

*Ce qui se passe au*

**Manitoba...**



Rapport annuel 2009 - 2010

LES PARTENARIATS AVEC LES COLLECTIVITÉS FONT FRUCTIFIER LE  
TOURISME ET LE COMMERCE - VEUILLEZ CONSULTER LA PAGE 33

LA SOCIÉTÉ CANADIENNE DU CANCER - LE RELAIS POUR LA VIE DU MANITOBA EST UN DES MAINTES  
ÉVÉNEMENTS APPUYÉS PAR LA MANITOBA LOTTERIES - VEUILLEZ CONSULTER LA PAGE 21



LA MANITOBA LOTTERIES EST UN DES SUPÉRIEURS EMPLOYEURS DE LA PROVINCE  
GRÂCE AUX OCCASIONS ÉDUCATIVES ET LES PROGRAMMES PRÉPOSÉS AUX EMPLOYÉS -  
VEUILLEZ CONSULTER LA PAGE 25

*...reste ici, au*

# Manitoba.

**À titre d'affaires et d'employeur principal** avec de forts programmes préposés à l'appui aux collectivités et au bénévolat des employés, nous dépassons les espérances en fournissant plus que le simple divertissement aux Manitobains – nous sommes réellement engagés à l'appui de cette province. Tout notre bénéfice net est acheminé à la Province du Manitoba dans le but de financer des programmes prioritaires préposés aux soins de santé, l'éducation, les services communautaires et sociaux ainsi que le développement économique. Voici pourquoi nous sommes fiers d'être une compagnie manitobaine et tâchons d'exceller ici chez nous.

# Lettre d'accompagnement

## **MONSIEUR STEVE ASHTON**

Ministre responsable des loteries  
Palais législatif, bureau 203  
450, Broadway  
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Le 23 septembre 2010

Monsieur le Ministre,

J'ai le privilège de vous présenter le Rapport annuel de la Manitoba Lotteries Corporation pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2010.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

*Le président du conseil d'administration,*

*(signature originale)*

---

**Tim Valgardson**

# Table des matières

6	<b>Manitoba Lotteries en bref</b>
7	<b>Où va l'argent</b>
8	<b>Cadre global</b>
9	<b>Un message de notre président du Conseil d'administration</b>
10	<b>Un message de notre président- directeur général</b>
12	<b>Gouvernance de la Corporation</b>
14	<b>Planification stratégique de 2009 - 2010 à 2011 - 2012 &amp; Indicateurs de rendement clés</b>
16	<b>Orientation stratégique pour 2009 - 2010</b>
17	Produits de qualité
21	Responsabilité aux collectivités
25	Individus & services
29	Excellence opérationnelle
33	Nouvelle prospection de la clientèle
34	<b>Rapport de gestion</b>
42	<b>Rapport de la direction</b>
43	<b>Rapport du vérificateur</b>
44	<b>Points saillants</b>

# Manitoba Lotteries, en bref

## Qui nous sommes

La Manitoba Lotteries, qui a des bureaux à Winnipeg, Morris et Brandon, est une société de la Couronne de la Province du Manitoba responsable de la conduite et de la gestion des jeux dans la province, à l'exception des jeux à caractère non lucratif exploités en vertu d'un permis. Nous relevons du ministre responsable de la *Loi sur la Corporation manitobaine de lotteries* par l'entremise de notre conseil d'administration.

## Nos activités

La Manitoba Lotteries possède et exploite le Club Regent Casino et le McPhillips Station Casino à Winnipeg ainsi que le réseau provincial d'appareils de loteries vidéo de ses bureaux à Morris. Nous sommes le fournisseur exclusif des billets à languette et des cartes de bingo dans la province et nous distribuons et vendons les billets de loteries exploitées par la Société de la loterie Western Canada et la Société de la loterie interprovinciale. Pour ce faire, nous avons formé des partenariats fructueux avec le secteur des points de vente des billets de loterie, l'industrie de l'accueil, des organismes préposés aux anciens combattants et des collectivités des Premières Nations dans tout le Manitoba.

## Qui en bénéficie

À titre de Manitobain, nous en bénéficions tous par moyen des nombreuses façons dont notre revenu est réinvesti dans la Province du Manitoba. Notre revenu brut s'est chiffré à 767,6 millions de dollars au cours de l'exercice 2009 - 2010 avec des recettes nettes de 306,7 millions de dollars. Ce bénéfice net appuie les programmes gouvernementaux dans les secteurs de soins de santé, de l'éducation, des services sociaux et communautaires ainsi que le développement économique.

# Où va l'argent

**Recettes**  
767,6 MILLIONS DE DOLLARS

<p align="center"><b>Bénéfice net</b> 306,7 millions de dollars</p>	<p align="center"><b>Autres frais des ventes et d'exploitation</b> 223,2 millions de dollars</p>	<p align="center"><b>Contributions versées aux exploitants</b> 120,7 millions de dollars</p>	<p align="center"><b>Salaires et avantages sociaux</b> 89,3 millions de dollars</p>	
<p><b>Éducation, santé et autres programmes gouvernementaux</b> 229,5 millions de dollars</p> <p>Somme acheminée aux programmes prioritaires préposés aux soins de santé, l'éducation, les services communautaires et sociaux ainsi que le développement économique.</p> <p><b>Municipalités</b> 19,3 millions de dollars</p> <p>Somme versée à titre de subvention inconditionnelle dans le but d'appuyer les municipalités manitobaines.</p> <p><b>Développement communautaire</b> 50,4 millions de dollars</p> <p>Somme consacrée aux projets de développement économique par l'entremise de l'Initiative de développement économique rural (IDER) et les Initiatives de développement urbain (IDU).</p> <p><b>Services de police de Winnipeg</b> 7,5 millions de dollars</p> <p>Somme consacrée aux services policiers de la Ville de Winnipeg.</p>			<p><b>Soutien à nos collectivités</b> 5,7 millions de dollars</p> <p><b>Le jeu responsable</b> 4,0 millions de dollars</p>	<p><b>Paiements à d'autres ordres du gouvernement</b> 18,0 millions de dollars</p>

# Cadre global

## Notre vision

Nous sommes reconnus comme une société dynamique et tournée vers l'avenir, déterminée à être au premier rang en ce qui concerne la compréhension et le dépassement de vie, en surpassant les attentes en matière de divertissement.

## Notre mission

Créer une expérience de divertissements captivants dans un cadre socialement responsable en vue de générer des bénéfices pour tous les Manitobains.

## Nos valeurs fondamentales

### INTÉGRITÉ

Nous sommes équitables, honnêtes, respectueux, transparents et fiables.

### RESPONSABILITÉ SOCIALE

Nous sommes engagés vers l'application de pratiques commerciales, sociales, environnementales et responsables en matière du jeu qui soient durables et qui procurent de la valeur à long terme à nos collectivités.

### INNOVATION

Nous sommes prêts pour le changement et encourageons l'innovation. Nous recherchons et saisissons les occasions de contribuer à la croissance personnelle et commerciale.

### PRIORITÉ DONNÉE À L'APPRENTISSAGE

Nous tirons les leçons de nos expériences et acquérons des connaissances et des talents pour progresser en permanence.

### LEADERSHIP

Nous sommes déterminés à atteindre l'excellence dans tout ce que nous faisons et à obtenir des résultats dépassant les attentes.

### DIVERSITÉ

Nous accordons de la valeur aux compétences, aux atouts et aux perspectives des membres de notre équipe, en leur procurant un cadre où chacun peut se perfectionner et donner le meilleur de soi.

# Un message de notre président du Conseil d'administration



*Ce qui se passe au Manitoba, reste ici, au Manitoba.*

Plusieurs Manitobains reconnaîtront que la Manitoba Lotteries joue le rôle de partenaire et de parrain à certains de leurs événements et organismes préférés des collectivités. Nous sommes fiers d'appuyer nos collectivités de cette façon, pourtant notre impact sur la province s'allonge au-delà de notre parrainage des collectivités et englobe un éventail de valeur économique supplémentaire. À partir de l'opération et des dépenses en immobilisations à l'emploi, aux dépenses additionnelles connexes aux visiteurs, le produit de nos affaires représente une contribution significative à de divers secteurs d'industries et à l'économie provinciale globale. En examinant tout ce que nous avons réalisé au cours de l'exercice 2009 - 2010, nous avons renforcé davantage les liens à notre province, à nos collectivités et à toutes personnes domiciliées au Manitoba.

Notre engagement continu à la bonne citoyenneté de Corporation est la pierre angulaire de nos opérations, mise en surbrillance au cours de 2009 - 2010 avec le dégageant de notre *Mise à jour de la Responsabilité sociale d'entreprise (RSE)*. Le rapport s'est concentré sur notre dialogue avec des parties intéressées du Manitoba à l'égard de notre engagement à la RSE, s'assurant que la rétroaction de la collectivité est ce qui nous guide et ce qui nous aide à prendre des décisions. En écoutant aux perspectives des parties intéressées, nous avons pu mieux aligner nos objectifs de la RSE à l'avenir. L'an dernier, nous avons également développé une section sur la RSE sur le site Web de la Manitoba Lotteries afin d'ouvrir davantage les voies de communication.

À titre de chef reconnu au sein de l'industrie du jeu, nous apportons souvent notre expertise au niveau national à l'égard des efforts de collaboration avec d'autres juridictions sur le jeu responsable. En jouant un rôle de chef de file pour un comité à l'échelle nationale sur le jeu responsable, nous contribuons à la recherche sur le jeu

responsable, l'évaluation, la formation, le développement de programmes et la communication avec les joueurs et le public. Au cours de ce processus, nous aidons à ranger le Canada au premier rang à l'échelle globale en ce qui concerne le jeu responsable.

L'an dernier, la Manitoba Lotteries a encore fait preuve de son haut calibre de rendement et de responsabilité sociale en recevant un bon nombre de récompenses. Pour la sixième année de suite, la Corporation a été reconnue par moyen de la distinction : *Distinguished Budget Award* de l'association *Government Finance Officers Association*. Nous avons également maintenu notre statut d'Or en ce qui concerne les Relations progressives des Autochtones du Conseil canadien des affaires Autochtones. Et, pour la septième année consécutive, l'association de gestion de ressources humaines du Manitoba : *Human Resource Management Association of Manitoba* a reconnu la Manitoba Lotteries pour nos pratiques en ressources humaines et nos programmes. Nous avons également reçu de nouvelles distinctions, telles que soulignées dans ce rapport.

Au nom du conseil d'administration, je tiens à remercier sincèrement tous les employés qui contribuent au grand succès de la Manitoba Lotteries. Votre travail assidu, votre conscience professionnelle et votre engagement au travail, et plus encore, me font fier de jouer un rôle au sein de cette exceptionnelle compagnie du Manitoba.

**Président du Conseil d'administration,**

*(signature originale)*

**Tim Valgardson**



# Un message de notre président-directeur général

Bien qu'il soit évident qu'une société de la Couronne joue le rôle d'important de pilote économique de la province dans laquelle elle fonctionne, il faut plus que la prudence financière pour faire une différence. L'effort et l'engagement font vraiment partie du tissu de nos collectivités et c'est l'interaction humaine qui lui donne son sens. À la Manitoba Lotteries, nous prenons cet engagement au sérieux. Comptant plus de 1 900 employés domiciliés au Manitoba, nous œuvrons d'une façon assidue à incorporer une philosophie de participation aux collectivités, la responsabilité et l'appui à tout ce que nous faisons à titre des affaires.

Notre succès a été encore reconnu en tant qu'un des principaux 25 employeurs au Manitoba, mis en vedette annuellement dans le magazine Maclean's. Nous sommes fiers de partager cette désignation avec plusieurs compagnies à rendement élevé de la province, des secteurs public et privé. Nous sommes également enchantés d'être choisis en tant qu'un de 45 employeurs (de plus de 2 600 demandeurs) à la distinction : *Canada's Best Diversity Employers for 2010*. Nous sommes mérités cette distinction grâce à l'intégration d'un éventail de programmes favorisant la diversité dans le milieu de travail.

Nous avons également reçu un appui financier du gouvernement du Canada pour développer une nouvelle passionnante programmation au sein de notre Centre canadien de l'excellence du jeu. Ce programme de

formation sur les compétences essentielles stimulera l'ensemble de base des compétences requises pour les nouveaux employés dans l'industrie du jeu et d'autres industries. En particulier, la programmation est adaptée à aider aux nouveaux Canadiens et individus Autochtones en début de carrière.

