

# LE MILLE SUPPLÉMENTAIRE

Rapport annuel 2010-2011



Manitoba  
**Lotteries**

A colorful graphic element consisting of several overlapping, curved shapes in shades of green, blue, and red, resembling a stylized arrow or a series of connected lines.

# LA MANITOBA LOTTERIES EN BREF

## Qui nous sommes

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

**LE MILLE SUPPLÉMENTAIRE** – c'est l'expression qui résume notre attitude envers tout aspect de nos affaires. C'est le temps et l'effort additionnels que nous prenons pour bien réaliser nos objectifs. Les nouvelles technologies que nous mettons en œuvre. L'innovation que nous essayons constamment d'obtenir et les collectivités que nous continuons à servir et à appuyer. De nos exceptionnels programmes de service à la clientèle à notre engagement à la responsabilité sociale, laissez-nous vous montrer comment la Manitoba Lotteries réalise le mille supplémentaire. Et plus encore.

# TABLE DES MATIÈRES

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <b>02</b> La Manitoba Lotteries en bref                       | <b>09</b> Message du président-<br>directeur général                       | <b>18</b> Produits de qualité                       |
| <b>05</b> Lettre d'accompagnement                             | <b>10</b> Cadre global   | <b>22</b> Responsabilité aux collectivités          |
| <b>06</b> Où va l'argent                                      | <b>12</b> Gouvernance de<br>la corporation                                 | <b>26</b> Individus et services                     |
| <b>08</b> Message du président du<br>conseil d'administration | <b>14</b> Planification stratégique<br>et indicateurs de<br>rendement clés | <b>30</b> Excellence opérationnelle                 |
|   |  | <b>34</b> Développement de<br>nouvelles affaires    |
|   |  | <b>38</b> Rapport de gestion                        |
|   |  | <b>46</b> Rapport de la direction                   |
|   |  | <b>47</b> Rapport des vérificateurs<br>indépendants |
|   |  | <b>48</b> Points saillants                          |

## MONSIEUR STEVE ASHTON

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

Le 23 septembre 2011

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 2011.

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

(signature originale)

**Tim Valgardson**

Président du conseil d'administration



100%



# OÙ VA L'ARGENT

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2011

- 332,1 \$** Bénéfice au publique (Bénéfice net)
- 256,1 \$** Frais d'exploitation
- 121,7 \$** Contributions versées aux exploitants
- 91,2 \$** Salaires et avantages sociaux
- 5,8 \$** Soutien à nos collectivités
- 4,2 \$** Initiative de jeu responsable

---

**811,1 millions \$** en revenu total

À titre de manitobains, nous tirons tous profit des nombreuses façons dont la Manitoba Lotteries réinvestit ses revenus dans notre province. Le revenu total a atteint **811,1** millions de dollars au cours de l'exercice 2010-2011, et le bénéfice net **332,1** millions de dollars.



**259,9 \$** Éducation, santé et autres programmes gouvernementaux

Somme acheminée aux programmes prioritaires du gouvernement provincial en matière de soins de santé, d'éducation, de services communautaires et sociaux, et de développement économique.

**47,3 \$** Développement communautaire

Somme consacrée aux projets de développement économique communautaire dans le cadre de l'Initiative de développement économique rural (IDER) et les Initiatives de développement urbain (IDU).

**16,5 \$** Municipalités

Somme versée à titre de subvention inconditionnelle dans le but d'appuyer les municipalités manitobaines.

**8,4 \$** Service de police de Winnipeg

Somme consacrée aux services policiers de la Ville de Winnipeg.

# MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

On a souvent dit que le mille supplémentaire n'est jamais serré car peu sont disposés à voyager cette distance. Sachant ceci, il est particulièrement agréable d'être ici pour une dixième année à titre de président du conseil d'administration de la Manitoba Lotteries et d'avoir l'occasion de dresser le bilan de nos efforts concertés en vue de travailler plus fort, d'aller plus loin et de rêver plus grand – dans le but d'atteindre le mille supplémentaire pour notre clientèle, les parties intéressés et tous les Manitobains.

Au cours de la dernière décennie, nous avons fait preuve d'un engagement résolu à l'égard de notre mission, en maintenant un accent constant sur le cadre de la corporation qui dirige la prise de décision au niveau du conseil, ainsi que sur les valeurs fondamentales d'intégrité, de responsabilité sociale, d'innovation, d'apprentissage, de leadership et de diversité qui continuent à guider notre organisme. Ce fut un honneur d'appuyer notre équipe.

Au cours de l'exercice, nous avons continué à développer notre approche à long terme sur la responsabilité sociale d'entreprise (RSE) en facilitant les dialogues avec les collectivités et nous sommes en mesure d'affirmer que la deuxième phase de recherche auprès des parties intéressées a été complétée avec grand succès. Cette phase comprenait des consultations avec des employés et des partenaires d'affaires, et l'évaluation de leur rétroaction. Les résultats seront compilés au début de l'exercice 2011-2012 et ajoutés à ce que nous avons appris au cours de la première phase lorsque nous nous sommes entretenus avec notre clientèle, des personnes qui ne forment pas notre clientèle, des groupes d'intérêt et des partenaires.

Notre engagement continu à l'égard du jeu responsable nous a permis de réaliser des progrès en collaboration avec d'autres juridictions. Plus particulièrement, nous avons fait avancer le jeu responsable dans les domaines de la recherche et de l'évaluation, de la formation du personnel, de la sensibilisation des joueurs et de l'élaboration de programmes en général.

Nous continuons à favoriser le développement durable et à exercer notre responsabilité quant à la réduction de notre empreinte environnementale. En 2010, nous nous sommes joints à une alliance de partenaires provinciaux en vue d'appuyer Lake Friendly, un organisme consacré à

la protection des voies d'eau du Manitoba, y compris le lac Winnipeg. Lors d'une démonstration des mesures simples que chacun de nous pouvons prendre, la corporation s'est engagée à utiliser des produits d'entretien Lake Friendly.

La Manitoba Lotteries affiche depuis longtemps sa fierté communautaire, en appuyant les événements, les activités et les organismes qui enrichissent nos vies. Nous établissons des rapports à long terme avec nos partenaires communautaires, comme nos douze années de partenariat avec le marathon du Manitoba, dont neuf années à titre de commanditaire principal du marathon complet.

Cet esprit de collectivité est bien présent chez nos employés, qui se sont mérités le prix Outstanding Achievement Award de la campagne provinciale All Charities, en amassant des contributions en milieu de travail de plus de 107 000 \$ qui seront versées à des œuvres de bienfaisance locales. Nos employés étaient également généreux avec leur temps, des employés et leurs familles offrant plus de 7 000 heures de bénévolat au cours de ce dernier exercice. Nous sommes continuellement inspirés par la grande générosité de nos gens, qui reflète l'esprit de la Manitoba Lotteries et son engagement à l'égard de nos collectivités.

Au nom du conseil, je tiens à remercier notre équipe de la haute direction et notre personnel assidu pour leur précieux rôle dans cet exercice réussi. Votre dévouement et enthousiasme permettent de faire de la Manitoba Lotteries un organisme qui veut toujours faire le mille supplémentaire – et voilà quelque chose dont nous pouvons tous être fiers.

(signature originale)

**Tim Valgardson**  
Président du conseil d'administration





# MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Les étapes importantes servent à marquer un parcours de croissance et c'est à cet effet que je voudrais exprimer mes félicitations au conseil d'administration de la Manitoba Lotteries et à son président, Tim Valgardson, pour avoir atteint 10 années de service remarquables. Leur innovation et leadership ont défini ce que signifie d'« aller le mille supplémentaire », inspirant notre organisme à suivre cet exemple.

Les activités du conseil en ce qui concerne l'orientation et la surveillance stratégique de la gestion ont joué un rôle essentiel dans la réussite d'un autre exercice, la Manitoba Lotteries rapportant un bénéfice net de 332,1 millions de dollars pour l'exercice 2010-2011. Ce bénéfice présente des avantages à tous les Manitobains grâce à nos réinvestissements dans les programmes gouvernementaux, qui fournissent de l'éducation, des soins de santé et des services communautaires et sociaux, et dans le développement économique urbain et rural.

La promotion d'une culture d'amélioration continue a entraîné d'importantes économies de coût au cours de cet exercice. Nous avons réalisé une plus grande efficacité grâce à une gestion minutieuse des dépenses, notamment en assurant un meilleur équilibre du travail externalisé et en investissant dans des technologies, de l'équipement et des processus écoénergétiques. La construction récente d'une nouvelle salle de surveillance centralisée constitue un bon exemple. En plus d'assurer de meilleurs services de sécurité et de prévention de la fraude, la surveillance joue également un rôle important dans le service à la clientèle exceptionnel que nous fournissons aux visiteurs de nos casinos. Ces installations à la fine pointe de la technologie, construites avec des matériaux réutilisés, pourraient générer de futurs revenus grâce à des possibilités de contrats de surveillance externes avec différents organismes.

En plus de faire preuve d'une responsabilité financière continue, nous avons mis la priorité sur nos pratiques en matière de ressources humaines à l'échelle de l'organisme. Cette initiative nous a valu, encore une fois, d'être nommé un des 25 principaux employeurs au Manitoba en 2010, nous a aidé à nous classer pour la deuxième fois consécutive parmi les principaux employeurs canadiens en ce qui concerne la diversité et nous a permis d'atteindre un nouveau rang sur la liste nationale des principaux employeurs pour les nouveaux canadiens.

Une entreprise peut toujours se perfectionner en ce qui concerne l'excellence du service à la clientèle. Au cours de l'exercice, nous avons amélioré notre programme de normes de service de casino, permettant aux employés de perfectionner leurs compétences et d'exceller dans

la prestation des quatre normes essentielles de service : fournir un service amical et rapide, faire la promotion du jeu responsable, offrir une expérience amusante et divertissante à la clientèle et résoudre les conflits de manière juste et sensible. Ce programme permet non seulement de faire en sorte que nos employés acquièrent les compétences nécessaires pour devenir grandement productifs mais aussi de veiller à ce que des normes supérieures de service à la clientèle soient adaptées et forment une partie intégrale de notre culture d'entreprise.

Nous avons également innové en ce qui concerne l'offre de produits de qualité à notre clientèle. Au cours de cet exercice, nous avons lancé Pools & Props sous la marque Sport Select. La clientèle des casinos de Winnipeg profite maintenant de plusieurs aires complètement réaménagées. Et, comme il est indiqué dans le présent rapport, beaucoup d'autres changements sont en cours afin de continuer à offrir à notre clientèle le niveau d'excellence dans les produits auquel elle s'attend et qu'elle mérite.

Je tiens à offrir mes sincères remerciements à nos 1 900 employés, qui, en plus d'incarner nos valeurs, s'engagent à apporter leur contribution et à inspirer d'autres personnes à passer à l'action avec leur participation, leur soutien et leur leadership. Un exemple de ceci a eu lieu récemment lorsque les employés de nos casinos ont utilisé un défibrillateur externe automatisé pour sauver une vie, leur action leur ayant valu la reconnaissance de la Fondation des maladies du cœur du Manitoba. Tous ces accomplissements de la Manitoba Lotteries marquent d'importantes étapes qui indiquent qu'il est facile d'atteindre le chemin de la réussite lorsque nous nous engageons à « faire le mille supplémentaire ».

