

MESURES DU RENDEMENT EN MATIÈRE DE
RESPONSABILITÉ SOCIALE POUR 2021-2022

ENRICHIR LA VIE DES MANITOBAINS



La Manitoba Liquor & Lotteries enrichit la vie des Manitobains

en apportant la plus grande contribution possible au bien-être économique, environnemental et social de notre province. En plus des produits et services que nous offrons, l'argent que nous gagnons reste au Manitoba et sert à appuyer les programmes et initiatives provinciaux qui touchent les gens qui vivent ici. Notre engagement ferme envers la responsabilité sociale motive tout ce que nous faisons, de la façon dont nous gérons notre entreprise à la façon dont nous servons nos clients et nos collectivités.

Il s'agit de notre cinquième rapport sur la responsabilité sociale, qui couvre les activités commerciales dans nos secteurs d'activité liés à l'alcool, au cannabis, aux jeux et aux divertissements au cours de notre exercice 2021-2022 qui a pris fin le 31 mars 2022. Toutes les données financières sont en dollars canadiens.

Nous présentons nos rapports conformément aux normes de la Global Reporting Initiative (GRI). Ces normes sont largement utilisées partout dans le monde pour aider les organisations à rendre compte de façon cohérente et transparente de leurs priorités, de leurs résultats et de leurs répercussions économiques, environnementales et sociales les plus critiques. Un indice du contenu de la GRI est présenté ci-dessous. En plus des divulgations élaborées par la GRI, nous avons inclus des divulgations qui sont propres à notre secteur et qui reflètent les mesures que nous utilisons pour mesurer nos progrès continus. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter notre Rapport annuel 2021-2022, disponible sur notre site Web.



GRI 200 – SÉRIE DE NORMES ÉCONOMIQUES

201 – RENDEMENT ÉCONOMIQUE

201-1

Valeur économique directe générée et distribuée

1 416,8 millions de dollars – Recettes
 68,6 millions de dollars – Coûts de fonctionnement
 139,1 millions de dollars – Salaires et avantages sociaux des employés (versés à 2 959 employés)
 597,8 millions de dollars – Attribution à la province du Manitoba

Pour les programmes et initiatives provinciaux liés aux soins de santé, à l'éducation, aux services sociaux, au logement et à l'infrastructure :
 Rapport annuel 2021-2022 de la Manitoba Liquor & Lotteries

Contribuer considérablement à l'économie

Les recettes totales d'une valeur de 1 416,8 millions de dollars ont augmenté de 17,0 % par rapport à 2020-2021, en raison de ce qui suit :

- Les recettes du cannabis ont augmenté de 33,7 millions de dollars (42,0 %), avec 84 nouveaux magasins ouverts au cours de l'année.
- Les revenus du casino ont augmenté de 85,1 millions de dollars (252,5 %). Les casinos de Winnipeg ont été fermés pendant 118 jours au cours de l'année en réponse à la pandémie de COVID-19, comparativement à 282 jours fermés en 2020-2021.
- Les revenus de la Loterie vidéo ont augmenté de 89,1 millions de dollars (64,8 %). Bien que le réseau d'appareils de loterie vidéo (ALV) ait été fermé pendant 69 jours au cours de l'année, il s'agissait d'une amélioration par rapport aux 195 jours perdus au cours de l'année précédente.
- Les revenus d'exploitation des sociétés des alcools ont diminué de 12,8 millions de dollars (1,4 %), principalement en raison d'un retour à des modes d'achat plus normaux après l'incertitude ressentie par les clients et les ordres de rester à la maison plus strictes imposés l'année dernière.
- Les revenus tirés des jeux en ligne ont augmenté de 10,5 millions de dollars (14,5 %), puisque la base de joueurs actifs a continué de croître en raison de la fermeture des casinos et du réseau ALV.

Attribution à la province du Manitoba : 597,8 millions de dollars, en hausse de 40,6 % par rapport à 2020-2021.

Opinion publique

65 % des Manitobains reconnaissent et apprécient la contribution économique qu'apporte la Liquor & Lotteries à la province du Manitoba.

Industrie hôtelière et de restauration du Manitoba

86,3 millions de dollars – commissions et contributions des ALV; marges pour les vendeurs de bière à l'hôtel et taxes de manutention

Premières Nations exploitant des ALV

34,4 millions de dollars – Commissions et contributions pour les ALV

Détaillants de loterie

19,0 millions de dollars – Accords avec les détaillants de produits de loterie

Détaillants privés d'alcool

23,6 millions de dollars – Accords avec les détaillants privés d'alcool et les magasins de vins de spécialité

GRI 200 – SÉRIE DE NORMES ÉCONOMIQUES

203 – IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS

203-2

Impacts économiques indirects importants

Programmes communautaires

1,5 million de dollars dont :