Je suis heureux d'annoncer, à titre de commentaire personnel, que Chris Yanke, un de nos électriciens compagnons d'apprentissage fut nommé Compagnon d'apprentissage de l'année par le gouvernement du Manitoba pour avoir dépassé les attentes de son poste. Et Marlene Kendall, une de nos vérificatrices principales, fut reconnue par l'Institut des comptables agréés du Manitoba pour ses exceptionnelles contributions au bénévolat au cours des 20 dernières années.

L'intégration des intérêts et des préférences des gens du Manitoba à notre commerce a permis à la Manitoba Lotteries à fournir une expérience supérieure à sa clientèle au cours de 2009 - 2010. Au cours de cette période de temps, nous avons ouvert avec succès l'Upperdeck Sports Bar au McPhillips Station Casino qui englobe un divertissement complet, y inclus le divertissement en direct, les événements : télé à la carte et plus encore. La Corporation a également versé des fonds dans les mises à jour des plateaux de spectacles en direct aux deux casinos, qui présentent des systèmes de chaîne audio et d'éclairage du dernier cri afin d'améliorer l'expérience de spectacle en direct.

Les joueurs estimés de nos jeux de table peuvent maintenant tirer profit de notre programme de récompenses grâce à leur adhésion à la Carte Club. D'autres améliorations à la Carte Club comprennent de nouvelles caractéristiques sur le jeu responsable connexes au jeu électronique ainsi que de nouvelles offres reliées à la promotion de clientèle. Ces améliorations représentent le résultat de la recherche et le dialogue continu sur la clientèle, qui nous aide à identifier et à fournir des futures offres de produits et de services.

Un des objectifs connexes à nos efforts continus en ce qui concerne le développement durable est de jouer notre rôle à la préservation de l'environnement au Manitoba. L'an dernier, nous avons maintenu notre statut à titre d'organisation neutre en carbone et nous avons réalisé la certification BOMA BEST, niveau 1, pour le Club Regent Casino et le McPhillips Station Casino en vertu de notre mise en place d'une série de programmes environnementaux. Afin de lier nos buts de développement durable à nos partenariats au sein des collectivités du Manitoba, nous aidons également à apporter une approche verte aux événements tels que l'événement d'appréciation des bénévoles : *Volunteer Manitoba's Annual Volunteer Appreciation Event*.

Avant de clôturer, je suis heureux de vous annoncer que, financièrement, la Manitoba Lotteries a connu un autre exercice budgétaire réussi avec un revenu net se

chiffrant à 306,7 millions de dollars pour 2009 - 2010. Ce revenu appuie directement des programmes gouvernementaux prioritaires visés aux soins de santé, à l'éducation, aux collectivités et aux services sociaux aussi bien qu'au développement économique du Manitoba.

Je voudrais exprimer mes sincères remerciements au Conseil d'administration et à tous les employés consacrés à la Manitoba Lotteries. Les succès de l'an dernier se sont réalisés grâce à vos efforts quotidiens de faire de notre Corporation un excellent milieu de travail et de nous permettre à contribuer d'une façon importante à l'avenir économique sain du Manitoba.

**Président-directeur général,**

*(signature originale)*

---

**Winston Hodgins**

# Gouvernance de la Corporation

La gouvernance de la corporation oriente les objectifs à long terme et les plans stratégiques de la Manitoba Lotteries et elle établit des pratiques exemplaires et des principes directeurs afin de nous aider à prendre des décisions d'affaires. Notre modèle de gouvernance de la Corporation précise l'autorité et la responsabilité des divers échelons de la Manitoba Lotteries, en particulier ceux du gouvernement, du conseil d'administration et de la haute direction.

Le conseil d'administration établit la politique générale de la corporation et fournit une orientation stratégique au président-directeur général et aux cadres supérieurs, qui sont responsables de nos activités commerciales.

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ASSUME SES FONCTIONS PAR LE TRAVAIL DE PLUSIEURS COMITÉS :

- Planification et politiques
- Finance et opérations
- Vérification et gestion des risques
- Ressources humaines et rémunération
- Jeu des Premières nations
- Gouvernance

## CES POLITIQUES DE LA GOUVERNANCE DE LA CORPORATION ÉNONCENT LES RÔLES ET LES RESPONSABILITÉS AU SEIN DE LA CORPORATION :

- Gouvernance de la corporation
- Relations entre le conseil d'administration et la haute direction
- Responsabilité du président-directeur général
- Planification stratégique de la corporation
- Gestion du rendement de la corporation
- Vérification interne

- Conflits d'intérêt
- Dépenses du conseil d'administration et du président-directeur général
- Gestion des risques
- Responsabilité sociale de la corporation

## Rapport sur la Loi visant à protéger les dénonciateurs

### LOI SUR LA DÉNONCIATION

En réponse à la promulgation de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt du public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*, le 26 septembre 2007, la Manitoba Lotteries a élaboré une Politique sur la protection de la dénonciation et a mis en place un processus qui permet les employés de la Manitoba Lotteries à rapporter les actes répréhensibles graves et importants observés dans le lieu de travail.

Depuis la mise en place de la Politique sur la protection de la dénonciation et le processus connexe de divulgation en septembre de l'an 2007, aucune enquête n'a été amorcée et aucune demande de renseignements générale n'a été présentée.



## Conseil d'administration

*(Premier rang, de gauche à droite)*

**Jean-Paul Gobeil** Winnipeg **Bev Romanik** Brandon **Nicole Campbell** Portage la Prairie **William Crawford** Winnipeg **Walter Kolisnyk** Minitonas **Tim Valgardson** Président, Winnipeg **Karen Botting** Vice-président, Winnipeg **Gerald Kolesar** Winnipeg **Lisa Settee** Winnipeg **Carolyn Wray** Winnipeg **Gerald Rosenby** Winnipeg

## Executive Management Team

*(Deuxième rang, de gauche à droite)*

**Winston Hodgins** Président-directeur général **Dan Sanscartier** Vice-président suppléant, Exploitation des jeux **Walter Nykolyszyn** Directeur administratif, Vérification interne et conformité de l'organisme **Tracy Graham** Vice-présidente exécutive et directrice des finances **Wayne Perfumo** Vice-président suppléant, chargé des Sites des spectacles **Marilyn Robinson** Vice-président, Commercialisation de la Corporation et Services aux individus **Susan Olynik** Vice-président, Communications et affaires publiques

*(Troisième rang, de gauche à droite)*

**Peter Hak** Vice-président, Direction des services de gestion **Larry Wandowich** Directeur général administratif **Max Dressler** Vice-président exécutif, Exploitation des jeux

# Planification stratégique & Indicateurs de rendement clés de 2009 - 2010 à 2011 - 2012

La Manitoba Lotteries emploie la Planification stratégique pour déterminer les étapes nécessaires à la progression de ses objectifs en ce qui concerne les cinq zones stratégiques clés. Puisque le processus est maintenant officiel, les cartes stratégiques par division aident à illustrer la mise en œuvre des niveaux des divisions et des activités au plan des départements, tout en appuyant les objectifs et les priorités de la Corporation. Cet outil permet aux employés à comprendre comment leur rôle est lié aux buts de la Manitoba Lotteries. Notre Plan stratégique de trois ans se termine au cours de l'exercice 2011 – 2012.

Objectifs de la Corporation	Objectif	Indicateurs de rendement	État 2009/10	Cible 2011/12	
Produits de qualité	Un client satisfait	Augmenter le pourcentage d'une clientèle satisfaite	Satisfaction globale de clientèle – Casinos	75 %	85 %
			Outil employé : Étude en matière de satisfaction de la clientèle des Casinos		
Responsabilité aux collectivités		Augmenter le revenu	Revenu brut (en millions)	767,6 millions de dollars	805,6 millions de dollars
			Outil employé : Présentation des états financiers		
	Être reconnue à titre de participant valable à la collectivité	Amplifier la reconnaissance de la Manitoba Lotteries à titre de participant valable de la communauté et de citoyen corporatif responsable	Sensibilisation du public aux événements, aux programmes et aux œuvres charité parrainés par la Manitoba Lotteries	15 %	Cible à développer selon un nouvel outil d'étude
			Outil employé : Étude sur l'image de la Corporation		
		Améliorer la perception du public de la Manitoba Lotteries à titre de membre responsable de la collectivité	Pourcentage du public qui a affirmé une opinion favorable sur la gestion du jeu par la Manitoba Lotteries dans la province	48 %	56 %
			Outil employé : Étude sur l'image de la Corporation		

Excellence opérationnelle

Prospection de la clientèle

Individus & services

Objectifs de la Corporation	Objectif	Indicateurs de rendement	État 2009/10	Cible 2011/12
Être efficient et efficace	Contrôler les frais d'exploitation	Frais d'exploitation à titre de pourcentage des recettes Outil employé : Présentation des états financiers	17,6 %	18,0 % - 19,0 %
	Contrôler les frais d'exploitation	Bénéfice net (en millions) Outil employé : Présentation des états financiers	306,7 millions de dollars	312,7 millions de dollars
Fidélisation et croissance de notre clientèle	Augmentation de la participation aux produits et aux services de la Manitoba Lotteries	Nombre des détenteurs de la Carte Club Outil employé : Système de gestion de la clientèle	117,741	130,000
		Augmentation de la participation aux produits et aux services de la Manitoba Lotteries Outil employé : Étude de dépistage sur le marché du jeu	55 %	59 %
	Augmentation de la participation aux casinos à Winnipeg	Pourcentage des visiteurs hors-ville Outil employé : Étude en matière de satisfaction de la clientèle des Casinos et Système de suivi sur la fréquence de la clientèle	21 %	22 %
Une main-d'œuvre bien informée comprenant des employés heureux	Augmenter les niveaux de mobilisation des employés	Mobilisation des employés Outil employé : Sondage sur l'excellence des employés	72 % Selon les résultats du sondage de 2008	75 %

# *Orientation stratégique* **pour 2009-2010**

En examinant de près les accomplissements passés de la Manitoba Lotteries, au cours de 2009 - 2010, le thème d'unification est évident – nous sommes tissés dans la toile du Manitoba. La Manitoba Lotteries s'est engagée à servir notre province en réalisant ses objectifs dans les secteurs stratégiques suivants.



LA CLIENTÈLE DÉCOUVRE DES JEUX SUR TABLES AMÉLIORÉS QUI ENGLOBENT LES POINTS DE LA CARTE  
CLUB NOUVELLEMENT ACQUIS

# Produits de qualité

À titre de fournisseur de divertissement, la Manitoba Lotteries vise à offrir des produits de qualité afin de créer une satisfaction continue à la clientèle. Nous œuvrons de très près avec nos fournisseurs pour acquérir des jeux innovateurs et passionnants pour le marché manitobain, appuyés par une solide recherche. Ceci nous aide également à solidifier nos fortes liaisons à nos partenaires d'affaires dans le but d'appuyer l'économie provinciale.

## Notre objectif

Une heureuse clientèle.

## Nos accomplissements

### RÉPONDRE AUX ATTENTES DU MARCHÉ

L'harmonisation de la technologie de plusieurs de nos jeux de casino a apporté un bon nombre d'améliorations, y compris la capacité d'ajouter des limites de jeux au choix des joueurs en tant que nouvelle caractéristique du Jeu responsable. Les limites de jeu au choix des joueurs permettent aux détenteurs de la Carte Club à établir les limites temporelles et monétaires au jeu. Une autre amélioration connexe était le nouvel outil promotionnel : Gold Play – un nouveau moyen d'offrir des prix aux détenteurs de la Carte Club et aux lauréats des promotions, sous la forme de jeu libre dans les machines à sous.

L'aire du jeu est un environnement ininterrompu et, au cours de l'an dernier, nous avons encore une fois reconfiguré cette aire afin d'améliorer la circulation de la clientèle. Nous avons remplacé les plus anciennes machines à sous par des nouveaux dispositifs et nous avons mis à jour notre système de jeu de bingo. Nous avons lancé un bon nombre d'améliorations au poker, y compris la variante Omaha, le Omaha hi/lo, les paris à double option en direct, les cagnottes imparables Kill Pots, les cagnottes sans limites et les tournois

Sit 'n Go. Nous avons également présenté le Blackjack à grand succès : Lucky Ladies en tant que pari supplémentaire sur tous les jeux à sabot, ce qui est devenu partie intégrale de nos produits de Blackjack. Au McPhillips Station Casino, nous avons installé les jeux de Roulette à pari à touches à titre d'essai et nous avons ajouté une autre table de baccarat à nos tables de mini et de midi baccarat.

