





EST MON  
LA MLC

# ASSOCIÉE

Lenn Samborski a transformé le compostage commercial en affaire viable, grâce aux efforts de la MLC qui incluent la dérivation des déchets de cuisine.

POUR EN LIRE  
DAVANTAGE,  
FEUILLETEZ À LA

PAGE 30



EST MON  
LA MLC

# COÉQUIPIER

Pour aider les victimes d'inondation, la vedette country Johnny Reid a confié à la MLC d'héberger son concert consacré à la collecte de fonds.

POUR EN LIRE  
D'AVANTAGE,  
FEUILLETEZ À LA

PAGE 27





EST MON  
LA MLC

# VOISIN

À titre de propriétaire d'une maison Habitat pour l'humanité, la famille d'Eilyn a maintenant sa propre maison qui sait répondre à ses besoins uniques.

POUR EN LIRE  
DAVANTAGE,  
FEUILLETEZ À LA

PAGE 22



EST MON  
LA MLC

# HÔTE

Suite à 35 ans de mariage, les casinos de Winnipeg ont réuni les conditions propices à ranimer la romance entre Keith et son épouse Lori.

POUR EN LIRE  
DAVANTAGE,  
FEUILLETEZ À LA

PAGE 19

# La Manitoba Lotteries est une organisation fondée sur les partenariats.

Ils ont tous été créé pour aider à atteindre des buts, réaliser des rêves et avoir effet positif dans la vie des gens. Alors que nous avançons notre recherche à établir de nouveaux moyens à forger de très solides relations avec nos collectivités, nos employés, nos fournisseurs et notre clientèle, nous nous fortifions.



POUR  
CONNAÎTRE  
NOTRE  
PARTENAIRE  
(ILLUSTRÉ SUR  
LA COUVERTURE)

PAGE 32

L'exposition d'artisans autochtone, de la Manitoba Lotteries, a présenté l'occasion à Jackie Traverse de mettre en exposition son art à une plus grande audience.

# 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

5 888

KILOGRAMMES  
DE BOIS

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

71 756

LITRES  
D'EAU

Assez d'eau pour prendre 1 102 douches de huit minutes.

13

MIN. D'U.T.B.  
D'ÉNERGIE

Assez d'énergie pour actionner un foyer de taille moyenne pendant 53 jours.

1 785

KILOGRAMMES  
D'ÉMISSIONS

Carbone sous séquestre par 46 semis d'arbres cultivés pendant 10 ans.

522

KILOGRAMMES DE  
DÉCHETS SOLIDES

Déchets jetés par 250 personnes en un seul jour.

## PAPIER & ENCRE

Ce rapport est imprimé sur du Rolland Enviro100 Print, qui est composé de matériaux post-consommation à 100 %, est le choix environnemental, est traité libre de chlore englobant la certification recyclé FSC et est fabriqué en utilisant l'énergie de biogaz.

Toutes les encres utilisées sont à base de légumes.



Recyclé  
Contribue à l'utilisation responsable  
des ressources forestières.  
Cert no. SGS-COC-003098  
www.fsc.org  
© 1996 Forest Stewardship Council

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)

# LETTRE D'ACCOMPAGNEMENT

**Monsieur Andrew Swan**

MINISTRE RESPONSABLE DES LOTERIES  
PALAIS LÉGISLATIF, BUREAU 358  
450, BROADWAY  
WINNIPEG (MANITOBA) R3C 0V8

Le 7 septembre 2009

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 2009.

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

LE PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA MANITOBA LOTTERIES

*(signature originale)*

**Tim Valgardson**



# TABLE DES MATIÈRES

5	Manitoba Lotteries en bref
7	Message de notre président du conseil d'administration
9	Message de notre président-directeur général
11	Cadre global
12	Gouvernance de la Corporation
15	Indicateurs de rendement clés
17	Orientation stratégique 2008-2009
18	Produits de qualité
21	Responsabilité à la collectivité
25	Services aux individus
28	Excellence opérationnelle
31	Nouvelle prospection de la clientèle
33	Orientation stratégique 2009-2010
35	Rapport de gestion
43	Rapport de la direction
44	Rapport du vérificateur
46	Points saillants

# MANITOBA LOTTERIES EN BREF

## QUI SOMMES-NOUS

La Manitoba Lotteries Corporation (MLC), 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 des loteries** par l'entremise de notre conseil d'administration.

## NOS ACTIVITÉS

La Corporation possède et exploite le Club Regent Casino (CRC) et le McPhillips Station Casino (MSC) à Winnipeg. Elle exploite le réseau provincial d'appareils de loteries vidéo (ALV), dont elle est propriétaire, à partir de ses bureaux à Morris. Nous sommes le fournisseur exclusif des billets à languette et des cartes de bingo au Manitoba, et distribue et vend des billets pour les 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 de billets de loterie, l'industrie de l'accueil, des organismes et des collectivités des Premières nations dans tout le Manitoba.

## QU'EN RETIRE LA POPULATION DU MANITOBA

La MLC, c'est bien plus que du divertissement de grande qualité, des restaurants et la possibilité de gagner des prix. En effet, les recettes tirées des jeux et des loteries que nous percevons profitent énormément à l'économie et aux collectivités du Manitoba. Aujourd'hui, ces recettes sont reversées directement aux Manitobains par notre soutien à un vaste éventail d'œuvres de bienfaisance et de projets communautaires sans but lucratif.

Au cours de l'exercice 2008-2009, le total des recettes brutes de la MLC a atteint 775,6 millions de dollars. Notre bénéfice net s'est chiffré à 304,8 millions de dollars, versés intégralement à la Province du Manitoba pour appuyer des programmes gouvernementaux dans les secteurs de soins de santé, de l'éducation, des services sociaux et communautaires et du développement économique. ■

# OÙ VA L'ARGENT

Bénéfices pour le public  
304,8 MILLIONS DE DOLLARS

Frais d'exploitation  
235,2 MILLIONS DE DOLLARS

Contributions versées  
aux exploitants  
122,6 MILLIONS  
DE DOLLARS

Salaires et  
avantages  
sociaux  
86,3 MILLIONS  
DE DOLLARS

**A. Education, santé et autres programmes gouvernementaux**  
230,6 MILLIONS DE DOLLARS

Alloués aux programmes prioritaires du gouvernement provincial dans les secteurs des soins de santé, de l'éducation, des services sociaux et communautaires et du développement économique à l'intention de la population manitobaine

**B. Municipalités**  
19,2 MILLIONS DE DOLLARS

Versés sous la forme de subventions inconditionnelles visant à soutenir les municipalités manitobaines

**C. Développement communautaire**  
48,4 MILLIONS DE DOLLARS

Versés à des projets de développement économique communautaire par l'entremise des Initiatives de développement économique rural (IDER) et des Initiatives de développement urbain (IDU)

**D. Services de police de Winnipeg**  
6,6 MILLIONS DE DOLLARS

Alloués au Service de police de Winnipeg

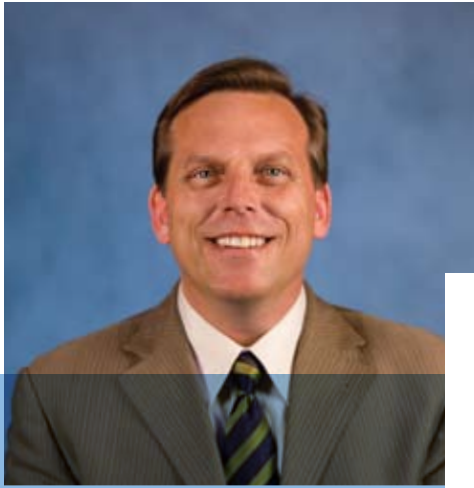
Paiements à d'autres ordres du gouvernement  
16,8 MILLIONS DE DOLLARS

Soutien à nos collectivités  
5,9 MILLIONS DE DOLLARS

Initiatives de promotion du jeu responsable  
4,0 MILLIONS DE DOLLARS

MLC recettes = 775,6 MILLIONS DE DOLLARS

MLC bénéfice net = 304,8 MILLIONS DE DOLLARS



# UN MESSAGE DE NOTRE PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Réfléchissant sur les accomplissements de l'année dernière, il est évident que la Manitoba Lotteries (MLC) est établit sur une base forte d'affaires et d'associations avec la communauté. Tous les jours, nous travaillons avec une large variété d'individus et d'organismes, dans chaque facette de nos affaires. Ces associations mutuellement avantageuses sont essentielles au succès de notre organisation.

Pour nous aider à continuer à établir ces rapports, nous exigeons une direction claire pour nos priorités stratégiques, nos buts et nos plans afin de les réaliser. Au cours de la dernière année, un accomplissement significatif pour la MLC était l'établissement de dix indicateurs de rendement clés ministériels et leurs cibles connexes. Ces mesures focaliseront notre direction, nous informerons sur notre progrès et démontreront les liens les plus forts à tous les niveaux de l'organisation.

Fermement incorporé dans tout ce nous faisons, nous sommes conscients de l'importance et de l'impact qu'a notre exploitation commerciale sur notre communauté et l'environnement. Harmonisant nos buts à l'action, nous sommes fiers d'annoncer que nous venons de déposer

notre premier Rapport sur la responsabilité sociale d'entreprise (RSE). Il donne les points saillants de notre engagement à la RSE et fournit une vue d'ensemble de nos secteurs prioritaires, qui englobent le Jeu responsable, l'Appui aux collectivités, le Développement durable, nos Employés et nos Relations d'affaires. Nous avons pris des mesures proactives en tant qu'élément de notre stratégie de la RSE pour nous engager à des dialogues ouverts avec nos parties intéressées pour que nous puissions comprendre à quel point nos valeurs s'harmonisent avec celles des communautés locales. Les aperçus importants de ces groupes seront essentiels au développement continu de notre stratégie sur la RSE.



En tant que chef reconnu dans le domaine du Jeu responsable, nous maintenons une méthode sur les pratiques exemplaires quant à notre engagement à la responsabilité sociale. Cette année, nous avons amélioré notre politique sur la RSE suite une recherche étendue et une consultation avec nos parties intéressées, incluant des normes plus détaillées telles que des exigences sur la mise à jour de formation du personnel, une amélioration au processus d'Exclusion volontaire au casino et la mise en pratique d'un système officialisé sur les pratiques des Centres d'information sur le jeu responsable.

La MLC a également continué à assurer l'intégrité avec nos partenaires de l'industrie en fournissant des attentes claires en termes de conduite pour les transactions de loterie et les procédures professionnelles de déboursement. Pour appuyer nos détaillants dans le cadre de ces attentes, nous leur avons tous présentés un Code de déontologie pour détaillants de loterie et un Manuel pour les détaillants de loterie, un Guide de référence facile à lire comprenant tout accord, directives, règles et règlements.

Notre engagement à l'appui aux collectivités inclut une contribution aux initiatives de développement économique des Premières

nations par l'entremise des relations avec les collectivités des Premières nations du Manitoba. De nouveaux accords sur le jeu ont été signés l'année dernière pour les casinos Aseneskak Casino et South Beach Casino. Ces développements de casino ont amélioré la qualité de vie des communautés des Premières nations par moyen des offres d'emploi et des avantages économiques.

Cette année, j'étais heureux de souhaiter la bienvenue à trois nouveaux membres du Conseil à notre équipe, représentant une large-gamme d'expertise individuelle. Je suis certain que ces nouvelles additions offriront une bonne représentation de compétences variées.

Au nom du Conseil, je tiens à remercier et féliciter les employés de la MLC d'une autre année réussie. Nous prenons grande satisfaction à savoir que le réseau de relations fortes que nous avons établies fournit des avantages directs à notre communauté. Ces accomplissements nous rappellent continuellement de notre contribution à l'avancement des communautés fortes au Manitoba et nous tiennent concentrés sur la réalisation de nos buts. ■

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

*(signature originale)*

**Tim Valgardson**



# UN MESSAGE DE NOTRE PRÉSIDENT- DIRECTEUR GÉNÉRAL

La MLC est vraiment liée à notre communauté. Nous avons beaucoup de relations, à partir des employés, des clients, des fournisseurs, des organismes de la communauté et des associés, certains dont vous lirez dans le Rapport annuel de cette année. Nous reconnaissons l'importance d'appuyer notre communauté et la province, et nous sommes surtout fiers des associations que nous avons établies et que nous consolidons chaque jour.