1,0 million de dollars – commandites communautaires

0,5 million de dollars – Autre financement communautaire

298 – Organismes communautaires, à but non lucratif et de bienfaisance soutenus

35 – Organismes ayant reçu des dons en biens usagés

67 800 \$ – Dons par les employés dans le cadre d'une campagne de bienfaisance annuelle

86 – Bénévoles employés

161 – Bénévoles, y compris les employés, les anciens élèves, leur famille et leurs amis

5 796 – Heures de bénévolat, y compris les employés, les anciens élèves, leur famille et leurs amis

Programmes de responsabilité sociale

11,4 millions de dollars – Engagement à l'égard des programmes de responsabilité sociale, y compris le soutien financier pour les services de lutte contre les dépendances

Opinion publique

56 % des Manitobains accordent de l'importance aux contributions de Liquor & Lotteries apportées aux collectivités.

204 – PRATIQUES D'APPROVISIONNEMENT

204-1

Proportion des dépenses consacrées aux fournisseurs locaux

Le gouvernement provincial du Manitoba et le gouvernement fédéral canadien ont pris des engagements en matière d'approvisionnement en vertu de plusieurs accords commerciaux.

Ces accords assurent aux fournisseurs un accès interprovincial à des possibilités. En tant que société d'État, Liquor & Lotteries se conforme aux accords et n'applique pas les préférences locales des fournisseurs en ce qui concerne les approvisionnements.

Les restaurants du casino, une composante importante des services d'accueil de casino, soutiennent un certain nombre de tendances de la clientèle, y compris l'offre d'aliments locaux. Afin d'assurer la satisfaction de la clientèle, les fournisseurs d'aliments sous contrat fournissent au moins 25 % des produits alimentaires (selon les dépenses alimentaires totales) en tant que produits locaux, en utilisant la définition de « Acheter au Manitoba » comme critère.

Les restaurants du casino ont été fermés pendant la plus grande partie de l'année civile 2021 en raison des restrictions relatives à la COVID-19. Entre septembre et décembre 2021, les restaurants de casinos ont acheté pour environ 414 000 \$ de nourriture, dont 31 % provenaient de la région.

GRI 300 – SÉRIE DE NORMES ENVIRONNEMENTALES

302 – ÉNERGIE

302-1

Consommation d'énergie au sein de l'organisation

Consommation totale pour l'année civile 2021 :

Consommation liée au bâtiment

Gaz naturel	67 425 GJ
Propane	314 GJ
Électricité	137 827 GJ
Diesel pour générateurs	411 GJ (10 404 L)
Gaz de l'équipement de maintenance	60 GJ (1 736 L)
Diesel de l'équipement de maintenance	97 GJ (2 515 L)
TOTAL POUR LES BÂTIMENTS	206 134 GJ

Consommation de carburant du parc automobile

Essence	5 872 GJ (169 430 L)
Diesel	229 GJ (5 921 L)
Éthanol	371 GJ (15 740 L)
Biodiesel	5 GJ (121 L)
TOTAL POUR LE PARC	6 478 GJ
TOTAL (BÂTIMENTS + PARC)	212 612 GJ

- Les données sur le diesel pour les générateurs de secours et le carburant pour le matériel d'entretien sont obtenues à partir des factures de consommation de carburant.
- Les données sur la consommation de carburant du parc sont recueillies par GEOTAB, un système de télématique du parc.
- Les données de chauffage et de refroidissement liées au bâtiment sont générées par le gestionnaire de portefeuille ENERGY STAR®.
- La consommation d'essence, de diesel et d'éthanol est convertie en GJ en utilisant les tables de conversion d'unités d'énergie en ligne de la Régie de l'énergie du Canada du gouvernement du Canada.

Remarque : 302-1 ne comprend pas la consommation de carburant associée à la distribution d'alcool entre le centre de distribution et les Magasins d'alcool. Les données sur les émissions des services contractuels liés à ce service sont incluses dans l'inventaire des gaz à effet de serre 305-3 (Volet 3).

En 2021, Liquor & Lotteries a maintenu le contrôle opérationnel de 64 bâtiments (2 casinos, 55 Magasins d'alcool, 2 entrepôts, 2 entrepôts avec bureaux et 3 entreprises). La superficie totale associée au portefeuille du bâtiment était de 128 953 m².

En 2021, le parc de véhicules de l'entreprise comprenait 77 véhicules. Le parc est composé de véhicules légers utilisés pour la distribution de billets et pour l'entretien des terminaux de loterie vidéo, et de quelques camions de service à poids lourds associés aux activités de distribution aux entrepôts.

GRI 300 – SÉRIE DE NORMES ENVIRONNEMENTALES

302 – ÉNERGIE

302-4

Réduction de la consommation d'énergie

Liquor & Lotteries mesure les réductions de la consommation d'énergie en utilisant des objectifs fondés sur l'intensité pour le chauffage, le refroidissement et l'exploitation liés aux bâtiments, et des objectifs absolus pour la consommation de carburant du parc.