Comme toujours, les casinos de Winnipeg ont participé en tant que d'hôte à une passionnante liste d'interprètes locaux et d'ailleurs, sur ses scènes principales et dans ses salons. Au cours de l'exercice de 2009 - 2010, nous avons présenté plus de 80 spectacles sur les scènes principales des deux casinos, mettant en vedette des artistes de grande renommée, tels que Kenny G, Wayne Newton, Air Supply, Glen Campbell et Loverboy. Au McPhillips Station Casino, nous avons présenté 289 spectacles en direct au bar Upperdeck et un autre 158 spectacles au club Jaguars Dance Club au Club Regent Casino, dont 90 % étaient des artistes du Manitoba.

### L'HARMONISATION DE NOS INSTALLATIONS

L'an dernier, nous avons lancé le bar Upperdeck Sports Bar qui offre un mélange de divertissement en direct et diffusé, des jeux et une exceptionnelle alimentation. Un menu adapté pour des lauréats, des événements télé à la carte, des tournois de poker et de fléchettes ont tous contribué au succès du bar Upperdeck au cours de cette dernière année.

Nous avons installé des nouveaux systèmes de sons et d'éclairage dans les salles de concert des deux casinos afin d'offrir une plus grande flexibilité et des options aux interprètes et à leurs équipes ainsi qu'une immersive expérience aux spectateurs. Nous avons également ajouté la technologie Wi-Fi aux zones de spectacles et dans les salles universelles utilisées pour les événements privés, d'affaires et d'épreuves médiatiques. Notre clientèle a été également captivée par la transformation de la boutique de cadeaux du McPhillips Station Casino, resituée et agrandie dans un plus grand espace afin d'offrir une plus confortable expérience d'achats.

### LA CONSOLIDATION DE NOTRE PROTECTION DES INTÉRÊTS DE LA CLIENTÈLE ET LE SERVICE

Nous avons fortifié le Programme de client mystère d'exploitants de produits de loterie pour inclure tous les emplacements d'exploitants de produits de loterie dans la province. L'objectif est d'améliorer la connaissance des procédures parmi nos exploitants afin qu'ils puissent offrir un exceptionnel service à la clientèle de produits de loterie.

Nous avons développé et mise en œuvre un nouveau cours d'apprentissage virtuel, en tant qu'élément de l'engagement de la Corporation sur la formation continue sur les procédures appropriées des bornes de billets. Cette ressource supplémentaire permet aux fournisseurs du Manitoba à suivre une formation à leur gré, sans se déplacer.

L'an dernier, nous avons complété la transition permettant tous les billets de loterie à gratter *Scratch 'N Win* à fonctionner aux stations libre-service. Tous les emplacements de produits de loterie à détail au Manitoba sont maintenant aménagés de stations libre-service et nous les avons convertis à ce système. À travers le Manitoba et partout au Canada, *Lotto Max* fut lancé en septembre de 2009 afin de remplacer le Super 7 et la première grande cagnotte du jeu fut gagnée ici, au Manitoba !

### GARANTIR LA FIABILITÉ DE SERVICE

Le Manitoba couvre un vaste domaine géographique englobant diverses collectivités. La livraison d'excellents produits à travers le Manitoba, aux sites des ALV et de produits de loterie, ainsi que dans nos casinos, exige une diligence et une approche proactive.

La Manitoba Lotteries a fixé des objectifs de prestation de service que nous surveillons pour le rendement. Certains secteurs principaux englobent les activités de prévention sur les machines à sous et sur le service de la livraison de l'entrepôt en ce qui concerne le papier de bingo, les billets de loterie et les produits destinés aux casinos. La collection continue de données mensuelles permet une augmentation de la productivité et l'identification des tendances relatives aux besoins opérationnels.

Nous sommes également mieux disposés à tout récupérer dans l'éventualité d'un désastre. La Manitoba Lotteries a identifié les fonctions et les processus clés des départements et elle a mis en place des plans de reprise des activités pour tous les systèmes, incluant toutes les divisions d'affaires ayant complétées une analyse complète sur l'impact sur le commerce. Ce processus allongé a permis à notre division de la technologie de l'information à se préparer au recouvrement des pertes en identifiant et en donnant priorité aux besoins uniques de toutes les divisions.

Les améliorations physiques à nos systèmes ont également aidé à la sauvegarde, et à atténuer, tous potentiels désastres. Les exemples comprennent l'amélioration des pare-feu à réseau et les réseaux et systèmes superflus. Par exemple, si un serveur d'ordinateur à un casino s'avère à un dysfonctionnement, un autre serveur le succéderait et nos opérations commerciales demeureraient ininterrompues.

## Nos prochaines étapes

Nous persévérons au processus continu connexe à l'amélioration de l'expérience de notre clientèle. La Manitoba Lotteries continuera à verser des sommes dans ses emplacements et dans la nouvelle technologie du jeu afin de répondre aux besoins.

Au cours de l'année à venir, certains développements prévus englobent des nouvelles procédures de placement de paris au jeu de la Roulette, le lancement du jeu *Baccarat Squeeze* et une salle de poker au McPhillips Station Casino. Nous avons conçu et installé un système de son dans le salon Jaguars Lounge en utilisant l'équipement adapté de l'ancien théâtre Millennium Express Theatre, nous fournissant un excellent moyen, favorable à l'environnement, d'améliorer le Club Regent Casino.

À titre de source d'information clé pour notre clientèle, nous lancerons un nouveau site Web au [www.casinosofwinnipeg.com](http://www.casinosofwinnipeg.com) au cours du nouvel an, offrant une facile et amusante façon de naviguer.

À partir du 1<sup>er</sup> avril 2010, tous les exploitants de produits de loterie au Manitoba seront obligés à s'inscrire auprès de la

commission *Manitoba Gaming Control Commission* (MGCC). En vertu des modifications apportées à Loi sur la Commission de régie du jeu, cette modification protège davantage les Manitobains en assurant l'honnêteté et l'intégrité des opérations de vente au détail et en fournissant aux joueurs une agence indépendante à la revue des plaintes. ♠



Au cours de cette dernière année, les casinos de Winnipeg ont présenté plus de 80 spectacles sur ses scènes principales, mettant en vedette des interprètes locaux et d'ailleurs.



LES INTERPRÈTES DU MANITOBA GRAHAM SHAW & THE SINCERE SERENADERS



LE GOLD PLAY EST UN PASSIONNANT AJOUT À LA CARTE CLUB DE CASINO

LE RELAIS POUR LA VIE DE LA SOCIÉTÉ CANADIENNE DU CANCER COMPTE PARI MI LES PLUSIEURS ÉVÉNEMENTS APPUYÉS PAR LA MANITOBA LOTTERIES



L'INAUGURATION DU COLLÈGE : ASSINIBOINE COMMUNITY COLLEGE  
 (DE GAUCHE À DROITE) KENDALL JASON, ÉTUDIANT, MANITOBA INSTITUTE OF CULINARY ARTS; DREW CALDWELL, MAL DE LA RÉGION BRANDON EAST; GORD PETERS, PRÉSIDENT DE LA CAMPAGNE ASSINIBOINE - MANITOBA INSTITUTE OF CULINARY ARTS; JIM BRINKHURST, PRÉSIDENT INTÉRIMAIRE, ASSINIBOINE COMMUNITY COLLEGE; ELEYSHA HINTZ, ÉTUDIANTE, MANITOBA INSTITUTE OF CULINARY ARTS



LES CENTRES DE RENSEIGNEMENTS SUR LE JEU RESPONSABLE OFFRENT DE NOUVEAUX DISPOSITIFS POUR ÉCRAN TACTILE

# Responsabilité aux collectivités

Nous sommes fiers d'enrichir la vie des Manitobains par l'entremise de nos programmes d'appui aux collectivités et de bénévolat et en prenant le rôle de chef de corporation en tant que l'intégration du développement durable dans notre modèle économique. La Manitoba Lotteries tient également à assurer que le jeu n'est qu'une forme de divertissement, ainsi nous avons versé un bon nombre d'investissements au fil des ans dans nos programmes et nos partenariats connexes au jeu responsable.

## Notre objectif

D'être reconnu en tant que membre important de la collectivité.

## Nos accomplissements

### À L'ÉCOUTE DES PARTIES INTÉRESSÉES AU MANITOBA

Le rôle de citoyen responsable de corporation est un important rôle que joue la Manitoba Lotteries auprès des collectivités. En tant qu'élément de notre stratégie à long terme sur la Responsabilité sociale d'entreprise (RSE), nous avons publié l'an dernier une Mise à jour sur la RSE, qui mettait l'accent sur les consultations auprès de nos parties intéressées. La Mise à jour, ainsi que des renseignements supplémentaires sur la RSE, sont maintenant à consulter sur le site [www.mlc.mb.ca](http://www.mlc.mb.ca).

### ENTREtenir NOS PARTENARIATS AVEC LES COLLECTIVITÉS

À titre d'organisme, notre force est due en partie aux partenariats de collaboration que nous avons bien établis ici, au Manitoba, avec divers organismes des collectivités. Afin de stimuler une méthode efficace et transparente pour que ces organismes puissent poser des demandes de financement, nous avons lancé en ligne un nouvel outil de parrainage. Cet outil offre des renseignements détaillés aux groupes à la recherche d'appui et de parrainage et facilite le processus de demande.

Le Manitoba est la province-résidence de plusieurs organismes et d'événements bien reconnus au sein des collectivités. Beaucoup ont fait partie du tissu du Manitoba pour un bon nombre d'années et ils y demeurent toujours grâce à l'appui continu de la collectivité. Au cours de l'exercice 2009 - 2010, la Manitoba Lotteries a forgé des nouveaux partenariats tout en conservant ses liens continus auprès de divers réseaux collectifs établis.

Au cours de l'an dernier, plus de 400 organismes communautaires ont ressenti notre appui, y compris la tournée régionale *The Manitoba Theatre Centre Regional Tour*, Saison Voyageur, le Festival du Voyageur, l'Habitat pour l'humanité, la Marche de l'espoir de la Société canadienne de la sclérose en plaques commandité par la Manitoba Lotteries, les Jeux olympiques spéciaux, Le Relais pour la vie de la Société canadienne du cancer, le Marathon du Manitoba, la Journée Louis Riel au Musée du Manitoba, le festival *Countryfest* à Dauphin, la foire hivernale *Royal Manitoba Winter Fair* à Brandon, Folklorama, la classique de curling pour femmes de la Manitoba Lotteries, *le collège Assiniboine Community College* et plus encore.

Nous avons développé le Programme d'appui des festivals des collectivités de la Manitoba Lotteries afin de forger un plus fort appui au sein de nos collectivités

rurales en se concentrant sur le bénévolat dans de nombreux festivals, foires et rodéos célébrés partout dans la province. Par l'entremise du programme préposé aux festivals, ces événements auront l'occasion d'unifier et de célébrer les efforts des bénévoles et d'assurer que ceux-ci seront bien reconnus.

Les relations d'affaires locales du Manitoba nous sont également importantes. Nous avons su conserver nos partenariats avec les Chambres de commerce de Winnipeg et du Manitoba, l'organisme du tourisme *Eastside Aboriginal Sustainable Tourism (EAST) Inc.*, les nouvelles *Filipino Express News* (Pinoy Popstar), l'association *Manitoba Hotel Association*, la commission de l'aménagement *Manitoba Restaurant & Foodservices Association*, l'association *Forks North Portage Partnership* et le collègue *Assiniboine Community College*, pour en nommer quelques-uns. Notre partenariat réussi avec le EAST Inc. fut reconnu par moyen d'une distinction du *Tourism Manitoba* au printemps de l'an 2010.

#### À L'APPUI DE LA CULTURE FRANCOPHONE DU MANITOBA

En tant qu'élément de notre engagement à la promotion de nos liens avec les collectivités Francophones, la Manitoba Lotteries a recruté des membres d'équipe bilingues préposés aux événements des collectivités afin qu'ils soient sur place et qu'ils appuient les divers événements partout au Manitoba, y compris le festival Manipogo à St. Laurent, le Festival des amis à St. Malo, les Folies Grenouilles à St-Pierre-Jolys, le Festival du Voyageur et le défilé des Jours de la St-Jean Baptiste.