(signature originale)

**Winston Hodgins**  
Président-directeur général



## CADRE GLOBAL

**NOTRE VISION** est d'être reconnue comme une entreprise dynamique et tournée vers l'avenir, déterminée à comprendre vos attentes en matière de divertissement et à les dépasser.

**NOTRE MISSION** est de créer une expérience de divertissement captivante dans un cadre socialement responsable en vue de générer des avantages pour tous les Manitobains.

### NOS VALEURS FONDAMENTALES

**Intégrité** – Nous sommes équitables, honnêtes, respectueux, transparents et fiables.

**Responsabilité sociale** – Nous nous sommes engagés à utiliser des pratiques commerciales, sociales, environnementales et de jeu responsable qui sont durables et qui procurent de la valeur à long terme à nos collectivités.

**Innovation** – Nous sommes ouverts au changement et encourageons l'innovation. Nous recherchons et saisissons les occasions qui contribuent à la croissance personnelle et commerciale.

**Apprentissage** – Nous tirons les leçons de nos expériences et acquérons des connaissances et des compétences 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.



# ÉQUIPE DE LA HAUTE DIRECTION

(CI-DESSOUS, DE GAUCHE À DROITE)

**Winston Hodgins** Président-directeur général

**Susan Olynik** Vice-présidente, Communications et responsabilité sociale

**Wayne Perfumo** Vice-président, Divertissement et accueil, Sécurité

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

**Dan Sanscartier** Vice-président, Exploitation du jeu

**Tracy Graham** Directrice générale adjointe et directrice des finances

**Peter Hak** Directeur général adjoint, Services de la corporation

**Walter Nykolyszyn** Directeur administratif, Vérification interne et conformité de la corporation

**Larry Wandowich** Directeur général administratif, Perfectionnement des affaires



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

Le conseil d'administration établit la politique générale de la Manitoba Lotteries 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 avec l'aide des comités suivants :

- Planification et politiques
- Finance et opérations
- Vérification et gestion du risque
- Ressources humaines et rémunération
- Jeu des Premières nations
- Gouvernance de la corporation
- Développement des affaires

Les politiques de gouvernance suivantes énoncent les rôles et les responsabilités au sein de la Manitoba Lotteries :

- 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 des affaires et approbation budgétaire

## Rapport sur la dénonciation

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

Depuis la mise en place de la politique sur la protection de la dénonciation et du processus connexe de divulgation en septembre 2007, aucune dénonciation n'a été faite par un employé, aucune enquête n'a été amorcée et aucune demande de renseignements générale n'a été présentée.



# CONSEIL D'ADMINISTRATION

(CI-DESSOUS, DE GAUCHE À DROITE)

**Tim Valgardson** Président, Winnipeg

**Karen Botting** Vice-présidente, Winnipeg

**Nicole Campbell** Portage-la-Prairie

**Jean-Paul Gobeil** Winnipeg

**William Crawford** Winnipeg

**Gerald Kolesar** Winnipeg

**Walter Kolisnyk** Minitonas

**Bev Romanik** Brandon

**Gerald Rosenby** Winnipeg

**Lisa Settee** Winnipeg

**Carolyn Wray** Winnipeg



**LA MANITOBA LOTTERIES A CONNU UN EXERCICE RÉUSSI EN 2010-2011, ACHEVANT UN BON NOMBRE DE RÉALISATIONS CLÉS ET DÉPASSANT LA MAJORITÉ DE SES CIBLES D'ENTREPRISE.**

Objectifs de la corporation	Objectif	Indicateurs de rendement	2009-2010	2010-2011	Cible pour 2011-2012
<b>PRODUITS DE QUALITÉ : Une clientèle satisfaite</b> Voir la page 18 pour obtenir plus de détails sur les produits de qualité.	Augmenter les revenus	Revenu (en millions)	767,6 \$	811,1 \$	834,2 \$
	Augmenter le taux global de satisfaction de la clientèle	Satisfaction de la clientèle des casinos	75 %	70 %	85 %
<b>RESPONSABILITÉ AUX COLLECTIVITÉS : Être reconnu à titre de membre important de la collectivité</b> Voir la page 22 pour obtenir plus de détails sur la responsabilité aux collectivités.	Sensibiliser davantage le public à propos de la responsabilité sociale de la Manitoba Lotteries	Sensibilisation du public aux événements, aux programmes et aux organismes de bienfaisance parrainés par la Manitoba Lotteries*	15 %	22 %	Cible à déterminer au cours du prochain cycle de planification
	Améliorer la perception du public à l'égard de la Manitoba Lotteries à titre de membre important de la collectivité	Pourcentage du public ayant une impression favorable de la Manitoba Lotteries**	48 %	52 %	56 %
<b>EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE : Être efficient et efficace</b> Voir la page 30 pour obtenir plus de détails sur l'excellence opérationnelle.	Surveiller les frais d'exploitation	Frais d'exploitation à titre de pourcentage du revenu	17,6 %	17,4 %	18 % - 19 %
	Surveiller les frais d'exploitation	Bénéfice net (en millions)	306,7 \$	332,1 \$	348,3 \$



## LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

nous permet de déterminer les étapes requises pour atteindre nos

but en ce qui concerne nos cinq principaux secteurs stratégiques. Les cartes stratégiques par division aident à illustrer de quelle manière les activités des divisions et des

départements sont alignées, tout en appuyant les objectifs et les priorités de la corporation. Cet outil aide à montrer aux employés que leur rôle est directement lié aux objectifs de la Manitoba Lotteries. Notre plan stratégique de trois ans se terminera au cours de l'exercice 2011-2012.

## Explication

**Calcul et source des données** L'ensemble des revenus de tous les produits.

**Calcul et source des données** L'Étude sur la satisfaction de la clientèle de casino est menée sur une base trimestrielle à chaque casino. Les répondants sont priés d'évaluer des produits et des services sur une échelle de sept points.

**Calcul et source des données** L'Étude trimestrielle sur la renommée de la corporation indique la sensibilisation du public et le rappel des événements, des programmes et des organismes de bienfaisance, parrainés par la Manitoba Lotteries. Les résultats déterminent la capacité de se rappeler de ces activités au cours d'une période de trois mois.

**Calcul et source des données** L'Étude sur l'image de la Manitoba Lotteries cerne les impressions des répondants sur la corporation en utilisant une échelle de cinq points.

**Calcul et source des données** 
$$\frac{\text{Frais d'exploitation}^{***}}{\text{Revenu}}$$

**Calcul et source des données** Revenu – coût des ventes – dépenses – sommes allouées et versées = bénéfice net

\* Modification des mesures en 2009-2010. \*\* Modification des mesures en 2010-2011 afin de correspondre à ce qui se fait ailleurs.

\*\*\* Y compris les salaires et les avantages sociaux.

# PLANIFICATION STRATÉGIQUE ET INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS

## 2009-2010 À 2011-2012

Objectifs de la corporation	Objectif	Indicateurs de rendement	2009-2010	2010-2011	Cible pour 2011-2012
<b>DÉVELOPPEMENT DE NOUVELLES AFFAIRES : Maintenir et faire croître notre clientèle</b>  Voir la page 34 pour obtenir plus de détails sur le développement de nouvelles affaires	Accroître la participation aux produits et aux services de la Manitoba Lotteries	Nombre de détenteurs actifs de la Carte Club	117 741	115 131	130 000
	Accroître la participation aux produits et aux services de la Manitoba Lotteries	Pourcentage du public formant la clientèle de la Manitoba Lotteries	55 %	56 %	59 %
	Augmenter la participation aux Casinos of Winnipeg	Pourcentage de visiteurs hors-ville	20,6 %	17 %	22 %

### INDIVIDUS ET SERVICES : Formation d'une main-d'œuvre bien informée, composée d'employés très satisfaits

Voir la page 26 pour obtenir plus de détails sur les services et individus.

Accroître l'engagement des employés	Engagement des employés	72 % Sondage de 2008	74 % Sondage de 2010	75 %
-------------------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	------

#### TAUX DE PARTICIPATION EN MATIÈRE D'ÉQUITÉ

Autre	55,6 %
Minorité visible	31,7 %
Autochtones	10,8 %
Personnes handicapées	1,9 %

#### COMPARAISON DES SEXES

Femmes	50,4 %
Hommes	49,6 %



## Explication

**Calcul et source des données** Par l'expression détenteurs actifs de la Carte Club, nous entendons le nombre de détenteurs utilisant leur Carte Club partout dans les casinos. Les cartes pour lesquelles aucune activité n'a été enregistrée pendant une durée de 18 mois sont considérées comme inactives.

**Calcul et source des données** Par moyen de l'Étude de cheminement de la commercialisation du jeu, les répondants dévoilent leur utilisation des produits et des services de la Manitoba Lotteries au cours d'une période de quatre semaines choisies.

**Calcul et source des données** L'Étude sur la satisfaction de la clientèle détermine le nombre de visites aux casinos par des personnes de l'extérieur.

**Calcul et source des données** L'Étude sur l'excellence des employés mesure la satisfaction des employés en ce qui concerne l'emploi, le désir de fournir un effort et une fierté discrétionnaires au sein de l'organisme. Cette étude est menée tous les deux ans.

## DISTINCTIONS ET CLASSEMENTS

- Classement parmi les 100 principales compagnies au Manitoba (de 2008 à 2010)
- Classement parmi les 25 principaux employeurs au Manitoba (de 2007 à 2011)
- Classement parmi les 45 principaux employeurs en ce qui concerne la diversité, sur 2 700 organismes au Canada (de 2010 à 2011)
- Classement parmi les 40 principaux employeurs pour les nouveaux Canadiens, sur 2 700 organismes au Canada (2011)
- Distinguished Budget Recognition de la Government Finance Officers Association (de 2005 à 2011)
- Carbon neutral organization (de 2005 à 2010)
- Tourism Manitoba Partnership Award (2010)
- Organization Award de la Human Resource Management Association of Manitoba (de 2003 à 2009)
- Top 20 Most Innovative Gaming Technology Products for combination bingo/slot machine (2008)
- Lieutenant Governor's Award for Outstanding Contribution to the Community de la Manitoba Chambers of Commerce (2006)
- Dimensions in Leadership : Corporate University Best in Class Award (2005)
- Health and Safety Awards



# PRODUITS DE QUALITÉ



NOUS SOMMES PRÊTS À FAIRE LE MILLE SUPPLÉMENTAIRE AFIN D'AVOIR UNE CLIENTÈLE SATISFAITE.

**UN NOUVEAU JOUEUR SE GLISSE DANS UN SIÈGE** à la table de poker sous le regard compétitif d'un autre joueur en train de classer ses jetons. Le jeu se débute. À l'extérieur de l'invitante salle de poker, les passionnés de hockey sont figés devant le grand écran de l'Upperdeck Sports Bar, poussant des acclamations lorsque la rondelle touche le fond du filet. Il reste suffisamment de temps à la troisième période et tout peut arriver, ici ou à la table de poker. Chez nous, vous êtes au cœur de l'action.

Nous visons constamment à fournir une expérience supérieure de jeu et de divertissement à toute notre clientèle. Pour nous assurer que nos produits et services de qualité continuent non seulement à répondre aux besoins de nos clients mais aussi à dépasser leurs attentes, nous réalisons régulièrement des recherches détaillées sur le service à la clientèle et utilisons ces données pour obtenir une rétroaction utile, mesurer son succès et prévoir les améliorations futures.

