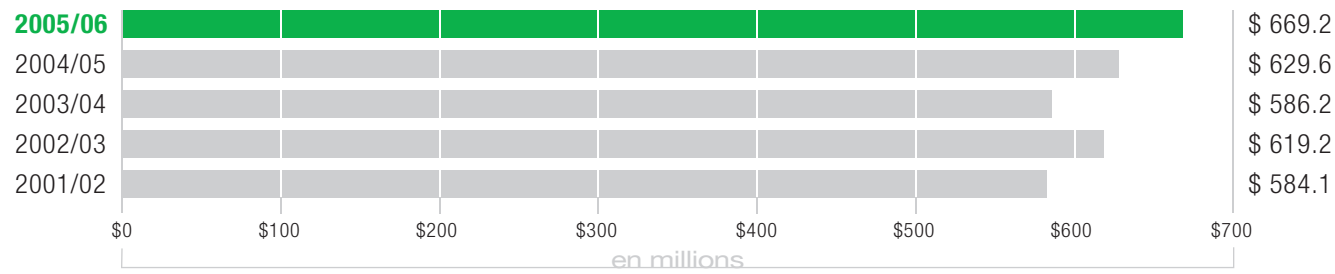
Le 11 mai 2006.

Points Saillants

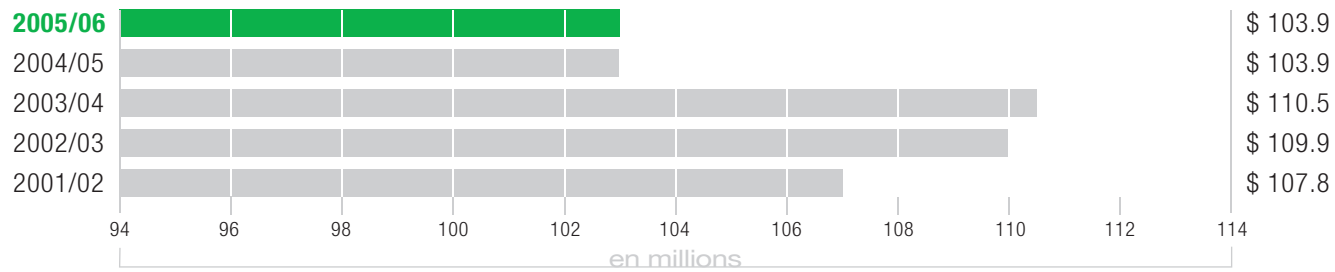
Bénéfice net



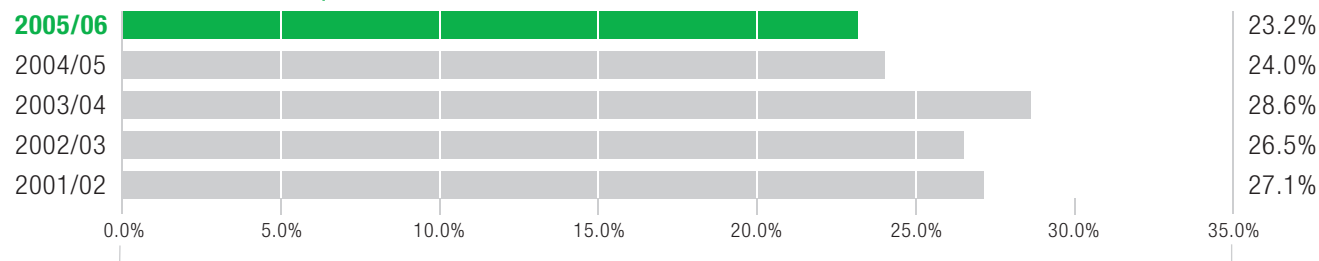
Revenu brut



Frais d'exploitation

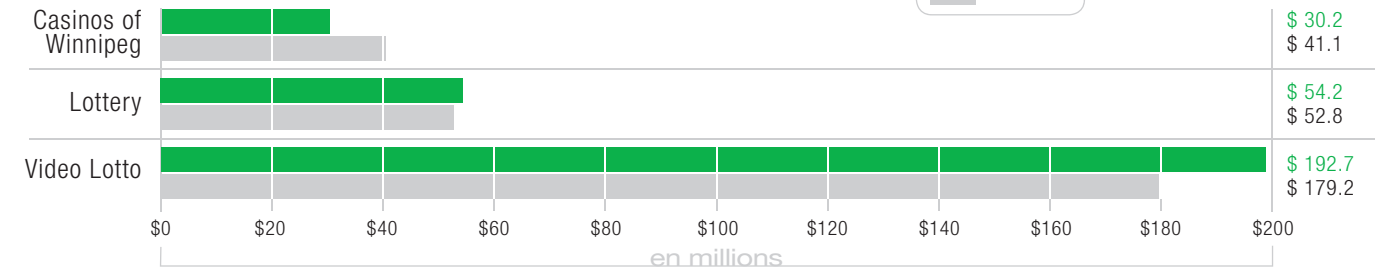


Frais d'exploitation à titre de % du bénéfice net*

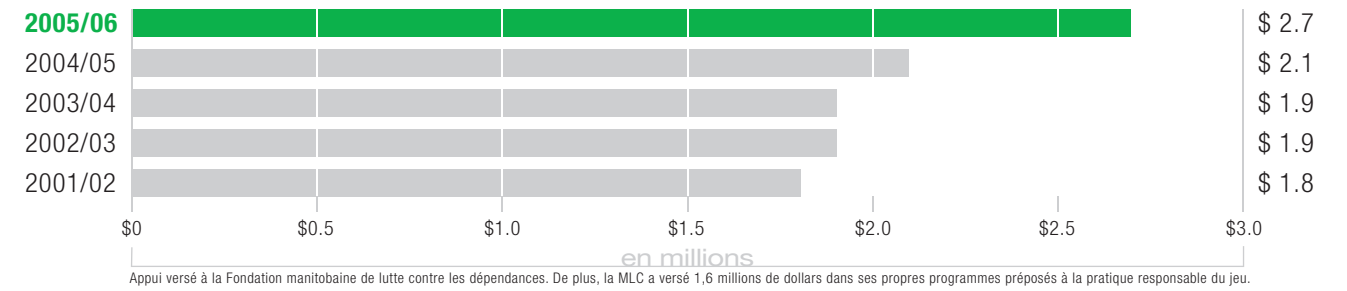


* REVENUE BRUT NET DU CÔÛT DES VENTES

Bénéfice net par secteur d'activité

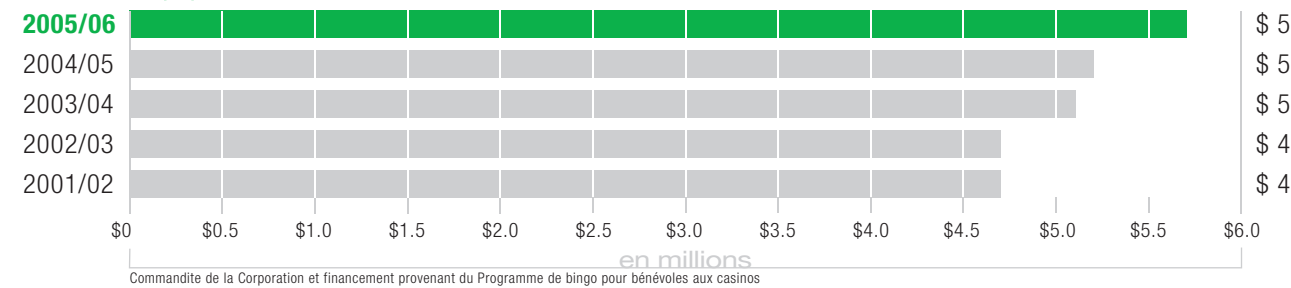