L'an dernier, les casinos Club Regent et McPhillips Station ont accueilli quatre étudiants préposés aux services de l'accueil et culinaires de Strasbourg et de Dijon, en France, à titre d'une initiative d'internat par l'entremise de l'Agence nationale et internationale du Manitoba (ANIM) pour une période de cinq mois. Les étudiants ont reçu une mention au cours de « La soirée chocolatée », un événement préposé à la collecte de fonds pour la Fondation pour l'Hôpital Saint-Boniface.

#### FAIRE PLACE AU BÉNÉVOLAT

L'esprit du bénévolat est toujours présent à la Manitoba Lotteries and il est mis en évidence par nos employés et leur famille et amis. Au cours de l'exercice budgétaire de 2009 – 2010, 615 bénévoles se sont consacrés aux collectivités du Manitoba.

#### RÉALISATION CONTINUE DU JEU RESPONSABLE

En tant qu'élément de l'engagement continu de la Manitoba Lotteries, nous avons continué à mettre en œuvre des éléments de notre Stratégie sur le jeu responsable. Notre programme de la Carte Club de casino englobe maintenant un outil d'engagement préalable sur le jeu responsable qui permet des limites temporelles et monétaires, établies par la clientèle, lorsqu'elle anticipe participer aux jeux électroniques.

Les renseignements sur le jeu responsable sont devenus plus accessibles et plus attrayants grâce aux améliorations des Centres de renseignements sur le jeu responsable situés dans les casinos. Ces améliorations comprennent une nouvelle technologie à écran tactile, englobant un contenu interactif sur le fonctionnement du jeu et comment le contrôler d'une façon amusante.

Nous avons allongé notre engagement aux Services de consultation financiers des collectivités afin de financer le programme de cet organisme pour toute personne faisant face aux défis financiers grâce au jeu. L'an dernier, une évaluation de ce service nous a indiquée que nous avons atteint les objectifs clés, y compris un accès rapide au service et une accrue connaissance sur la gestion financière.

#### VISANT UNE APPROCHE NATIONALE

La Manitoba Lotteries œuvre avec d'autres juridictions canadiennes de jeu en tant que groupe organisé afin de partager et de comparer les meilleures pratiques du secteur du jeu responsable. L'an dernier, le directeur du jeu responsable de la Corporation était le vice-président de ce groupe, qui collabore toujours sur des initiatives inter-provinciales préposées à la recherche, aux joueurs et sur les renseignements publics, la formation du personnel et le développement de programme.

La Manitoba Lotteries a participé à plusieurs initiatives nationales, y compris l'organisation du forum *Responsible Gaming Information Centre Forum* pour l'association canadienne *Canadian Partnership for Responsible Gaming* (dont la Corporation est un membre actif), en partenariat avec la Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances (FMLD). Depuis l'an 2002, la FMLD est toujours notre partenaire clé au bon déroulement du Centre de renseignements sur le jeu responsable aux casinos Club Regent et McPhillips Station.

## RÉDUCTION DE NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

Une importante partie de notre contribution aux collectivités est notre prise de conscience sociale et écologique de notre impact à titre d'organisation. La Manitoba Lotteries continue à augmenter la durabilité dans les secteurs tels que la réduction des déchets solides, les réductions des émissions de gaz à effet de serre, le choix de produits verts, la gestion de parc de véhicules et l'éducation et la prise de conscience à nos employés. Depuis l'an 2005, nous avons conservé notre statut à titre d'organisation neutre en carbone et nous sommes fiers d'être la première et la seule organisation préposée au jeu, au Canada, à recevoir cette distinction.



Le Club Regent Casino et le McPhillips Station Casino ont atteint la certification *BOMA BEST* Level 1, qui reconnaît que nos pratiques en matière d'opération et d'entretien répondent aux normes industrielles en ce qui concerne les pratiques environnementales. BOMA BEST est fondé sur la mise en œuvre des programmes environnementaux tels que l'économie de l'eau et de l'énergie, la réduction des déchets et des pratiques en approvisionnement durable.

En tant qu'élément de notre engagement au développement durable, nous avons des normes et des directives environnementales préposées à la consommation d'énergie et d'eau, à l'efficacité des parcs de véhicules et d'autres repères environnementaux. Nous soumettons un rapport annuellement à notre conseil d'administration en ce qui concerne le progrès vers nos cibles.

## Nos prochaines étapes

Nous continuerons à établir des partenariats, à fortifier nos associations d'affaires, à promouvoir le jeu responsable et à perfectionner notre durabilité environnementale. En tant qu'élément de la suite du dialogue avec les collectivités, nous nous engagerons à rencontrer plus de parties intéressées l'année prochaine et nous évaluerons leur rétroaction afin d'assister au développement continu de notre stratégie sur la RSE. La Manitoba Lotteries continuera également à collaborer, à l'échelle nationale, afin d'augmenter le progrès dans le secteur du jeu responsable.

La Corporation fournira son appui aux activités des collectivités, y compris la célébration : Retrouvailles Manitoba 2010. Nous continuerons également à poursuivre les occasions de bénévolat pour nos employés, leurs familles et amis.

Prévu à l'achèvement l'année prochaine, nous sommes également en train de concevoir un Système de gestion environnementale basé sur des normes de l'Organisation internationale de normalisation (ISO). Ce travail se concentre sur un processus de vérification interne et des exigences de contrôle opérationnel. Également dans le secteur du développement durable, nous avons installé des groupes de travail à chaque casino afin d'appuyer la prise de conscience et l'éducation continues. ♣

## LE PROGRAMME DES FESTIVAUX DE LA MANITOBA LOTTERIES 2009 - 2010 :

- Le festival : Summer in the City Festival  
à Steinbach
- Le festival des lis : Neepawa & Area Lily Festival  
à Neepawa
- La réunion et le stampede : Manitoba Threshermen's Reunion and Stampede  
à Austin
- Le festival : Canada's National Ukrainian Festival  
à Dauphin
- Les Folies Grenouilles  
à St-Pierre-Jolys
- Le festival : The Icelandic Festival of Manitoba  
à Gimli
- Le Festival des amis  
au parc provincial de St.Malo
- Le carnaval : Lynn Lake Carnival  
à Lynn Lake
- Le Festival Manipogo  
à Saint-Laurent
- Le festival : Aurora WinterFest  
à Churchill



LES EMPLOYÉS DE LA DIVISION VIDEO LOTTO À MORRIS

# Individus & services

Le cœur de notre organisation est représenté par une main d'œuvre forte et essentielle du Manitoba. Nous nous comptons chanceux d'avoir des employés compétents et consacrés qui se livrent à leur carrière à la Manitoba Lotteries tous les jours. À la Manitoba Lotteries, l'emploi est un sentier englobant plusieurs occasions, y compris une passionnante carrière, le bénévolat, une formation permanente et une participation dans les collectivités. Au sein de notre environnement progressif de travail, nous récompensons un excellent travail et amenons nos employés à prendre eux-même le contrôle de leurs buts.

## Notre objectif

Une main d'œuvre informée, composée des employés bien heureux.

## Nos accomplissements

### ADOPTION SIMPLE DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES

La Manitoba Lotteries appuie et célèbre une main d'œuvre diverse qui représente tous les Manitobains. Vers la fin de l'an 2009, un projet pilote de deux ans, nommé : *Developing Essential Skills for the Gaming/ Casino Industry in Canada* a reçu plus de 720 000 \$ en financement du gouvernement fédéral et des partenaires de l'industrie du jeu. Mené par le Centre d'excellence du jeu de la Manitoba Lotteries, ce projet se concentrera à répondre aux besoins des nouveaux et potentiels employés Autochtones ou des nouveaux Canadiens avec l'optique de leur fournir la formation nécessaire à travailler dans l'industrie du jeu. Le matériel didactique pour ce projet sera également présenté en format bilingue (français / anglais).

En fournissant des occasions de formation permanente aux employés de la Manitoba Lotteries, nous les aidons à leur croissance et à leur développement de carrière. L'an dernier, un des programmes offerts était le programme de formation : *Service Coaching Program* qui se préposait

à former les participants à offrir un exceptionnel service à la clientèle et les processus connexes. Les formateurs en milieu de travail sont formés aux présentations, peuvent mener une formation en salle de classe et sont habiles à fournir la rétroaction aux étudiants.

### INSTITUTION DES BONS OUTILS POUR LE POSTE

L'an dernier, nous avons amélioré notre programme d'orientation des employés, *On Board*. Le programme *On Board* renferme plusieurs étapes de formation offerte sur une série de matières importantes, telles qu'une vue d'ensemble des divers produits et services de la Corporation, les normes de service à la clientèle, les initiatives sur le jeu responsable et notre philosophie sur la diversité et sur un milieu de travail respectueux.

Nous offrons également un autre programme de formation professionnel réussi, le : *Apprenticeship Program* qui fut créé à titre d'occasion permettant aux apprentis à compléter leurs études avec le plein appui de, et tout en travaillant à, la Manitoba Lotteries.

### DÉVELOPPEMENT DE NOUVEAUX CHEFS

Le programme en ligne : *Dimensions in Leadership Online Program* est conçu pour le développement des compétences de leadership qui permettent aux superviseurs et aux directeurs à réaliser le succès tout

en mettant en œuvre les initiatives des quatre secteurs de perspective stratégique de la Manitoba Lotteries : les individus, les finances, les processus et la clientèle. La version en ligne représente une version abrégée du programme de deux semaines, menée par un instructeur.

### **PROMOTION DE LA COMMUNICATION DES EMPLOYÉS, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ**

La santé et la sécurité des employés et de la clientèle sont primordiales à la Manitoba Lotteries. Nous continuons à favoriser notre culture axée sur la sûreté par l'entremise d'un milieu de travail composés de comités préposés à la sécurité et à la santé, les activités continues sur l'identification du risque et de contrôle, une orientation de nos nouveaux employés et des programmes de formation. Nous menons périodiquement des inspections dans les milieux de travail ainsi que des recherches et des suivis sur toutes les incidences signalées.

Grâce à la surveillance des incidences signalées, nous constatons une chute de 13 % des incidences relatifs aux coûts au cours du dernier exercice budgétaire. Des campagnes mensuelles sur la sûreté et la santé sont plafonnées par la Semaine nord-américaine de la sécurité et de la santé au travail. Suite à cette prise de conscience, la Manitoba Lotteries a témoigné une significative croissance au nombre d'évaluations ergonomiques demandés par ses employés.

Environ 600 employés ont assisté à la septième semaine annuelle sur la santé célébrant la bonne vie : *Celebrate Good Life!* Cet événement annuel permet au personnel de recueillir et se renseigner sur des stratégies personnelles de santé dans un atmosphère amusant et interactif. Cet événement se tient habituellement tous les ans au cours de la semaine consacrée au Mois national de la santé au travail® au Canada, en octobre. Cet événement est supplémentaire aux sessions mensuelles d'éducation que nous avons lancées au mois de mars en 2010, sur des matières telles que la sensibilisation au cancer.

S'engager à un milieu de travail sain signifie une communication proactive concernant les questions de santé émergentes. L'an dernier, la Manitoba Lotteries a tenu ses employés informés au sujet du virus de la grippe H1N1 et de ses symptômes. Nous avons également fourni des renseignements sur l'empêchement de la grippe

en offrant des suggestions sur l'hygiène personnelle et des liens aux sites Web du gouvernement pour des informations plus approfondies.

### **Nos prochaines étapes**

La Manitoba Lotteries continue à améliorer ses programmes et ses services de ressources humaines afin de perfectionner la satisfaction professionnelle de ses employés. Des plans sont en cours pour mettre en œuvre une réunion d'affaires des employés intitulée *The Big Picture*, dans l'optique d'inspirer et d'activer des employés puisqu'une équipe bien intégrée est en mesure de travailler effectivement vers nos buts à long terme. Nous sommes en train d'apporter des révisions à notre programme de reconnaissance des employés.

L'année prochaine, nous mettrons en œuvre le nouveau programme de normes de service de casino pour les employés, les superviseurs et les directeurs de première ligne de casino. Nous sommes en train de développer également des cours de formation en ligne supplémentaires.