Bâtiments :

Cibles d'intensité énergétique comparées à l'aide du Portfolio Manager d'ENERGY STAR®

(tous les chiffres sont en GJ/m² [normalisés en fonction des conditions climatiques]) La consommation d'énergie liée au bâtiment comprend l'électricité, le gaz naturel et la consommation de propane.

*L'année civile 2012 a été choisie comme année de référence en raison de l'exhaustivité des données pour tous les bâtiments.

		2012*	2021
		(année de référence) GJ/m ²	GJ/m ²
Casinos	1425, avenue Regent Ouest, Winnipeg	7,00	4,74
	484, rue McPhillips, Winnipeg	6,99	5,23
Bureau principal avec entrepôts	1555, Buffalo Place, Winnipeg	1,49	1,22
	1390, avenue Pacific, Winnipeg	1,94	1,70
	2, Wagon Trail, Morris	1,41	1,41
Bureaux de la société	830, rue Empress, Winnipeg	4,24	3,30
	842, promenade Milt Stegall, Winnipeg	2,43	1,74
	223, rue Main, Morris	3,52	1,83
Magasins d'alcool (LM) – Moyenne		2,10 (44 LMs)	2,01 (54 LMs)

Liquor & Lotteries continue d'améliorer l'efficacité des bâtiments grâce à la rénovation, à l'entretien préventif, à la mise à niveau et à l'optimisation de l'équipement (p. ex., ajout de capteurs et de commandes), ainsi qu'à la surveillance de la consommation d'énergie.

GRI 300 – SÉRIE DE NORMES ENVIRONNEMENTALES

302 – ÉNERGIE

Véhicules du parc :

Consommation de carburant des véhicules du parc dérivée de GEOTAB, un système de télématique du parc. Tous les chiffres sont présentés en litres.

*L'année civile 2015 a été choisie comme année de référence. L'installation de la télématique dans les véhicules du parc en 2015 a permis un suivi et une surveillance précis de la consommation.

	2015 (année de référence) Litres*	2021 Litres
Essence	333 106	169 430
Diesel	10 194	5 921
Éthanol	30 944	15 740
Biodiesel	204	121
TOTAL	374 448	191 212

Les réductions de la consommation de carburant ont été en grande partie attribuables aux fermetures liées à la COVID-19 dans notre entreprise. De plus, les efforts continus visant à encourager les exploitants de véhicules du parc à réduire le temps de conduite au ralenti ainsi que la vitesse ont contribué à cette réduction.

302-5

Réduction dans les besoins énergétiques des produits et services

Liquor & Lotteries s'assure que les objectifs énoncés dans la politique du Manitoba sur les bâtiments écologiques sont atteints. Des listes de vérification, des modèles et des formulaires conformes à la politique sur les bâtiments écologiques sont utilisés pour tous les projets d'immobilisations. Conformément à la Politique, le Thompson Liquor Mart, construit en 2019, a satisfait aux normes de la cote d'argent du LEED et le processus de certification qui s'est terminé au début de 2022 a confirmé que le Thompson Liquor Mart respectait actuellement les normes de la cote d'or du LEED.

GRI 300 – SÉRIE DE NORMES ENVIRONNEMENTALES

305 – ÉMISSIONS

305-1

Émissions directes
(volet 1) de GES

Les émissions du volet 1 sont calculées sur une base annuelle (année civile).

L'approche choisie par Liquor & Lotteries pour regrouper les émissions de GES est le contrôle opérationnel. Les gaz compris dans l'équivalent CO₂ (CO₂e) sont le CO₂, le N₂O, le CH₄ et les HFC.

* L'année de référence pour les émissions est 2012. L'année de référence 2012 a été choisie pour refléter l'exhaustivité des données.

Volet 1 – Émissions directes	Tonnes métriques de CO ₂ e Année de référence : 2012*	Tonnes métriques de CO ₂ e 2021
Combustion fixe – Gaz naturel	3 144,8	3 337,5
Combustion fixe – Propane	14,1	19,6
Combustion fixe – Diesel pour générateurs de secours	31,0	41,1
Consommation fixe – Combustible d'entretien	26,4	15,8
Combustion mobile – Parc	1 201,4	599,5
Émissions fugitives – Réfrigérants	36,2	190,8
TOTAL DU VOLET 1	4 453,9	4 203,8

- Méthodologies – Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard, Revised Edition (en anglais)
- Facteurs d'émission pour le gaz naturel et le propane provenant du Portfolio Manager d'ENERGY STAR® et de Ressources naturelles Canada.
- Les calculs du carburant du parc sont fondés sur le cadre du Global Logistics Emissions Council (GLEC) pour les émissions logistiques. Les facteurs d'émission pour la consommation de carburant du parc et de l'entretien ont été obtenus à l'aide du modèle GREET de 2019, en sélectionnant le carburant provenant des sables bitumineux de l'Alberta.
- Les potentiels de réchauffement planétaire (PRP) pour les réfrigérants sont obtenus à partir de la feuille de valeurs du PRP du Protocole des gaz à effet de serre – colonne AR5 et des fiches techniques du fabricant.

