



* Bien plus de choses que vous ne le pensiez



MANITOBA LOTTERIES CORPORATION | RAPPORT ANNUEL 2007-2008

Je ne savais pas ça





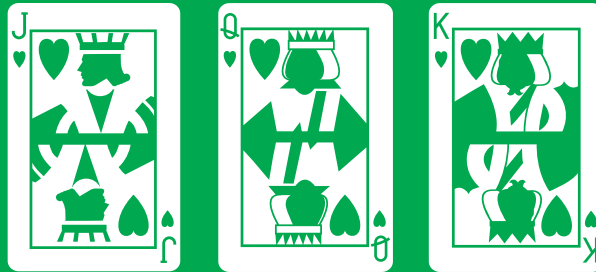
La création d'une expérience de divertissement totale

Lorsqu'il s'agit de prendre soin de nos clients, nous ne laissons rien au hasard. Après tout, ils nous inspirent certaines de nos meilleures idées. Au cours de l'année écoulée, la rétroaction de la clientèle nous a aidés à offrir une « expérience de divertissement totale » encore meilleure. Les améliorations suivantes ont été introduites : de nouveaux jeux dans nos casinos et au niveau de nos produits de loterie et de nos appareils de loterie vidéo (ALV), lesquels nouveaux jeux incorporent les dernières tendances et technologies dans ce domaine; l'élaboration de notre Carte Club, la première du genre au Canada, qui permet aux clients d'accumuler des points et qui intègre des outils d'information sur la pratique responsable du jeu à l'intention des joueurs; et notre programme de divertissement ponctué de célébrités. Les clients influencent tout ce que nous faisons, des menus aux spectacles.

Pour nous, rendre à la collectivité est une priorité de premier plan. C'est pourquoi nous investissons fièrement chaque année au Manitoba et soutenons des activités qui enrichissent notre bien-être à tous. L'an dernier, nous sommes allés au-devant de la collectivité avec du soutien, du bénévolat et le parrainage de centaines d'événements intéressants représentant un investissement total de plus de sept millions de dollars. Par ailleurs, nous avons invité des étudiantes et étudiants universitaires et collégiaux à s'informer sur la pratique responsable du jeu, avons raffermi nos liens avec la communauté francophone du Manitoba et avons fourni un appui constant en matière d'éducation et de sensibilisation sur la durabilité.



La collectivité avant tout



L'avantage maison

Avec notre personnel dévoué et dynamique, ce ne sont pas les atouts qui nous manquent. Pour cette raison, nous travaillons sans relâche à l'établissement d'un lieu de travail qui fait la fierté des employés. Nous sommes conscients du fait que notre réussite commerciale dépend de leur satisfaction professionnelle et continuons donc d'investir dans notre personnel en proposant des possibilités de formation et d'éducation permanente pour stimuler l'excellence et les réalisations des employés. Ces initiatives nous ont valu une reconnaissance spéciale et une place parmi le classement des 15 meilleurs employeurs du Manitoba en 2008. Sans parler du respect et de la loyauté de notre personnel.

C'est une telle satisfaction lorsque les efforts aboutissent! Notre attention à l'excellence opérationnelle a porté ses fruits par l'application de principes et de pratiques visant à garantir une exploitation efficiente, sécuritaire et éthique de la MLC. Pendant l'année écoulée, les autorités canadiennes responsables des produits de loterie ont été confrontées à certains défis concernant l'intégrité et la sécurité des jeux des consommateurs au niveau des points de vente. Même si la MLC appliquait déjà des politiques rigoureuses, nous avons saisi cette occasion pour lancer un nouveau programme renforçant la sécurité des acheteurs de billets de loterie et l'intégrité au niveau des exploitants. Nous avons également progressé dans la mise à niveau de divers jeux et dispositifs de surveillance dans toute la Corporation, poursuivant ainsi notre engagement envers le renforcement des systèmes de sécurité et l'établissement d'un environnement sécuritaire à l'intention de notre clientèle et de notre personnel.