Nous mènerons sous peu notre troisième Sondage auprès des employés sur l'excellence organisationnelle. La rétroaction est extrêmement importante de sorte que la Manitoba Lotteries puisse s'améliorer à titre d'organisation pour répondre aux besoins de tous ses employés. ♥



**NOUS APPUYONS UNE MAIN-D'ŒUVRE DIVERSE REPRÉSENTANT TOUS LES MANITOBAINS**

## NOTRE RECONNAISSANCE

- Une compagnie sélectionnée parmi un groupe de 45 compagnies choisies à la distinction de : *Best Diversity Employer in Canada*, de plus de 2 600 demandeurs.
- Un des premiers 25 employeurs au Manitoba depuis l'an 2005.
- Programme : *Progressive Aboriginal Relations Program*: statut niveau d'or attribué par le Conseil canadien pour le commerce autochtone. La Manitoba Lotteries est la première société de la Couronne au Canada à réaliser le niveau d'or, basé sur notre engagement aux relations autochtones durables.
- L'association : *Human Resource Management Association of Manitoba* : la Manitoba Lotteries a été reconnu pour ses pratiques et ses programmes en ressources humaines au cours des sept dernières années consécutives.
- Le centre canadien : Imagine Canada : distinction d'Entreprise généreuse pour son appui aux collectivités et sa conscience sociale.
- Distinction : *Distinguished Budget Award* accordée par l'association *Government Finance Officers Association of the United States and Canada* : le plus haut niveau de reconnaissance en ce qui concerne la budgétisation gouvernementale qu'un gouvernement local peut recevoir. Il s'agit de notre sixième année consécutive à recevoir cette reconnaissance.



## TAUX DE PARTICIPATION EN MATIÈRE DE L'ÉQUITÉ





TOUS LES BILLETS SCRATCH 'N WIN SONT MAINTENANT COMPATIBLES AVEC LES VÉRIFICATEURS DE BILLETS À LIBRE SERVICE

# Excellence opérationnelle

La Manitoba Lotteries réussit à ses objectifs tous les jours grâce à ce qui se passe dans les coulisses. En mettant en pratique la rationalisation de nos méthodes administratives, la mise en œuvre d'une technologie du dernier cri, la mesure de notre rendement et la futurologie, nous pouvons continuer à perfectionner notre commerce. Ceci nous aide à atteindre notre objectif de fournir un divertissement et des services de qualité afin de produire du revenu au profit de tous les Manitobains.

## Notre objectif

D'être décisif et efficace.

## Nos accomplissements

### CONVERGENCE DE NOTRE TECHNOLOGIE

Le développement d'une structure unifiée de technologie de l'information signifiera que les opérations de la Manitoba Lotteries peuvent fournir des produits et des services unifiés de la perspective de la clientèle. La Corporation a longtemps œuvré à compléter le projet pluriannuel, *Convergence*, qui harmonisera les Renseignements recueillis à travers nos divers systèmes, réseaux et produits.

Le projet *Convergence* améliorera non seulement le reportage de gestion, il effectuera un impact fondamental sur la livraison de nos produits et de nos services et il améliorera considérablement le service à la clientèle. La première phase de ce projet est complète puisque nous avons précisé la vision et les principes clés d'affaires. Notre prochaine phase détaillera l'architecture et décrira un guide infonote à long terme pour concrétiser la réalisation de ce projet.

### AJOUT DE L'EFFICIENCE PAR L'ENTREMISE DE LA TECHNOLOGIE

Nous avons amélioré notre réseau de télécommunications entre notre bureau de Vidéo Lotto à Morris et notre bureau de corporation à Winnipeg. Le transfert de

données est maintenant plus rapide grâce au réseau synchronisé de téléphone et nous avons perçu des économies au cours de ce processus. L'adoption de notre système de téléphone universel (voix par IP - VoIP), assure un service uniforme à toute personne voulant communiquer avec nos employés indépendamment de l'endroit de leur bureau.

### MISE EN PLACE DES NORMES DE GESTION DE PROJET

L'an dernier, nous avons lancé notre nouveau Bureau de gestion de projets (BGP). Nous avons mis en place le BGP afin de coordonner et dépister une multitude de projets en cours à la Manitoba Lotteries et pour augmenter également la prise de conscience de ces projets.

Nous appuyons les chefs de projet tout au long du cycle de vie de leur projet par l'entremise de la méthodologie de la gestion des projets (P.M.) et les meilleures pratiques de l'institut : *Project Management Institute (PMI)*. Au cours de sa première année, le BGP a complété environ 200 projets. Le BGP fut conçu comme centre d'excellence pour les chefs de projet de la Manitoba Lotteries. Nous avons développé des pratiques normalisées et des processus de P.M. pour fournir des conseils aux employés.

### GESTION DES RENSEIGNEMENTS ET DES IDÉES

L'an dernier, nos processus de gestion des documents ont été mis à jour pour assurer la sécurité et la récupérabilité. Conformément aux dispositions

legislatives liées à la conservation appropriée, la gestion et la destruction des documents et des renseignements, un inventaire complet des documents en papier partout dans la Corporation fut complété ainsi qu'une mise en place de procédure de suivi et de déploiement des systèmes de classement. En tant qu'élément de ce processus, une purge de documents en papier partout dans la Corporation fut complétée.

### PLANIFICATION CONTINUE ET L'ÉLABORATION DES POLITIQUES

Le département stratégique et de développement des affaires aide à la pensée stratégique anticipée au sein de l'organisation et a rencontré tous les directeurs pour discuter des améliorations de processus et pour fournir une formation. Une page Web a également été ajoutée sur l'Intranet des employés de la Manitoba Lotteries afin de fournir un accès amélioré aux renseignements et aux meilleures pratiques. Nous avons également mis en œuvre un nouveau programme de planification de base et des processus principaux de la planification stratégique, de l'imputation sur les fonds propres, de la gestion des risques et de la gestion des projets.

L'an dernier, nous avons élaboré et mis en place une nouvelle politique d'approvisionnement qui intègre la stratégie de la Corporation, la planification et l'achat. Dans cette politique, nous avons précisé les rôles et les responsabilités aussi bien que des processus.

## Nos prochaines étapes

Chaque année nous prévoyons de nouvelles initiatives afin d'augmenter le rendement opérationnel. Allons de l'avant, nous compléterons la deuxième phase du programme *Convergence*. Cette phase précisera les affaires, les données, les renseignements et les architectures de technologie et elle nous fournira un plan à niveau supérieur permettant à la compagnie à se transformer de l'approche d'aujourd'hui jusqu'à une exécution de système que nous aimerions voir demain.

Cette démarche mettra tous les produits et les services, les ALV et le service de voiturier aux concerts et aux restaurants sur un système afin d'offrir une expérience uniforme à la clientèle.

Le nouveau Système intégré de gestion financière (SIGF) est un système complet de logiciel financier qui tiendra compte du partage amélioré de renseignements et du traitement entre les unités d'affaires. Sa mise en place complète est prévue pour 2010 - 2011. Le nouveau système créera des efficacités, facilitera la vérification et la présentation des mécanismes de commande, ainsi que la conformité aux Normes internationales d'informations financières. En tant qu'élément de la mise en place des Normes internationales d'informations financières, des normes de prestation de service sont créées pour des secteurs d'achat, de comptabilité et de planification financière.

Au cours de l'année prochaine, la Manitoba Lotteries centralisera ses opérations de surveillance de casino afin d'offrir un service à la fine pointe pour répondre aux besoins des deux emplacements en tant que sécurité, sûreté et d'intégrité au jeu. ♦



LA FORMATION CONTINUE DES EMPLOYÉS EST ESSENTIELLE À L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE



L'UPPERDECK SPORTS BAR OFFRE UN ENSEMBLE DE DIVERTISSEMENT COMPLET



PRÉSENTATION DE LA DISTINCTION DU MINISTÈRE DU TOURISME : MANITOBA  
 TOURISM AWARD FOR PARTNERSHIP: (DE GAUCHE À DROITE)  
 JEFF PROVOST, DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'ORGANISME : EAST INC.; WILLIAM  
 YOUNG, PRÉSIDENT DU CONSEIL DE L'ORGANISME : EAST INC.; FLOR MARCELINO,  
 MINISTRE DE LA CULTURE, DU PATRIMOINE ET DU TOURISME; KAREN KINGSLAND,  
 DÉPARTEMENT PRÉPOSÉ À LA REVUE ET À L'AMÉLIORATION DU COMMERCE,  
 MANITOBA LOTTERIES; PAUL ROBSON, PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION,  
 VOYAGE MANITOBA.

# Nouvelle prospection de la clientèle

**Le succès et la croissance de la Manitoba Lotteries dépendent de notre clientèle importante. En engageant notre clientèle par l'entremise de la recherche et de la mise en place des nouveaux partenariats, nous pouvons comprendre pleinement les produits et le divertissement qu'ils apprécieraient.**

## Notre objectif

Maintenir et faire croître notre clientèle.

## Nos accomplissements

### CÉLÉBRONS NOS VIES, NOS RACINES

Dans le cadre de notre stratégie d'image de marque, nous avons lancé l'an dernier des logos, mis à jour, d'entreprise et de produits. Nous avons utilisé la palette de couleur distincte de notre logo précédent pour faire fond sur la valeur et la connaissance que nous avons déjà établi dans le marché.

### PROMOTION DU TOURISME AU MANITOBA

Les casinos de Winnipeg fournissent une variété de divertissements aux Manitobains et aux touristes. Cette année, nous avons reçu la distinction de Tourisme Manitoba pour un de nos uniques partenariats culturels attirant des visiteurs et des résidents au McPhillips Station Casino. La Manitoba Lotteries a partagé la distinction de partenariat avec le : *Eastside Aboriginal Sustainable Tourism* pour la mise en place d'un marché d'artisans Autochtones et un défilé de mode. Cet événement unique donne aux artisans Autochtones du Manitoba l'occasion de mettre en exposition et de vendre leurs produits et d'apprendre le marketing et des techniques de vente.

### CONNAISSANCE APPROFONDIE DE NOTRE CLIENTÈLE

Pour mieux comprendre ce que nos clients veulent éprouver différemment lorsqu'ils se réjouissent de nos

produits et de nos services, nous nous engageons à la recherche pour la clientèle. L'an dernier, la Manitoba Lotteries a mené des sessions d'intuition de la clientèle, composées de groupes cibles incluant la clientèle des casinos. Les sujets de discussion ont englobé notre Carte Club, le Bingo, le Poker et les services de restauration et de salon.

Par l'entremise de la création de divers mécanismes de reportage, la Manitoba Lotteries peut maintenant passer en revue l'analyse améliorée des données. Cette marche à suivre fournit une base évoluée en ce qui concerne la prise de décision d'affaires continue. Nous utilisons actuellement des études de cheminement périodiques, y compris l'étude de cheminement du marché de jeu : *Gaming Market Tracking Study*, l'étude de cheminement : *Food & Beverage Tracking Study* et l'étude de cheminement : *Casino Customer Satisfaction Tracking Study*. L'an dernier, nous avons également présenté une enquête de satisfaction d'exploitant de billets de loterie pour aider à améliorer le niveau de service offert par la Manitoba Lotteries à ses partenaires d'affaires.

## Nos prochaines étapes

Nous continuerons à forger des partenariats innovateurs avec des parties intéressées et de nouveaux moyens à prolonger notre rapport avec la clientèle. Nous mènerons également une recherche sur le jeu en ligne et nous surveillerons d'autres juridictions canadiennes de jeu en ce qui concerne des occasions de jeu en ligne. ♠

# Rapport de gestion

SUR LA SITUATION FINANCIÈRE ET  
LES RÉSULTATS D'EXPLOITATION POUR  
L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

Le présent rapport de gestion passe en revue le bilan financier de l'exploitation de la Manitoba Lotteries Corporation pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2010. Ce rapport devrait se lire conjointement aux états financiers vérifiés de la Corporation et aux notes y afférentes.

## Vue d'ensemble et vision organisationnelle

La Manitoba Lotteries s'attache à offrir à sa clientèle et ses visiteurs des produits et des services de calibre international répondant ou surpassant les attentes, dans un cadre socialement responsable.