Pratique responsable du jeu



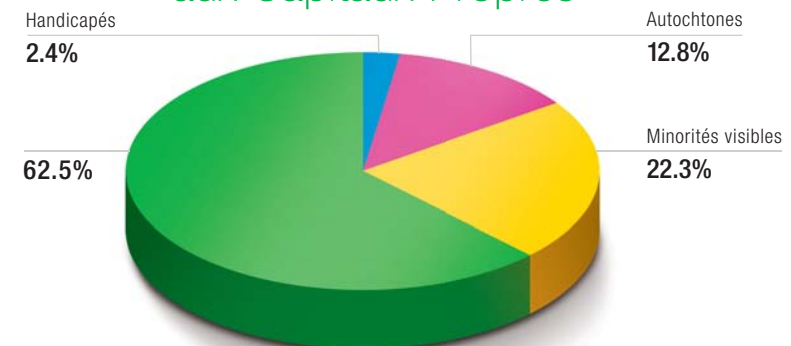
Appui versé à la Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances. De plus, la MLC a versé 1,6 millions de dollars dans ses propres programmes préposés à la pratique responsable du jeu.

Appui aux collectivités



Commandite de la Corporation et financement provenant du Programme de bingo pour bénévoles aux casinos

Taux de Participation aux Capitaux Propres



Comparaison par Sexes