GRI 300 – SÉRIE DE NORMES ENVIRONNEMENTALES

305 – ÉMISSIONS

305-2

Émissions indirectes
d'énergie (volet 2)

Les émissions du volet 2 sont calculées sur une base annuelle (année civile).

L'approche choisie par Liquor & Lotteries pour regrouper les émissions de GES est le contrôle opérationnel. Les gaz compris dans l'équivalent CO₂ (CO₂e) sont le CO₂, le N₂O et le CH₄.

* L'année de référence pour les émissions est 2012. L'année de référence 2012 a été choisie pour refléter l'exhaustivité des données.

	Tonnes métriques de CO ₂ e Année de référence 2012*	Tonnes métriques de CO ₂ e 2020
Volet 2 – Émissions indirectes		
Utilisation de l'électricité	105,0	42,1
TOTAL DU VOLET 2	105,0	42,1

- Méthodologies – Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard, Revised Edition (en anglais)
 - En 2019, un nouveau calcul de l'année de référence a été effectué pour le Volet 2, en raison de la recommandation du Provincial Low Carbon Government Office de ne plus utiliser les coefficients d'émission du Portfolio Manager d'ENERGY STAR® et d'utiliser plutôt le facteur d'émission publié chaque année par Manitoba Hydro. Le facteur d'émission de Manitoba Hydro ne tient pas compte des pertes encourues en termes de transport et de distribution.
 - > Les réductions des émissions associées à la consommation d'électricité sont attribuables à des modifications dans la production d'électricité de Manitoba Hydro, et non à une réduction de la consommation de Liquor & Lotteries (p. ex., fermeture des centrales au charbon en 2015-2016).
- Une augmentation des émissions du volet 2 par rapport à 2020 est associée à l'utilisation par Manitoba Hydro de centrales électriques raccordées au réseau et associées à la sécheresse survenue en 2021 et non à une augmentation de la consommation d'électricité.

GRI 300 – SÉRIE DE NORMES ENVIRONNEMENTALES

305 – ÉMISSIONS

305-3

Autres émissions indirectes de GES (volet 3)

Les émissions du volet 3 sont calculées sur une base annuelle (année civile). L'approche choisie par Liquor & Lotteries pour regrouper les émissions de GES est le contrôle opérationnel.

Grâce à un contrôle opérationnel, Liquor & Lotteries a la possibilité de gérer ou d'influencer les émissions de GES associées aux catégories sélectionnées du volet 3 indiquées ci-dessous.

* L'année de référence pour les émissions est 2012. L'année de référence 2012 a été choisie pour refléter l'exhaustivité des données.

	Tonnes métriques de CO ₂ e Année de référence 2012	Tonnes métriques de CO ₂ e 2021
Volet 3 – Émissions en amont et en aval		
Catégorie 1 – Achat de biens et de services		
Produits en papier	5 274,1	6 309,9
Protéines animales	1 630,4	148,0
Catégorie 4 – Transport et distribution en amont		
Distribution aux Magasins d'alcool	365,0	532,2
Distribution aux clients commerciaux	163,9	377,4
Distribution aux détaillants de loterie et aux clients comptables	13,8	13,9
Catégorie 5 – Déchets générés dans les opérations (déchets enfouis provenant des bâtiments)	1 781,0	79,5
Catégorie 6 – Voyages d'affaires (véhicules d'employés et voyages aériens)	292,1	43,4
Catégorie 9 – Livraison à domicile de Liquor Mart (estimation)	Sans objet	46,9
Catégorie 12 – Traitement de fin de vie des produits vendus (produits en papier enfouis)	91,0	86,7
TOTAL DU VOLET 3	9 611,2	7 638,0

GRI 300 – SÉRIE DE NORMES ENVIRONNEMENTALES

305 – ÉMISSIONS

Notes pour 305-3

- Les méthodologies et les directives de calcul des émissions du volet 3 sont fondées sur les Directives techniques du World Resource Institute pour les émissions du volet 3.