Grâce aux progrès réalisés au cours des 12 derniers mois vers l'atteinte de cet objectif, la Corporation a connu une augmentation de son rendement financier – son bénéfice net de 306,7 millions de dollars pour l'exercice 2009 - 2010 représente une hausse de 1,9 millions de dollars ou 0,6 % par rapport au bénéfice net de 304,8 millions de dollars au cours de l'exercice 2008 - 2009.

Les recettes de 767,6 millions de dollars ont connu une chute de 8,0 millions de dollars ou 1,0 % à comparé à 775,6 millions de dollars au cours de l'année précédente. Cette chute peut s'attribuer à une diminution des recettes des secteurs de Video Lotto et des loteries, compensées par l'augmentation des recettes des Casinos. Dans le cadre de l'objectif stratégique à long terme de la Manitoba Lotteries visant à satisfaire la clientèle par un service intégral, la Corporation évalue sans cesse sa gamme de produits afin d'améliorer les expériences générales de sa clientèle.

Les recettes, le coût net des ventes et des dépenses de fonctionnement se chiffraient à 555,5 millions de dollars en 2009 - 2010 à comparé à 550,2 millions de dollars au cours de l'année précédente, soit une hausse de 5,3 millions de dollars. Les frais d'exploitation de 135,4 millions de dollars se chiffraient à 1,8 millions de dollars de plus à comparé à l'année précédente : 133,6 millions de dollars, qui comprennent les coûts salariaux et les autres frais

La direction est responsable de la fiabilité et de la présentation rapide de renseignements divulgués dans le Rapport de gestion. À cette fin, elle veille à la pertinence et à l'efficacité des systèmes, contrôles et procédures en place à la Manitoba Lotteries.

directement liés à la génération de recettes de jeux et de loterie. Cette hausse s'explique par l'augmentation des salaires et des avantages sociaux découlant de la convention collective et l'augmentation des frais d'entretien connexes aux emplacements et à la mise à jour des équipements.

L'amortissement de 30,5 millions de dollars pour 2009 - 2010 a diminués de 8,5 millions de dollars de 39,0 millions de dollars en 2008 - 2009. Cette chute découle essentiellement de l'amortissement complet des appareils de loterie vidéo (ALV).

## Résultats d'exploitation

Les trois secteurs opérationnels de la Corporation sont la Video Lotto Division, les Casinos et les loteries. Aux fins d'établissements des rapports, les charges administratives liées aux services centraux de soutien tels que les ressources humaines, les finances et l'administration, le marketing, les installations, la technologie, la vérification, la sécurité, les communications et les affaires publiques ont été réparties entre chacun des secteurs opérationnels présentés ci-dessous.

Au cours de l'exercice comptable de 2009 - 2010, la Corporation a passé en revue la méthode de l'allocation des fonds utilisée pour régler les dépenses générales et administratives de ses unités fonctionnelles. Cette revue a eu un effet sur la réduction de l'allocation des coûts aux casinos et les hausses correspondantes à la division Video Lotto et aux loteries. Les renseignements comparatifs n'ont pas été ajustés puisque l'allocation des coûts indirects en 2009 - 2010 reflètent les nouveaux chiffres estimatifs qui n'étaient pas en vigueur au cours de l'exercice 2008 - 2009.

# Secteurs opérationnels de la Manitoba Lotteries

VIDEO LOTTO

CASINOS

LOTERIES

## Video Lotto

Situé à Morris, au Manitoba, la Vidéo Lotto Division est chargée de l'exploitation et de l'entretien des appareils de loterie vidéo (ALV). Les ALV sont installés dans des bars titulaires d'un permis de la Société des alcools du Manitoba, des organismes d'anciens combattants, des collectivités des Premières nations, l'hippodrome Assiniboia Downs et le Centre MTS. L'exploitation des ALV représentait plus de 58,3 % du bénéfice net de la Manitoba Lotteries et, au total, a rapporté aux exploitants qui ont installé des ALV dans leurs locaux 61,0 millions de dollars en commissions.

Le revenu brut de 340,5 millions de dollars en 2009 - 2010 a fait chute de 13,8 millions de dollars du revenu brut de 354,2 millions de dollars au cours de l'exercice précédent. Le bénéfice net de 178,8 millions de dollars a fait chute de 15,7 millions de dollars du bénéfice net de 194,5 millions de dollars au cours de l'exercice précédent. Au cours de l'exercice 2009 - 2010, la Corporation a redistribué les ALV des sites à rendement bas à des sites à haut rendement, ce qui a aidé à réduire la compensation, cependant, les recettes ont continué à faire chute grâce au climat économique et à d'autres facteurs.

En janvier de 2010, nous avons effectué une modification à la structure de commissions pour les Premières nations (PN) et les détenteurs de sites commerciaux ainsi qu'à l'hippodrome Assiniboia Downs. La Manitoba Lotteries a passé en revue la composante de service qu'on lui avait confié et la modification fut affectée. La nouvelle structure de la commission reflète maintenant le service actuel que les détenteurs de sites offrent à titre d'hôte des équipements des ALV. Nous n'avons fait aucune modification à la structure des commissions du Centre MTS et des organismes d'anciens combattants.

### ASSINIBOIA DOWNS

Le Manitoba Jockey Club Inc. reçoit 75 % des recettes nettes des ALV de l'Assiniboia Downs. Avant le 1<sup>er</sup> janvier 2010, 20 % des revenus des ALV représentaient les commissions

versées pour le service offert à la Manitoba Lotteries pour héberger l'équipement des ALV. L'autre 55 % représentait une contribution pour appuyer la course de chevaux dans la province. En vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2010, le 75 % des recettes des ALV est réparti de la façon suivante : le Manitoba Jockey Club Inc. reçoit maintenant une commission de 10 % et une contribution de 65 %.

### PREMIÈRES NATIONS

Les détenteurs de sites des PN retiendront 90 % des gains nets des ALV. Du 90 %, 5 % du gain net reflètera la composante du service actuel offert (au lieu du 20 % au préalable). Les contributions que les détenteurs de sites des PN recevront serviront à promouvoir les avantages sociaux et économiques durables et les opportunités au sein des collectivités des PN s'élèveront de 70 % à 85 %.

### COMMERCIAL

Les détenteurs de sites commerciaux retiendront 20 % des gains nets des ALV. Cependant, on a conclu que le 10 % des gains nets reflète la composante du service actuel offert par les détenteurs. L'autre 10 % est fourni à titre de contribution aux détenteurs de sites afin qu'ils puissent continuer à promouvoir le tourisme dans la province.

### LES POURCENTAGES DE DÉBOURSEMENT BASÉS SUR LES SOMMES GAGNÉES ET JOUÉES -

## Video Lotto

Sommes déposées	1,449	\$		
Sommes mises			4,766	\$
Sommes gagnées			4,428	\$
Sommes encaissées	1,111	\$		
Recettes	338	\$	338	\$
Sommes gagnées (Prix)	4,428	\$	} 92,9 %	
Sommes mises	4,766	\$		

## Casinos

La Manitoba Lotteries possède et exploite deux casinos dans la Ville de Winnipeg – le Club Regent Casino et le McPhillips Station Casino. L'exploitation des casinos a généré des recettes brutes de 221,6 millions de dollars en 2009 - 2010, soit une hausse de 10,8 millions de dollars ou 5,1 % par rapport aux recettes brutes de 210,8 millions de dollars au cours de l'exercice précédent.

Le bénéfice net des casinos, soit 72,7 millions de dollars, a connu une augmentation de 50,6 millions de dollars, soit 22,1 millions de dollars ou 43,7 %. En 2009 - 2010, il y a eu une focalisation continue sur les casinos en tant que destination de divertissement global, résultant à une augmentation de visiteurs aux activités non connexes au jeu. Au cours de l'exercice, il y a eu une focalisation sur l'amélioration des jeux offerts par moyen d'une mise à jour de certains jeux et par le lancement de nouveaux jeux. Le programme de la Carte Club, lequel permet à la clientèle d'accumuler des points remboursables pour des produits et des services non connexes au jeu, est toujours bien reçu par la clientèle et a contribué aux succès de l'exploitation des casinos au cours de l'exercice 2009 - 2010.

### LES POURCENTAGES DE DÉBOURSEMENT BASÉS SUR LES SOMMES GAGNÉES ET JOUÉES -

## Casinos

Sommes déposées	1,045	\$		
Sommes mises			2,216	\$
Sommes gagnées			2,036	\$
Sommes encaissées	865	\$		
Recettes	180	\$	180	\$
Sommes gagnées (Prix)	2,036	\$	} 91,9 %	
Sommes mises	2,216	\$		

## Loteries

La Province du Manitoba est membre de la Société de la loterie Western Canada (SLWC), un organisme sans but lucratif autorisé à gérer, exécuter et exploiter les activités de loterie et celles relatives au jeu dans les territoires et les provinces des Prairies. La Manitoba Lotteries distribue et vend les billets au nom des loteries nationales, exploitées par la Interprovincial Lottery Corporation (ILC) ainsi que les produits de loterie exploités par la SLWC. En tant que fournisseur exclusif des produits de loterie, la Manitoba Lotteries est chargée de l'établissement et de l'administration d'un réseau de détaillants comptant plus de 850 points de vente partout au Manitoba et elle commercialise un choix de billets à languettes par l'entremise des points de vente de billets de loterie, les organismes de bienfaisance et de ses casinos partout dans la province. La Manitoba Lotteries demeure également le fournisseur exclusif des cartes de bingo aux œuvres de bienfaisance et sans but lucratif enregistré pour l'organisation des bingos dans tout le Manitoba.

Au cours de l'exercice 2009 - 2010, les recettes brutes des loteries se chiffrant à 205,5 millions de dollars ont fait chute à comparer aux recettes brutes de l'exercice précédent, dont 210,6 millions de dollars, représentant une diminution de 5,1 millions de dollars ou 2,4 %. Cette chute est attribuée à la diminution des ventes des billets à loterie instantanée, les billets Lotto 6/49 et Extra. Le bénéfice net de 55,2 millions de dollars a fait chute à comparer au bénéfice net de l'exercice précédent, dont 59,7 millions de dollars, représentant une diminution de 4,5 millions de dollars ou 7,5 %. Au cours de ce dernier exercice, nous avons voulu fortifier notre processus en mettant en pratique des nouvelles étapes demandant aux détaillants de remettre tout billet à leur clientèle ; nous avons complété des évaluations mystères et offert de façon continue les outils nécessaires aux exploitants de produits de loterie, y compris une importante formation et une technologie conçue à l'amélioration du service à la clientèle.

## Processus raffermiss au cours de 2009 - 2010



Exigeant les exploitants à remettre tous les billets à la clientèle



La continuité des achats - mystères



La mise en place des outils nécessaires aux détaillants de billets afin d'améliorer le service à la clientèle

### Premières nations

En vertu du Code criminel du Canada, le gouvernement du Manitoba est responsable des jeux de hasard au Manitoba. De ce fait, la Manitoba Lotteries s'est vu attribuer le rôle de mandataire pour la conduite et la gestion de tous les jeux de hasard de la province.

En 2009 - 2010, la Manitoba Lotteries a continué d'offrir un soutien et de l'orientation aux exploitants des casinos des Premières nations au Manitoba. Au cours de l'exercice, le Aseneskak Casino à The Pas a complété la première phase d'un programme de quatre (4) ans d'une remise à neuf de l'aire des machines à sous. Ces modifications étaient pleinement opérationnelles en décembre de 2009 et la Manitoba Lotteries a versé la somme de 0,7 millions de dollars à titre de financement de ce projet. Ces fonds seront perçus au cours d'une période de cinq (5) ans, dont la durée de vie estimative de l'équipement, en vertu de l'Entente sur le jeu.

En 2009 - 2010, le South Beach Casino s'est réjoui de sa première année complète des opérations élargies, à comparé à l'exercice précédent. Au cours de 2008 - 2009, un hôtel fut développé et 300 machines à sous furent ajoutées à l'aire du jeu, faisant accroître le nombre de machines à sous de 300 à 600 machines. La Manitoba Lotteries a réglé tous les coûts des équipements et des fournitures ; elle les percevra au cours d'une période de cinq (5) à sept (7) ans, en vertu de l'Entente sur le jeu.