### Améliorations des jeux et des installations

Nous travaillons de très près avec nos fournisseurs pour obtenir et acquérir les jeux les plus innovateurs, divertissants et passionnants pour le marché du Manitoba. Tous les jeux que nous lançons au Manitoba doivent également répondre aux rigoureuses exigences réglementaires de la Province, qui assurent l'intégrité du jeu pour la protection de nos joueurs.

Au cours de l'exercice, nous avons augmenté nos offres de loterie avec le lancement de Pools & Props sous la célèbre marque Sport Select, joignant des jeux préférés des joueurs tels que Proline et Over/Under. Nous sommes également heureux de signaler que le plus nouveau jeu au Canada, Lotto Max, a continué d'avoir la cote du public lors de sa deuxième année grâce à la passion générée par les lots minimaux de 10 millions de dollars et les tirages supplémentaires de Maxmillions.

Pour le profit et le plaisir de notre clientèle des casinos, nous avons apporté bon nombre de changements excitants aux aires de jeu des Casinos of Winnipeg, allant des améliorations de nos jeux de table au renouvellement de nos dispositifs électroniques de jeu. Afin d'offrir un plus grand choix de divertissement dans le cadre de notre environnement en constante évolution, nous avons mis en place deux nouveaux jeux de machines à sous dans toutes nos machines de bingo électronique. Nous avons également mis à jour 23 % de notre aire de jeu électronique en installant de nouvelles machines, et 11 % en modifiant les thèmes des jeux. Parallèlement, nous avons donné une nouvelle apparence à nos machines à sous personnalisées de style tournoi.

La clientèle du McPhillips Station Casino a apprécié plusieurs améliorations des jeux, y compris un nouveau jeu de Baccara « premium » qui permet depuis tout récemment de placer une mise additionnelle, ainsi que d'autres aménagements faits à l'Upperdeck Sports Bar. À l'ambiance animée de l'Upperdeck, qui diffuse des événements de télé à la carte et qui offre des jeux, des tournois et des événements sportifs en direct ou télédiffusés, s'ajoute une nouvelle salle de poker décontractée offrant une option de poker Sit 'n' Go. Ailleurs dans le casino, les joueurs peuvent se joindre à une partie de Four Card Poker, alors que d'autres peuvent tenter leur chance à la nouvelle roulette électronique.

### Restauration

La popularité croissante de l'Upperdeck nous a poussés à construire une cuisine consacrée à ce bar sportif. Les nouvelles installations permettent d'offrir le service de repas chauds, tout en améliorant l'efficacité du personnel de cuisine et en faisant en sorte que la nourriture puisse être servie plus rapidement et avec moins de perte.

Comme les buffets demeurent toujours aussi populaires au Club Regent Casino et au McPhillips Station Casino, nous avons augmenté notre choix de buffet en incluant une station de crème glacée molle et une soupière à service individuel. Des menus à thème sont maintenant offerts certaines journées, ainsi que des buffets mettant en vedette des ingrédients régionaux provenant de fournisseurs locaux du Manitoba qui sont sur place pour répondre aux questions sur leurs produits.

Chaque année, les casinos de Winnipeg continuent d'accueillir une vaste gamme d'interprètes de renommée locale et internationale. Les spectateurs peuvent maintenant profiter du service de bar de base, permettant d'obtenir les boissons plus rapidement avant et pendant les spectacles.

### Le mille devant nous

Les études sur la satisfaction de la clientèle et les commentaires recueillis inspirent la Manitoba Lotteries à continuellement chercher de nouveaux moyens d'améliorer et de renouveler ses produits de loterie et ses appareils de loterie vidéo (ALV), ses attractions des casinos et ses technologies de jeu afin d'améliorer l'expérience globale de sa clientèle d'aujourd'hui et de demain.

Les développements prévus pour le prochain exercice comptent deux tournois de poker d'envergure, soit un au printemps et l'autre à l'automne. En tant que premier important tournoi de poker Texas Hold'Em de la province, le tournoi du printemps devrait attirer des centaines de joueurs du Manitoba ainsi que des concurrents de l'extérieur de la province au McPhillips Station Casino.

Les ALV actuels dans la province en sont à la fin de leur durée de vie et leur remplacement est prévu pour 2012.





L'Upperdeck Sports Bar offre maintenant un menu complet.



Deux importants tournois de poker sont prévus pour le prochain exercice – les premiers de ce genre au Manitoba.



Des interprètes de réputation mondiale, tel que Billy Ocean, viennent se produire aux casinos.

## RESPONSABILITÉ AUX COLLECTIVITÉS



NOUS SOMMES PRÊTS À FAIRE  
LE MILLE SUPPLÉMENTAIRE  
AFIN D'ÊTRE RECONNU À TITRE  
DE MEMBRE IMPORTANT DE LA  
COLLECTIVITÉ.



**POUR LA PLUPART DES PERSONNES, CE N'EST QU'UNE LAMPE.** Mais aux yeux d'une jeune mère, c'est de l'espoir. Avant de procéder au réaménagement du terrain adjacent au casino McPhillips Station Casino, l'équivalent de plus de deux grandes remorques remplies de fournitures de l'ancien hôtel a été donné à des organismes communautaires. Une nouvelle vie a été donnée à ces biens ménagers tout en bénéficiant aux personnes dans le besoin. Même une chose aussi simple qu'une lampe réutilisée peut éclairer le chemin vers un avenir meilleur.

La fierté exceptionnelle de faire partie de cette collectivité continue de transparaître dans le cadre de nos programmes de leadership, d'aide financière et de bénévolat. Notre contribution à l'enrichissement de la vie des Manitobains se traduit par le fait que nous soyons un organisme conscient de ses répercussions sur la communauté et responsable sur le plan social et environnemental.

Nous continuons à développer notre approche à long terme en ce qui concerne la responsabilité sociale d'entreprise (RSE) en facilitant les dialogues avec la collectivité, et nous pouvons maintenant affirmer que la deuxième phase de la recherche auprès des parties intéressées a été complétée. Cette phase comprenait des consultations avec des employés et des partenaires d'affaires, et l'évaluation de leur rétroaction. Les résultats seront compilés au début de l'exercice 2011-2012 et ajoutés à ce que nous avons appris au cours de la première phase lorsque nous nous sommes entretenus avec notre clientèle, des gens qui ne forment pas notre clientèle, des groupes d'intérêt et des partenaires.

### Appui aux collectivités

La Manitoba Lotteries croit qu'il faut adopter une approche à long terme et durable afin de créer des liens solides avec les organismes communautaires. Selon notre expérience, les partenariats les plus efficaces sont ceux qui font preuve d'une véritable compréhension du travail réalisé par un organisme et de son rôle dans la collectivité.

Nous poursuivons notre relation à long terme avec Folklorama, agissant comme commanditaire principal de l'événement d'ouverture et comme commanditaire officiel du nouveau Folklorama Pavilion Volunteer Program. Nous continuons à construire avec Habitat pour l'humanité dans le cadre de notre programme de construction d'héritage pour Habitat pour l'humanité, maintenant dans sa troisième année. Ce programme a appuyé la réalisation de plus de 30 maisons depuis 2008. Nous sommes fiers de travailler côte à côte avec cet organisme à la construction de sa centième maison – une construction d'héritage – en 2011.

D'autres événements notables au cours de l'exercice incluent la tenue de la Coupe Memorial MasterCard 2010 à Brandon, dont nous étions le commanditaire platine, et notre participation à l'Omnium canadien féminin CN 2010 au mois d'août. À l'automne nous étions le commanditaire officiel des bénévoles pour Centrallia, un forum mondial de la PME organisé par ANIM, l'agence bilingue d'échanges commerciaux du Manitoba.

Lancé en 2009, le programme Community Support Festival Program de la Manitoba Lotteries a été élargi en vue d'appuyer un total de 17 foires, rodéos et festivals des régions rurales ou de plus petite taille à Winnipeg. Ce programme unifie et célèbre les efforts des bénévoles dévoués partout au Manitoba.

La collectivité a bénéficié de notre achat de l'ancien hôtel voisin du casino McPhillips Station Casino. Avant la démolition de l'hôtel, plus de 2 500 articles de ménage ont été distribués à six groupes sans but lucratif dans le cadre de notre Programme de don des actifs alors que le bâtiment lui-même a été utilisé comme centre de formation de secours par la GRC, le Service de police de Winnipeg et le Bureau du commissaire aux incendies.

Le niveau de notre esprit communautaire et de bénévolat continue à grandir grâce à la générosité sans bornes de nos employés exceptionnels. En 2010, ils ont amassé 100 000 \$ dans le cadre de leur troisième campagne Charity of Choice, permettant l'achat d'équipement pour les enfants ayant des besoins spéciaux par l'entremise de la Children's Rehabilitation Foundation.

### Jeu responsable

Nous continuons à participer activement aux efforts de collaboration à l'échelle nationale axés sur le jeu responsable, notamment en apportant notre expertise au sous-comité sur le jeu responsable de la Société de la loterie interprovinciale. Avec d'autres juridictions de jeu de l'ensemble du Canada, nous avons accompli des progrès relativement à une stratégie pluriannuelle qui vise à monter la barre en matière de recherche et d'évaluation sur le jeu responsable, de formation, d'élaboration de programmes et de communication avec les joueurs et le public. Cette initiative fait du Canada un chef de file mondial en ce qui concerne les pratiques exemplaires de jeu responsable.

Au Manitoba, nous finançons toujours les services sur la prévention du jeu problématique et les services de traitement fournis par la Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances. Au cours de l'exercice, une partie du soutien a financé un programme de sensibilisation dans les établissements postsecondaires intitulé « You Don't Know Jack ». Une évaluation de la ligne de secours pour les joueurs compulsifs offerte par la Fondation a permis de constater que cette ligne a obtenu des résultats positifs, et fait état des conséquences positives de ce service clé sur la vie des personnes qui l'ont utilisé.

Nous continuons à participer à l'étude longitudinale des jeunes adultes du Manitoba, un projet de recherche mené en partenariat avec la Commission de régulation du jeu du Manitoba et la Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances. Le projet se trouve maintenant au cycle final de la collecte de données et se terminera en 2012.



## Développement durable

Nous avons complété notre sixième année avec un statut de carbone neutre alors que nous avons planté plus de 20 000 arbres au Manitoba. Les casinos de Winnipeg ont maintenu leur certification BOMA BEST. Nous nous sommes également joints à cinq partenaires provinciaux en vue d'appuyer l'initiative Lake Friendly, qui est consacrée à la protection du lac Winnipeg. Notre engagement à l'égard de l'utilisation de produits d'entretien écologiques agréés par Lake Friendly constitue une prolongation naturelle de notre engagement à employer des produits verts.

La Manitoba Lotteries poursuit l'élaboration d'un Système de gestion environnementale (SGE) conforme à la norme ISO 14001. Le Système nous permettra de présenter des résultats vérifiables relatifs aux repères environnementaux dans des secteurs tels que les achats, la construction, les installations et les terrains et le parc de véhicules. Au cours de l'exercice, à l'appui du Système, nous avons intégré des séances d'éducation en matière de durabilité à notre programme d'orientation offert aux nouveaux employés.

Également au cours de cet exercice, nous avons élaboré des objectifs de durabilité pour guider les projets de construction et pour s'assurer qu'ils sont conformes au but de la politique de bâtiments écologiques du Manitoba.