Facteurs d'émission

- Le calculateur de papier de l'Environmental Paper Network (EPN) a été utilisé pour calculer les émissions associées à l'achat de produits en papier.
- Les émissions associées à l'achat de protéines animales ont été calculées à l'aide du calculateur des émissions de carbone des aliments CleanMetrics.
- Les émissions de déchets solides ont été calculées à l'aide du modèle WARM v15 de l'USEPA, mai 2019 (émissions de déchets solides non disponibles à l'aide du calculateur des émissions de GES d'Environnement Canada).
- Le site d'enfouissement du chemin Brady a été mis à niveau pour inclure un système de collecte du méthane pour le torchage en 2014. Par conséquent, le captage des gaz d'enfouissement avec torchage est sélectionné dans le cadre du modèle pour l'année d'inventaire actuelle.
- Les émissions liées au transport aérien calculées à l'aide de la calculatrice de l'OACI comprennent les escales présumées pour ce vol (lorsque les vols directs ne sont pas disponibles). Les émissions sont calculées en fonction d'un passager. On suppose que tous les vols correspondent à des allers-retours.
- La consommation de carburant pour les déplacements des employés a été divisée en fonction de l'Enquête sur les véhicules au Canada (EVC) de 2009 de Statistique Canada.
- Le calculateur de carbone de la société DHL International, qui est en partie basé sur le cadre GLEC, a été utilisé pour estimer les émissions de catégorie 4.

Remarque : On suppose que tous les camions de distribution d'alcool utilisent uniquement du carburant diesel et qu'ils utiliseront donc le facteur d'émission de CO₂e de rendement énergétique global pour le diesel et le biodiesel. Un nouveau calcul de l'année de référence a été effectué en 2019 pour tenir compte de l'inclusion d'émissions de matériaux supplémentaires, y compris l'achat de protéines animales pour les restaurants de casino (catégorie 1) et de la distribution de produits de Liquor & Lotteries à tous les canaux (catégorie 4).

305-5

Réduction des émissions de GES

Comparativement à l'année de référence 2012, les émissions de GES de 2021 pour les volets 1, 2 et 3 ont diminué comme suit :

Volet 1 – diminution de 1 973 tonnes métriques de CO₂e
 Volet 2 – diminution de 62,83 tonnes métriques de CO₂e
 Volet 3 – diminution de 1 973 tonnes métriques de CO₂e

Les changements sont attribuables à des réductions à court terme des émissions de l'année en cours, en raison des fermetures liées à la COVID-19, et à des changements opérationnels comme la réduction de la consommation de papier et les rénovations de bâtiments.

Fiche d'évaluation environnementale – Eau (m³)

Année 2012 - 85 058 m³
 Année 2021 - 23 690 m³
 = 72 % de réduction*

*La réduction est principalement attribuable aux fermetures de bâtiments.

GRI 300 – SÉRIE DE NORMES ENVIRONNEMENTALES

306 – EFFLUENTS ET DÉCHETS

306-2

Déchets par type et méthode d'élimination

Liquor & Lotteries offre un certain nombre de programmes de minimisation et de collecte des déchets dans les casinos, les Magasins d'alcool, les bureaux principaux et les entrepôts. Cela comprend des programmes de recyclage mixtes dans les bureaux et des programmes de collecte spécifiques pour gérer les matières générées par la distribution d'alcool, les ventes et les opérations de casino. Les tableaux ci-dessous indiquent le poids des matériaux non liés à la construction d'importance générés par les opérations d'alcool et de jeu détournées pour le recyclage et le total des matériaux mixtes non liés à la construction envoyés au site d'enfouissement. Des renseignements supplémentaires sont fournis au sujet des efforts déployés pour recycler les matériaux de construction.

	Année civile 2021 poids annuel (tonnes métriques)
Programmes de collecte à volet unique	
Carton (fournitures de restaurant et distribution et vente d'alcool)	584,0
Produits électroniques	17,3
Ampoules	3,4
Déchets métalliques	24,5
Emballage rétrécissant	17,0
Programme de compostage	
Collecte de matières organiques pour les restaurants de casino et les bureaux principaux	42,0
Site d'enfouissement	
Non détourné	158,0
Matériel de construction	
Béton	125,0
Acier	140,0
Tapis	13,6
Accessoires	3,0
Site d'enfouissement (non détourné)	7,9

- Aucune autre méthode d'élimination, comme la réutilisation, la récupération d'énergie, l'injection en puits profond ou l'incinération, ne s'applique aux fonctions opérationnelles.
- Les poids des ampoules électriques ont été estimés à l'aide du Tableau de conversion du volume en poids des matériaux recyclables, California Integrated Waste Management Board, 2007.
- Liquor & Lotteries a également mis en place des programmes de collecte et de recyclage pour faire la collecte des bouchons de liège naturel à partir de produits d'alcool vendus, des batteries épuisées, des huiles de cuisson usées, des stylos et des mégots de cigarettes. Aucune mesure de poids n'est disponible pour ces programmes. Un programme d'élimination des biens et des articles est utilisé pour gérer les articles excédentaires et en fin de vie utile, comme les meubles.

GRI 300 – SÉRIE DE NORMES ENVIRONNEMENTALES

307 – CONFORMITÉ ENVIRONNEMENTALE

307-1

Non-conformité aux lois et règlements environnementaux

Il n'y a pas eu d'amendes ou de sanctions pour non-conformité aux lois ou aux règlements environnementaux au cours de l'exercice 2020-2021.