### MLC Holdings Inc.

Les états financiers de la Manitoba Lotteries comprennent les résultats de la MLC Holdings Inc., une entière contrôlée établie pour l'achat d'immobilisations en vue de leur location à la Manitoba Lotteries au prix coûtant. La gestion et la surveillance de la MLC Holdings Inc. sont intégrées aux activités de la Manitoba Lotteries dont le Conseil d'administration examine et approuve les achats d'immobilisations à l'occasion du processus

annuel d'établissement du budget et de planifications opérationnelle. Au cours de l'exercice 2009 - 2010, la MLC Holdings Inc. a acquis 26,9 millions de dollars en vue de leur location à la Manitoba Lotteries.

### Liquidités et immobilisations

Les liquidités générées en 2009 - 2010 ont fourni 351,1 millions de dollars en flux net de trésorerie à la Manitoba Lotteries à comparé à 338,9 millions de dollars au cours de l'exercice précédent, représentant une hausse de 12,2 millions de dollars ou 3,6 %. Il y a eu une augmentation de 19,0 millions de dollars au crédit du fonds de roulement autre que les disponibilités. Ceci fut compensé par la hausse des résultats d'exploitation de 1,9 millions de dollars et une chute à l'amortissement de 8,5 millions de dollars.

Les liquidités décaissées au poste des biens et du matériel pour l'exercice 2009 - 2010 se sont chiffrées à 26,9 millions de dollars. En 2008 - 2009, la Manitoba Lotteries avait élargi le décaissement à 31,2 millions de dollars au poste des biens et du matériel.

La Manitoba Lotteries demeure tournée vers l'avenir en fournissant des produits, des services et des installations éprouvées d'avant-garde à la clientèle et aux employés par le rendement régulier de l'équipement du jeu et de sécurité. En plus de soutenir les objectifs généraux de la Manitoba Lotteries, elle améliore ainsi le service, la fiabilité et l'intégrité du jeu.

La distribution des liquidités à la Province du Manitoba a atteint un versement de 308,6 millions de dollars par rapport aux 303,0 millions de dollars au cours du dernier exercice, représentant une hausse de 1,8 %.

### Gestion des risques

La Manitoba Lotteries continue d'utiliser et d'améliorer son cadre global intégré de gestion des risques



# La Manitoba Lotteries demeure engagée à utiliser et à améliorer son Cadre de gestion du risque d'entreprise partout dans la Corporation.

pour évaluer et gérer le risque à tous les échelons de la Corporation. Elle obtient ainsi aux niveaux de la planification stratégique et opérationnelle, de la gestion de projet et des processus opérationnels une démarche uniforme permettant de faire face aux risques opérationnels et se caractérisant par les éléments suivants :

- une compréhension commune des risques dans toutes les unités et fonctions opérationnelles;
- la mise à la disposition de la direction d'une évaluation continue des risques possibles afin de faciliter un établissement des priorités et une prise de décision améliorée; et
- une sensibilisation et une responsabilité accrues des employés à l'égard de la gestion de ces risques.

Dans le cadre normal de ses activités, la Manitoba Lotteries est exposée à divers risques. Ces risques et les mesures prises pour les atténuer et, dans certains cas, les éliminer, sont décrits ci-après.

## Risques d'exploitation

Les risques d'exploitation, associés aux processus, à la technologie et aux personnes, comprennent le risque de perte découlant d'événements tels que les pannes de système, une défaillance des contrôles internes, l'erreur humaine et les activités criminelles. Il est établi que 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 préjudiciable qu'une perte financière directe pour l'organisation.

La direction de la Manitoba Lotteries demeure engagée à renforcer le système de contrôles internes et à réduire dans la mesure du possible le niveau de risque d'exploitation. Dans cette perspective, elle a évalué les risques liés à certaines unités opérationnelles, à des projets de grande envergure ainsi qu'à des processus

opérationnels précis. Ses champs de concentration actuels sont : la planification des mesures d'urgence, la planification de la continuité opérationnelle et la planification de la reprise après sinistre. Une plus grande attention dans ces domaines donnera à l'organisation la capacité à répondre plus efficacement aux sinistres ainsi qu'aux événements entraînant des interruptions des activités à petite et grande échelle.

## Évolution technologique

L'adoption de nouvelles technologies se poursuit au sein de l'industrie du jeu, avec l'acceptation de normes globales menant à une convergence et une intégration accrue entre un grand nombre de systèmes, de gammes de produits et de processus connexes. La Manitoba Lotteries a exécuté un projet pilote en utilisant un système de jeu téléchargeable ce qui permettrait à télécharger des thèmes de jeu d'un serveur sécuritaire aux ordinateurs de jeux électroniques sur réseau. En sus, la Manitoba Lotteries est en train de travailler de près avec d'autres juridictions afin de développer des exigences et des normes communes partout au Canada afin de simplifier le développement et l'achat de systèmes et de matériel. Cette marche à suivre permettra à la Manitoba Lotteries à mettre en pratique son plan à long terme pour régénérer les produits d'ALV afin que ses produits soient à jour et pour appuyer les suggestions de sa clientèle et les exploitants de sites. La Manitoba Lotteries continuera également à mettre au point ses processus opérationnels afin d'optimiser l'efficacité et l'efficacité des nouvelles possibilités offertes.

Le changement technologique aide également la Manitoba Lotteries à améliorer son service à la clientèle et l'expérience générale de cette dernière, et mènera en fin de compte à un niveau accru de personnalisation dans toutes les nombreuses gammes de ses produits. Enfin, les nouvelles technologies fournissent à la direction une meilleure information se traduisant par une prise de



- Risque d'exploitation
- Évolution technologique
- Risque financier

décision plus éclairée. De plus, la Corporation a entamé l'initiative *System Convergence* afin de fournir les outils nécessaires qui permettront l'interopérabilité entre une gamme de logiciels et il permettra le partage des données en parallèle à d'autres logiciels et les secteurs d'activités afin de fournir une vue de l'entreprise.

En 2009 - 2010, la Manitoba Lotteries avait choisi le système : *Lawson Financial System* pour leur nouveau système REP. Ce nouveau système intégré sera pleinement opérationnelle le 1<sup>er</sup> juin 2010. Ce système facilitera le respect des exigences en matière de présentation de l'information découlant des normes : *International Financial Reporting Standards* (IFRS) pour l'exercice 2011 - 2012. Ce système améliorera non seulement la communication de l'information financière mais pourra également intégrer les meilleures pratiques de la Corporation dans plusieurs secteurs de ses opérations.

La Manitoba Lotteries, devenant de plus en plus dépendante de la technologie pour le soutien de ses activités, a élaboré des diverses stratégies pour gérer les risques associés aux nouvelles technologies. Notamment, celles-ci englobent le développement des stratégies technologiques formelles, les architectures et les feuilles de route officielles en la manière qui contribuent à établir l'orientation future de la Corporation. La Manitoba Lotteries continue d'investir des ressources considérables dans la sécurité des systèmes informatiques et dans les activités de reprise après sinistre et de continuité opérationnelle.

## Risques financiers

L'exposition de la Corporation au risque lié aux taux d'intérêt est considérablement limitée par le recours à une dette à long terme à taux fixe. Quoique faible, le risque de crédit découlant de l'incapacité ou du refus d'une partie contractante de respecter ses obligations de paiement est atténué par les méthodes de gestion du crédit et

du recouvrement de la Manitoba Lotteries. L'impact financier de pertes matérielles ou de paiement relatifs à la responsabilité civile est atténué grâce à des pratiques traditionnelles de gestion des risques visant notamment à assurer que des polices d'assurance suffisantes soient en place et à coordonner les stratégies d'atténuation des pertes dans toute l'organisation.

Pour la sixième année consécutive, la Manitoba Lotteries s'est vu décerner le prix pour l'excellence au dressement de budget gouvernemental. Cette distinction fut améliorée par une reconnaissance spéciale en quatre (4) catégories des juges : l'efficacité à titre de document de politique, guide des opérations, plan financier et d'appareil de communication.

## Contrôles internes relatifs à la présentation de l'information financière

La direction de la Manitoba Lotteries a adopté, de façon proactive et bénévole, un programme d'évaluation des contrôles internes sur le reportage des finances selon les directives de l'instrument : *Canadian Securities Administrator's National Instrument 52-109*.

La direction a conçu des contrôles internes sur des renseignements financiers avec la participation du président-directeur général (PDG) et le chef, opérations financières (COF) pour fournir une assurance raisonnable concernant la fiabilité des informations financières de la Corporation et de la préparation des relevés de compte financiers pour buts externes en vertu des principes comptables généralement reconnus (PCGR).

Suite à cette évaluation, la direction a employé les critères déterminés par le : *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) au sein du contrôle interne - cadre intégré.

Selon cette évaluation, le président et le chef des opérations financières ont conclu qu'au 31 mars 2010, les contrôles internes des renseignements financiers de la Corporation étaient efficaces afin de fournir une assurance raisonnable concernant la fiabilité des renseignements financiers et la présentation des relevés de comptes financiers selon les PCGR.

Après l'évaluation de l'efficacité des commandes et des procédures de divulgation de la Manitoba Lotteries au 31 mars 2010, le PDG et le COF, ainsi que la direction, ont conclu que les commandes et les procédures de divulgation de la Corporation sont proportionnées et efficaces.

Il n'y a eu aucun changement matériel aux contrôles internes de la Corporation en ce qui concerne les renseignements financiers pour l'exercice clôturé le 31 mars 2010.

## Normes internationales d'information financière (IFRS)

En février 2008, le Comité d'étalonnage de la comptabilité au Canada a confirmé qu'il exigerait que toutes entreprises responsables adoptent les normes de l'IFRS pour les relevés de comptes financiers intérimaires et annuels relatifs à tous exercices le 1<sup>er</sup> janvier 2011. En vertu des normes de l'IFRS, les premiers états financiers de la Corporation seront exigibles pour l'exercice 2011 - 2012. La Corporation sera également exigée à fournir des informations comparatives pour la période comptable précédente.

En raison de cette annonce, la Corporation est en train de planifier et se préparer pour affecter les modifications aux exigences relatives aux rapports financiers. Selon ses évaluations initiales, la Corporation croit actuellement que la transition aux normes de l'IFRS n'aura aucun effet sur les méthodes qu'elle utilise pour percevoir et mesurer les recettes et le revenu net. Les premiers états financiers de la Corporation à présenter selon l'IFRS représenteront une période de trois mois, se clôturant le 30 juin 2011.

La Corporation a élaboré un plan de mis en opération des normes de l'IFRS qui s'adresse à la gestion de projets, les modifications de pratique comptable, les modifications sur le reportage et la divulgation, la formation et la communication ainsi que tout impact opérationnel. Le progrès suivant a été accompli :

### A) GESTION DE PROJETS

La Corporation a mis sur pied un comité de direction sur les normes de l'IFRS pour établir les lignes directrices au cours du projet de mise en application IFRS et elle a fixé un calendrier pour les points de repère du projet et les résultats visés pour assurer l'état de préparation IFRS pour l'exercice 2011 - 2012.

### B) MODIFICATIONS AUX CONVENTIONS COMPTABLES

La Corporation a complété une recherche et a documenté les points de divergence prévus entre ses conventions comptables actuelles, selon les principes comptables généralement reconnus au Canada et les normes de l'IFRS à mettre en pratique. La Corporation a débuté l'élaboration de ses pratiques comptables à venir nécessaires en vertu des normes de l'IFRS. Les mesures et la communication de l'information sur les immobilisations corporelles représentent actuellement le secteur posant le plus grand impact potentiel aux états financiers futurs de la Corporation.

Le Conseil des normes comptables internationales, responsable de l'élaboration de l'IFRS, est en train de réviser certaines normes de l'IFRS. Il est possible que ces modifications aient un effet sur la Corporation. Par conséquent, la Corporation continuera à évaluer toutes modifications affectées aux normes de l'IFRS en tant que son plan de mise en opération.

### C) MODIFICATIONS AU REPORTAGE ET À LA DIVULGATION

En ce moment, la Corporation prend en compte la présentation des états financiers et les options de divulgation qui lui seront disponibles lors de la conversion

# Placements continus en : 2010 - 2011



initiale à l'IFRS et elle est en train de concevoir des mécanismes continus sur le reportage pour saisir la divulgation de renseignements futurs IFRS. À la date de la transition à l'IFRS, la Corporation a l'option d'adopter certaines exemptions des pleines exigences rétrospectives de la demande, de la présentation et de la publicité de certains IFRS. Des exemptions disponibles, la Corporation fournira la quantification de ces effets lors du rapprochement de la date limite de mise en application.