L'excellence rapporte



Multiplier les chances

L'an passé, nous avons misé gros sur le marketing de nos produits et services, en nous présentant à de nouveaux publics, en établissant de nouveaux partenariats et en trouvant des façons d'améliorer et de partager notre expertise au sein de l'industrie. La marque Casinos of Winnipeg a été associée à des promotions très médiatisées, comme les concours « Search for Gold » du *Winnipeg Sun* et « Our Community's Cookin' » du *Winnipeg Free Press*. Parallèlement, nous avons affiné notre stratégie touristique, conçue pour attirer des clients de l'intérieur et de l'extérieur de la province, tout en perfectionnant nos connaissances des préférences de la clientèle par des études, des groupes de discussion et l'analyse des données recueillies.



Et maintenant vous savez

Notre responsabilité environnementale

Nous avons à cœur de prendre des décisions responsables et propices au développement durable, qui ont pour effet de minimiser notre empreinte environnementale. Notre rapport annuel ne fait pas exception à la règle, puisque le papier et l'encre qui entrent dans sa composition ont été choisis en fonction de leur impact sur l'environnement. Nous avons effectué une vérification d'éco-conservation qui montre ce que nos choix ont permis d'économiser.

Vérification d'éco-conservation

2 093 livres de bois

Un total de 8 arbres qui fournissent suffisamment d'oxygène pour 5 personnes chaque année

2 647 gallons d'eau

Une quantité d'eau suffisante pour prendre 153 douches d'une durée de 8 minutes

8 millions de BTU d'énergie

Une quantité d'énergie suffisante pour alimenter un foyer américain moyen pendant 20 jours

638 livres d'émissions

La quantité de carbone séquestrée par environ 8 semis d'arbres pendant 10 années de leur croissance

339 livres de déchets solides

La quantité de déchets contenue dans 12 poubelles d'une capacité de 32 gallons chacune

Papier et encre

Ce rapport a été imprimé sur du papier certifié FSC composé de fibres recyclées après consommation.

Toutes les encres utilisées sont végétales.

Note : Les chiffres cités dans la vérification se rapportent à l'utilisation de papier composé de fibres recyclées après consommation.
Pour de plus amples renseignements, visiter le site neenahpaper.com.



Lettre d'accompagnement

Monsieur Andrew Swan
Ministre responsable des loteries
Palais législatif, bureau 358
450, Broadway
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Le 19 septembre 2008

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 2008.

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

Le président du conseil d'administration de la Manitoba Lotteries Corporation,

(signature originale)

Tim Valgardson

Table des matières

La Manitoba Lotteries Corporation en bref	1
Message du président du conseil d'administration	3
Message du président-directeur général	5
Cadre global	7
Gouvernance de la Corporation	8
Orientation stratégique 2007-2008	10
Produits et services orientés vers la clientèle	
<i>La création d'une expérience de divertissement totale</i>	11
Responsabilité à l'égard de la collectivité <i>La collectivité avant tout</i>	15
Services aux individus <i>L'avantage maison</i>	19
Excellence opérationnelle <i>L'excellence rapporte</i>	23
Débouchés <i>Multiplier les chances</i>	25
Orientation stratégique	27
Rapport de gestion	29
Rapport de la direction	35
Rapport du vérificateur	36
Points saillants	37

La Manitoba Lotteries Corporation en bref

Qui nous sommes

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

Nos activités

La Corporation possède et exploite le Club Regent Casino (CRC) et le McPhillips Street Station Casino (MSSC) à Winnipeg. Elle exploite le réseau provincial d'appareils de loterie vidéo (ALV), dont elle est propriétaire, à partir de ses bureaux de Morris. La Corporation est le fournisseur exclusif des billets à languette et des cartes de bingo au Manitoba, et distribue et vend des billets pour les loteries exploitées par la Société de la loterie Western Canada et la Société de la loterie interprovinciale. Pour ce faire, nous avons formé des partenariats fructueux avec le secteur des points de vente de billets de loterie, l'industrie de l'accueil, des organismes d'anciens combattants et des collectivités des Premières nations dans tout le Manitoba.

Qu'en retire la population du Manitoba?