La contribution au développement de nos communautés est vraiment l'une de nos plus grandes sources de fierté. Je suis extrêmement fier de partager les nouvelles que l'association entre la MLC et l'Habitat pour l'humanité Canada Inc. (HPHC) a été renforcée davantage l'année dernière par moyen de l'annonce du fonds de construction Manitoba Lotteries Habitat for Humanity Legacy Build Fund. Au cours des cinq prochaines années, nous fournirons 2,5 millions de dollars en appui aux fonds.

Pour reconnaître notre dévouement à la conscience sociale, j'ai l'honneur de vous informer que la MLC fut conféré la désignation Caring Company par Imagine Canada.

Cette désignation respectée identifie les contributions et l'engagement à l'investissement communautaire. Nous acceptons le défi de maintenir notre niveau de gérance ministériel afin de garder cette désignation bien recherchée. Je suis confiant que nous surpasserons ce défi chaque année.

Fournir la meilleure expérience de divertissement pour notre clientèle est le principe à nos opérations commerciales; voici la raison pour laquelle nous œuvrons sans cesse à améliorer nos environnements de jeu. Par l'entremise de notre programme de remplacement, nous avons installé les nouveaux jeux de Bingo Pick'N Play et des machines à sous ainsi que de nombreux jeux passionnants.

Nous avons également introduit de nouveaux jeux dans tous les appareils de loterie vidéo partout dans la province. Nous comptons sur nos fournisseurs valorisés de l'industrie pour livrer les derniers et les plus innovateurs produits à notre clientèle.

Conforme à notre engagement d'augmenter le choix d'aliments et de divertissement, nous avons ajouté de nouvelles commandes de menu et avons mis en pratique des nouvelles heures de buffet de restaurant aux casinos. L'entresol du McPhillips Station Casino a été reconstruit mettant en vedette un nouveau cabaret passionnant pour les activités sportives et le divertissement. L'ouverture du niveau supérieur est prévue pour le début de l'année 2009-2010.

Lorsque notre clientèle visite le Club Regent Casino et le McPhillips Station Casino, nous nous efforçons de surpasser leurs attentes. L'automne dernier, la clientèle du Club Regent Casino a pu témoigner le tournage de la série télévisée Cashing In, en six parties, de Canwest / APTN. Le Club Regent Casino a servi de toile de fond parfaite pour cette comédie dramatique sur la vie de casino, qui s'est débutée au printemps de 2009.

Le rapport que nous avons avec nos employés est aussi important que nos partenariats avec les membres de l'industrie et de la communauté. La Corporation est engagée à entretenir une main d'œuvre en bonne santé et fortement

engagée par moyen d'un dialogue bidirectionnel d'une manière encourageante, d'un maintien et d'une augmentation des voix existantes de communication avec ses employés. La Corporation fournit des occasions appropriées et significatives de développement et de formation professionnelle ; elle célèbre les accomplissements des individus et des équipes le plus souvent.

Et il est impossible à réussir sans employés doués et consacrés, qui travaillent tous les jours pour trouver de meilleurs moyens de gérer nos affaires. En raison de leurs efforts de culminer aux plus hautes sommets, je suis heureux de rendre compte un autre exercice budgétaire réussi, avec des revenus nets de 304,8 millions de dollars pour l'exercice 2008-2009. Ces revenus appuieront directement des programmes gouvernementaux provinciaux essentiels.

Je voudrais saisir cette occasion pour remercier chaque employé de la MLC. Votre dédicace inlassable est intégrale à notre succès en tant que chef de service à la clientèle. Je tiens à remercier le conseil d'administration de son engagement à guider notre direction stratégique pour que nous puissions nous concentrer sur nos opérations quotidiennes. Bien que nous nous acharnons à consolider nos associations, nous pouvons amplifier nos réalisations à titre d'organisation, mieux satisfaire notre clientèle sans oublier l'accroissement de nos contributions à notre communauté. ■

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

*(signature originale)*

**Winston Hodgins**

# 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 toute la population manitobaine.

## NOS VALEURS FONDAMENTALES

### **Intégrité**

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

### **Responsabilité sociale**

Nous sommes engagés envers 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. ■



# GOUVERNANCE DE LA CORPORATION

## QU'EST-CE QUE LA GOVERNANCE DE LA CORPORATION?

La Manitoba Lotteries est habilitée à exploiter et gérer le jeu dans la province du Manitoba par les dispositions de la **Loi sur la Corporation manitobaine des loteries**. La Corporation a un actionnaire principal – le gouvernement du Manitoba – et rend compte au ministre responsable de la **Loi sur la Corporation manitobaine des loteries** par l'entremise de son conseil d'administration.

La gouvernance de la Corporation consiste en un système de politiques et de structures qui orientent les objectifs à long terme et les plans stratégiques de la Manitoba Lotteries et qui établissent des pratiques exemplaires et des principes directeurs afin de nous aider à prendre les décisions générales au mieux de nos capacités. La structure de gouvernance précise aussi clairement les pouvoirs et responsabilités des divers échelons de la MLC, 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
- Finances & opérations
- Vérification et gestion des risques
- Ressources humaines & rémunération
- Jeu des Premières nations
- Gouvernance

## Politiques de gouvernance de la Corporation

*Ces politiques énoncent les rôles et responsabilités au sein de la Corporation et forment ainsi le cadre de toutes nos activités :*

- 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

## Planification stratégique et opérationnelle

Avoir des plans forts et détaillés nous assure que nous pouvons mesurer le progrès vers la réalisation de nos objectifs organisationnels. C'était la dernière année pour le Plan stratégique de la Corporation 2005-2008, et au cours de cette période, nous avons collectivement atteint plusieurs buts à long terme et avons accompli beaucoup de nouvelles initiatives d'affaires. Depuis lors, nous nous sommes concentrés sur une intégration affinée de la planification stratégique et de la planification des affaires et des immobilisations pour améliorer la mise en place et l'exécution des projets de soutien.

Vers le début de ce dernier exercice, nous avons lancé un nouveau plan stratégique de la Corporation pour une période de trois ans, des années 2009-2012, et nous nous sommes embarqués sur un nouveau trajet modifiant le cadre de la planification stratégique de 12 mois à 15 mois. Le nouveau plan et le nouveau modèle intègrent la planification de toute la Corporation, à tous les niveaux, à partir des objectifs et des plans d'action de nos divisions jusqu'aux initiatives qui seront effectuées à un niveau de département. La voie de l'avenir comporte un cadre plus simplifié avec des objectifs bien définis nous permettant d'améliorer et d'exprimer la direction et les objectifs de la MLC auprès de ses employés et le public. Le plan lui-même apporte une clarté supérieure et le potentiel d'une meilleure compréhension de la part de tous les employés, qui sont les promoteurs principaux à la réalisation des nouveaux buts et objectifs.

## Rapport sur Loi visant à protéger les dénonciateurs

En réponse à la promulgation de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt du public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles), la MLC a élaboré une politique sur la protection de la dénonciation. Cette politique est renforcée par un processus que les permet les employés de la MLC à rapporter les actes répréhensibles graves et importants observés sur le lieu de travail. Au cours de la dernière année, aucune divulgation n'a été faite, aucune enquête n'a été amorcée et aucune demande de renseignements générale n'a été présentée. ■

## CONSEIL D'ADMINISTRATION



**Tim Valgardson**  
Président, Winnipeg



**Karen Botting**  
Vice-présidente, Winnipeg



**Lisa Settee**  
Winnipeg



**Gerald Kolesar**  
Winnipeg

## ÉQUIPE DE LA HAUTE DIRECTION



**Winston Hodgins**  
Président-directeur général



**Cheryl Eason**  
Vice-présidente exécutive et directrice des finances



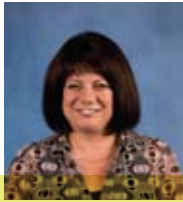
**Max Dressler**  
Vice-président exécutif, Exploitation du jeu



**Peter Hak**  
Vice-président, Direction des services de gestion



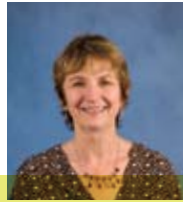
**Gerald Rosenby**  
Winnipeg



**Nicole Campbell**  
Portage la Prairie



**Bev Romanik**  
Brandon



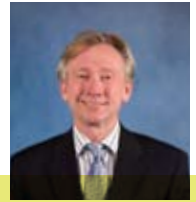
**Carolyn Wray**  
Winnipeg



**Jean-Paul Gobeil**  
Winnipeg



**Walter Kolisnyk**  
Minitonas



**William Crawford**  
Winnipeg



**Marilyn Robinson**  
Vice-présidente,  
Commercialisation de  
la Corporation et Services  
aux individus



**Susan Olynik**  
Vice-présidente,  
Communications et  
affaires publiques



**Wayne Perfumo**  
Vice-président chargé  
des Sites des spectacles



**Dan Sanscartier**  
Vice-président chargé de la  
Sécurité et de la surveillance  
de la Corporation



**Larry Wandowich**  
Directeur général  
administratif



**Walter Nykolyszyn**  
Directeur administratif,  
Vérification interne et  
conformité de l'organisme

# INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS

MESURES ET CIBLES D'ENTREPRISE

Objectifs de la Corporation	Mesure du rendement	Explication	Cible 2009-2010
Un client satisfait	Satisfaction globale de la clientèle - Casinos	<p><b>Mesure :</b> Satisfaction globale de la clientèle.</p> <p><b>Objet :</b> Augmenter le pourcentage d'une clientèle satisfaite.</p> <p><b>Outil employé :</b> Étude en matière de satisfaction de la clientèle des Casinos.</p>	85 %
	Recettes (en millions)	<p><b>Mesure :</b> Recettes de toutes les unités d'exploitation.</p> <p><b>Objet :</b> Surveiller l'engagement de la MLC à garantir d'une garantie à l'égard des recettes à la province.</p> <p><b>Outil employé :</b> Présentation des états financiers.</p>	805 millions de dollars
Être reconnue à titre de participant valable de la communauté	Sensibilisation du public aux événements, aux programmes et aux œuvres de charité parrainés par la MLC	<p><b>Mesure :</b> Sensibilisation du public aux événements, aux programmes et aux œuvres de charité parrainés par la MLC.</p> <p><b>Objet :</b> Amplifier la reconnaissance de la MLC à titre de participant valable de la communauté et de citoyen corporatif responsable.</p> <p><b>Outil employé :</b> Étude sur l'image de la corporation.</p>	À déterminer
	Pourcentage du public qui a affirmé une opinion favorable sur la gestion du jeu par la MLC dans la province	<p><b>Mesure :</b> Perception du public sur la gestion du jeu dans la province et l'habileté de la MLC à gérer ses activités.</p> <p><b>Objet :</b> Assurer que les activités soient efficaces et renouvelables, tout en protégeant la communauté.</p> <p><b>Outil employé :</b> Étude sur l'image de la Corporation.</p>	56 %



## Être efficient et efficace

Frais d'exploitation à titre de pourcentage des recettes

**Mesure :** Efficacité des opérations en comparant les frais d'exploitation aux recettes brutes.

**Objet :** Encourager un service de qualité responsable tout en surveillant les coûts.

**Outil employé :** Présentation des états financiers.

18,5 % – 19,5 %

Revenu net (en millions)

**Mesure :** Recettes brutes moins les coûts des ventes et de toutes les charges d'exploitation (frais, charges diverses et capitalisation).

**Objet :** Contrôler le revenu à verser au programme gouvernemental provincial.

**Outil employé :** Présentation des états financiers.

312 millions de dollars

## Fidélisation et augmentation de notre clientèle

Nombre de détenteurs de la Carte Club des casinos de Winnipeg

**Mesure :** Fidélisation de la clientèle et l'acquisition de nouveaux clients.

**Objet :** Orienter les plans de promotion en mettant le point de mire sur la croissance de membres.

**Outil employé :** Système de gestion de la clientèle.

130 000 détenteurs actifs de la Carte Club

Pourcentage du public formant la clientèle de la MLC

**Mesure :** Augmentation de notre clientèle.

**Objet :** Améliorer la capacité à développer des promotions et des activités ciblées aux intérêts de notre clientèle.

**Outil employé :** Étude de dépistage sur le marché du jeu.

59 %

Pourcentage des visiteurs hors-ville

**Mesure :** Le pourcentage de visiteurs hors-ville venant aux casinos à Winnipeg.

**Objet :** Déterminer la croissance potentielle dans ce segment de marché et d'appuyer une participation accrue pour les produits de la MLC.