La Manitoba Lotteries a parrainé la tournée Ride for Dad, faisant la levée de fonds pour la recherche et la sensibilisation sur le cancer de la prostate.

## Le mille devant nous

Les centres d'information sur la pratique responsable du jeu présenteront une nouvelle machine à sous à écran tactile qui diffuse des vidéos afin d'aider les joueurs à comprendre comment le jeu fonctionne et de démystifier certaines notions courantes sur le jeu. En outre, nous offrirons du financement pour la recherche liée au jeu dans le cadre du programme manitobain de recherche sur le jeu.

Nous avons conclu une entente de trois ans avec l'Institut international du développement durable. Ce partenariat favorise l'élaboration de ce qui pourrait être le premier programme certifié de compensation du carbone au Manitoba, dans le cadre d'un projet pilote au marais Netley-Libau du lac Winnipeg.

Notre stratégie en matière de responsabilité sociale d'entreprise continuera à progresser. La prochaine étape constituera à faire participer des parties intéressées additionnelles pour nous aider à mieux définir et comprendre les perspectives de toutes les parties intéressées.



La Manitoba Lotteries est un commanditaire officiel de Folklorama.



NOUS SOMMES PRÊTS À FAIRE LE MILLE SUPPLÉMENTAIRE AFIN DE FORMER UNE MAIN-D'ŒUVRE BIEN INFORMÉE, COMPOSÉE D'EMPLOYÉS TRÈS SATISFAITS.

**ORIGINAIRE DU VIETNAM,** Hien a entamé une carrière à la Manitoba Lotteries qui l'a aidé à ouvrir des portes pour l'avenir de sa famille. Il a obtenu du soutien pour de la formation spéciale, des possibilités d'avancement et un cheminement de carrière bien défini. En travaillant à la Manitoba Lotteries Hien a aussi l'occasion de redonner à la collectivité qu'il considère maintenant comme la sienne – en faisant du bénévolat pour construire des maisons d'Habitat pour l'humanité parrainées par la Manitoba Lotteries. C'est sa façon d'aider les autres à trouver un endroit où ils pourront grandir et prospérer ici, tout comme il a eu l'occasion de faire.

Notre main-d'œuvre est notre actif le plus important et nous continuerons à améliorer nos programmes et nos services pour les personnes afin que nos employés se sentent valorisés et soient satisfaits de leur carrière.

### Distinctions à titre d'employeur

Nous travaillons assidument à intégrer une philosophie axée sur les personnes dans toutes nos pratiques commerciales en vue d'être un employeur de choix. Nos efforts ont été confirmés par la fidélité que nous témoignent nos employés dévoués, et ont été reconnus de l'extérieur.

Une récente étude indépendante menée par la société de conseils Deloitte Inc. a reconnu la Manitoba Lotteries comme chef de file parmi les sociétés d'État et les organismes fédéraux et provinciaux concernant la mise en œuvre de pratiques exemplaires progressistes et équilibrées en matière de gestion des ressources humaines. Au début de l'exercice, nous nous sommes classés pour la première fois parmi les principaux employeurs pour les nouveaux Canadiens. Nous nous sommes encore une fois classés parmi les principaux employeurs en ce qui concerne la diversité au Canada et parmi les 25 principaux employeurs du Manitoba.

Nous tenons en haute estime notre statut de niveau or dans le programme de relations autochtones progressistes du Conseil canadien pour le commerce autochtone, ainsi que les reconnaissances pluriannuelles offertes par la Human Resource Management Association of Manitoba et Imagine Canada.

En plus d'avoir été reconnus pour nos pratiques exemplaires en matière de ressources humaines, nous avons eu l'honneur de recevoir, pour la sixième année consécutive, le prix de Distinguished Budgetary Presentation Award of Excellence de la Government Finance Officers Association of the United States and Canada (GFOA), la reconnaissance la plus élevée en ce qui concerne la comptabilité publique et la communication de l'information financière.

### Mise en place de normes plus strictes

Au cours de l'exercice, nous avons amélioré notre programme de normes de service de casino, qui offre une formation au personnel en ce qui concerne la livraison des quatre normes essentielles de service de casino : fournir un service amical, respectueux et rapide, faire la promotion du jeu responsable, offrir une expérience amusante et divertissante à la clientèle et résoudre les conflits de manière rapide, juste et sensible. Dans le cadre de ce programme, les employés acquièrent les compétences nécessaires pour

être très productifs en apprenant et en mettant en pratique ces compétences à titre de base pour le service à la clientèle. Ce programme permet de faire en sorte que les normes deviennent partie intégrale de notre culture d'entreprise. En 2010, le personnel de casino et de loto vidéo a participé à des séances de formation qui incluaient un quatrième module de formation comportant des normes de service plus détaillées à l'intention des personnes handicapées.

Un autre aspect du service à la clientèle est la sécurité et la Manitoba Lotteries maintient d'excellents rapports continus avec les organismes locaux d'application de la loi. Au cours de l'exercice, nous avons organisé une formation conjointe avec la Commission de régie du jeu du Manitoba et le Service de police de Winnipeg dans le cadre d'un séminaire sur la sensibilisation au vol, et avec la GRC dans le cadre d'une séance sur le faux-monnayage de devises étrangères.

### Engagement des employés

La tenue de The Big Picture, une séance de travail pour tous les employés, aux casinos Club Regent et McPhillips Station visait à garder nos employés informés et stimulés. Comprenant un discours du président-directeur général, une présentation multimédia et des activités interactives à l'intention des employés, ces séances auront lieu à tous les deux ans afin de traiter de thèmes particuliers comme les activités commerciales et le service à la clientèle.

Les résultats de notre troisième sondage des employés sur l'excellence organisationnelle, dont le taux de participation se situe à 83 %, ont été communiqués aux employés dans chaque division. Nous sommes heureux de voir une augmentation de l'engagement des employés qui nous met sur la voie pour atteindre notre objectif stratégique de trois ans concernant l'engagement. Puisqu'un certain nombre de questions étaient directement liées à notre approche sur la responsabilité sociale d'entreprise, cette rétroaction sera employée pour perfectionner l'orientation de cette approche.

Nous avons continué à présenter de nouveaux cours d'apprentissage sur Internet pour le perfectionnement professionnel des employés. Ces possibilités de formation flexibles sont généralement bien reçues, les cours étant offerts selon un horaire diversifié, et nous avons l'intention d'augmenter le nombre de cours offerts et les options d'accessibilité en mettant en place de nouveaux centres de formation aux deux casinos. Un plus grand engagement des employés a également été atteint dans le cadre du

programme Encore, un programme de reconnaissance des normes de service de la Manitoba Lotteries lancé dans les casinos en 2008 et mis en œuvre dans l'ensemble de la corporation au cours du dernier exercice. Le programme célèbre les succès quotidiens de nos gens en fournissant aux employés une reconnaissance immédiate lorsqu'ils offrent un service exceptionnel.

## Le mille devant nous

Au cours de l'exercice, nous avons commencé la construction des centres de formation avancée pour notre personnel de casino. Connus sous le nom de centres STAR (Skills, Training, Achievement et Resource), ces salles de classe et laboratoires d'apprentissage électronique créeront un environnement où les employés pourront perfectionner leurs compétences et atteindre leurs objectifs de carrière. Une fois la construction terminée, les membres du personnel bénéficieront d'un accès souple qui leur permettra d'obtenir une formation de qualité et un lieu d'étude adaptés à leurs horaires.

Depuis 2009, la Manitoba Lotteries a mené un projet pilote de deux ans pour créer des perspectives de carrière

dans l'ensemble de l'industrie canadienne du jeu. Appelé Developing Essential Skills for the Gaming/Casino Industry in Canada, ce projet, qui est appuyé par le gouvernement fédéral, visera à répondre aux besoins éducatifs des employés, nouveaux et potentiels, avec un soutien particulier pour les Autochtones et les nouveaux Canadiens. Les résultats prévus du projet comprennent, au début du prochain exercice, un site Web complet conçu pour éduquer les chercheurs de carrière au sujet de l'industrie et des ressources pour les organismes de jeu et d'emploi.



**Les employés se sont mérités une distinction de la Fondation des maladies du cœur pour l'utilisation d'un DEA.**



**La campagne Charity of Choice est organisée et gérée par un corps d'employés nommé Employees Care by Helping Others (ECHO).**

Garrett, âgé de deux ans et demi, est atteint de paralysie cérébrale. Sa mère, Liza, nous dit ce que cela signifie d'avoir reçu une bicyclette modifiée grâce aux efforts d'une collecte de fonds des employés de la Manitoba Lotteries pour la Children's Rehabilitation Foundation, à l'appui du Rehabilitation Centre for Children :

« Le regard sur son visage la première fois qu'il l'a essayée... Ça vous fait fondre le cœur – il avait un grand sourire sur son visage, riant et pointant partout. Ils lui ont donné cette indépendance, on ne peut expliquer ce que ceci lui a fait. »



**EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE**



**NOUS SOMMES PRÊTS À FAIRE LE  
MILLE SUPPLÉMENTAIRE AFIN  
D'ÊTRE EFFICIENTS ET EFFICACES.**

## **CINQ AMIS SE RÉJOUISSENT D'UNE SORTIE**

et anticipent vivement une soirée divertissante au Club Regent Casino.

Lorsqu'une des femmes échappe accidentellement son appareil photo, le personnel, situé à des kilomètres plus loin, dans la salle de surveillance à la fine pointe de la technologie de la Manitoba Lotteries, repère rapidement l'appareil et en informe le personnel de casino. Le personnel de la sécurité remet l'appareil à sa propriétaire et, d'un simple clic, une photo de groupe avec l'héroïque gardien de sécurité est conservée pour la postérité.

Chaque opération réussie repose sur une équipe efficace. À la Manitoba Lotteries, nous pouvons fournir des produits de qualité et une expérience de divertissement exceptionnelle grâce aux personnes et aux processus dans les coulisses qui permettent que tout se déroule bien, en simplifiant les processus, en mettant en œuvre de nouvelles technologies, en mesurant la performance et en cherchant de nouvelles manières d'améliorer la prestation des services tout en protégeant le résultat essentiel.

### Améliorations des installations afin d'améliorer l'expérience de la clientèle

Sans que la plupart des clients ne le réalisent, leur visite au casino a été grandement améliorée grâce à l'achèvement de notre salle de surveillance centralisée à la fine pointe de la technologie qui sert à des fins de protection des biens, de sécurité et d'intégrité du jeu, et qui nous permet de répondre efficacement lorsqu'un client ou un employé a besoin d'aide. En combinant deux anciennes unités de surveillance à des sites différents, la nouvelle salle a immédiatement généré des gains d'efficacité relativement au personnel et des économies des coûts, et nous donne l'occasion d'intégrer certaines des pratiques exemplaires de l'industrie les plus avant-gardistes. La nouvelle salle a été conçue à l'aide des commentaires et de la participation de notre personnel de surveillance, en tenant compte de l'unique nature des responsabilités et des besoins liés à leur travail en ce qui concerne les postes de travail ergonomiques et la capacité de contrôler des facteurs comme la température, l'éclairage et la filtration d'air à l'intérieur de leur microenvironnement. L'utilisation de matériaux de construction recyclés a permis de maintenir le projet durable sur le plan écologique.