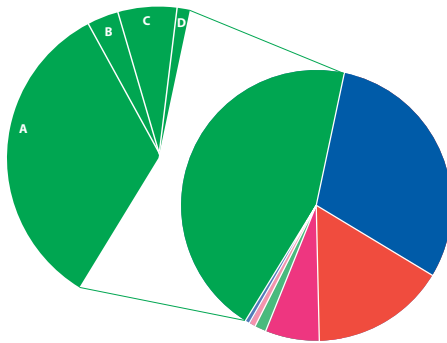
La MLC, c'est bien plus que du divertissement de grande qualité, des restaurants et la possibilité de gagner des prix. En effet, les recettes tirées des jeux et des loteries que nous percevons profitent énormément à l'économie et aux collectivités du Manitoba. Aujourd'hui, ces recettes sont reversées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

Pendant l'exercice 2007-2008, le total des recettes brutes de la MLC a atteint 749,9 millions de dollars. Notre bénéfice net s'est chiffré à 296,8 millions de dollars, versés intégralement à la Province du Manitoba pour appuyer des programmes gouvernementaux dans les secteurs des soins de santé, de l'éducation, des services sociaux et communautaires et du développement économique.

Où va l'argent

Les bénéfices qu'en retire le public

- A. 230,7 millions de dollars ont été alloués aux programmes prioritaires du gouvernement provincial dans les secteurs des soins de santé, de l'éducation, des services sociaux et communautaires et du développement économique à l'intention de la population manitobaine
- B. 19,2 millions de dollars ont été versés sous la forme de subventions inconditionnelles visant à soutenir les municipalités manitobaines
- C. 41,2 millions de dollars ont été versés à des projets de développement économique communautaire par l'entremise des Initiatives de développement économique rural et des Initiatives de développement urbain
- D. 5,7 millions de dollars ont été alloués au Service de police de Winnipeg



BÉNÉFICES POUR LE PUBLIC

A. Programmes gouvernementaux d'éducation, de santé et autres	230,7 millions de dollars
B. Municipalités	19,2 millions de dollars
C. Développement communautaire	41,2 millions de dollars
D. Service de police de Winnipeg	5,7 millions de dollars

■ Bénéfices pour le public	296,8 millions de dollars
■ Frais d'exploitation	226,5 millions de dollars
■ Contributions versées aux exploitants	119,0 millions de dollars
■ Salaires et avantages sociaux	80,3 millions de dollars
■ Paiements à d'autres ordres de gouvernement	16,9 millions de dollars
■ Soutien à nos collectivités	7,0 millions de dollars
■ Initiatives de promotion du jeu responsable	3,4 millions de dollars

Message du président du conseil d'administration

Le thème très pertinent du présent rapport annuel est « Bien plus de choses que vous ne le pensiez ». Il reflète bien les remarques souvent faites par nos clients, nos fournisseurs et nos partenaires indiquant que l'influence positive de la Manitoba Lotteries Corporation (MLC) dans notre province est bien plus vaste que ce qu'ils pensaient auparavant.

Nous espérons que « Bien plus de choses que vous ne le pensiez » englobe les nombreuses facettes de la MLC, depuis notre détermination à l'égard de la responsabilité sociale d'entreprise jusqu'à toutes les raisons faisant que nous demeurons l'un des 15 meilleurs employeurs au Manitoba. Pour nous, le thème de cette année reflète aussi l'aboutissement des efforts de la Corporation pour croître et continuer de répondre aux attentes de sa clientèle et de la collectivité.

Je suis particulièrement fier de l'élaboration d'une stratégie à long terme de responsabilité sociale d'entreprise (RSE). Un rapport officiel consacré à cette approche et exposant notamment nos principes et pratiques en matière de durabilité économique, sociale et environnementale sera publié l'an prochain. Par souci de transparence et de responsabilité, ce document mis à jour régulièrement énoncera des objectifs et des repères concrets et mesurables relativement à l'atteinte de ces objectifs, en plus de présenter les nombreuses initiatives d'appui aux collectivités de toute la province que nous soutenons. La première étape pour



faire avancer la stratégie de RSE consistera à évaluer la présence et l'influence de la MLC au sein de la collectivité par l'engagement des parties intéressées et à saisir dans quelle mesure nos valeurs correspondent à celles de la collectivité. En fin de compte, la MLC pourra ainsi soutenir les activités sociales les plus utiles reflétant les valeurs de notre collectivité.