**Outil employé :** Étude en matière de satisfaction de la clientèle des Casinos et Système de suivi sur la fréquentation de la clientèle.

22 %

## Une main-d'œuvre bien informée comprenant des employés heureux

Mobilisation des employés

**Mesure :** Mobilisation des employés parmi un nombre de catégories telle que l'opinion générale de la Corporation, politiques et procédures, programmes de reconnaissance et récompenses et plus encore.

**Objet :** Augmenter les niveaux de mobilisation pour améliorer les résultats fonctionnels.

**Outil employé :** Sondage sur l'excellence des employés.

75 %

# ORIENTATION STRATÉGIQUE

## 2008-2009

### CONTEXTE STRATÉGIQUE

Produits de qualité

Responsabilité à la collectivité

Services aux individus

Excellence opérationnelle

Nouvelle prospection de la clientèle





Machines à sous / à bingo Pick N Play  
aux casinos de Winnipeg

## PRODUITS DE QUALITÉ

Une expérience totale de divertissement vient d'une combinaison équilibrée des jeux innovateurs, des expositions passionnantes, des restaurants de qualité, d'une atmosphère engageante et d'un personnel chaleureux. Motivé pour aller au-delà des espérances de notre clientèle, nous travaillons pour rechercher les dernières offres, pour établir des associations solides avec nos fournisseurs et pour appuyer l'industrie du jeu dans d'autres communautés.

### NOS OBJECTIFS

- Continuer à améliorer la qualité des divertissements et d'explorer des nouveaux types de lieux de présentation aux casinos de Winnipeg
- Offrir des vivres et des boissons qui dépassent les attentes de notre clientèle
- Continuer à former des partenariats d'affaires par l'entremise de nos produits
- Assurer que nos feuilles de routes soient appuyées par une recherche exhaustive sur notre clientèle et sur l'industrie du jeu
- Conserver notre rôle à l'appui du jeu dans les collectivités des Premières nations

### NOS ACCOMPLISSEMENTS

#### L'acquisition de jeux innovateurs

Il va de soi que l'offre des produits ultra-modernes et des services pour notre clientèle

sont des ingrédients principaux au succès. Nous avons remplacé l'année dernière notre ancien système de bingo par des nouveaux dispositifs électroniques de jeu, offrant des jeux de machine à sous et des jeux de bingo traditionnel.

L'appareil de jeux de hasard de bingo et de machine à sous Pick'N Play, conçu par GTECH/Spielo et Video King, a été choisi par le journal *Casino Journal* à titre d'un des 20 produits principaux en technologie de jeux les plus innovateurs pour 2008. Les casinos de Winnipeg sont les premiers en Amérique du Nord à offrir ce système, qui inclut les dispositifs sur le Jeu responsable tel que l'information de sensibilisation destiné au joueur, affiché dans les écrans. En tant que système de la Carte Club, les clients peuvent demander un Rapport sur leurs activités de jeu pour qu'ils puissent surveiller leur jeu.

Nos casinos remplacent plusieurs machines à sous sur une base régulière pour répondre aux demandes de notre clientèle et pour nous tenir au rythme de la nouvelle technologie. Il se peut que notre clientèle ait noté en particulier une de nos mises à jour englobant le remplacement de 140 machines à sous au rez-de-chaussée. Le Club Regent Casino a également ajouté trois tables de poker pour un total de 12 tables. Nous avons aussi présenté deux nouveaux jeux d'appareils de loterie vidéo (ALV) par toute la province.

### Présentation du meilleur en alimentation et divertissement

Pour améliorer davantage l'alimentation et le divertissement offert à notre clientèle, l'entresol du McPhillips Station Casino a été reconstruit pour loger les nouveaux sports / cabaret de divertissement passionnants. Nous anticipons que l'étage supérieur, prévu à l'ouverture au cours de l'exercice 2009-2010, comportera beaucoup de téléviseurs à grands écrans, les sports quotidiens, les paris hors-piste, les spectacles sur scène et les événements spéciaux aussi bien que les billards, le foosball et le jeu de galets.

Pour créer un service intégral sur la satisfaction de la clientèle dans le secteur des vivres et des boissons, les casinos de Winnipeg ont lancés des nouvelles heures de buffet, des options accrues comportant des potages, des salades, des desserts et des protocoles de service améliorés pour nos salles vertes et nos salles de concert ainsi que des privilèges accordés aux détenteurs de la Carte Club.

La clientèle de casino s'est réjouie d'une autre année du meilleur qui soit en tant que des spectacles sur scène accessibles. Au cours des 12 derniers mois, nous avons captivé notre clientèle en lui offrant plus de 550 spectacles, y compris des vedettes célèbres comme Johnny Reid, Chrystal Shawanda, Rita McNeil et Whose Live Anyway?. Le club de danse Jaguars Dance Club au Club Regent Casino attire toujours les habitués de soirées de tout âge en tant que première emplacement de danse à Winnipeg, accueillant environ 200 nuits de talent manitobain comptant plus de 37 000 clients par année.

### Assurer des expériences d'événements spéciaux

Les événements spéciaux présentent une prime à notre clientèle et nous donnent l'occasion de former des partenariats avec divers organismes. Les casinos de Winnipeg ont mis en vedette des artistes de la musique country de haut-calibre pendant l'un des plus grands événements de musique au Canada – la semaine de musique country : Country Music Week. Nous étions le commanditaire principal du Congrès annuel et célébration de quatre jours de l'association : Canadian Country Music Association, mettant en vedette le meilleur qui soit des artistes de musique country du Manitoba et sur l'ensemble du Canada. Certains des artistes ont inclus Jason Blaine, Jessie Farrell et The Higgins.

### Création des efficacités opérationnelles

Saisissant l'occasion de simplifier notre exploitation, nous avons fusionné les divisions Video Lotto et des loteries pour fournir service et appui aux loteries et aux détenteurs de sites des ALV à travers la province. Cette amalgamation tient compte de l'efficacité des opérations par moyen d'une réduction des parcs de véhicules et des économies sur le combustible. Elle permet également l'attribution des représentants aux programmes du devoir de diligence – y compris le programme de client mystère.

### Protection de nos clients de loterie

En tant qu'élément du programme de client mystère, un outil conçu pour mesurer le service au détail et pour recueillir des renseignements sur les achats et les rachats des produits de loterie, nous avons passé en revue 300 emplacements au détail l'année dernière pour le respect des procédures et, l'année prochaine, nous passerons en revue tous les détaillants. La détection des ventes à la minorité fait partie intégrale de ces visites. Les étapes sont maintenant en place demandant aux détaillants de nous remettre tout billet gagnant et non-gagnant; un Code de conduite pour détaillant a été mis en application ainsi que toutes les nouvelles sorties des billets Scratch'N Win ont été modifiés pour vérification libre-service.



**HÔTE**



*Keith et Lori sont tombés amoureux des casinos de Winnipeg lors de leur première visite, le jour de la Saint-Valentin, 2007. Ils aiment la danse, les repas et les divertissements. Ces activités ont rétabli leur romance. Keith avoue qu'ils se jouissent des meilleures années de leur mariage; ils espèrent renouveler leurs 40<sup>e</sup> vœux d'anniversaire de mariage aux casinos de Winnipeg.*



### Consolidation des associations avec nos fournisseurs

Nos associations avec des fournisseurs nous ont donné l'occasion d'offrir les derniers produits et services à notre clientèle. Les casinos de Winnipeg continuent à remplir les fonctions d'emplacements d'essai pour deux fournisseurs d'équipement de jeu importants, qui permettent à notre clientèle d'essayer de nouveaux thèmes de machine à sous. En plus, les partenariats avec les fournisseurs donnent à la MLC la capacité d'offrir les « premiers produits au Canada » et nous sommes en train de compléter un accord avec un fournisseur important de système pour examiner la technologie téléchargeable de jeu.

### Realisation des alliances de l'industrie

Nous sommes fiers d'être un chef de file de l'industrie et de former des partenariats avec d'autres organismes de jeu pour établir nos connaissances et nos normes. Le groupe inter-juridictionnel canadien de jeu : Canadian Inter-jurisdictional Gaming Group a été mis en place au cours du dernier exercice budgétaire pour discuter les points de convergence communs, y inclus la gestion de fournisseur, la convergence de la technologie et les normes de technologie en ce qui concerne le jeu électronique. Ce groupe pangouvernemental tâche d'augmenter des efficacités et la qualité du produit par l'entremise d'une mise en œuvre des normes communes sur la façon dont les organismes de jeu œuvrent avec des fournisseurs, la technologie achetée et des protocoles du réseau de transmission.

La MLC est également devenue membre de l'association de normes de jeu : la Gaming Standards Association, une association de commerce international qui crée des avantages pour des fabricants, des fournisseurs, des exploitants et des autorités de réglementation de jeu. L'association facilite la mise en œuvre des normes ouvertes pour permettre les technologies sur le jeu responsable, l'innovation, l'éducation et la communication au profit de toute l'industrie.

### APPUI PAR MOYEN DE LA RECHERCHE

Par moyen d'une étude de marché régulière, nous recueillons et analysons des informations pertinentes nécessaires pour comprendre des tendances de jeu et des préférences de notre clientèle. Les études de dépistage progressives étudient la satisfaction de notre clientèle de casino, y compris notre exploitation des vivres et des boissons, les tendances de l'industrie du jeu à travers la province et l'image de marque de la MLC. Nous parlons à notre clientèle par le biais de groupes de consultation pour mieux comprendre leurs préférences et leurs impressions des produits et des services connexes aux jeux et nous employons cette information pour apporter des améliorations constantes.

### LES PROCHAINES ÉTAPES

Le Club Regent Casino et le McPhillips Station Casino continuent à évoluer en tant que destinations supérieures de divertissement à Winnipeg. Les plans de l'année prochaine englobent une augmentation de places dans la salle de concert, modifiant l'étage des machines à sous pour améliorer la circulation de gens, le lancement d'un programme de points des jeux de table pour les détenteurs de la Carte Club ainsi qu'une sélection novatrice continue de nos jeux électroniques. Pour créer une expérience plus efficiente en ce qui concerne les aliments et les boissons offerts à notre clientèle, nous prévoyons passer en revue nos menus de buffet et à la carte présentés dans nos salons et de lancer un système de recherche de personnes pour la ligne de buffet. Nous effectuerons une recherche persistante pour nous assurer que nos décisions soient basées sur des renseignements exactes, reflétant le point de vue de notre clientèle. ■



Représentants de la MLC et  
détenteurs de site ALV



Employés de la MLC – Le Manitoba Marathon

# RESPONSABILITÉ À LA COLLECTIVITÉ

La MLC se fait une passion d'améliorer la qualité de vie des Manitobains. Nous sommes consacrés à la formation de partenariats avec d'autres organismes semblables pour établir de fortes et vivantes collectivités. En sus de l'aide financière, nous équilibrons nos contributions par le bénévolat, œuvrant à réduire notre empreinte écologique, dirigeant nos affaires avec intégrité et étant un chef de file dans la pratique responsable du jeu.

## NOS OBJECTIFS

- Appliquer une stratégie globale de responsabilité sociale d'entreprise (RSE)
- Communiquer les bénéfices apportés par notre Corporation
- Veiller à l'application d'une démarche axée sur le développement durable pour l'ensemble de nos établissements, de nos produits et de nos services
- Demeurer un chef de file dans la pratique responsable du jeu

## NOS RÉALISATIONS

### Maintien d'une visée conforme à la RSE

Nous sommes fiers d'avoir livré notre premier Rapport sur la responsabilité sociale l'année dernière, mettant l'accent sur notre engagement continu à la communauté. Notre philosophie sur la RSE fait partie de toutes nos opérations et se focalise sur le Jeu responsable, l'Appui aux collectivités, le développement durable, nos employés et nos relations d'affaires.