La transition aux normes IFRS aura un effet sur la présentation et la mesure des soldes et des transactions y compris les états financiers consolidés et leurs notes connexes, intérimaires et annuels, de la Corporation.

## D) FORMATION ET COMMUNICATION

La Corporation a l'intention de s'assurer que toutes les parties intéressées sont informées sur les effets anticipés de la transition aux normes de l'IFRS. La Direction de la vérification et le risque ainsi que les comités du conseil administratif de la Corporation sur les Finances et les Opérations recevront des mises à jour sur le projet.

## E) RÉPERCUSSIONS SUR LES OPÉRATIONS

La Corporation est en train d'étudier les effets de la transition aux normes IFRS sur ses politiques et activités commerciales. Les secteurs suivants seront touchés :

- Contrôles internes sur le reportage financier ;
- Communication de l'information financière exigera un retraitement et l'analyse des résultats de l'exercice précédent afin de comparer les renseignements ;
- Activités budgétaires et de planification au cours de la transition à l'IFRS, au cours de l'exercice 2010 -2011.

## F) DÉBUT DU BILAN TRANSITOIRE DE L'IFRS

La Corporation est en train de chiffrer les différences des mesures entre le PCGR et l'IFRS, au 1<sup>er</sup> avril 2010, afin de préparer le début de son bilan IFRS. Dès que chaque rajustement sera complété et que l'assurance des

vérificateurs externes sera reçue, la Corporation prévoit communiquer la répercussion de ces rajustements au début de son Total de l'actif et le Total des dettes.

Cette divulgation reflète les attentes selon les renseignements disponibles au temps de cette divulgation. Dans l'éventualité d'un changement de circonstances, il se peut que la Corporation révise ses plans de projets et choix de politiques IFRS avant la date de la conversion.

## Perspectives

La plus grande opportunité de la Manitoba Lotteries est de gérer les opérations en cours par les entremises de la génération de revenue et de limitation des coûts. Afin d'assurer un rendement soutenu à long terme et un flux de rentrées, la Corporation continuera d'investir dans ses installations, ses commodités non connexes au jeu et la nouvelle technologie du jeu. Nous concentrerons sur le positionnement des casinos comme une expérience de divertissement totale en améliorant ses installations et ses services de restauration et de boissons, tout en continuant de lancer de nouvelles options de jeux captivants. Au cours de la planification des affaires de la Manitoba Lotteries, pour l'exercice 2010 - 2011, la Corporation a identifié un bon nombre d'initiatives qu'elle prévoit offrir à titre de nouveau divertissement innovateur dans les Casinos, la division Video Lotto et à la clientèle des loteries.

L'appui aux collectivités de la Manitoba Lotteries est défini dans une politique sur la responsabilité sociale d'entreprise (RSE). Les processus financiers servent à garantir que toutes les questions de responsabilité sociale, y compris l'appui aux collectivités, les services en français, la pratique responsable du jeu, le développement durable et les services aux individus, sont prises en compte et soutenues dans toutes les activités de la Corporation. Cette approche augmente la valeur des décisions opérationnelles prises par la Corporation et garantit que ces décisions sont conformes aux intérêts des parties intéressées.

# Rapport de la direction

La responsabilité des états financiers consolidés ci-joints relève de la direction et ils ont été préparés conformément aux politiques comptables qui y sont énoncées. Ces politiques comptables ont été appliquées de la même façon que l'exercice précédent. À l'avis de la direction, les états financiers consolidés ont été établis en bonne et due forme suivant un seuil de signification raisonnable, et la direction a fait preuve de jugement vis-à-vis de l'ensemble des estimations nécessaires et des autres données disponibles. Les renseignements financiers présentés ailleurs dans le Rapport annuel sont cohérents avec ceux des états financiers consolidés.

La direction est responsable de l'établissement et du maintien de procédures et de contrôles concernant la divulgation et de contrôles internes relatifs aux rapports financiers pour la Corporation. La direction a conçu ces contrôles internes ou a demandé leur élaboration sous notre supervision, afin d'assurer dans une mesure raisonnable la fiabilité des rapports financiers et la préparation d'états financiers à des fins externes conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada.

La direction maintient des contrôles internes pour donner une assurance raisonnable de la fiabilité et de l'exactitude des Renseignements financiers, ainsi que de la protection adéquate des actifs de la Corporation. Ernst & Young s.r.l. a examiné, dans le cadre de son travail de vérification des états financiers, les contrôles internes de la Corporation dans la mesure où ce cabinet le jugeait 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 consolidés 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 consolidés avant de les approuver. Le conseil d'administration a examiné et approuvé les états financier consolidés de l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2010.

Président-directeur général.

*(signature originale)*

**Winston Hodgins**

Vice-présidente exécutive  
et directrice des finances.

*(signature originale)*

**Tracy Graham**

# Rapport du vérificateur

## AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA MANITOBA LOTTERIES CORPORATION

Nous avons vérifié le bilan consolidé de la Manitoba Lotteries Corporation au 31 mars 2010 ainsi que les états consolidés du résultat net, du résultat étendu, des bénéfices non répartis et de l'évolution de la situation financière pour l'exercice qui s'est terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers consolidés incombe à la direction de la Corporation. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers consolidés en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada. 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 sondage 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 appliquées 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 consolidés présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de la Corporation au 31 mars 2010 ainsi que les résultats de ses activités et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice qui s'est terminé à cette date, selon les principes comptables généralement reconnus au Canada.

Comptables agréés.

*(signature originale)*

---

**Ernst & Young LLP**

WINNIPEG, CANADA  
LE 21 MAI 2010

# Points saillants

## Bénéfice net



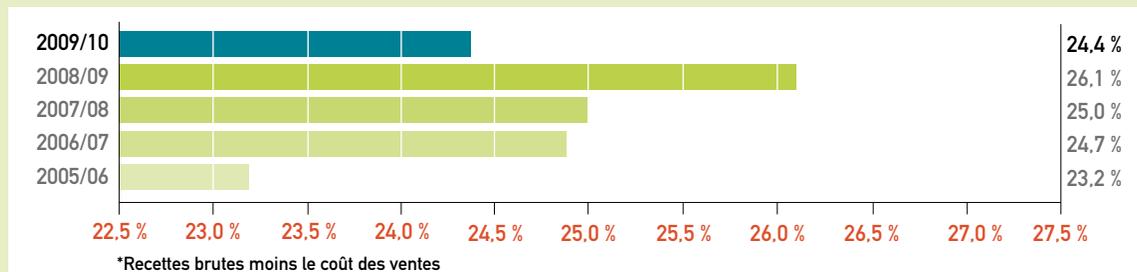
## Recettes



## Frais d'exploitation



## Frais d'exploitation en tant que pour cent des recettes nettes\*



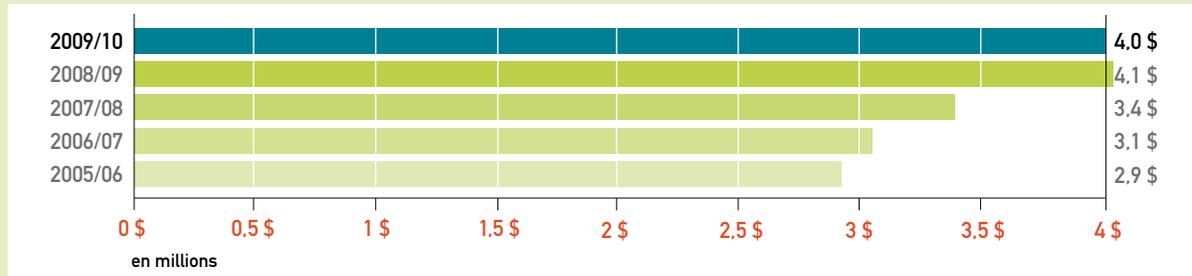
\*Recettes brutes moins le coût des ventes

# Points saillants

## Bénéfice net par secteur d'activité

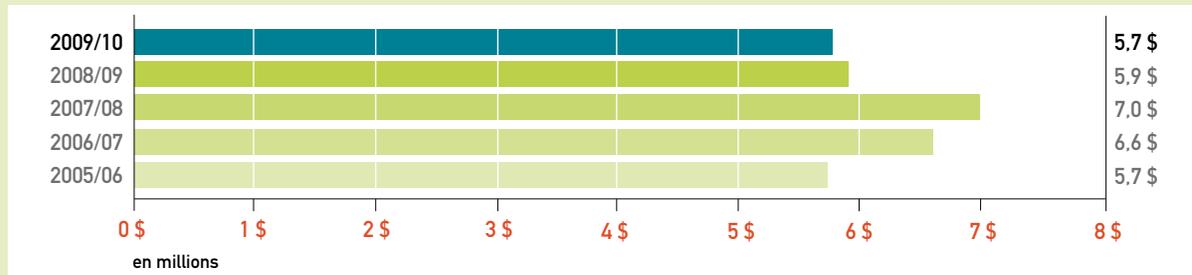


## Pratique du jeu responsable

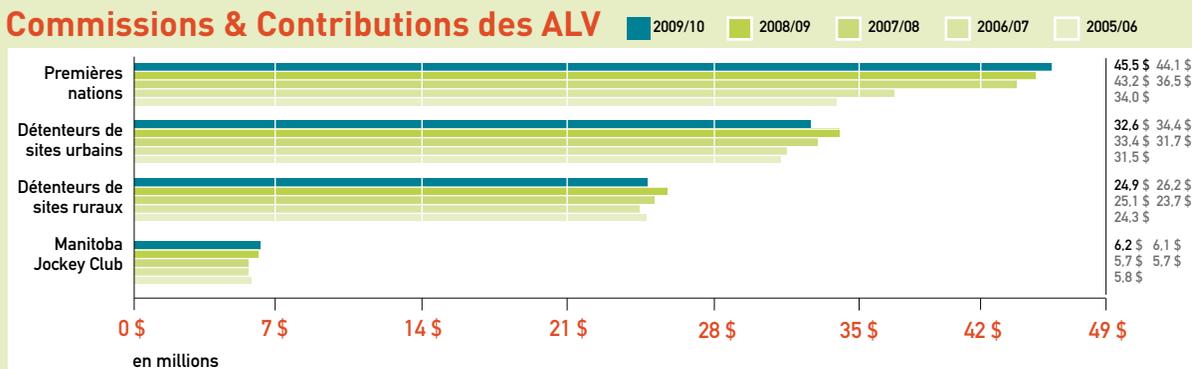


## Appui aux collectivités

COMMANDITES ET FINANCEMENT D'ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BIENFAISANCE PAR LA CORPORATION



## Commissions & Contributions des ALV



# Notre engagement à une responsabilité environnementale

En tant qu'élément de notre engagement au développement durable, nous travaillons constamment pour réduire notre empreinte écologique dans tous les aspects de notre entreprise. Ceci inclut faire des choix responsables sur le papier et l'encre lors de la réalisation de notre Rapport annuel. L'épargne environnementale suivante a été réalisée en vertu de ces choix.

## Vérification sur l'épargne écologique\*

**5 763**

**KILOGRAMMES DE BOIS**

Un total de 41 arbres qui fournissent annuellement assez d'oxygène pour 21 personnes.

**70 231**

**LITRES D'EAU**

Assez d'eau pour prendre 1 079 douches de huit minutes.

**13**

**MIN. D'U.T.B. D'ÉNERGIE**

Assez d'énergie pour actionner un foyer de taille moyenne pendant 52 jours.

**1 747**

**KILOGRAMMES D'ÉMISSIONS**

Carbone sous séquestre par 45 semis d'arbres cultivés pendant 10 ans.

**511**

**KILOGRAMMES DE DÉCHETS SOLIDES**

Déchets jetés par 245 personnes en un seul jour.

Nota : La Vérification sur l'épargne écologique a été calculé en vertu de la calculatrice Environmental Defense Fund Calculator. Les estimations originales étaient en unités impériales et ont été converties en unités métriques. Ces estimations concernent l'utilisation du papier recyclé post-consommation à contenu de fibre. Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter le site [edf.org/papercalculator](http://edf.org/papercalculator)



100 %



**EcoLogo**



**Recyclé**  
Contribue à l'utilisation responsable  
des ressources forestières  
Cert no. SGS-COC-003098  
[www.fsc.org](http://www.fsc.org)  
© 1996 Forest Stewardship Council