Dans le cadre du processus de planification stratégique, le conseil d'administration et la haute direction de la MLC ont révisé la vision, la mission, les valeurs fondamentales et les objectifs énoncés dans le plan triennal existant, qui s'est achevé cette année. J'ai le plaisir d'annoncer que ce processus a débouché sur une stratégie rationalisée et

efficace pour la période 2009-2012. Orienté de manière générale par des énoncés de vision et de mission actualisés, le nouveau plan fournit à la direction une orientation claire par l'entremise d'attentes bien définies étayées par des cibles et des mesures du rendement permettant de suivre les progrès en cours et d'assurer l'atteinte des objectifs. Je suis par ailleurs fier d'annoncer les progrès accomplis pendant l'exercice au niveau de la gouvernance du conseil d'administration, en particulier les modifications apportées au règlement relatif à l'indemnisation et à la politique sur les conflits d'intérêt en fonction de la politique et de la législation actuelles en matière de gouvernance.

Au cours de l'exercice écoulé, nous avons également amélioré nos processus de sécurité et de remboursement des billets de loterie afin de mieux protéger les consommateurs et de résoudre les problèmes liés à l'intégrité des procédures de paiement des prix. Aujourd'hui, tous les points de vente de billets de loterie sont équipés de nouveaux appareils de loterie qui émettent un message audio « gagnant » pour informer les consommateurs, ainsi que d'écrans situés face au public et de vérificateurs de billets libre service. Le public a été informé de ces nouvelles mesures par une campagne de sensibilisation multimédia, et les exploitants ont eux aussi énormément aidé à la communication de ces nouvelles fonctions à leur clientèle.

Dans le cadre de nos responsabilités en matière de conduite et de gestion, nous avons eu le plaisir de renforcer nos liens avec le Aseneskak Casino et le South Beach Casino. Au cours des douze derniers mois, la MLC a aidé le Aseneskak Casino à installer la technologie TITO (Ticket-In-Ticket-Out) et le système Player Card dans sa salle de machines à sous et a collaboré avec le South Beach Casino pour l'agrandissement de sa salle de machines à sous et le réaménagement de la salle de poker.

Enfin, j'ai l'honneur d'annoncer que nous avons créé la bourse commémorative Lloyd LeVan en hommage à la vie et à l'œuvre de notre ami et collègue, qui fut vice-président du conseil d'administration de la MLC de 2000 à 2007. Cette bourse rend hommage à ses contributions exceptionnelles, non seulement au sein de notre institution, mais aussi dans l'ensemble de la société, en particulier son travail avec les collectivités des Premières nations, ses activités d'enseignant à l'étranger et sa participation à de nombreux organismes sans but lucratif comme L'Institut Nord-Sud, Oxfam et le Klinik Community Health Centre.

Pour conclure, et au nom de mes collègues, je tiens à remercier et à féliciter chaque membre du personnel dévoué de la MLC pour une autre année productive. Votre générosité et vos précieuses contributions font de la Corporation une organisation multidimensionnelle démontrant que nous sommes sans aucun doute « Bien plus de choses que vous ne le pensiez ».

Le président du conseil d'administration,

(signature originale)

Tim Valgardson

Message du président-directeur général

Traditionnellement, les rapports annuels donnent aux institutions l'occasion de se pencher sur l'année écoulée et de faire part de leur situation financière et de leur orientation pour l'avenir. Je tiens à aller plus loin en présentant les contributions et les choix constructifs que nous avons faits pour que notre valeureux personnel et les collectivités qu'il dessert continuent de prospérer et de s'épanouir.

La plupart de nos réalisations au cours de l'exercice passé ont été le résultat de choix fondés sur les intérêts, les préférences et la rétroaction communiqués par notre clientèle. Nous avons par exemple mis en œuvre aux Casinos of Winnipeg le programme amélioré de la Carte Club, grâce à laquelle les clients peuvent accumuler des points échangeables contre des produits et services non liés au jeu, et qui comprend un outil de pratique responsable du jeu, le premier du genre au Canada. Il s'agit d'un rapport sur les activités de jeu permettant aux joueurs de surveiller leur jeu et leurs dépenses. Nous avons aussi modernisé les environnements de jeu des Casinos of Winnipeg : les machines à sous ont été actualisées avec un grand nombre de nouveaux jeux, comme Monopoly Big Event, et nos aires de jeux de table ont été reconfigurées en fonction des préférences de la clientèle. Nous avons par ailleurs mis en service deux jeux extrêmement populaires auprès de nos clients, Craps et Texas Hold'em Bonus. De plus, nous avons enrichi les aires de nos casinos destinées aux activités autres que le jeu, avec notamment l'ajout de plats spéciaux et de choix aux menus dans nos restaurants et une plus grande variété d'artistes de plus haut niveau dans nos salles



de spectacle. Toutes ces améliorations nous ont permis d'atteindre des résultats inégalés vis-à-vis de notre promesse d'une « expérience de divertissement totale ».