GRI 400 – SÉRIE DE NORMES SOCIALES

403 – SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

403-4

Participation des travailleurs, consultation et communication sur la santé et la sécurité au travail

Liquor & Lotteries compte huit comités mixtes de santé et de sécurité au travail (CSST) avec la représentation des unités de négociation applicables.

Les comités aident Liquor & Lotteries à prévenir et à réduire les blessures pouvant arriver aux employés et aux clients. Ils aident à cerner les dangers, à faire des recommandations et à surveiller les initiatives de programmes de sécurité et de santé, ainsi qu'à mener des inspections et des enquêtes sur les incidents dans nos propriétés, au besoin. Ils se réunissent tous les trimestres pour discuter des progrès réalisés dans le cadre de ces initiatives. À ce titre, les membres ont une sensibilisation accrue à la sécurité, à la santé et aux présences propres au site.

Un coprésident employé est choisi par les membres employés du comité, et la représentation de la direction est assignée par les emplacements pour participer de façon proactive aux questions de sécurité et de santé.

De plus, les représentants de la santé et de la sécurité au travail de Liquor Mart exercent ces fonctions dans leurs magasins respectifs.

Étant donné que les restrictions relatives à la pandémie de COVID-19 ont été réduites à la mi-2022, les comités de santé et de sécurité au travail ont pu reprendre leurs efforts pour se réunir tous les trimestres dans la majorité des emplacements, à l'exception du 1555, Buffalo Place, puisqu'il était fermé aux fins de construction ou de rénovation. Des efforts ont été déployés en continu pour recruter des employés membres par l'entremise des unités de négociation collective afin d'assurer une représentation adéquate en tout temps.

GRI 400 – SÉRIE DE NORMES SOCIALES

404 – FORMATION ET ÉDUCATION

404-1

Nombre moyen d'heures de formation par année et par employé

Nombre total d'heures de formation pour 2021-2022 : 26 818 heures

Répartition par catégorie d'employés :
Gestion ministérielle et opérationnelle : 10 735 heures
Employés de première ligne : 17 785 heures

404-2

Programmes de perfectionnement des compétences des employés et programmes d'aide à la transition

Liquor & Lotteries offre des possibilités de formation et de perfectionnement pour aider les employés à s'acquitter des fonctions de leurs postes actuels et les préparer à l'avancement professionnel. Cela comprend des possibilités d'apprentissage axées sur : le leadership et l'encadrement; la diversité, l'équité et l'inclusion; la communication efficace; l'amélioration des processus; les compétences en informatique et les compétences professionnelles; le travail à distance; ainsi que la santé, la sécurité et le bien-être. Grâce à notre programme d'aide aux études, les employés admissibles reçoivent également un soutien financier pour suivre des cours de perfectionnement dans des établissements d'enseignement accrédités.

404-3

Pourcentage d'employés réguliers du rendement et du perfectionnement professionnel

Pourcentage du nombre total d'employés qui ont reçu un sommaire du rendement annuel au cours de l'exercice 2021-2022 : 99,7 %

Répartition par catégorie d'employés :
Gestion ministérielle et opérationnelle : 99,4 %
Employés de première ligne : 100 %

GRI 400 – SÉRIE DE NORMES SOCIALES**405 – DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES****405-1**
Diversité

Nombre total d'employés (à temps plein, à temps partiel, occasionnels) : 2 959

Sexe	Femme	Homme	
	1 504	1 455	
	50,8%	49,2%	
Âge	Moins de 30 ans	30 à 50	Plus de 50 ans
	529	1 366	1 064
	17,9%	46,2%	36,0%
Catégories d'équité en matière d'emploi	Racialement marginalisé (minorité visible)	Autochtones	Personnes en situation de handicap
	873	298	148
	29,5%	10,1%	5,0%

405-2

Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes par rapport aux hommes

Le ratio de la rémunération de base pour tous les genres est le même. Tous les postes sont placés dans des échelles salariales en fonction des rôles et des responsabilités.

413 – COLLECTIVITÉS LOCALES 2016**413-2**

Opérations entraînant des répercussions négatives réelles et potentielles importantes sur les collectivités locales

Les produits de Liquor & Lotteries peuvent avoir une incidence sur les clients et les collectivités, ce qui explique pourquoi la Société a mis en œuvre une gamme d'initiatives pour atténuer les répercussions négatives. Ces initiatives comprennent des programmes de sensibilisation destinés aux consommateurs (DrinkSense et GameSense), des centres d'information GameSense dans les casinos, du financement pour des programmes de traitement et de soutien et un appui pour la recherche dans ces domaines. De plus, les commandites communautaires et le bénévolat contribuent à enrichir la vie des Manitobains et les initiatives environnementales visant à réduire les répercussions liées aux déchets, à l'eau et à l'énergie contribuent toutes au bien-être des clients et de la collectivité.