Au niveau stratégique, la RSE porte également sur l'engagement des membres de la collectivité pour déterminer si une organisation est perçue authentique et fournit une valeur sociale réelle, aux termes de la définition de la collectivité. C'était le catalyseur pour le début des discussions

l'année dernière avec nos intervenants clés, y compris notre clientèle et non-clientèle, groupe de revendication et des bénéficiaires. La rétroaction reçue de ces groupes nous aidera à établir une fondation pour raffiner notre stratégie sur la RSE pour assurer que la MLC est bien respectée pour son rôle dans la province.

### Appui à nos collectivités

Nous nous comptons chanceux d'être en mesure d'entraider les collectivités du Manitoba par moyen de l'appui, le bénévolat et le parrainage de centaines de causes appréciables. L'an dernier, plus de 600 employés de la MLC ont offert plus de 5 600 heures aux événements et aux activités des collectivités.

Notre partenariat avec l'Habitat pour l'humanité (HPH) a été consolidé par l'annonce du fonds de construction en fiducie de legs : Manitoba Lotteries Habitat for Humanity Legacy Build Fund. La MLC versera la somme de 2,5 millions de dollars, au cours d'une période de cinq ans, appariée en nombre égal par d'autres organismes des collectivités pour la somme totale de 5 millions de dollars, dans le but d'épauler la construction de maisons dans toute section de l'HPH au Manitoba. Le fonds de construction en fiducie de legs est le plus grand don monétaire jamais fournie à l'HPH Manitoba. Nous sommes également ravi d'avoir complété notre construction de maison HPH en 2008 à Winnipeg, la première maison entièrement accessible à un famille admissible au programme avec un enfant handicapé.

La MLC a formé un nouveau partenariat intéressant avec le Centre canadien multisport Manitoba (CCMM) enfermant un accord de quatre ans. Le financement appuiera les athlètes du Manitoba et leurs cliniques, leurs programmes et les événements de collecte de fonds, et surtout les athlètes luttant à participer aux Jeux Olympiques de 2010 et de 2012. Ces initiatives comprennent une excursion d'une classe clinique sur l'entraînement à haute performance partout au Manitoba, un programme d'emploi pour les athlètes leur fournissant de l'expérience professionnelle

précieuse et des heures flexibles pour deux athlètes prometteurs au Jeux Olympiques, et des réceptions de « bienvenue » pour des athlètes du CCMM retournant des Jeux Olympiques de 2010 et de 2012.

Une autre source de grande fierté est le programme de dons de charité de nos employés : Employees Care by Helping Others (ECHO) qui vient de réaliser un deuxième cycle réussi de collecte de fonds, prélevant 100 000 \$ à verser au projet de l'hôpital pédiatrique : Children's Hospital Asthma, Allergy and Clinical Immunology Renovation Project.

Le Programme de festival de services aux collectivités a été conçu pour mieux solidifier nos liens avec les collectivités rurales en se concentrant sur le bénévolat pour de nombreuses foires, festivals et rodéos tenus partout dans la province.

Un programme de bienfaisance bénévolat de tournoi de poker a été également élargi aux casinos de Winnipeg en tant qu'une autre occasion d'augmenter notre appui aux collectivités et d'offrir de grandes occasions de collecte de fonds aux groupes sans buts lucratifs.

### Valorisation de nos liaisons culturelles

La MLC continue à étendre la main à la communauté francophone par moyen de son appui et de son parrainage. L'an dernier, la MLC a participé à titre de commanditaire officiel au Festival du Voyageur 2009 et au Festival Manipogo à Saint-Laurent ; elle a également accueilli le tournoi de bienfaisance de poker du Cercle Molière au Club Regent Casino. De plus, nous avons participé à un projet pilote englobant les services en langue française (SLF) avec le Secrétariat aux affaires francophones, sous lequel nous avons dégagé une stratégie des SLF de cinq ans pour la MLC. Les points culminants de cette stratégie comprennent l'amplification d'une participation collective dans les collectivités francophones du Manitoba, l'occasion d'accueillir des événements culturels et des arts au Club Regent Casino et développer un réseau de relations avec des entreprises francophones.



## VOISIN



*Phil et Eilyn relèvent beaucoup de défis s'occupant de leur fils Matthew, qui souffre d'une infirmité motrice cérébrale grave. Aujourd'hui, ils réalisent une valeur nette réelle par moyen de leur propre maison, grâce à la MLC et l'Habitat de l'humanité. Leur nouvelle maison entièrement accessible fut construite pour répondre aux besoins de Matthew, elle est très proche de son école.*

## Réduction de notre empreinte écologique

En tant qu'élément de notre engagement continu au développement durable, nous avons avancé un bon nombre de nos secteurs d'intervention écologique au cours de ce dernier exercice.

Nous avons commencé à la collecte et au détournement des déchets alimentaires des restaurants de nos casinos à un service de compostage privé local. Ce programme appuie un de nos objectifs durables, qui est celui de réduire au minimum nos déchets solides en enlevant tous les produits de base du site d'enfouissement. Une vérification des déchets est prévue pour l'exercice 2010-2011 afin de déterminer l'efficacité de tous nos programmes de minimisation de déchets.

Nous avons également complété une vérification de l'eau au Club Regent Casino. Fixant l'an 2009 comme l'année de base pour l'usage des eaux, nous avons mesuré la consommation de l'eau et nous passerons en revue des possibilités de réduire des demandes d'eau par moyen des dépenses en capital et des programmes de maintenance améliorés. La réduction de la consommation d'eau est une étape essentielle au développement de la MLC à titre d'organisation durable.

L'approvisionnement acceptable du point de vue de l'environnement est également un principal secteur d'intervention. Nous avons conçu un Manuel sur l'approvisionnement écologique pour appuyer les décisions d'achats des employés. Il enferme des critères environnementaux et sociaux importants, y compris les actualités environnementales et sociales liées à un bon

nombre de biens et de services, les lois sur l'environnement qui forment nos décisions sur les achats et les certifications environnementales que nous endossons.

## Faire fond sur notre Engagement au jeu responsable

La Manitoba Lotteries a récemment mis à jour sa Politique sur le jeu responsable (JR) et a développé des normes pour refléter l'évolution de nos programmes conçus pour améliorer notre service à la clientèle. Ces documents servent de directives importantes alors que nous élaborons et mettons en œuvre de nouveaux programmes sur le JR pour nos casinos et les détaillants des appareils de loterie vidéo (ALV). La Politique et les normes du JR touche toute activité connexe à la communication et à la promotion de nos emplacements, de notre programme d'exclusion volontaire, des centres d'information sur le jeu responsable aux casinos de Winnipeg, de nos employés, des détenteurs d'ALV et de la formation de détaillant des produits de loterie ainsi que les directives opérationnelles telles que les limites d'âge. Nous continuerons à passer en revue et à mettre à jour les normes sur le JR tous les deux à cinq ans selon le besoin, en vertu de la Loi sur la Commission de régie du jeu du Manitoba. Nous avons également mis en œuvre une révision de la formation, à grande échelle, sur le jeu responsable pour plus de 1 100 employés des points de service aux casinos pour assurer qu'ils aient des informations appropriées et à jour lors de leur interaction avec notre clientèle et nous avons évalué la formation pour guider toutes modifications futures.

Pour partager le message du Jeu responsable avec le secteur public élargi, nous avons lancé la Phase 3 de notre campagne de sensibilisation sur le Jeu responsable au printemps 2008. La campagne multimédia communiquait l'importance d'obtenir des informations sur le jeu avant de jouer et où cette information serait disponible; elle fournissait également des informations sur la disponibilité du traitement et de l'appui offerts aux joueurs.

## NOS RELATIONS-PARRAINAGE

Quelques événements et organisations que nous parrainons englobent :

- La journée : Bike to Work Day
- Programme d'excellence des Jeux Olympiques spéciaux
- Le marathon : Manitoba Marathon
- La marche de l'espoir de la SP
- Festival du Voyageur
- Festival Maniogo
- Dominion City Summer Fest Days
- Folklorama
- Habitat pour l'humanité
- Centre canadien multisport Manitoba
- Countryfest à Dauphin
- Brandon Wheat Kings
- Manitoba Moose
- Winnipeg Goldeyes
- Winnipeg Blue Bombers
- Opération Nez rouge
- Canadian Country Music Week & Awards
- National Aboriginal Achievement Awards
- Royal Winnipeg Ballet – Ballet in the Park
- Manitoba Arts Stabilization Program
- Chambre de Commerce du Manitoba
- Morris & District Chamber of Commerce
- Manito Abhee Aboriginal Festival/Aboriginal Peoples Choice Music Awards
- Musée du Manitoba – Journée Louis Riel
- MTC Regional Tour
- Prairie Theatre Exchange
- Manitoba Society for Seniors
- Scotties Tournament of Hearts
- Royal Manitoba Winter Fair





## RENFORCÉ PAR MOYEN DE LA RECHERCHE

Nous sommes engagés à mener une recherche pour augmenter notre connaissance et notre compréhension du Jeu responsable et les évaluations de programme pour nous guider à fournir des programmes sur le Jeu responsable de plus efficaces et pratiques.

Nous continuons à œuvrer sur l'étude longitudinale : Manitoba Longitudinal Study of Young Adults avec la Commission; Manitoba Gaming Control Commission (MGCC) et la Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances (FMLD), ayant réalisé le recrutement et la première phase du projet a complété pour l'an 2011. Le travail continue également sur une étude pluriannuelle pour évaluer l'impact et l'efficacité des dispositifs sur le Jeu responsable des ALV, suite au lancement d'une technologie ultramoderne sur le Jeu responsable ajoutée aux nouveaux ALV en 2004.

Nous nous sommes engagés à beaucoup d'initiatives au cours de cette dernière année avec nos associés. En tant qu'élément de notre appui continu à la FMLD dans la livraison de services sur le jeu problématique au Manitoba, nous avons passé la dernière année à évaluer la ligne d'assistance de la FMLD. Les résultats de l'étude seront disponibles l'année prochaine.

## LES PROCHAINES ÉTAPES

Le renforcement de nos partenariats au sein de la collectivité et tout mettre en œuvre vers des initiatives de développement durable représentent notre concentration pour l'année à venir. Des données essentielles de nos sessions avec les parties intéressées seront recueillies et analysées pour avancer le développement continu de notre stratégie sur la RSE et de ces partenariats.

Dans le secteur du Jeu responsable, nous continuerons à élaborer des instruments d'information pour le joueur et à œuvrer à obtenir l'accréditation sur le Jeu responsable de la World Lottery Association (WLA) Responsible Gaming Accreditation. L'accréditation de la WLA fournit un cadre objectif pour évaluer les méthodes de la MLC sur le Jeu responsable.

Un bon nombre de nouveaux programmes augmenteront notre appui à la collectivité. Nous prévoyons lancer le programme des collectivités Community Development Legacy Program, dans le but de former des partenariats avec des organismes des collectivités pour servir de catalyseur proactif sur des initiatives à impact durable. La Fondation des legs de la Manitoba Lotteries attribuera tout placement aux organisations caritatives et sans buts lucratifs partout dans la province. Une nouvelle série de concerts-bénéfices à fin charitable, offerts dans nos casinos, mettra en vedette des divertissements de qualité tout en prélevant des fonds. Pour faciliter nos partenariats avec les collectivités, nous prévoyons mettre en pratique des outils essentiels et des programmes l'année prochaine, tel que des outils de parrainage offerts en ligne, une base de données de bénévoles et un programme de bénévoles pour retraités de la MLC. Ceci permettrait aux anciens employés de la MLC à continuer à contribuer leur temps par l'entremise de nos programmes après la retraite. ■



Fier commanditaire du Centre Canadien Multisport Manitoba



Le concours : Winnipeg in Bloom – les ouvriers jardiniers à l'entretien de terrains MSC

# SERVICES AUX INDIVIDUS

Notre succès d'affaires est fondé sur de fortes relations entre employés et employeur. Pour maintenir le meilleur talent et pour fournir à notre clientèle le meilleur service qui soit, nous encourageons nos employés à prendre eux-même le contrôle et nous les célébrons en leur fournissant un lieu de travail sécuritaire, sain et positif. Nous prenons le temps d'écouter afin que nous puissions créer un environnement de travail permettant à nos employés de prospérer et d'avancer dans leurs carrières.