Dans le contexte de notre thème « Bien plus de choses que vous ne le pensiez », nous nous félicitons des reconnaissances reçues de l'extérieur de la Corporation par notre personnel et nos programmes. Au cours de l'exercice écoulé, la MLC a été la première société de la Couronne au Canada à se voir accorder par le programme Progressive Aboriginal Relations (PAR) la distinction niveau OR pour son engagement à l'emploi autochtone durable et au développement commercial. De plus, Marilyn Robinson, vice-présidente, Commercialisation de la Corporation et Services aux individus, a accepté le prix Visionary Leader de la Human Resources Management Association of Manitoba après avoir démontré que l'articulation entre les ressources humaines et les objectifs organisationnels peut avoir une incidence énorme et profonde sur les résultats organisationnels. Toutes nos félicitations Marilyn.

Grâce au leadership de notre conseil d'administration et aux efforts collectifs de tout notre personnel, la MLC a de nouveau eu une année positive du point de vue financier. Notre bénéfice net de 296,8 millions de dollars pour l'exercice 2007-2008 a été versé à la Province du Manitoba afin de soutenir les soins de santé, l'éducation, les services

sociaux et communautaires ainsi que les programmes de développement économique urbain et rural. La MLC est extrêmement fière de notre partenariat avec la section d'Habitat pour l'humanité à Winnipeg, à laquelle nous avons apporté notre soutien financier et les capacités de notre personnel pour aider à construire une maison unifamiliale. En 2007, l'ECHO (Employees Care by Helping Others), notre programme interne de dons de charité, a choisi de parrainer un nouvel organisme de bienfaisance en collectant 100 000 dollars pour le projet de rénovation du centre de l'asthme, des allergies et de l'immunologie clinique de la Children's Hospital Foundation of Manitoba.

Je tiens à adresser personnellement mes remerciements et ma reconnaissance à notre personnel enthousiaste, qui contribue quotidiennement au bon travail de la MLC par son apport précieux. Je désire également remercier le ministre responsable des loteries et notre conseil d'administration pour leur orientation et leurs conseils éclairés. Les réalisations de l'exercice écoulé n'auraient pas été possibles sans le travail de notre groupe dévoué de cadres supérieurs, qui ont déployé toute leur énergie et leur talent pour garantir l'atteinte de nos objectifs.

Par son travail collectif, notre équipe est meilleure et plus forte, et elle continuera de montrer fièrement aux Manitobains et aux Manitobaines que la MLC est réellement « Bien plus de choses que vous ne le pensiez ».

Le président-directeur général,

(signature originale)

Winston Hodgins

Cadre global

NOTRE VISION

Être reconnue comme une société dynamique et tournée vers l'avenir, déterminée à être au premier rang en ce qui concerne la compréhension et le dépassement de vos attentes en matière de divertissement.

NOTRE MISSION

Créer une expérience de divertissement captivante dans un cadre socialement responsable en vue de générer des bénéfices pour toute la population manitobaine.

NOS VALEURS FONDAMENTALES

Intégrité

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

Responsabilité sociale

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

Innovation

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

Priorité donnée à l'apprentissage

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

Leadership

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

Diversité

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

Gouvernance de la Corporation



CONSEIL D'ADMINISTRATION

ASSIS :

Tim Valgardson, président, Winnipeg

DEBOUT (DE GAUCHE À DROITE) :

Carolyn Wray, Winnipeg

Gerald Rosenby, Winnipeg

Bev Romanik, Brandon

Lisa Settee, Winnipeg

Karen Botting, Winnipeg

Gerald Kolesar, Winnipeg

ABSENTE :

Nicole Campbell, Portage-la-Prairie

QU'EST-CE QUE LA GOUVERNANCE DE LA CORPORATION?

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

La gouvernance de la Corporation consiste en un système de politiques et de structures qui orientent les objectifs à long terme et les plans stratégiques de la MLC et qui établissent des pratiques exemplaires et des principes directeurs afin de nous aider à prendre les décisions générales au mieux de nos capacités. La structure de gouvernance précise aussi clairement les pouvoirs et responsabilités des divers échelons de la

MLC, en particulier ceux du gouvernement, du conseil d'administration et de la haute direction.