Pour améliorer l'échange et le traitement de renseignements entre les unités fonctionnelles, nous avons mis en œuvre un système de gestion financière intégré. Le nouveau logiciel financier a déjà aidé à faire des gains d'efficacité, à automatiser des processus manuels, à faciliter la vérification et à mettre en place des mécanismes de contrôle, aussi bien qu'à assurer la conformité avec des normes internationales de communication de l'information financière.

Aussi rentable qu'il est facile à utiliser, le nouveau système libre-service de convoyeur d'uniformes a été installé aux casinos. Combiné à une capacité de lavage interne accrue, ce système permettra au personnel de blanchir facilement leurs uniformes à la fin de leur période de travail. Grâce à sa plus grande automatisation, le système offre un service « en tout temps », et est doté de dispositifs d'économie d'eau et d'énergie permettant de réduire les coûts.

Le programme de compostage des restaurants des casinos permet de gérer efficacement et de réduire au minimum la quantité de déchets organiques produite par nos cuisines. Lancé en 2008, le programme amasse les déchets et les achemine vers des installations de compostage commerciales, nous permettant de contribuer à la réduction des déchets inutiles dans les décharges.

### Le mille devant nous

Dès le prochain exercice, un nouveau système de renseignements relatifs à la clientèle et aux ventes sera mis en place en vue de son utilisation par la Manitoba Lotteries en partenariat avec la Société de la loterie Western Canada. Les caractéristiques du nouveau système, y compris l'accès aux données sur les ventes au détail constamment régénérées, aideront à améliorer la gestion de produits et nous permettront de répondre aux besoins des détaillants de loterie plus rapidement. Une fois intégrée pour être utilisée avec nos autres systèmes, cette mise à niveau remplacera les systèmes actuels de base de données sur les clients, d'inventaire, de rapports sur les ventes et de données de distribution, nous permettant de voir les ventes en temps réel de chaque détaillant de loterie ainsi que d'obtenir des rapports de ventes et des analyses de données afin d'étudier les tendances du marché.

Au cours du prochain exercice, nous prévoyons lancer un site Web complet expressément pour les détaillants de billets de loterie et les exploitants d'appareils de loterie vidéo de la Manitoba Lotteries. Conçu pour améliorer la communication avec nos partenaires, ce site assurera la distribution en temps opportun des avis importants et facilitera les processus de travail propres aux détaillants grâce à des documents facile d'accès.

Un nouveau système de contrôle de l'inventaire de la nourriture et de la boisson dans les casinos sera installé pour rendre nos opérations quotidiennes plus vérifiables. Le nouveau système nous permettra de déterminer avec plus d'exactitude les détails des coûts réels dans tous nos restaurants et salons. En étant directement liés à notre système de points de vente, nous pourrions mieux repérer les variations de prix et apporter les changements nécessaires en temps opportun.





Une nouvelle salle de surveillance à la fine pointe de la technologie génère des gains d'efficacité, des économies et l'occasion de mettre en œuvre de nouvelles technologies.



La mise en place du système de gestion financière intégré bénéficie aux employés.



Nous nous sommes joints à cinq partenaires dans le cadre de l'initiative Lake Friendly qui vise à employer uniquement des produits d'entretien qui ne nuisent pas aux lacs de notre province.

## DÉVELOPPEMENT DE NOUVELLES AFFAIRES



NOUS SOMMES PRÊTS À FAIRE LE MILLE SUPPLÉMENTAIRE AFIN DE MAINTENIR ET DE FAIRE CROÎTRE NOTRE CLIENTÈLE.

**SOUDAINEMENT, CAROLE A DE NOUVEAU 19 ANS.** Elle vient de recevoir le dernier bulletin électronique Connexion à la Carte Club, qui annonce un spectacle des Bay City Rollers prochainement au McPhillips Station Casino. Avec quelques clics de la souris, Carole se retrouve sur le nouveau site Web des Casinos of Winnipeg, obtenant tous les détails sur le spectacle et achetant ses billets en ligne. Maintenant, il ne lui reste qu'à attendre le grand soir ! Et retrouver son écharpe Rollermania.

En tenant compte de l'avis de notre clientèle, au moyen de la recherche et en prêtant une oreille attentive, nous obtenons une idée bien précise du type de produits et de divertissement qu'elle recherche chez nous. Par exemple, une expérience sans interruption qui comprend les repas et les divertissements a été élaborée dans nos casinos. L'engagement de la Manitoba Lotteries à l'égard de sa clientèle est ce qui assure sa croissance et, en bout du compte, son succès.

### Amélioration de nos installations

Tel qu'il est indiqué en détail dans la section sur la Responsabilité aux collectivités, nous sommes entièrement engagés à faire en sorte que toutes les améliorations que nous apportons à nos installations soient saines et durables sur le plan écologique. Les mises à niveau qui sont en train d'être réalisées aux deux casinos permettront à la corporation de demeurer actuelle et concurrentielle.

Le McPhillips Station Casino a ouvert une nouvelle salle de poker à cinq tables dans l'Upperdeck Sports Bar, et l'ouverture du Noodle Bar permet d'offrir plus de choix pour les repas. Les nouveaux bars Crystal Room et Double Down Lounge offrent un raffinement distinct qui reflète l'atmosphère revitalisée du casino.

Au Club Regent, le Toukie's Lounge et l'aire de jeux ont été complètement réaménagés afin de donner une toute nouvelle expérience aux clients. Comme c'est le cas avec la Crystal Room au McPhillips Station Casino, le design chic de ces endroits reflète le style moderne vers lequel le Club Regent Casino se dirige.

### Amélioration de notre profil

La Manitoba Lotteries a lancé un nouveau site Web interactif et dynamique pour les Casinos of Winnipeg, offrant à sa clientèle un accès plus rapide aux nouvelles sur les promotions et les événements des casinos. Nous déployons maintenant nos efforts pour améliorer la conservation de la clientèle et la communication avec celle-ci en améliorant la segmentation de la base de données. Cette initiative comprend le développement de programmes qui englobent la communication de messages à l'intention des nouveaux clients, la réactivation des clients et les messages d'anniversaire aux membres, ainsi que l'élaboration de stratégies en vue de communiquer la bonne information, les bons incitatifs et les bonnes récompenses aux bons clients. La performance de la commercialisation directe par segments peut maintenant être suivie et surveillée en vue d'améliorer les interactions avec les clients et les ventes globales.

Nous avons également continué nos efforts pour attirer de nouveaux clients en élargissant notre gamme d'événements promotionnels et en participant aux occasions de promotion du tourisme local. Nous avons été présentateur et

commanditaire de Centrex, le congrès annuel de la Manitoba Hotel Association. Nous avons également présenté un kiosque à l'événement Savoir Faire de la Red River Ex, ce qui nous a permis de faire connaître nos produits, nos sites et les nombreux choix de mets et de boissons offerts à nos casinos.

### Partage de notre expertise

La Manitoba Lotteries a offert des visites guidées de sa salle de surveillance à la fine pointe de la technologie à divers organismes afin d'évaluer les futures occasions de service. Nos installations ont la capacité de réaliser de la surveillance à distance pour les systèmes d'infrastructure essentiels d'autres entreprises. Nous croyons que ce type de planification à long terme a le potentiel de créer une plus grande synergie au sein du milieu des affaires et nous prévoyons de nombreuses occasions de partager notre expertise.

### Le mille devant nous

Nos plans pour la construction d'un nouvel hôtel rattaché au McPhillips Station Casino vont de l'avant. La démolition de l'ancien hôtel voisin du McPhillips Station Casino a été faite de manière écologique et était terminée à la fin de l'exercice.

Des reconfigurations impressionnantes sont prévues pour le Club Regent Casino. Des tables de jeux seront relocalisées tandis que le Royal Palms Restaurant sera fusionné au Jaguars Lounge pour devenir le Jaguars Restaurant & Lounge, le plus récent concept de restaurant-salon à Winnipeg. La salle de concert sera également rénovée pour accueillir un plus grand nombre d'invités et pour attirer une nouvelle gamme de spectacles.

Nous continuerons à chercher des partenariats innovateurs avec des parties intéressées et de nouvelles manières de prolonger notre rapport avec la clientèle. Nous continuerons à analyser les recherches sur la clientèle et sur le marché afin de développer de nouvelles offres d'excursion et de conserver le nombre de visiteurs hors-ville aux casinos que nous attirons actuellement. Nous continuerons également à réaliser de la recherche sur le jeu en ligne et à surveiller d'autres juridictions canadiennes de jeu en ce qui concerne ces possibilités.





Le salon Toukie's Lounge et une aire de jeux complètement réaménagés au Club Regent Casino.



La nouvelle salle Crystal Room et le Double Down Lounge procurent une apparence de raffinement au McPhillips Station Casino.

**LE PRÉSENT RAPPORT DE GESTION** passe en revue le bilan financier de l'exploitation de la Manitoba Lotteries Corporation pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2011. Ce rapport devrait se lire conjointement aux états financiers vérifiés de la Manitoba Lotteries et aux notes afférentes.

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

# RAPPORT DE GESTION

sur la situation financière et les résultats d'exploitation pour l'exercice terminé le 31 mars 2011

## Vue d'ensemble et vision organisationnelle

La Manitoba Lotteries vise à offrir à sa clientèle et à ses visiteurs des produits et des services de calibre international répondant aux attentes ou les surpassant, et ce, de manière socialement responsable.

Grâce aux progrès réalisés au cours des 12 derniers mois vers l'atteinte de cet objectif, la Manitoba Lotteries a connu une augmentation de son rendement financier – son bénéfice net de 332,1 millions de dollars pour l'exercice 2010-2011 représente une hausse de 25,4 millions de dollars (8,3 %) par rapport au bénéfice net de 306,7 millions de dollars pour 2009-2010.

Les revenus de 811,1 millions de dollars ont connu une augmentation de 43,5 millions de dollars (5,7 %) par rapport aux revenus de 767,6 millions de dollars de l'exercice précédent. Cette hausse peut s'attribuer à une hausse des revenus dans les secteurs des loteries et des casinos, compensée par une baisse des revenus du secteur des loteries vidéo. Dans le cadre de l'objectif stratégique à long terme visant à satisfaire la clientèle par un service intégral, la Manitoba Lotteries évalue sans cesse sa gamme de produits afin d'améliorer les expériences générales de sa clientèle.

Les revenus, nettes du coût des ventes, se chiffraient à 601,4 millions de dollars en 2010-2011 comparativement à 555,5 millions de dollars au cours de l'exercice précédent,

soit une hausse de 45,9 millions de dollars. Les frais d'exploitation de 140,8 millions de dollars se chiffraient à 5,4 millions de dollars de plus que les frais de l'exercice précédent, qui étaient de 135,4 millions de dollars, et comprennent la masse salariale et les autres frais directement liés à la génération de revenu de jeux et de loterie. Cette hausse s'explique par l'augmentation des salaires et des avantages sociaux découlant de la convention collective et l'augmentation des frais d'entretien connexes aux améliorations des installations et des équipements.

L'amortissement de 24,7 millions de dollars pour 2010-2011 a diminué de 5,8 millions de dollars par rapport à l'amortissement de 30,5 millions de dollars en 2009-2010. Cette baisse découle essentiellement de l'amortissement complet des appareils de loterie vidéo (ALV).

## Résultats d'exploitation

Les trois secteurs opérationnels de la Manitoba Lotteries sont la loterie vidéo, les casinos et la loterie. Aux fins de l'établissement de 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.