## NOS OBJECTIFS

- Créer et promouvoir des possibilités de carrière et d'emploi pour les Manitobains
- Continuer à faire progresser notre planification de la main-d'œuvre et des programmes de management, un recrutement de qualité et des initiatives de conservation du personnel, développement de leadership et la planification de la relève et l'acquisition continue du savoir
- Assurer que nos employés se sentent autonomes et célébrés pour leurs accomplissements
- Continuer à offrir un exceptionnel service à la clientèle
- Assurer que nos employés soient informés

## NOS ACCOMPLISSEMENTS

### Capacité d'écouter nos employés

Aussi important que de tenir nos employés informés, nous devons nous assurer que nous écoutons leur rétroaction. Ceci nous donne un aperçu des secteurs dans lesquels nous pouvons nous améliorer à titre d'organisation. Comptant une participation de 79 % d'employés participants, nous avons complété notre troisième sondage sur l'excellence des employés, qui mesurait l'engagement des employés et nous présentait des de très grandes observations sur le leadership et notre environnement de travail. La MLC a également réalisé sa première évaluation de communications organisationnelles, examinant les voies et

## NOS DISTINCTIONS GLORIEUSES

Voici quelques-unes de nos distinctions et reconnaissances reçues pour des contributions remarquables :

- Imagine Canada Caring Company designation – Reconnaissance pour notre dédicace à l'appui des collectivités et notre conscience sociale
- Un des vingt premiers employeurs au Manitoba depuis l'année 2005
- Industrie canadienne du jeu canadien – Distinction du bénévolat exemplaire & du service aux collectivités
- Reconnaissance de la performance des mesures spéciales de l'association : Government Finance Officers Association pour une présentation distinguée du budget. Programme de distinction pour l'inclusion de toute mesure de performance des départements dans la planification d'affaires
- Heureuse réceptrice de la distinction Winnipeg in Bloom – les terrains du casino McPhillips Station Casino
- Distinction de la Société canadienne du sang pour avoir contribué au programme Ensemble pour la vie
- Distinction organisationnelle de l'association Human Resources Management Association of Manitoba pour le processus-classification d'appel d'offres
- Une des 4 finalistes de l'Institute of Public Administration of Canada pour notre "Innovation in managing a green workplace"
- Distinction honorable de la North American Safety and Health (NAOSH) Week pour nos activités en 2008



les programmes de communication internes formelles de la Corporation basés sur une rétroaction de plus de 600 employés.

### Partage de nos connaissances

Des partenariats mutuellement avantageux qui font avancer le recrutement dans le milieu de travail et les stratégies de formation mènent au placement réussi de nouveaux employés.

Nous avons développé un programme : Trades Employment Initiative Apprenticeship Program pour mieux répondre à nos besoins opérationnels, pour appuyer l'industrie des métiers à l'échelle provinciale et à augmenter la composante autochtone de notre main d'oeuvre pour mieux refléter la population globale du Manitoba. Nous avons également formé un partenariat avec la Société des alcools du Manitoba pour établir un programme de deux ans : Joint Aboriginal Internship Program, qui fournit à de jeunes stagiaires une opportunité d'un an à une Corporation de la Couronne dans des secteurs tels que l'achat, les finances et les ressources humaines. Le programme fournit aux participants de l'expérience professionnelle précieuse et un développement des compétences pouvant leur aider au cours de leurs futures carrières.

Se concentrant sur des qualifications d'affaires, le programme d'internat de gestion fait circuler les étudiants du programme M.B.A. par différents secteurs d'activité à la MLC pour qu'ils puissent acquérir une expertise d'affaires dans le cadre d'une Corporation et pour possiblement former les futurs employés potentiels qui auraient déjà une expérience directe dans le domaine du jeu. L'année dernière, nous avons tiré avantage de deux étudiants, dont l'un fut le dirigeant de culture de la main d'oeuvre et l'autre occupait un poste comprenant tous les secteurs y compris le département des finances et la planification des marchés.

### Reconnaissance d'un excellent travail

Quand nous prenons le temps de reconnaître les employés qui fournissent un excellent service à la clientèle, il est avantageux pour les deux parties :

la clientèle et l'employé. Le programme de reconnaissance « Encore » fut lancé en septembre 2008 à titre d'outil sur place, pour récompenser les employés qui rencontrent ou dépassent les normes établies sur le service à la clientèle de casino.

### Fournir les outils nécessaires

En munissant nos employés des outils nécessaires, ainsi qu'une planification de carrière et des programmes de formation, nous pouvons cultiver des chefs à chaque niveau. Voici pourquoi nous continuons à établir de nouveaux programmes de formation dans une multitude de sujets. Nous avons développé et fourni un programme de mise à jour sur le leadership, Dimensions in Leadership, de la part de nos Ressources humaines ; il s'agit d'un cours de deux jours pour les superviseurs et la gestion se concentrant sur le recrutement et le processus de sélection ; l'évaluation basée sur les entrevues, la gestion de la performance et de l'assistance professionnelle pour le service à la clientèle. Nous avons également lancé un nouveau programme de formation raccordant le service à la clientèle à l'industrie du jeu, conçu en particulier pour aider les employés préposés au jeu à atteindre et dépasser les attentes de notre clientèle et à lui fournir une expérience positive et inoubliable lors de sa visite à un de nos établissements.

Afin de maintenir dans nos fonctions le meilleur qui soit, nous offrons des programmes de formation à tout moment, y compris des cours sur la gestion des établissements, la coordination d'événements, la formation sur la protection du jeu et la sécurité (y compris des cours sur la négociation des situations d'urgence et la désescalade et la résolution de conflit) ainsi que sur la technologie de médias, pour en nommer quelques-uns.

### Étendre les occasions de formation

Les coûts-efficacités accrues et la capacité de se former pratiquement n'importe où ont rendu la formation sur internet la manière primaire d'optimiser la formation du personnel au niveau de l'organisation. Avec le potentiel

d'être combiné avec la formation menée par un instructeur, l'apprentissage sur internet est une manière efficace, opportune, commode et rentable d'offrir un développement professionnel à nos employés. Par l'entremise de SkillPort, nous offrons actuellement environ 400 cours d'apprentissage tiers sur internet englobant une large gamme d'études commerciales. Ces activités sont en sus des programmes que nous développons pour nos besoins uniques.

### Aider nos employés à se bâtir une carrière

Selon notre sondage sur l'excellence des employés 2008, les participants étaient tous d'avis que la MLC leur fournit des occasions d'apprentissage et de perfectionnement, se rangeant comme force principale de toute la Corporation.

À cette fin, nous savons qu'il est avantageux à la MLC et à ses employés de consolider leur acheminement de carrière et de leur fournir des horizons de carrière. Notre processus de recrutement innovateur (processus-classification d'appel d'offres lancé au cours de 2006-2007) fournit le personnel de première ligne l'occasion

d'avancer leurs carrières avec la MLC et a été reconnu l'année dernière par l'association : Human Resources Management Association of Manitoba. Depuis le lancement de ce processus, les répartitions moyennes à combler des postes d'emploi ont tombé de 20 pour cent et la MLC a pu remplir 88 postes au cours de la dernière année.

### Sauvegarder un milieu de travail sécuritaire et sain

Par moyen de l'éducation, les programmes de formation et de santé, la MLC affermit l'importance de fournir un environnement sûr et sain de travail. Notre approche proactive à la promotion de santé et de sécurité du lieu de travail a permis à nos employés à mieux déceler les risques sanitaires et de prendre les mesures nécessaires pour mettre en place des mesures correctives. En conséquence, les employés ont réduit la fréquence de blessures de 25 pour cent au cours du dernier exercice budgétaire.

Au cours de l'année dernière, nous avons introduit une certification de spécialiste du domaine d'ergonomie pour nos conseillers préposés à la sûreté et à la santé afin qu'ils soient en mesure de compléter des évaluations ergonomiques internes, conscientiser et aider à réduire au minimum le risque de traumatismes répétés. Une formation connexe à la sécurité et à la santé est offerte, sur une base continue, à tous les employés selon les départements et les postes qu'ils occupent, au besoin.

### LES PROCHAINES ÉTAPES

Regardant aux perspectives d'avenir, nous rechercherons de nouveaux programmes pour que nos employés puissent améliorer constamment leurs qualifications et connaissances de base. Nous anticipons lancer un programme d'apprentissage comélé, tel qu'un programme pour les formateurs agréés en milieu de travail et un programme de formateur de service. Nous continuerons d'utiliser une communication électronique pour promouvoir la sûreté et la santé à tous nos employés. ■



Les employés de la MLC ont versé 164, chopines de sang en 2008 – une employée de la MLC et le président directeur-général de la MLC



### COÉQUIPIER



*La rivière Rouge atteignait un maximum lorsque Johnny Reid se présentait en spectacle au Club Regent Casino. Ébranlé par l'inondation, il a voulu prêter main-forte. M. Reid a organisé un spectacle supplémentaire en partenariat avec son groupe. L'équipe de production et le personnel de la MLC - qui a rendu service sans rémunération. Incluant les recettes appariées de la MLC, le spectacle à guichets vendus a mobilisé plus de 32 000 \$ pour le Corps de la Croix-Rouge canadienne.*



# EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

Pour que nos opérations progressent avec souplesse et efficacité, nous devons mettre en œuvre des processus efficaces englobant des stratégies à long terme pour accommoder des technologies de croissance et croissantes. Cette philosophie de leadership, du travail d'équipe et de résolution de problèmes résultera à l'amélioration continue partout dans l'organisation nous permettant de nous concentrer à offrir le meilleur service possible à notre clientèle.

## NOS OBJECTIFS

- Faire avancer les stratégies à long terme préposées sur la technologie
- Continuer à améliorer les systèmes de sécurité et à offrir un environnement sécuritaire à notre clientèle et à nos employés
- Continuer à assurer la conformité réglementaire, une protection sur le jeu et de l'intégrité
- Mettre le point de mire sur l'amélioration des processus internes
- Continuer à faire avancer la gestion des risques partout dans la Corporation et les modèles de reprise après sinistre

## NOS ACCOMPLISSEMENTS

### Traçant une feuille de route pour la technologie à venir

Au fur et à mesure que notre Corporation s'accroît, ainsi se progresse l'infrastructure de la technologie, nous donnant souvent ses systèmes multiples qui ne peuvent pas bien s'intégrer et qui exigent diverses compétences pour bien faire fonctionner et maintenir le tout. Le besoin d'une base améliorée de la technologie, pour appuyer les besoins toujours croissants et divers des affaires de la MLC, a été retracé dans un cadre d'architecture. Cette pratique de l'industrie assure que les besoins d'affaires entraînent les investissements en technologie et non pas l'inverse. Puisque la MLC comprend également

ses dépendances sur l'industrie nord-américaine du jeu, nous sommes en train de créer nos feuilles de route préposées à la technologie en consultation avec d'autres juridictions canadiennes de l'industrie du jeu de sorte que nos futurs besoins en matériel, de logiciel et d'information technologiques reflètent les outils les plus à jour et les plus efficaces disponibles.

### Mise en œuvre de modernisation technologique

Quand la MLC a mis à jour sa technologie vieillie préposée au jeu, pour gérer les ALV de la province, il y a eu des importantes améliorations sur l'efficacité sur la surveillance, le reportage et l'amélioration de la sécurité des ALV dans ce domaine. Cette année, nous avons bien accompli la conversion de tous les emplacements des ALV pour gérer le système de surveillance central amélioré et nous avons muni chaque emplacement de lecteurs de code à barres, qui fournissent une validation de paie plus rapide, sécuritaire et efficace ainsi qu'un processus d'impression.

L'installation d'une fibre à grande vitesse de communication (également connue sous le nom de « fibre foncé ») a créé un réseau unique hautement sécuritaire reliant les casinos, les bureaux de la Corporation et l'édifice des services centraux de la MLC. Ce processus permet l'échange efficace de la voix, les données et le vidéo, augmentant la vitesse de notre réseautique et la capacité de gérer nos affaires en réduisant les frais d'exploitation. C'est également une mesure prudente de gestion des risques, fournissant le recouvrement des pertes dans l'éventualité d'une panne de réseau.