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

Le conseil d'administration assume ses fonctions par le travail de plusieurs comités :

- Planification et politique
- Finances et opérations
- Vérification et gestion des risques
- Ressources humaines et rémunération
- Jeu des Premières nations
- Gouvernance
- Réaménagement des casinos

POLITIQUES DE GOUVERNANCE DE LA CORPORATION

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

- Gouvernance de la Corporation
- Relations entre le conseil d'administration et la haute direction
- Responsabilité du président-directeur général
- Planification stratégique de la Corporation
- Gestion du rendement de la Corporation
- Vérification interne
- Conflits d'intérêt
- Dépenses du conseil d'administration et du président-directeur général
- Gestion des risques
- Responsabilité sociale de la Corporation

QU'EST-CE QUE LA GOUVERNANCE DE LA DIRECTION?

La gouvernance de la direction à la MLC est un modèle conçu afin de garantir la responsabilisation par un système décisionnel efficace applicable à la gestion de la Corporation. Les comités permanents de gouvernance de la direction utilisent le modèle comme cadre orientant la planification et le développement de la Corporation ainsi que la mise en œuvre des stratégies, des initiatives et des projets de premier plan.

EXCELLENCE DE LA GOUVERNANCE DE LA DIRECTION

Un examen du modèle des comités permanents de gouvernance de la direction a été réalisé afin de déterminer les points forts et les faiblesses et d'aider à établir le rôle courant des comités vis-à-vis du nouvel ensemble de stratégies générales. Plus de 30 stratégies divisionnaires et opérationnelles ont été officialisées en vue de leur exécution. Mentionnons à titre d'exemple celles consacrées au bingo, à l'appui des collectivités, à l'intégrité du jeu, à la gestion d'entreprise, au divertissement et aux initiatives sur la qualité du service. L'énergie et les efforts d'élaboration déployés pour mettre en place le modèle de gouvernance de la direction de la MLC continuent de soutenir un leadership plus vigoureux par la prise de décision, des discussions stratégiques et des activités d'établissement de priorités.

COMITÉS PERMANENTS DE GOUVERNANCE DE LA DIRECTION

- Planification et mesure du rendement
- Planification des marchés
- Technologie
- Gestion des risques à l'échelle de la Corporation
- Services de qualité et perfectionnement du personnel
- Responsabilité sociale de la Corporation

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Au cours de l'exercice écoulé, le processus de planification stratégique a continué d'évoluer tandis que nous mettons en place à l'intention du personnel de nouveaux procédés et outils comme l'identification des risques. Nous avons également accru la participation de la direction, et les progrès à l'égard du plan ont été communiqués lors des réunions du personnel afin d'en garantir l'appropriation par les employés.

PLANIFICATION OPÉRATIONNELLE

Un processus de planification opérationnelle pluriannuelle a été mis en place pour soutenir les efforts de planification à long terme. Dans le cadre de ce processus, les départements définissent actuellement les principaux indicateurs de rendement (PIR), qui énoncent les objectifs et les repères mesurables à mesure que nous progressons dans l'avenir.

RAPPORT SUR LA LOI VISANT À PROTÉGER LES DÉNONCIATEURS

En septembre 2007, en réponse à la promulgation de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*, une politique et un processus ont été élaborés pour que le personnel de la MLC puisse rapporter les actes répréhensibles graves et importants observés sur le lieu de travail. Les employés ont été informés de la nouvelle politique et du processus de divulgation par une lettre du président-directeur général ainsi que par la tribune du personnel de la MLC, Talk2Us. Depuis la mise en œuvre de ce processus, aucune divulgation n'a été faite, aucune enquête n'a été amorcée et aucune demande de renseignements générale n'a été présentée.