(en milliers)	2010-2011			
	Loterie vidéo	Casinos	Loterie	Total
<b>Revenu</b>				
Revenu	330 482 \$	235 395 \$	245 184 \$	811 061 \$
Coût net des ventes	33 766	15 201	160 683	209 650
	296 716	220 194	84 501	601 411
<b>Charges</b>				
Frais d'exploitation	26 933	103 666	10 184	140 783
Amortissement	5 596	19 055	-	24 651
Intérêts débiteurs – Long terme	2 124	6 108	203	8 435
Taxe sur les biens et les services	2 612	1 900	237	4 749
	37 265	130 729	10 624	178 618
Revenu avant attributions et paiements	259 451	89 465	73 877	422 793
Attributions et paiements	78 313	6 002	6 377	90 692
<b>Bénéfice net et autres éléments du résultat étendu</b>	<b>181 138 \$</b>	<b>83 463 \$</b>	<b>67 500 \$</b>	<b>332,101 \$</b>

# RAPPORT DE GESTION

sur la situation financière et les résultats d'exploitation pour l'exercice terminé le 31 mars 2011

(en milliers)	2009-2010			
	Loterie vidéo	Casinos	Loterie	Total
<b>Revenu</b>				
Revenu	340 478 \$	221 577 \$	205 507 \$	767 562 \$
Coût net des ventes	61 002	14 292	136 777	212 071
	279 476	207 285	68 730	555 491
<b>Charges</b>				
Frais d'exploitation	24 908	103 338	7 141	135 387
Amortissement	13 622	16 905	-	30 527
Intérêts débiteurs – Long terme	2 918	7 150	241	10 309
Taxe sur les biens et les services	6 907	1 237	133	8 277
	48 355	128 630	7 515	184 500
Revenu avant attributions et paiements	231 121	78 655	61 215	370 991
Attributions et paiements	52 314	5 990	6 014	64 318
<b>Bénéfice net et autres éléments du résultat étendu</b>	<b>178 807 \$</b>	<b>72 665 \$</b>	<b>55 201 \$</b>	<b>306 673 \$</b>

## Loterie vidéo

Situé à Morris, au Manitoba, la division de la loterie vidéo est chargée de l'exploitation et de l'entretien des appareils de loterie vidéo (ALV). Les ALV sont installés dans des bars titulaires d'un permis de la Société des alcools du Manitoba, des organismes d'anciens combattants, des collectivités des Premières nations, à l'hippodrome Assiniboia Downs et au Centre MTS. L'exploitation des ALV a représenté plus de 54,5 % du bénéfice net de la Manitoba Lotteries et, au total, a rapporté aux exploitants d'ALV 108,0 millions de dollars en contributions et en commissions.

Le revenu brut généré par l'exploitation d'ALV s'élève à 330,5 millions de dollars en 2010-2011, soit une baisse de 10,0 millions de dollars (2,9 %) par rapport au revenu brut de 340,5 millions de dollars de l'exercice précédent. Le bénéfice net de 181,1 millions de dollars a connu une hausse de 2,3 millions de dollars (1,3 %) par rapport au bénéfice net de 178,8 millions de dollars de l'exercice précédent. Pendant l'exercice 2010-2011, la Manitoba Lotteries a redistribué les ALV des sites à faible rendement vers des sites à haut rendement, ce qui a aidé à compenser la baisse, cependant, les revenus ont continué à baisser en raison de l'équipement désuet et d'autres facteurs.

En janvier 2010, nous avons effectué une modification à la structure de commission pour les exploitants de sites des Premières nations et les exploitants de sites commerciaux ainsi que pour l'hippodrome Assiniboia Downs. La composante de service confiée à la Manitoba Lotteries a été revue et

a entraîné cette modification. La nouvelle structure de commission reflète maintenant mieux le service actuel que les exploitants de sites offrent à titre d'hébergeur des équipements d'ALV. Toutefois, les exploitants de sites reçoivent dorénavant une contribution en plus de leur commission afin de compenser pour la baisse des taux de commission. Nous n'avons fait aucune modification à la structure de commission du Centre MTS et des organismes d'anciens combattants.

### ASSINIBOIA DOWNS

Avant le 1<sup>er</sup> janvier 2010, 20 % des revenus des ALV représentaient les commissions versées pour le service offert à la Manitoba Lotteries pour héberger l'équipement des ALV. Les 55 % restants représentaient une contribution pour appuyer la course de chevaux dans la province. En vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2010, ce total de 75 % des recettes des ALV est réparti de la façon suivante : le Manitoba Jockey Club Inc. reçoit maintenant 10 % des commissions et 65 % des contributions du revenu généré par les ALV.

### SITES DES PREMIÈRES NATIONS

Les exploitants de sites des Premières nations continueront de retenir 90 % des gains nets des ALV. De ce 90 %, 5 % du gain net reflètera la composante du service actuel offert (au lieu de 20 %). Les contributions que les exploitants de sites des Premières nations recevront pour promouvoir les possibilités et les avantages sociaux et économiques durables au sein des collectivités des Premières nations passeront de 70 % à 85 %.



## SITES COMMERCIAUX

Les exploitants de sites commerciaux continueront de retenir 20 % des gains nets des ALV. De ce 20 %, 10 % du gain net reflètera la composante du service actuel offert par les exploitants de sites et 10 % est fourni à titre de contribution aux exploitants de sites afin qu'ils puissent continuer à promouvoir le tourisme dans la province.

### POURCENTAGE DE DÉBOURSEMENT BASÉ SUR LES SOMMES GAGNÉES ET JOUÉES

#### Loterie vidéo

Sommes déposées	1 411 \$		
Sommes mises		4 626 \$	
Sommes gagnées		4 299 \$	
Sommes encaissées	1 084 \$		
Revenus	327 \$	327 \$	
Sommes gagnées (lots)	4 299 \$		} 92,9 %
Sommes mises	4 626 \$		

#### Casinos

La Manitoba Lotteries possède et exploite deux casinos dans la ville de Winnipeg – le Club Regent Casino et le McPhillips Station Casino. L'exploitation des casinos a généré des revenus brutes de 235,4 millions de dollars en 2010-2011, soit une hausse de 13,8 millions de dollars (6,2 %) par rapport aux revenus brutes de 221,6 millions de dollars de l'exercice précédent.

Le bénéfice net des casinos s'est élevé à 83,5 millions de dollars, ce qui constitue une augmentation de 10,8 millions de dollars (14,9 %) par rapport au bénéfice net de l'exercice précédent qui était de 72,7 millions de dollars. En 2010-2011, on a constamment mis l'accent sur les casinos en tant que destination de divertissement global, résultant en une augmentation des visiteurs pour des activités non liées au jeu. Au cours de l'exercice, on a mis l'accent sur l'amélioration des jeux offerts en mettant à jour certains jeux et en lançant de nouveaux jeux. Le programme de la Carte Club, qui permet à la clientèle d'accumuler des points échangeables contre des produits et des services non liés au jeu, est toujours bien reçu par la clientèle et a contribué au succès de l'exploitation des casinos au cours de l'exercice 2010-2011.

### POURCENTAGE DE DÉBOURSEMENT BASÉ SUR LES SOMMES GAGNÉES ET JOUÉES

#### Casinos

Sommes déposées	1 158 \$		
Sommes mises		2 378 \$	
Sommes gagnées		2 186 \$	
Sommes encaissées	966 \$		
Revenus	192 \$	192 \$	
Sommes gagnées (lots)	2 186 \$		} 91,9 %
Sommes mises	2 378 \$		

#### Loteries

La Province du Manitoba est membre de la Société de la loterie Western Canada, un organisme sans but lucratif autorisé à gérer, à exécuter et à 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 Société de la loterie interprovinciale ainsi que les produits de loterie exploités par la Société de la loterie Western Canada. En tant que fournisseur exclusif des produits de loterie de la province, 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 en pochette par l'entremise des points de vente de billets de loterie, des organismes de bienfaisance et de ses casinos partout dans la province. La Manitoba Lotteries demeure également le fournisseur exclusif des cartes de bingo aux organismes de bienfaisance et sans but lucratif enregistrés pour l'organisation des bingos dans tout le Manitoba.

Au cours de l'exercice 2010-2011, les revenus des loteries se chiffraient à 245,2 millions de dollars, ce qui constitue une hausse de 39,7 millions de dollars (19,3 %) par rapport aux revenus de l'exercice précédent, qui s'élevaient à 205,5 millions de dollars. Cette augmentation est attribuable à la hausse des ventes des billets de loterie instantanée et des billets de LottoMax. Le bénéfice net s'élevait à 67,5 millions de dollars, ce qui constitue une hausse de 12,3 millions de dollars (22,3 %) par rapport au bénéfice net de l'exercice précédent qui se chiffrait à 55,2 millions de dollars. Au cours de ce dernier exercice, nous avons voulu renforcer nos processus en exigeant que les détaillants remettent tous les billets de loterie aux clients, en procédant à des évaluations mystères et en continuant d'offrir aux détaillants de loterie les outils

# RAPPORT DE GESTION

sur la situation financière et les résultats d'exploitation pour l'exercice terminé le 31 mars 2011

nécessaires, y compris la formation et les technologies en vue d'améliorer le service à la clientèle.

## Premières nations

En 2010-2011, la Manitoba Lotteries a continué d'offrir un soutien aux exploitants des casinos des Premières nations au Manitoba. Au cours de l'exercice, le casino Aseneskak est allé de l'avant avec la première phase d'un programme de remise à neuf de l'aire des machines à sous. La Manitoba Lotteries a fourni une aide et un financement des immobilisations pour ce projet, qui devrait se terminer en 2011-2012. Ces fonds seront récupérés sur une période de cinq (5) ans, soit la durée de vie de l'équipement, en vertu d'une entente sur le jeu.

Le South Beach Casino continue de profiter de l'élargissement de son exploitation du jeu. En 2010-2011, le casino a ajouté de nouveaux terminaux de validation de billets. La Manitoba Lotteries a versé 0,2 million de dollars en financement des immobilisations pour ce projet. Tous les coûts pour les équipements et les fournitures de jeu ont été financés par la Manitoba Lotteries et sont en cours de récupération sur une période de cinq (5) à sept (7) ans, en vertu d'une entente sur le jeu.

## MLC Holdings Inc.

Les états financiers de la Manitoba Lotteries comprennent les résultats de la MLC Holdings Inc., une entité contrôlée établie pour l'achat d'immobilisations en vue de leur location à la Manitoba Lotteries au prix coûtant. La gestion et la surveillance de la MLC Holdings Inc. sont intégrées aux activités de la Manitoba Lotteries et 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 2010-2011, la MLC Holdings Inc. a acquis 29,7 millions de dollars d'immobilisations en vue de leur location à la Manitoba Lotteries.

## Liquidités et immobilisations

Les activités d'exploitation en 2010-2011 ont fourni 367,2 millions de dollars en flux net de trésorerie à la Manitoba Lotteries, comparativement à 351,1 millions de dollars au cours de l'exercice précédent, soit une hausse de 16,1 millions de dollars (4,6 %). Il y a eu une augmentation de 2,8 millions de dollars au crédit du fonds de roulement autre que les disponibilités. Cette augmentation a été compensée par la hausse des résultats d'exploitation de 25,4 millions de dollars et une baisse de l'amortissement de 5,9 millions de dollars.