### Longer le fin du fin

La technologie de médias : Media Technology est l'infrastructure de base appuyant l'industrie info-divertissement d'aujourd'hui. L'acoustique, la vidéo, l'éclairage, le signal numérique, les graphiques générés par ordinateur et les accessoires fournissent tous les outils nécessaires pour communiquer un message unique et divertissant à une clientèle

technologiquement intuitive d'aujourd'hui. Pour demeurer efficace du point de vue opérationnel, la MLC côtoie la technologie en fournissant constamment des produits de qualité qui reflètent l'innovation et dépassent les attentes de sa clientèle. Nous avons formé également des partenariats avec des organismes externes par l'entremise d'une consultation sur la technologie de médias en fournissant des services d'appui technique de médias au Manitoba Centennial Centre, au studio du département de l'éducation, à l'association de gestion des ressources humaines du Manitoba : Human Resources Management Association of Manitoba, CanadInns et la Corporation du jeu : la Alberta Gaming Corporation.

### Monter la barre de sécurité à un niveau plus élevé

Nous prenons toute mesure pour nous assurer que notre clientèle se sente confortable et sécuritaire tout en se réjouissant de nos emplacements. Nous avons installé l'année dernière, des kiosques de courtoisie à la clientèle là où il y avait une période de pointe élevée dans les deux parcs de stationnement des casinos. Ces unités présentent un contact immédiat entre ce personnel et la clientèle et les employés, ce qui améliorera la sécurité personnelle de la clientèle et des employés en établissant un lien direct vocal pour soit recevoir de l'information ou de l'aide.

Au cours de l'année dernière, nous avons fait multiples mis à jour de notre système de surveillance aux deux casinos. Pour améliorer notre programme d'exclusion volontaire, nous avons installé des grands écrans à plasma pour que le personnel préposé à la surveillance soit en mesure d'indentifier rapidement et correctement la clientèle souscrite à ce programme. De plus, l'équipement important de surveillance a été réinstallé pour que nous puissions permettre l'utilisation d'une nouvelle technologie aux protocoles d'internet, une contribution supplémentaire à l'excellence opérationnelle et l'efficacité.



## Nos emplacements améliorés

Plus de 37 améliorations ont été apportées au cours de l'année dernière dans nos emplacements, à partir du remplacement du mobilier et des montages, la réallocation d'espace et la mise au point des salles de toilette publiques jusqu'aux rénovations de cuisine de boissons et d'aliments. Nous avons mis en œuvre les pratiques exemplaires pour nos opérations, y compris la mise en place d'un électricien pour réduire des coûts d'externalisation et d'élargir le programme d'électricien apprenti à deux apprentis.

## LES PROCHAINES ÉTAPES

L'efficacité des opérations est une des meilleures manières de freiner les coûts et nous sommes toujours en train d'évaluer de nouvelles façons à réduire nos coûts. Au cours de l'année prochaine, nous lancerons et mettrons en pratique, partout dans la Corporation, un système de mesure du rendement. La centralisation de nos départements de surveillance est en marche, ainsi que les améliorations à la technologie d'identification faciale et des processus, y compris des plans futurs à mettre en œuvre un outil d'identification des plaques d'immatriculation.

Une nouvelle mise sur pied de l'infrastructure connexe à la radiofréquence permettra un suivi « d'élément-clé » aux deux casinos. Le dynamisme de la Corporation continuera à renforcer et à établir les relations d'affaires et l'appui aux collectivités par l'entremise des services d'experts-conseils. Nous développerons un nouveau plan marketing direct et nous présenterons de nouveaux outils de système d'avantage préposés au jeu. ■



## ASSOCIÉE



*Samborski Environmental est partie prenante des déchets de cuisine des restaurants des casinos de Winnipeg. Ces déchets sont incorporés à d'autre matériel pour faire le compost qui est ensuite vendu aux propriétaires de maison et aux paysagistes. Cette relation à la satisfaction des parties aide à la MLC à réaliser son objectif de développement durable, en faisant croître ce commerce.*



Kiosque préposé au service à la clientèle aux casinos de Winnipeg



Chantal Cano chante : « A Moment Like This ».  
À TITRE GRACIEUX DE LA PILIPINO EXPRESS NEWS MAGAZINE

# NOUVELLE PROSPECTION DE LA CLIENTÈLE

Nous sommes en mesure de progresser à titre d'organisation parce que nous portons grande attention à sécuriser nos nouveaux partenariats tout en conservant les partenariats actuels. En appuyant et en développant ces relations, nous sommes tous en mesure de partager les avantages. Ceux-ci incluent : l'attraction d'une clientèle à nos emplacements, l'amélioration des occasions du tourisme dans la province et l'augmentation continue de notre rôle à l'amélioration des modes de vies et des collectivités dans tout le Manitoba.

## NOS OBJECTIFS

- Assurer une concentration responsable de la commercialisation des produits et les services de la MLC, scruter des nouveaux débouchés, conserver et faire croître nos marchés établis
- Mettre en vedette nos emplacements comme point de destination en partenariat avec l'industrie du tourisme du Manitoba et développer un plan d'affaires connexe au marketing mutuellement bénéfique ainsi que le parrainage des partenariats
- Identifier des occasions à fournir des services et de l'expertise dans l'industrie du jeu

## NOS ACCOMPLISSEMENTS

### Établir des alliances multiculturelles passionnantes

Plusieurs nouvelles alliances passionnantes ont été créées, au cours de la dernière année, pour faire croître nos marchés, pour offrir de

nouvelles et intéressantes expériences à notre clientèle et pour affluer le développement économique dans la province. Nous nous sommes associés à la magazine d'actualités locales : **Pilipino Express News Magazine** pour créer des événements-karaoke au McPhillips Station Casino. Les événements « Pinoy Pop Star » ont dépassé toutes les attentes de la collectivité philippine du Manitoba, avec les finales de concours comptant plus de 2 000 participants.

Promouvant nos liens autochtones, nous participons toujours à titre de membre « Niveau-statut d'or » au programme PAR.

Nous avons entamé un partenariat avec : Eastside Aboriginal Sustainable Tourism pour assister à l'élaboration d'une diffusion d'événements artistiques autochtone, d'un marché et d'un défilé de mode. Vingt-cinq artisans ont participé à une exposition d'atelier et de métier de vente.



L'été était le temps idéal à se laisser emporter et la saison estivale de 2008 a vu un parrainage réussi pour : le festival Forks Move and Groove Festival, les casinos de Winnipeg Dancing Under the Canopy et les dimanches Casinos of Winnipeg Salsa Sundays à la Fourche. En raison de réaction favorable, nous parrainerons ces événements encore en 2009 avec un nouveau concept de danse : « Dance for the fun of it » pour augmenter l'interaction entre tout danseur de tout niveau.

Nous étions également heureux de former une alliance avec le Conseil de développement des Municipalités Bilingues du Manitoba pour l'étalage d'artisans du Manitoba, en tant qu'élément de l'événement global du Festival du Voyageur, au Club Regent Casino. Environ vingt-six artisans franco-manitobains ont participé en étalant et en vendant leurs chefs d'œuvre aux casinos. Le programme s'est avéré être bien réussi pour les artisans et la planification est déjà en cours pour l'an 2010.

#### L'établissement des partenariats clés

Pour établir et maintenir des liaisons solides avec d'autres commerces, nous nous sommes associés à des activités supplémentaires permanentes avec la Chambre de commerce de Winnipeg et la Chambre de commerce du Manitoba. Ces partenariats augmentent les initiatives de la Corporation au sein des milieux d'affaires locaux de Winnipeg et du Manitoba.

#### Offrir des événements exceptionnels sept jours sur sept

Les événements touristiques du milieu de la semaine ont été bien reçus par notre clientèle, produisant des visites et de l'enthousiasme accru au cours des heures creuses. Ils ont été mis en pratique suite au succès du projet pilote de l'année dernière et des événements d'excursion au calendrier régulier sont prévus pour l'année à venir.

#### Œuvrer sur les promotions médias

Nous avons de merveilleuses occasions de former des partenariats avec les médias locaux, harmonisant des événements intéressants qui

sauront réjouir notre clientèle. Nouveau cette année, le McPhillips Station Casino a formé un partenariat avec Corus Entertainment et leur charité désignée : Hunger for Hope pour créer un événement du premier coup – **The CJOB Hunger for Hope Bingo Special**. Avec l'aide de Winnipeg Harvest, Hunger for Hope est une initiative de collecte de fonds dédiée à éliminer la faim chez les enfants au Manitoba. La promotion de six semaines a connu un très grand succès en soulevant le profil de cette cause et en amassant 26 324 \$.

#### APPUYER PAR LA RECHERCHE

La recherche nous fournit un aperçu des marchés potentiels et met en surbrillance les occasions à former de nouveaux partenariats. Un projet de recherche à deux étapes fut exécuté l'année dernière, menant des groupes cibles comprenant une ancienne clientèle et des entrevues privés avec des autocaristes pour percevoir leurs niveaux de satisfaction et préférences. Les résultats ont prouvé que les casinos de Winnipeg étaient généralement favorisés parmi la clientèle rurale grâce à leur proximité.

#### LES PROCHAINES ÉTAPES

Une nouvelle stratégie d'image de marque de la MLC sera lancée au cours de l'année à venir. Conçu pour régénérer nos marques principales par moyen d'un nouveau look et pour accorder une identité à toute marque de l'organisation, la stratégie intègre chaque élément dans une marque de Corporation très importante.

Nous continuerons à explorer de nouvelles occasions promotionnelles avec nos associé en affaires et à chercher de nouvelles associations mutuellement avantageuses, surtout dans le domaine des associations multiculturelles et de voisinage. Une série d'études nous aidera à optimiser notre recherche pour déterminer les meilleures manières à fournir une satisfaction supérieure de la clientèle. ■



## PARTENAIRE



*Le Eastside Aboriginal Sustainable Tourism Inc. et la MLC ont conjugué leurs efforts pour créer une exposition d'artisans autochtone. Jackie Traverse, originaire de la St. Martin First Nation a présenté son art au McPhillips Station Casino pour rejoindre une large audience. Les artistes reçoivent une formation en affaires et la clientèle a l'opportunité de regarder et d'acheter des produits.*

# ORIENTATION STRATÉGIQUE POUR L'ANNÉE 2009-2010

Tous les ans, nous avons une nouvelle occasion à se réorienter et à se reparailliser, recherchant de nouvelles manières innovatrices d'atteindre nos buts et de servir nos collectivités. La constante est la force globale des partenariats de la MLC qui nous aide à atteindre ces buts. Alors que nous anticipons l'année 2009-2010, la MLC se concentrera sur l'augmentation de la satisfaction globale de la clientèle et la remise d'un rendement financier solide.

## BUTS, OBJECTIFS ET PLANS D'ACTION

### PRODUITS DE QUALITÉ

#### But # 1 : Une clientèle satisfaite

**Objectif # 1 :** Augmentation globale sur l'évaluation du service préposé à la satisfaction de la clientèle

**Objectif # 2 :** Augmentation des recettes

-----  
**Plan d'action :**

- Mettre en pratique un Plan d'action sur le jeu pour améliorer le jeu électronique dans l'optique d'offrir l'option d'un divertissement amusant et agréable à tous les manitobains.
- Affecter des modèles de prestation de services à toutes les unités d'affaires pour améliorer la satisfaction de notre clientèle interne.
- Conserver et améliorer sans cesse les emplacements et les commodités des casinos de Winnipeg d'une manière visant à la rentabilité.

### RESPONSABILITÉ À LA COLLECTIVITÉ

#### But # 2 : Être reconnu à titre de membre important de la collectivité

**Objectif # 1 :** Sensibilisation accrue du public sur la responsabilité sociale de la MLC

**Objectif # 2 :** Amélioration de la perception du public de la MLC à titre de membre responsable de la collectivité

-----  
**Plan d'action :**

- Modéliser les démarches innovatrices et progressives dans toutes les activités connexes à la RSE.
- Établir et faire croître des relations solides et professionnelles avec tous les intéressés, y compris les Première Nations, les détenteurs de sites commerciaux et d'autres emplacements de jeu, les fournisseurs et les organisations des collectivités.
- Continuer à améliorer et à mettre en pratique la Stratégie sur le jeu responsable.

## EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

### But # 3 : Être efficace et efficace

Objectif # 1 : Surveiller les frais d'exploitation

Plan d'action :

- Établir et mettre en œuvre un processus comprenant un modèle d'amélioration à utiliser partout dans la Corporation pour augmenter l'efficacité et l'efficacité globale des processus internes.
- Développer un plan technologique complet dans le but de coordonner, automatiser et de simplifier des systèmes clés et de permettre une nouvelle fonctionnalité d'affaires à l'interne et à l'externe de l'organisation.
- Offrir un environnement propice aux projets pour améliorer la livraison de projets complétés dans les limites d'un budget et pour combler les besoins d'affaires des utilisateurs.

## NOUVELLE PROSPECTION DE LA CLIENTÈLE

### But # 4 : Retenir et faire croître notre base de clientèle

Objectif # 1 : Augmentation de la participation aux produits et services de la MLC

Objectif # 2 : Augmenter la présence des gens aux casinos de Winnipeg

Plan d'action :

- Viser à lancer des nouveaux produits et services quotidiens et connexes au jeu pour conserver et faire croître nos marchés actuels.
- Créer des partenariats avec les collectivités et des organisations pour augmenter des occasions mutuellement avantageuses, à long et à court terme, ainsi que la sensibilisation des collectivités.

- Mettre en œuvre des projets et des initiatives telles que soulignées dans le plan marketing intégré pour donner suite aux objectifs de l'entreprise et divisionnaires.

## SERVICES AUX INDIVIDUS

### But # 5 : Une main-d'œuvre bien informée, composée d'employés bien heureux

Objectif # 1 : Augmenter l'engagement des employés

Plan d'action :

- Identifier la MLC à titre de Destination-carrière pour attirer et retenir des employés de premier ordre au sein d'un marché de travail compétitif.
- Offrir des programmes de formation actifs et autonomes pour retenir les employés par moyen des nouvelles tendances, à jour, de l'industrie, des technologies et des compétences.
- Développer des programmes pour appuyer les différents besoins d'une effective à diverses générations.

# RAPPORT DE GESTION

## SUR LA SITUATION FINANCIÈRE ET LES RÉSULTATS D'EXPLOITATION POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

Le présent rapport de gestion passe en revue le bilan financier de l'exploitation de la Manitoba Lotteries Corporation (MLC) pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2009. Il devrait se lire conjointement aux états financiers vérifiés de la MLC et aux notes y afférentes.

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 MLC.

### VUE D'ENSEMBLE ET VISION ORGANISATIONNELLE

La Manitoba Lotteries s'attache à offrir à sa clientèle et ses visiteurs des produits et 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 MLC a connu une augmentation de son rendement financier – son bénéfice net de 304,8 millions de dollars pour l'exercice 2008-2009 représente une hausse de 8,0 millions de dollars ou 2,7 % par rapport au bénéfice net de 296,8 millions de dollars enregistré au cours de l'exercice précédent.

Les recettes de 775,6 millions de dollars ont augmenté de 25,7 millions de dollars ou 3,4 % par rapport aux 749,9 millions de dollars de l'exercice antérieur. Cette hausse peut s'attribuer à divers facteurs dont une augmentation des recettes issues de chacun des secteurs. Dans le cadre de son objectif stratégique à long terme 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 moins le coût des ventes et les frais d'exploitation se sont chiffrés à 377,9 millions de dollars en 2008-2009 par rapport à 367,3 millions de dollars de l'exercice précédent, soit une hausse de 10,6 millions de dollars. Les frais d'exploitation de 133,6 millions de dollars ont dépassé de 11,4 millions de dollars les 122,2 millions de dollars de l'exercice précédent, qui comprennent les coûts salariaux, et les autres frais 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, l'accent accru mis sur la promotion des programmes connexes à la Carte Club.

L'amortissement de 39,0 millions de dollars pour 2008-2009 a augmenté de 1,8 millions de dollars par rapport aux 37,2 millions de dollars de l'exercice précédent. Cette hausse découle essentiellement du rabaissement de 7 à 5 ans de la durée de la vie utile estimative des équipements de loterie vidéo en 2008-2009.

## RÉSULTATS D'EXPLOITATION

Les trois secteurs opérationnels de la Corporation sont la Video Lotto Division, les Casinos et les loteries. Aux fins d'établissement 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

### Video Lotto

Situé à Morris, au Manitoba, la Video Lotto Division est chargé 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 63,8 % du bénéfice net de la MLC et, au total, a rapporté aux exploitants qui ont installé des ALV dans leurs locaux 110,7 millions de dollars.

Les recettes (avant le coût des ventes) de 354,2 millions de dollars en 2008-2009 ont augmenté de 8,3 millions de dollars par rapport aux recettes brutes de 345,9 millions de dollars au cours de l'exercice précédent. Le bénéfice net de 194,5 millions de dollars a augmenté de 3,9 millions de dollars par rapport au 190,6 millions de dollars au cours de l'exercice précédent. Au cours de l'exercice 2008-2009, la Corporation a fait un remaniement des ALV, des sites à faible rendement aux sites

ultra-performantes, ce qui a contribué à l'augmentation du revenu brut et du revenu net.

### Pourcentages de distribution en fonction des sommes gagnées et des sommes mises Video Lotto

Sommes déposées	1 493 \$	
Sommes mises		4 967 \$
Sommes gagnées		4 616 \$
Sommes encaissées	1 142 \$	
Recettes	351 \$	351 \$
Sommes gagnées (Prix)	4 616 \$	92,9 %
Sommes mises	4 967 \$	

### Casinos

La Manitoba Lotteries possède et exploite deux casinos à Winnipeg – le Club Regent Casino et le McPhillips Street Station Casino. Leur exploitation a généré des recettes brutes (avant le coût des ventes) de 210,8 millions de dollars en 2008-2009, soit une hausse de 16,4 millions de dollars ou 8,4 % par rapport aux recettes brutes de 194,4 millions de dollars de l'exercice précédent.

Le bénéfice net des casinos, soit 50,6 millions de dollars, a connu une augmentation de 48,2 millions de dollars, soit de 2,4 millions de dollars ou 5,0 %. En 2008-09, les casinos ont remplacé le système de jeu Video King par un nouveau système de Bingo qui est devenu bien aimé par la clientèle des casinos et qui a contribué à l'augmentation du bénéfice net. Il y a eu également une focalisation continue sur le casinos en tant que de destination de divertissement global, résultant à une augmentation de visiteurs aux activités non-connexes au jeu. Le programme amélioré 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'année 2008-2009.

## Pourcentages de distribution en fonction des sommes gagnées et des sommes mises Casinos

Sommes déposées	951 \$	
Sommes mises		2 105 \$
Sommes gagnées		1 935 \$
Sommes encaissées	781	
Recettes	170 \$	170 \$
<hr/>		
Sommes gagnées (Prix)	1 935 \$	91,9 %
Sommes mises	2 105 \$	

## 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 Société de la loterie Western Canada (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 languette par l'entremise des points de vente de billets de loterie, les organismes de bienfaisance et de ses casinos partout dans la province. La MLC

demeure également le fournisseur exclusif des cartes de bingo aux œuvres de bienfaisance et sans but lucratif enregistrées pour l'organisation des bingos dans tout le Manitoba.

Au cours de l'exercice 2008-2009, les recettes brutes (avant le coût des ventes) ont atteint 210,6 millions de dollars, une augmentation de 1,0 millions de dollars ou 0,5 % par rapport aux 209,6 millions de dollars de l'exercice précédent. Cette augmentation peut s'expliquer par les ventes améliorées des billets à loterie instantanée, les produits Sports Select et les billets du tirage Super 7. Le bénéfice net de 59,7 millions de dollars a augmenté de 1,7 millions de dollars ou 2,9 % par rapport à l'exercice précédent où le bénéfice net se chiffrait à 58,0 millions de dollars. Au cours des dernières quelques années, nombreuses améliorations ont été mise en place, y compris l'installation des nouveaux terminaux de loterie et des vérificateurs de billets autonomes pour protéger davantage notre clientèle. Nous avons continué à fortifier notre processus au cours du dernier exercice en mettant en pratique des nouvelles étapes demandant aux détaillants de remettre tout billet à leur clientèle; nous avons complété plus de 300 évaluations mystères, modifié tous les nouveaux billets Scratch'N Win afin qu'ils puissent être vérifiés par les vérificateurs de billets autonomes; nous avons également fourni des outils tels que le Code de Conduite pour les détaillants de produits de loterie et le Guide, un manuel de référence facile à lire qui englobe toutes les conventions, les directives, les lois et les règlements.



### Première nations

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

En 2008-2009, la MLC 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 un grand projet de rénovation résultant au remplacement de leur système de gestion de casino par un système de pointe lui permettant de profiter de la nouvelle technologie « ticket-in / ticket-out » et d'introduire au casino un programme de gestion de la clientèle. Ces nouvelles modifications étaient pleinement opérationnels au mois d'avril de 2008 et la MLC lui a apporté une aide financière de 2,2 millions de dollars en financement d'immobilisations pour financer ce projet. Elle recouvrera ces fonds pendant la durée de vie estimative de l'équipement, une période de cinq ans, comme l'autorise l'entente sur la conduite et la gestion.

En 2007-2008, le South Beach Casino a obtenu l'approbation pour accroître le nombre de machines à sous dans leur emplacement, de 300 à 600. La MLC procure à South Beach, en vertu de l'entente sur la conduite et la gestion, les ressources matérielles et financières pour l'achat et l'installation de ces machines, qui étaient pleinement opérationnelles en mai de 2008. Le coût final de 5,9 millions de dollars sera recouvert pendant la durée de vie de l'équipement, comme l'autorise l'entente en cours.

### MLC Holdings Inc.

Les états financiers consolidés de la MLC comprennent les résultats de MLC Holdings Inc., une entière contrôlée établie pour l'achat

d'immobilisations en vue de leur location à la MLC au prix coûtant. La gestion et la surveillance de MLC Holdings Inc. sont intégrées aux activités de la MLC dont le conseil d'administration examine et approuve les achats d'immobilisations à l'occasion du processus annuel d'établissement du budget et de planification opérationnelle. Au cours de l'exercice 2008-2009, MLC Holdings a acquis 31,2 millions de dollars en vue de leur location à la MLC.

### Liquidités et immobilisations

Les liquidités générées en 2008-2009 ont fourni 338,9 millions de dollars à la MLC par rapport à 348,5 millions de dollars au cours de l'année précédente, représentant une chute de 9,6 millions de dollars ou 2,8 %. Il y a eu une augmentation de 20,6 millions de dollars au crédit du fonds de roulement autre que les disponibilités. Ceci fut compensé par la hausse des résultats d'exploitation et de l'amortissement financier de 11,0 millions de dollars.

Les liquidités décaissées au poste des biens et du matériel pour l'exercice 2008-2009 se sont chiffrées à 31,2 millions de dollars, soit une hausse de 28,1 millions de dollars de l'exercice précédent.

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

La distribution de liquidités au gouvernement du Manitoba a atteint 303,0 millions de dollars par rapport aux 305,7 millions de dollars, représentant une diminution de 0,9 %.

## GESTION DES RISQUES

La MLC continue d'utiliser et d'améliorer son cadre global intégré de gestion des risques 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 améliorés 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 MLC est exposée à divers risques. Ces risques et les mesures prises pour les atténuer et, dans certains cas, les éliminer, sont décrits ci-après.

### Risque d'exploitation

Les risques d'exploitation, associés aux processus, à la technologie et aux personnes, comprennent le risque de perte découlant d'événements comme 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 MLC demeure engagée à renforcer le système de contrôles internes et à réduire dans la mesure du possible le niveau du 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 opérationnelles 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 la Corporation la capacité à répondre plus efficacement aux sinistres ainsi qu'aux événements entraînant des interruptions des activités à petite et grande échelle.

Pour la cinquième année consécutive, la MLC s'est vu décerner le prix Distinguished Budget Presentation Award from the North American Government Finance Officers Association. En plus, la MLC s'est méritée la reconnaissance : Special Performance Measures Recognition pour l'inclusion des mesures de performance aux niveaux des départements lors de la planification du budget. Ce certificat est la plus haute reconnaissance du secteur de la comptabilité publique et la communication de l'information financière; son accession représente un accomplissement remarquable par l'entremise d'un gouvernement et sa direction.