ÉQUIPE DE LA HAUTE DIRECTION

ASSIS :

Cheryl Eason, vice-présidente exécutive et directrice des finances

Winston Hodgins, président-directeur général

DEBOUT (DE GAUCHE À DROITE) :

Wayne Perfumo, cadre général exécutif, Club Regent Casino

Larry Wandowich, cadre général exécutif, McPhillips Street Station Casino

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

Peter Hak, vice-président, Direction des services de gestion

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

Max Dressler, vice-président exécutif, Exploitation du jeu

Susan Olynik, vice-présidente, Communications et affaires publiques

ABSENT :

Gerald N. Boose, vice-président, Sécurité commerciale, et secrétaire exécutif

Orientation stratégique

2007-2008

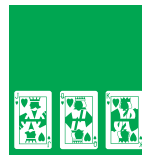
En 2007-2008, la Manitoba Lotteries Corporation s'est attachée à faire avancer ses principales stratégies et initiatives dans les domaines suivants :



Produits et services
orientés vers
la clientèle



Responsabilité
à l'égard de la
collectivité



Services aux
individus



Excellence
opérationnelle



Débouchés

Les objectifs annuels et les points saillants des réalisations de la Corporation sont présentés aux pages suivantes.



La création d'une expérience de divertissement totale

PRODUITS ET SERVICES ORIENTÉS VERS LA CLIENTÈLE

Nos clients sont au centre de tous nos efforts. Notre motivation constante est d'améliorer et d'élargir leur expérience auprès de nous en recherchant les produits les plus novateurs, en fournissant un service exceptionnel et en établissant un cadre de divertissement amusant et captivant.



OBJECTIFS

- Avancer dans la rénovation des aménagements des casinos
- Continuer d'améliorer la qualité des spectacles et étudier de nouveaux genres de lieux de spectacle aux Casinos of Winnipeg
- Offrir de la nourriture et des boissons de qualité conformes ou supérieures aux attentes de notre clientèle
- Continuer d'établir des partenariats commerciaux efficaces pour toute notre gamme de produits
- Veiller à ce que nos orientations soient étayées par des études exhaustives sur la clientèle et l'industrie du jeu
- Maintenir notre rôle de soutien au jeu dans les collectivités des Premières nations

POINTS SAILLANTS DE L'EXERCICE ÉCOULÉ

Programme amélioré de la Carte Club

Au grand plaisir de notre clientèle, le programme amélioré de la Carte Club a été lancé avec succès aux Casinos of Winnipeg en janvier 2008 et compte désormais plus de 120 000 membres. Ce programme permet aux utilisateurs des machines à sous d'accumuler en jouant des points qu'ils peuvent ensuite échanger pour des achats de marchandises ou leurs dépenses de service voiturier, de restaurant et de divertissement. C'est aussi le premier programme de récompenses à l'intention des joueurs de casino au Canada à intégrer des éléments favorisant la pratique responsable du jeu. Le détenteur de la carte a notamment l'option de recevoir un rapport sur les activités de jeu lui permettant de suivre les sommes mises dans les jeux visés par le programme de la Carte Club. Le rapport montre aux joueurs combien ils ont dépensé par trimestre et depuis le début de l'année. Cela les aide à prendre des décisions concernant leur plafond de dépenses, un élément essentiel pour équilibrer le jeu avec les autres dépenses.

L'innovation mène au renouvellement

En réponse aux besoins changeants des clients et aux exigences liées au caractère concurrentiel de notre industrie, nous continuons de nous attacher à

réinventer les lieux de spectacles dans nos casinos. Un de nos captivants projets de renouvellement est l'amélioration de nos lieux de spectacles afin d'attirer des artistes de plus haut calibre et des spectacles de plus grande envergure, ce qui nous rapprocherait de notre objectif d'« expérience de divertissement totale ».

Modernisation, remplacement et réinstallation des jeux

Pendant l'année écoulée, nous avons fait de gros efforts en remplaçant et convertissant plus de 20 % de nos machines à sous aux Casinos of Winnipeg, profitant de l'occasion pour mettre en service de nouveaux jeux comme Ancient Chinese Secret, Monopoly Big Event et Red Hot Jackpots. Nous avons installé Craps au McPhillips Street Station Casino (MSSC) ainsi qu'une version très moderne de Texas Hold'em au Club Regent Casino (CRC). Ces deux jeux ont été très bien accueillis par notre clientèle.

La grande popularité du poker ne cessant d'augmenter, nous avons rajouté des tables de poker pour les parties d'argent. Leur nombre est passé de six à neuf, et nous prévoyons en installer trois autres. Nous avons aussi ajouté d'autres nouvelles tables de jeu et reconfiguré les salles de tables de jeu dans les deux casinos.