GRI 400 – SÉRIE DE NORMES SOCIALES

416 – SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CLIENTS

416-1

Évaluation des répercussions des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité

Intégrité pour les jeux

Jeux électroniques :

La Liquor, Gaming and Cannabis Authority of Manitoba (LGCA) exige que tous les appareils électroniques de jeux soient mis à l'essai et certifiés par un laboratoire indépendant et qu'ils répondent aux normes techniques de la LGCA. Liquor & Lotteries doit vérifier tous les dossiers critiques comme indiqué dans la certification de laboratoire indépendant avant qu'ils ne soient mis à la disposition des joueurs. Les résultats des essais réussis doivent être fournis à LGCA dans les 5 jours ouvrables suivant la mise à l'essai. 100 % des jeux de casino et des ALV sont certifiés indépendamment.

100 % des jeux de casino et des ALV sont approuvés par la LGCA. Loterie :

Western Canada Lottery Corporation (WCLC) développe, met à l'essai et vérifie les jeux de loterie (internes et externes) (les produits à base de tirage, les produits à gratter et les produits sportifs) afin d'assurer l'intégrité technique et des jeux pour tous les produits.

PlayNow.com :

Tous les jeux gérés par PlayNow.com répondent aux exigences de la LGCA ainsi qu'aux exigences de la British Columbia Gaming Policy Enforcement Branch (GPEB). Ces jeux sont certifiés par un laboratoire indépendant et répondent à des normes techniques strictes

Qualité de l'alcool

La législation de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) exige que les producteurs soient responsables de la sécurité de tous les produits consommables, qu'ils respectent les lignes directrices sur l'étiquetage et qu'ils rappellent efficacement les articles non conformes.

- Des sceaux inviolables sont utilisés pendant le transport et Liquor & Lotteries est avisée en cas de problème.
- Il y a une inspection du produit à partir des charges touchées pour s'assurer que le produit n'a pas été altéré ou endommagé.
- Le transporteur est responsable de l'enquête.

Les modalités du bon de commande décrivent plusieurs points liés à la sécurité des produits :

- L'étiquetage devrait être conforme aux exigences de l'ACIA.
- Le produit doit être conforme aux exigences de Santé Canada et à la Loi sur les aliments et drogues et son Règlement.
- Le producteur ou le fournisseur garantit et certifie que la boisson alcoolisée ne contient aucun contaminant, chimique ou autre, ou matériau étranger qui rend le produit inacceptable en vertu des normes canadiennes.

Liquor & Lotteries a mis en place un programme complet de contrôle de la qualité.

- En cas de problème de qualité, Liquor & Lotteries collaborera avec le fournisseur et l'agent local pour prendre des mesures correctives.
- En cas de problème de sécurité, Liquor & Lotteries collaborera avec Santé Canada, le fournisseur et l'agent local pour prendre des mesures correctives.

Liquor & Lotteries

- a accès à la mise à l'essai de produits par des tiers sur une base ponctuelle;
- effectue des inspections visuelles à la réception des non-conformités;
- participe à la formation et aux conférences de l'industrie sur l'assurance de la qualité et le contrôle de la qualité.

GRI 400 – SÉRIE DE NORMES SOCIALES

416 – SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CLIENTS (suite)

416-1

Évaluation des répercussions des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité

Qualité du cannabis

L'industrie doit suivre :

- La délivrance de licence de la part de Santé Canada pour cultiver, vendre et rechercher le cannabis.
- L'analyse obligatoire des produits par des tiers pour détecter la présence de principes actifs de pesticides dans tous les produits de cannabis avant que les produits puissent être vendus.
- Les exigences en matière d'emballage et d'étiquetage pour les produits du cannabis conçus pour :
 - protéger contre la consommation accidentelle
 - veiller à ce que les produits ne soient pas attrayants pour les enfants et les jeunes
 - fournir aux consommateurs l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées avant de consommer du cannabis
 - s'assurer que les produits sont produits et achetés auprès d'une source autorisée
 - s'assurer que les produits n'ont pas été ouverts ou altérés par le biais de timbres d'accise intacts.
- Le Système de suivi du cannabis et de demandes de licences qui permet le suivi de la vente et du mouvement de tous les produits du cannabis, dans le but d'empêcher le cannabis illicite de s'introduire dans la chaîne d'approvisionnement légale ou de s'en éloigner.

Liquor & Lotteries a mis en œuvre les mesures suivantes pour assurer la qualité du produit :

- Les détaillants de cannabis autorisés doivent respecter une entente de vente au détail et des directives sur la vente au détail dans lesquelles les détaillants doivent élaborer et mettre en œuvre des programmes pour s'assurer que les employés de première ligne répondent aux attentes des clients en ce qui concerne les connaissances sur les services et les produits ainsi que l'utilisation responsable du cannabis.
- Les fournisseurs autorisés doivent respecter les modalités des bons de commande dans lesquelles les fournisseurs doivent se conformer à la Loi sur le cannabis pour s'assurer que le produit satisfait aux exigences suivantes : les exigences relatives à la mise à l'essai, à l'emballage et à l'étiquetage.
- Des processus sont en place pour s'assurer que tous les processus fédéraux de suivi et d'établissement de rapports sur le cannabis répondent aux exigences.