## 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 accrues entre un grand nombre de systèmes, de gammes de produits et de processus connexes. La MLC continue à élaborer des plans pour exécuter un projet pilote en utilisant un système de jeu téléchargeable ce qui permettrait la MLC à télécharger des thèmes de jeu d'un serveur sécuritaire aux ordinateurs de jeux électroniques sur réseau. En sus, la MLC est en train de mettre en pratique son plan à long terme pour régénérer les produits ALV afin que ses produits soient à jour et pour appuyer les suggestions de sa clientèle et les exploitants de sites. La MLC 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 MLC 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 produits de la Corporation. Enfin, les nouvelles technologies fournissent à la direction de la MLC une meilleure information se traduisant par une prise de décision plus éclairée.

La MLC a complété le processus de la sélection du système intégré sur la gestion financière; elle avancera maintenant avec la mise en pratique. Le 1<sup>er</sup> avril 2010, la Corporation anticipe qu'elle sera pleinement opérationnelle suite à l'installation du nouveau système intégré; ce système facilitera le respect des exigences en matière de présentation de l'information

découlant des normes : International Financial Reporting Standards à l'exercice 2011 - 2012. Il est prévu que 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 MLC devenant de plus en plus dépendante de la technologie pour le soutien de ses activités, elle a élaboré des stratégies diverses pour gérer les risques associés aux nouvelles technologies. Mentionnons notamment 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 MLC. La MLC 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 nos méthodes de gestion du crédit et de recouvrement. L'impact financier de pertes matérielles ou de paiements 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 la Corporation.

Pour la cinquième année consécutive, la MLC s'est vu décerner le prix Distinguished Budget Presentation Award de l'association : the North American Government Finance Officers Association. Reconnaissant la qualité des processus de planification opérationnelle de la Corporation, le document budgétaire a reçu une distinction pour sa grande valeur à titre de Document de politique, Plan financier, Guide des opérations et aussi en tant qu'appareil de communication

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

Après avoir évalué l'efficacité des procédures et des contrôles de la MLC relatifs à la divulgation au 31 mars 2009, le président-directeur général (PDG) et la directrice des finances ont conclu, en accord avec la direction, que ces procédures et ces contrôles s'avéraient suffisants et efficaces.

### Normes internationales d'information financière (IFRS)

En février 2008, le Comité d'étalonnage de la comptabilité au Canada a confirmé qu'il exigera que toutes entreprises responsables adoptent les normes de l'IFRS pour les relevés de comptes financiers intérimaires et annuels relatifs à toutes 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.

La Corporation a élaboré un plan de mise en opération des normes d'IFRS qui s'adresse à la gestion des projets, les modifications de la 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 dans ces secteurs :

#### a) Gestion de projets

La Corporation a mis sur pied un comité de direction sur les normes d'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 d'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 d'IFRS, est en train de réviser certaines normes d'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 d'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 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. La transition aux normes IFRS auront 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. La Corporation fournira la quantification de ces effets lors du rapprochement de la date limite de mise en application.

**d) Formation et communication**

La Corporation a l'intention de s'assurer que toutes les parties intéressées soient informées sur les effets anticipés de la transition aux normes IFRS. La formation sur l'IFRS pour le personnel approprié du département des finances est continue, pendant que des programmes spéciaux pour l'état-major opérationnel sont prévus à l'élaboration et à la mise en pratique.

**e) Répercussions sur les opérations**

La société 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 la communication de l'information financière;
- Communication de l'information financière pour l'exercice 2011-2012 exigera un retraitement des résultats de l'année précédente afin de fournir des informations comparatives.

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 revise ses plans de projets et choix de politiques IFRS avant la date de la conversion.

## PERSPECTIVES

La Corporation continuera d'investir dans ses installations et dans les nouvelles technologies de jeu pour garantir la durabilité à long terme de ses recettes et de ses sources de revenu. La MLC se concentre sur le positionnement des casinos comme une expérience de divertissement totale en améliorant ses installations de divertissement et ses services de restauration et de boissons, tout en continuant de lancer de nouvelles options de jeux captivantes. La MLC a par ailleurs élaboré une stratégie de remplacement pour son réseau d'ALV afin de veiller à ce que les jeux demeurent actuels et d'améliorer les dispositifs liés à la pratique responsable du jeu.

L'appui de la MLC aux collectivités 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 MLC et garantit que ces décisions soient conformes aux intérêts des parties intéressées. ■

# RAPPORT DE LA DIRECTION

La responsabilité des états financiers consolidés ci-joints relève de la direction. Les états ont été préparés conformément aux politiques comptables qui y sont énoncées, lesquelles 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. Elle a conçu ces contrôles internes – ou demandé leur élaboration sous notre supervision – de manière à 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 financiers consolidés de l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2009. ■

LE PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

VICE-PRÉSIDENTE EXÉCUTIVE ET DIRECTRICE DES FINANCES, INTÉrimAIRE

*(signature originale)*

*(signature originale)*

**Winston Hodgins**

**Myra Cherewyk**



# RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

## Au conseil d'administration

MANITOBA LOTTERIES CORPORATION

Nous avons vérifié le bilan consolidé de la **Manitoba Lotteries Corporation** au 31 mars 2009 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 Manitoba Lotteries 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 sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle inclut aussi l'évaluation des principes comptables appliqués 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 Manitoba Lotteries Corporation au 31 mars 2009, 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

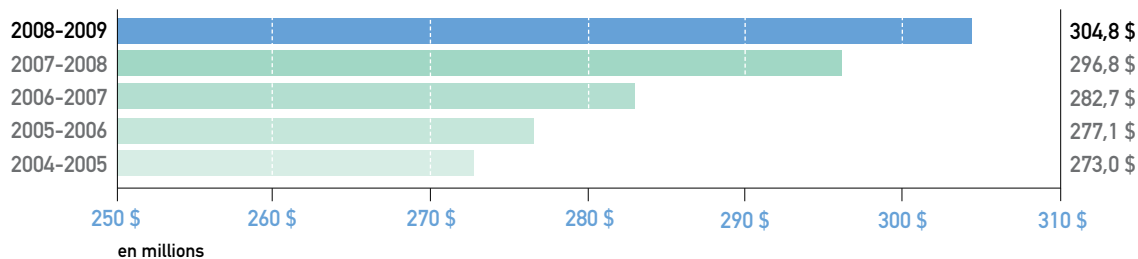
*(signature originale)*

**Ernst & Young LLP**

WINNIPEG, CANADA  
LE 19 MAI 2009

# POINTS SAILLANTS

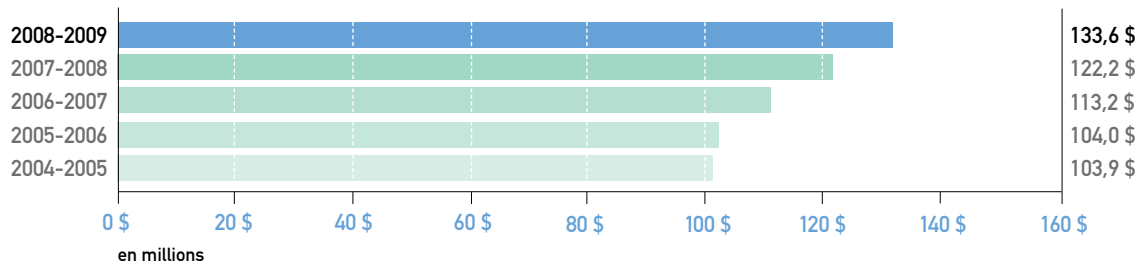
## Bénéfice net



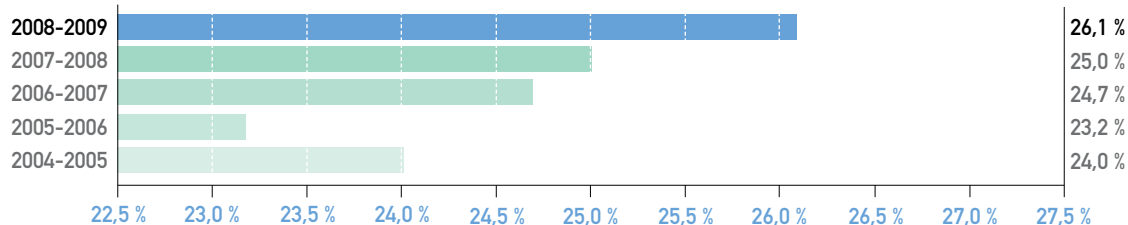
## Recettes



## Frais d'exploitation

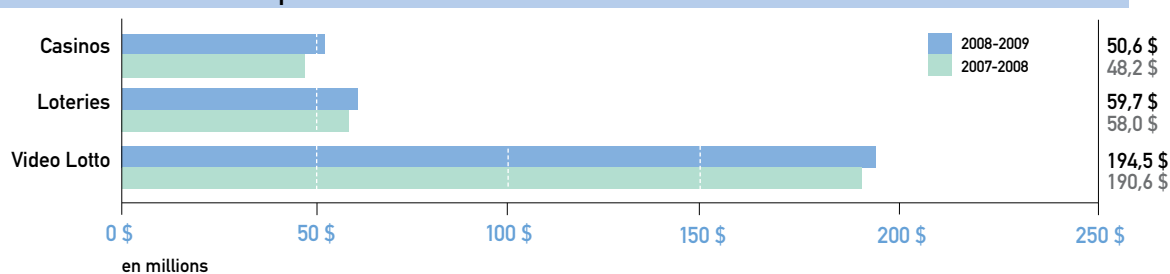


## Frais d'exploitation en tant que pour cent des recettes nettes\*



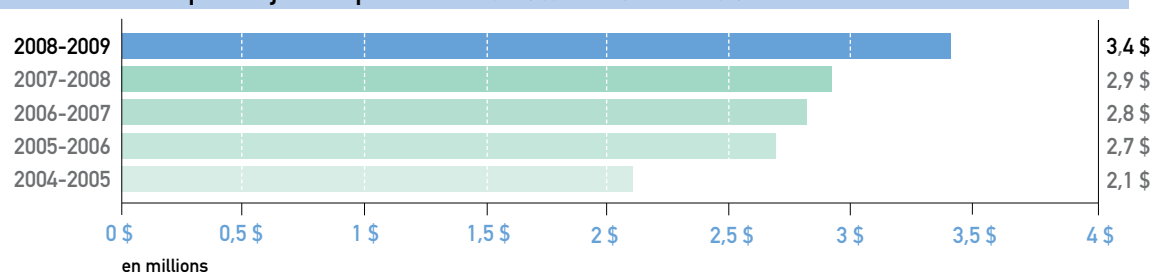
\*Recettes brutes moins le coût des ventes

## Bénéfice net par secteur d'activité



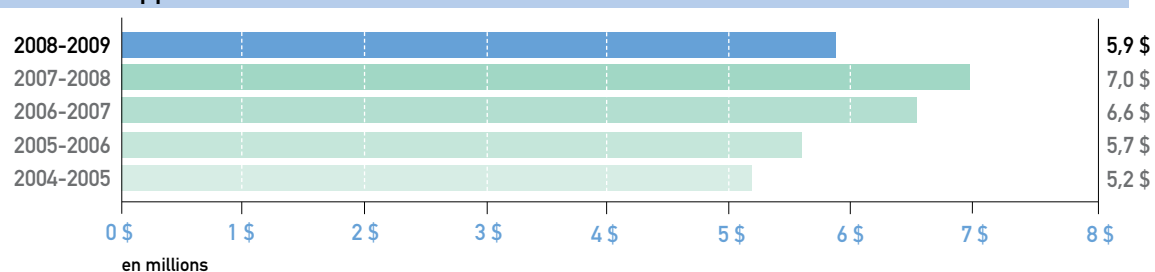
## Pratique du jeu responsable

APPUI À LA FONDATION MANITOBAINE DE LUTTES CONTRE LES DÉPENDANCES

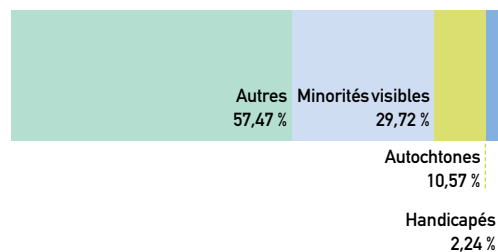


## Appui aux collectivités

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



## Taux de participation aux capitaux propres



## Comparaison par sexes