Les liquidités versées sur la propriété et l'équipement en 2010-2011 se sont chiffrées à 41,1 millions de dollars. En 2009-2010, ce montant était de 26,9 millions de dollars. En 2010-2011, la Manitoba Lotteries a acheté l'hôtel adjacent au McPhillips Station Casino à des fins de réaménagement.

La Manitoba Lotteries continue à être progressive en offrant des produits, des services et des installations à la fine pointe de la technologie à toute sa clientèle et à ses employés en remplaçant continuellement l'équipement de jeu et de sécurité. Ceci appuie non seulement les buts de la Manitoba Lotteries mais permet également d'améliorer le service, la fiabilité et l'intégrité des jeux.

La distribution des liquidités à la Province du Manitoba a entraîné un versement de 314,4 millions de dollars, ce qui constitue une hausse de 1,9 % par rapport à la somme de 308,6 millions de dollars versées au cours du dernier exercice.

## Gestion des risques

La Manitoba Lotteries continue d'utiliser et d'améliorer son cadre global intégré de gestion des risques pour évaluer et gérer le risque à tous les échelons. Elle obtient ainsi, sur le plan 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 :

- en favorisant une compréhension commune des risques dans toutes les unités et fonctions opérationnelles;
- en fournissant à la direction une évaluation continue des risques possibles afin d'améliorer l'établissement des priorités et la prise de décision;
- en sensibilisant et en responsabilisant les employés à l'égard de la gestion de ces risques.

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

## Risque d'exploitation

Les risques d'exploitation, associés aux processus, à la technologie et aux personnes, comprennent le risque de perte découlant d'événements tels que les pannes de système, les défaillances des contrôles internes, les erreurs humaines 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 un organisme.

La direction de la Manitoba Lotteries demeure engagée à renforcer le système de contrôles internes et à réduire dans la mesure du possible le niveau de risque d'exploitation. Dans cette perspective, elle a évalué les risques liés à certaines unités opérationnelles, à des projets de grande envergure ainsi qu'à des processus opérationnels précis. Ses champs de concentration actuels sont : la planification des mesures d'urgence, la planification de la continuité opérationnelle et la planification de la reprise après sinistre. Une plus grande attention dans ces domaines donnera à la Manitoba Lotteries la capacité de répondre plus efficacement aux sinistres ainsi qu'aux événements entraînant des interruptions des activités à petite et grande échelle.

## Évolution technologique

L'adoption de nouvelles technologies se poursuit au sein de l'industrie du jeu, avec l'acceptation de normes globales menant à une convergence et à une intégration accrue entre un grand nombre de systèmes, de gammes de produits et de processus connexes. La Manitoba Lotteries continue de travailler de près avec d'autres juridictions afin d'élaborer des exigences et des normes communes partout au Canada servant à simplifier le développement et l'achat de systèmes et de matériel. Cette marche à suivre permettra à la Manitoba Lotteries de mettre en pratique son plan à long terme pour régénérer les produits d'ALV afin qu'ils soient à jour et pour répondre aux suggestions de sa clientèle et des exploitants de sites. La Manitoba Lotteries continuera également à mettre au point ses processus opérationnels afin d'optimiser l'efficacité et l'efficacité des nouvelles possibilités offertes.

Le changement technologique aide également la Manitoba Lotteries à améliorer son service à la clientèle et l'expérience générale de cette dernière, et mènera en fin de compte à un niveau accru de personnalisation dans toutes les nombreuses gammes de produits. Enfin, les nouvelles technologies fournissent à la direction une meilleure information, qui permet une prise de décision plus éclairée. De plus, l'initiative de convergence des systèmes a été entamée afin de fournir les outils nécessaires à l'interopérabilité entre une gamme de logiciels, et de permettre le partage des données entre les logiciels et les secteurs d'activités afin de fournir une vue de l'entreprise.

En juin 2010, la Manitoba Lotteries a mis en place le Lawson Financial System ce qui lui permettra de répondre aux exigences liées à l'établissement de rapports en vertu des normes internationales d'information financière pour l'exercice 2011-2012. Ce système améliorera non seulement la communication de l'information financière mais aussi la capacité de la Manitoba Lotteries à intégrer les pratiques de premier plan et les gains en efficacité opérationnelle dans la plupart de ses domaines d'exploitation.

Devenant de plus en plus dépendante de la technologie pour le soutien de ses activités, la Manitoba Lotteries a élaboré différentes stratégies pour gérer les risques associés aux nouvelles technologies. Celles-ci comprennent notamment le développement de stratégies technologiques, d'architectures et de feuilles de route régularisées qui aideront à établir son orientation future. La Manitoba Lotteries continue d'investir des ressources considérables dans la sécurité des systèmes d'information et dans les activités de reprise après sinistre et de continuité opérationnelle.

## Risques financiers

L'exposition de la Manitoba Lotteries au risque lié aux taux d'intérêt est considérablement limitée par le recours à une dette à long terme à taux fixe. Quoique faible, le risque de crédit découlant de l'incapacité ou du refus d'une partie contractante de respecter ses obligations de paiement est atténué par les méthodes de gestion du crédit et de recouvrement de la Manitoba Lotteries. Les répercussions financières liées aux pertes matérielles ou aux paiements relatifs à la responsabilité civile sont atténuées 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 tout l'organisme.

Pour la sixième année consécutive, la Manitoba Lotteries s'est vu décerner le prix pour l'excellence dans l'établissement d'un budget public. Cette distinction s'accompagnait d'une reconnaissance spéciale dans quatre catégories : efficacité à titre de document de politique, guide des opérations, plan financier et appareil de communication. La Manitoba Lotteries s'engage à établir son budget en suivant les principes les plus rigides.

# RAPPORT DE GESTION

sur la situation financière et les résultats d'exploitation pour l'exercice terminé le 31 mars 2011

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

La direction de la Manitoba Lotteries a adopté, de façon proactive et volontaire, un programme d'évaluation des contrôles internes sur la communication des renseignements financiers qui est conforme aux lignes directrices de la norme canadienne 52-109 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières.

La direction a conçu des contrôles internes sur la communication des renseignements financiers avec la participation du président-directeur général et de la directrice des finances pour fournir une assurance raisonnable concernant la fiabilité de la communication des informations financières de la Manitoba Lotteries et de la préparation des états financiers à des fins externes conformément aux principes comptables généralement reconnus (PCGR).

Lors de son évaluation, la direction a employé les critères énoncés par le Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) dans *Internal Control-Integrated Framework*.

Selon cette évaluation, le président-directeur général et la directrice des finances ont conclu qu'au 31 mars 2011, les contrôles internes de la communication des renseignements financiers de la Manitoba Lotteries étaient efficaces afin de fournir une assurance raisonnable concernant la fiabilité de la communication des renseignements financiers et de la présentation des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus.

Après l'évaluation de l'efficacité des contrôles et des procédures de divulgation de la Manitoba Lotteries au 31 mars 2011, le président-directeur général et la directrice des finances, ainsi que la direction, ont conclu que les contrôles et les procédures de divulgation de la Manitoba Lotteries étaient adéquats et efficaces.

Aucun changement important n'a été apporté aux contrôles internes de la Manitoba Lotteries en ce qui concerne la communication des renseignements financiers pendant l'exercice terminé le 31 mars 2011.

## Normes internationales d'information financière (IFRS)

En février 2008, le Conseil des normes comptables du Canada a confirmé qu'il exigera que toutes les entreprises publiquement responsables adoptent les normes internationales d'information financière pour les états

financiers intérimaires et annuels relatifs à tous exercices commençant le 1<sup>er</sup> janvier 2011 ou plus tard.

Par conséquent, la Manitoba Lotteries est en train de se préparer pour les modifications des exigences relatives aux rapports financiers. Selon ses évaluations initiales, la Manitoba Lotteries croit actuellement que la transition aux nouvelles normes n'aura aucun effet sur les méthodes qu'elle utilise pour constater et mesurer les revenus et le bénéfice net. Les premiers états financiers de la Manitoba Lotteries qui seront présentés conformément à ces normes représenteront l'exercice se terminant le 31 mars 2012 et comprendront des informations comparatives de l'exercice précédent.

La Manitoba Lotteries a élaboré un plan de mise en œuvre des normes internationales d'information financière qui portera sur la gestion de projets, les modifications des conventions comptables, les modifications liées à la communication et à la divulgation de renseignements financiers, la formation et la communication ainsi que toute répercussion sur les opérations. Les progrès suivants ont été accomplis dans ces domaines :

### A) GESTION DE PROJETS

La Manitoba Lotteries a mis sur pied un comité directeur sur les normes internationales pour orienter le projet de mise en œuvre des normes et a fixé un calendrier des points de repère du projet et des résultats visés afin d'assurer l'état de préparation pour l'exercice 2011-2012. Au 31 mars 2011, le projet respecte le calendrier conformément au plan de mise en œuvre.

### B) MODIFICATIONS DES CONVENTIONS COMPTABLES

La Manitoba Lotteries a terminé ses recherches et a documenté les points de divergence prévus entre ses conventions comptables actuelles, qui sont conformes aux principes comptables généralement reconnus au Canada, et les nouvelles normes. La Manitoba Lotteries a finalisé les conventions comptables qui seront exigées en vertu des normes internationales. Les mesures et la communication de l'information sur la propriété et l'équipement représentent actuellement le domaine qui risque d'être le plus touché par les modifications.

L'International Accounting Standards Board, responsable de l'élaboration des normes internationales d'information financière, est en train de réviser certaines de ces normes. La Manitoba Lotteries continuera, dans le cadre de son plan de mise en œuvre, à évaluer les répercussions que ces modifications pourraient entraîner.

### C) MODIFICATIONS LIÉES À LA COMMUNICATION ET À LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS FINANCIERS

La Manitoba Lotteries examine actuellement les options de présentation des états financiers et de divulgation qui lui sont offertes dans le cadre du passage initial aux normes internationales d'information financière, et a mis en place des mécanismes de communication pour saisir correctement l'information qui sera exigée en vertu des normes. Au moment de la transition vers les nouvelles normes il sera possible d'adopter certaines exemptions à la rétroaction entière concernant les exigences d'application, de présentation et de divulgation de certaines normes. Des exemptions disponibles, la Manitoba Lotteries compte mesurer la valeur de la propriété et de l'équipement au coût réputé à la date de transition. On s'attend à ce que cela entraîne une augmentation dans la propriété et l'équipement de 15,0 millions de dollars et une augmentation correspondante des capitaux propres de 15,0 millions de dollars. On prévoit que les versements à la Province du Manitoba ne seront pas touchés par ce changement dans la comptabilité.

La transition vers les normes internationales aura un effet sur la présentation et la mesure des soldes et des transactions figurant dans les états financiers consolidés annuels de la Manitoba Lotteries et leurs notes afférentes.

### D) FORMATION ET COMMUNICATION

La Manitoba Lotteries informe régulièrement toutes les parties intéressées sur les effets anticipés de la transition vers les normes internationales d'information financière. Elle offre actuellement de la formation sur les normes au personnel financier approprié, et est en train de préparer des programmes ciblés à l'intention du personnel opérationnel afin de le sensibiliser aux répercussions comptables que les futures décisions opérationnelles pourraient avoir en raison de l'adoption des nouvelles normes. Les comités du conseil d'administration de la Manitoba Lotteries sur la vérification et la gestion du risque et les finances et les opérations sont mis à jour sur l'état du projet.