Les rapports de Liquor & Lotteries au nom des détaillants du Manitoba s'assurent que les détaillants sont conformes aux exigences établies par Santé Canada et Statistique Canada.

Comportements des clients

33 % des parieurs du Manitoba peuvent identifier (sans aide) au moins une stratégie valide de jeu responsable. Remarque : les changements dans la méthodologie en 2022 pourraient expliquer une partie de la diminution observée comparativement à 2021.

64 % des consommateurs d'alcool du Manitoba peuvent identifier (sans aide) au moins une stratégie qu'ils utilisent pour réduire les risques liés à l'alcool.

GRI 400 – SÉRIE DE NORMES SOCIALES

416 – SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CLIENTS (suite)

Vérifications de l'identité et intoxication (casinos et magasins d'alcools)

Casinos

44 424 vérifications de l'identité au casino
 1 079 cas de refus d'entrée en raison d'une identification incorrecte ou inexistante
 174 cas de refus d'entrée en raison de signes d'intoxication
 Remarque : Les casinos ont été fermés au début de l'exercice 2021-2022 en raison des restrictions liées à la pandémie de COVID-19.

Liquor Marts

59 075 pièces d'identité vérifiées dans 17 Magasins d'alcools qui n'ont pas d'entrée contrôlée. 25 121 vérifications de l'identité dans 46 magasins avec entrées contrôlées (contrôle secondaire)
 1 346 cas de refus de service en raison d'une identification incorrecte ou inexistante
 3 480 cas de refus de service en raison de signes d'intoxication ou de comportement inapproprié

Résultats des évaluations mystères pour les détaillants de loterie

En raison des interruptions liées à la COVID-19, les évaluations mystères des détaillants de loterie ont été menées uniquement au T1 et au T2. Seuls les magasins qui n'ont pas réussi leur évaluation mystère ont été réévalués au T3 et au T4.

Validation de la conformité : 54 % (327 évaluations mystères)

Une note de passage est obtenue lorsque le détaillant de loterie : 1) cherche une signature apposée au billet, 2) émet le bon prix, 3) déchire et retourne le billet au client, 4) fournit un bon de validation au client.

Vérifications de l'identité : 53 % (87 évaluations mystères)

Une note de passage est obtenue lorsque le détaillant de loterie demande à voir une pièce d'identité pour les clients qui semblent être âgés de moins de 25 ans.

Visite du centre d'information GameSense

- 673 visites d'information
- 1 062 interactions de base
- 173 interactions avec les options de soutien
- 1 100 visites du personnel
- 1 439 participants à un événement spécial

Sensibilisation à GameSense et à DrinkSense

En 2022, 44 % des joueurs manitobains connaissent la marque GameSense (avec de l'aide).
 En 2022, 59 % des consommateurs d'alcool du Manitoba connaissent la marque DrinkSense (avec de l'aide).

Satisfaction de la clientèle

93 % des clients de Liquor Mart étaient satisfaits de leur expérience globale.

88 % des clients des casinos de Winnipeg étaient satisfaits des casinos. Il s'agit d'un sommet record, soit cinq points de plus que le taux de 83 % enregistré en 2019-2020.

22 % des clients d'ALV étaient satisfaits des ALV avec lesquels ils jouaient. Il s'agit du score le plus bas à ce jour. L'étude de suivi des ALV a repris en 2021-2022 en raison des fermetures de salons d'ALV liées à la COVID-19.

GRI 400 – SÉRIE DE NORMES SOCIALES**417 – MARKETING ET ÉTIQUETAGE****417-1**

Exigences relatives à l'information et à l'étiquetage des produits et services

Tous les casinos, les centres de jeux et les opérations de vente au détail de Liquor & Lotteries ont de l'information à propos de GameSense et de DrinkSense.

Toutes les publicités et tous les renseignements sur les produits comprennent un message de responsabilité sociale (18+|SOYEZ RESPONSABLE) comme l'exige la Liquor, Gaming and Cannabis Authority (LGCA) du Manitoba.

418 – PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DES CLIENTS**418-1**

Plaintes fondées concernant des atteintes à la vie privée des clients et des pertes de données sur les clients

Aucune plainte concernant des atteintes à la vie privée des clients.

Aucune fuite, vol ou perte de données sur les clients n'a été décelée.

419 – CONFORMITÉ SOCIOÉCONOMIQUE**419-1**

La non-conformité aux lois et règlements dans le domaine social et économique

Il n'y a eu aucune amende ou sanction non pécuniaire importante connue pour la non-conformité aux lois et règlements dans le domaine social et économique au cours de l'année 2021-2022.