### E) RÉPERCUSSIONS SUR LES OPÉRATIONS

La Manitoba Lotteries a étudié les effets de la transition vers les normes internationales sur ses politiques et activités commerciales. Les secteurs suivants sont susceptibles d'être touchés :

- les contrôles internes sur la communication financière;
- le retraitement et l'analyse des résultats d'exercices antérieurs à des fins de comparaison des renseignements;

- les activités budgétaires de l'exercice 2011-2012 prennent en compte toutes les répercussions liées aux nouvelles normes qui ont été déterminées.

### F) BILAN D'OUVERTURE TRANSITOIRE EN FONCTION DES NORMES INTERNATIONALES D'INFORMATION FINANCIÈRE

La Manitoba Lotteries est en train de chiffrer les différences des mesures entre les principes comptables généralement reconnus et les normes internationales d'information financière, au 1<sup>er</sup> avril 2010, afin de préparer son bilan d'ouverture en fonction des nouvelles normes. Dès que chaque rajustement sera complété et que l'assurance des vérificateurs externes sera obtenue, les répercussions de ces rajustements figureront dans les premiers états financiers présentés en fonction des nouvelles normes.

Cette divulgation reflète les attentes selon les renseignements disponibles au moment de la divulgation. Dans l'éventualité d'un changement de circonstances, il se peut que la Manitoba Lotteries révise son bilan d'ouverture et ses choix de politiques avant la date de la conversion.

## Perspectives

La plus grande occasion de la Manitoba Lotteries pour gérer les opérations en cours est dans la génération de revenus et la limitation des coûts. Afin d'assurer la durabilité à long terme des flux de rentrées, la Manitoba Lotteries continue à investir dans ses installations, ses commodités non liées au jeu et les nouvelles technologies du jeu. Nous continuons à mettre l'accent sur les casinos en tant qu'expérience de divertissement globale en améliorant les installations et les services de restauration et de boissons, tout en continuant de lancer de nouvelles options de jeux captivants. Au cours de la planification de ses activités pour l'exercice 2011-2012, la Manitoba Lotteries a déterminé un bon nombre d'initiatives qui lui permettront de continuer à offrir de nouvelles options de divertissement novatrices aux clients de casinos, de loteries vidéo et de loteries.

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

Les états financiers consolidés ci-joints relèvent de la direction et ils ont été préparés conformément aux politiques comptables qui y sont énoncées. Ces politiques comptables ont été appliquées de la même façon que l'exercice précédent. À l'avis de la direction, les états financiers consolidés ont été établis en bonne et due forme, en tenant compte de limites raisonnables en ce qui concerne l'importance relative, et incorporent l'ensemble des estimations nécessaires, fondées sur le meilleur jugement de la direction, et les 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 relatifs à la divulgation et de contrôles internes relatifs aux rapports financiers de la Manitoba Lotteries. La direction a conçu ces contrôles internes, ou a demandé leur élaboration sous sa supervision, afin de fournir une assurance raisonnable concernant la fiabilité des rapports financiers et de la préparation des 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, et protéger adéquatement les actifs de la Manitoba Lotteries. Le cabinet Ernst & Young s.r.l. a examiné, dans le cadre de son travail de vérification des états financiers, les contrôles internes de la Manitoba Lotteries dans la mesure où il 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 du conseil d'administration sur la vérification et la gestion du risque rencontre la direction et Ernst & Young s.r.l. pour vérifier 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 2011.

(signature originale)

**Winston Hodgins**  
Président-directeur général

(signature originale)

**Tracy Graham**  
Directrice générale adjointe et directrice des finances



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

Nous avons vérifié les états financiers consolidés de la Manitoba Lotteries Corporation qui comprenaient le bilan financier au 31 mars 2011, et 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, ainsi qu'un résumé des principales conventions comptables et autres renseignements explicatifs.

### LA RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION POUR LES ÉTATS FINANCIERS

La direction est responsable de la préparation et de la présentation juste de ces états financiers consolidés selon les principes comptables généralement reconnus au Canada, et de tout contrôle interne que la direction juge nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'inexactitudes importantes, qu'elles résultent de fraudes ou d'erreurs.

### RESPONSABILITÉ DES VÉRIFICATEURS

Notre responsabilité est d'exprimer un avis sur ces états financiers consolidés en fonction de notre vérification. Nous avons mené notre vérification selon les normes de vérification généralement reconnues au Canada. Ces normes exigent que nous nous conformions aux conditions en matière d'éthique et que nous réalisions la vérification dans le but d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés sont exempts d'inexactitudes importantes.

Une vérification implique que l'on suive des procédures pour obtenir une preuve d'audit sur les sommes et les divulgations

figurant dans les états financiers consolidés. Les procédures choisies dépendent du jugement des vérificateurs, y compris l'évaluation des risques liés à la présence d'inexactitudes importantes dans les états financiers consolidés, qu'elles résultent de fraudes ou d'erreurs. En faisant ces évaluations de risques, les vérificateurs tiennent compte des contrôles internes pertinents à la préparation et à la présentation des états financiers consolidés de l'entité afin de concevoir des procédures de vérification appropriées aux circonstances, mais non pas pour sur l'efficacité des contrôles internes de l'entité. Une vérification comprend également l'évaluation des conventions comptables utilisées et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, ainsi que l'évaluation de la présentation globale des états financiers consolidés.

Nous croyons que la preuve d'audit obtenue au cours de notre vérification est suffisante et appropriée pour servir de base à notre avis de vérification.

### AVIS

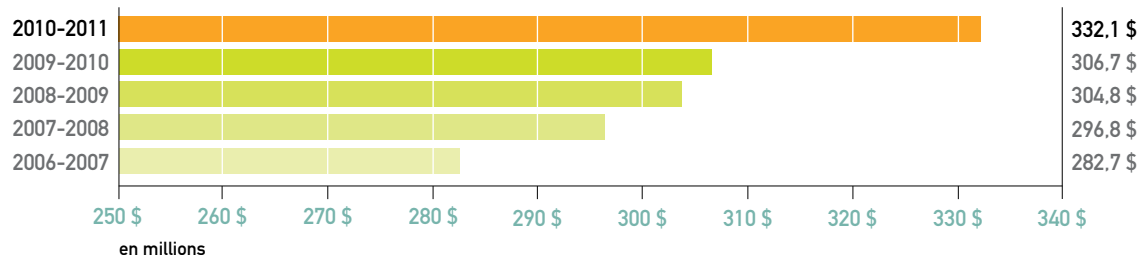
À notre avis, les états financiers consolidés présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de la Manitoba Lotteries Corporation au 31 mars 2011 ainsi que les résultats de ses activités et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice qui s'est terminé à cette date, selon les principes comptables généralement reconnus au Canada.

(signature originale)

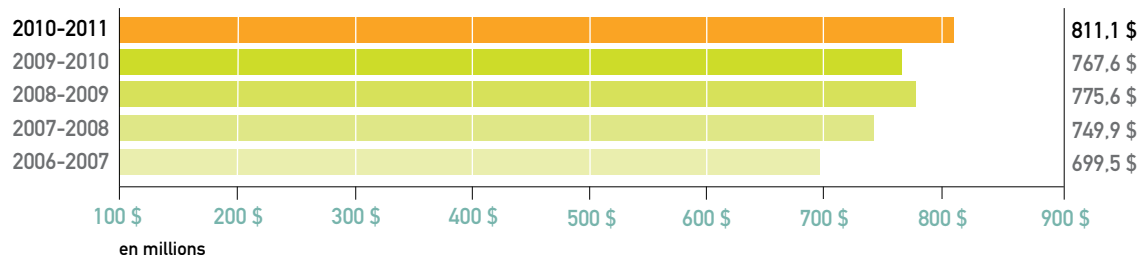
**Ernst & Young s.r.l.**  
Comptables agréés  
Winnipeg, Canada,  
Le 28 juin 2011

# POINTS SAILLANTS

## Bénéfice net



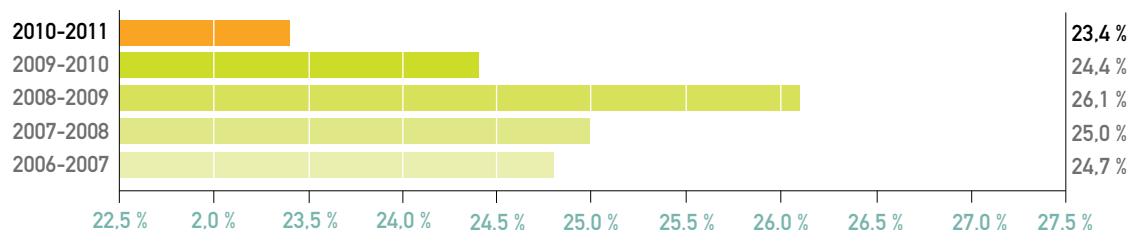
## Revenu



## Frais d'exploitation



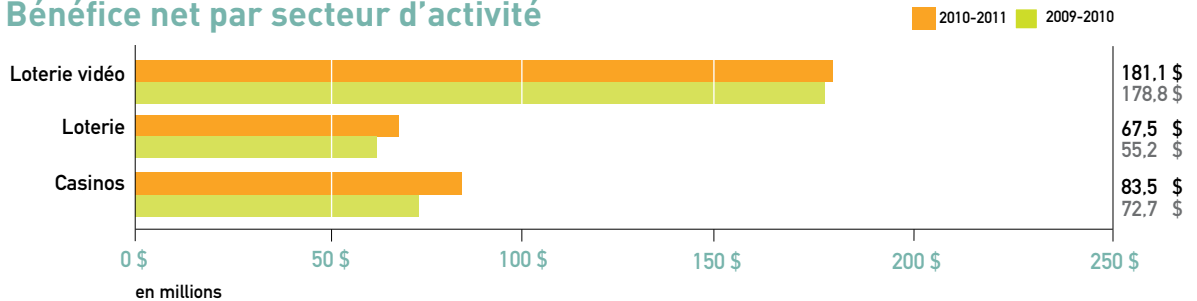
## Frais d'exploitation en tant que pourcentage du revenu net\*



\*Revenu brut moins le coût des ventes

# POINTS SAILLANTS

## Bénéfice net par secteur d'activité

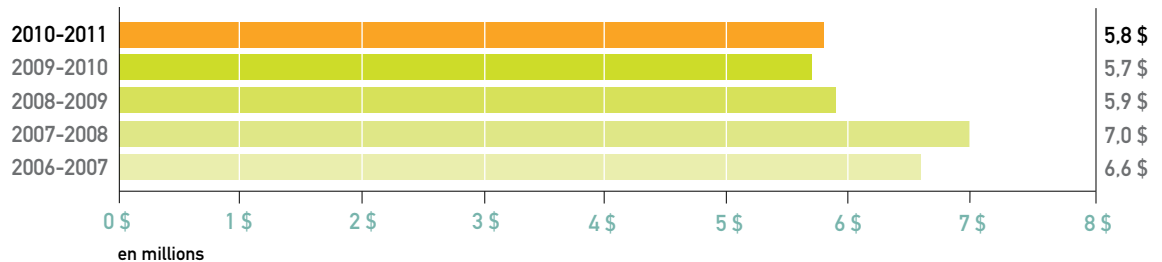


## Pratique de jeu responsable



## Appui aux collectivités

COMMANDITES ET FINANCEMENT D'ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET DE BIENFAISANCE



## Commissions et contributions des ALV