En ce qui concerne les loteries vidéo, le nouveau jeu Five Times Pay a été lancé en janvier 2008 et a connu un grand succès auprès des joueurs.

Pour célébrer le 25^e anniversaire du billet de loterie le plus populaire au Canada, une carte à gratter anniversaire de la Lotto 6/49 a été lancée en août 2007. Cette édition spéciale du billet instantané a connu un succès énorme. Chaque billet faisait gagner un lot variant d'un billet gratuit à un million de dollars, et une famille de Winnipeg a eu la chance d'empocher l'une de ces fabuleuses gagnottes!

Par ailleurs, le nouveau jeu hebdomadaire en ligne Payday Lottery, doté de quatre catégories de prix à chaque tirage, a été lancé dans les Prairies et les Territoires. Le premier tirage a eu lieu le 5 avril 2007. Payday offre un premier prix unique en son genre, à savoir le choix entre une rente de 1 000 \$ par semaine à vie ou un paiement forfaitaire de 675 000 \$.

Un appétit de croissance

Les restaurants des Casinos of Winnipeg nous ont de nouveaux régales d'une excellente année. Le nombre de clients dans le secteur de la restauration et des boissons a dépassé toutes les attentes, grâce notamment à l'échange des points accumulés par les détenteurs de la Carte Club contre des repas et d'autres commodités non liées au jeu. Les améliorations ont également porté leurs fruits : nos cuisines ont été modernisées et nous avons accru la capacité des restaurants The Royal Palms (au Club Regent Casino) et Dixie's (au McPhillips Street Station Casino). Parmi les nouveaux produits lancés avec grand succès au cours de l'exercice écoulé, mentionnons un buffet de fruits de mer, des plats de brochet frais et de bison typiques du Manitoba ainsi qu'une gamme élargie de produits de café (avec de nouvelles boissons chaudes, comme du chocolat chaud et des mokas).

Du divertissement salué par des ovations

Procurer aux clients une « expérience de divertissement totale », c'est combler leurs sens avec toute la diversion à laquelle ils s'attendent dans un casino. Les spectacles en direct sont essentiels pour créer une bonne ambiance. Au cours des douze derniers mois, la clientèle des casinos a pu apprécier plus de 500 spectacles de haut calibre, des artistes aussi divers que David Cassidy, Emerson Drive, Brent Butt, les Oak Ridge Boys, Air Supply et Richard Marx s'étant produits devant des salles comblées. Au Club Regent, Jaguars est demeurée très à la mode comme salle de danse et a accueilli plus de 200 spectacles pleins de vie de talents manitobains (Caraballo, Free Ride, Hit Parade, Shoom, Clint Dutiaume, etc.).

Des signes des temps

Le nouvel affichage électronique dynamique installé dans les deux casinos projette des messages animés attirants qui annoncent produits et promotions, en particulier le calendrier des spectacles et les plats spéciaux des restaurants.

Recherche et développement

Nos études régulières nous aident à mieux comprendre notre clientèle, les tendances en matière de jeu et l'opinion publique. La recherche de suivi consiste à analyser la satisfaction de la clientèle, l'exploitation des restaurants, l'image de la Corporation et les tendances du marché du jeu dans toute la province, alors que les groupes de discussion formés de clients permettent d'enquêter sur les produits et services liés aux casinos. L'an dernier, la MLC a étudié plus en détail les préférences en évolution constante de nos clients par des initiatives d'auto évaluation comme le programme de client mystère, les essais de nouveaux jeux, les groupes de discussion formés de visiteurs de l'extérieur de la province et le suivi de la satisfaction de la clientèle des casinos.

Les taux de satisfaction à l'égard des restaurants sont demeurés élevés en 2007-2008, la clientèle ayant attribué un taux de satisfaction général de 90 % et un taux de satisfaction de 92 % à l'égard de la valeur des repas.





Information de la clientèle par voie électronique

Il demeure pour nous essentiel de garder le contact avec notre clientèle dans le cadre de nos efforts visant à répondre aux besoins actuels tout en nous préparant aux exigences futures. À cet effet, nous nous appuyons sur les nouvelles technologies pour communiquer avec les joueurs, qui nous demandent de leur offrir ce qui se fait de mieux en matière de jeu et de les informer le plus rapidement possible.

La clientèle nous a fait savoir qu'elle voulait recevoir des nouvelles des casinos par courriel. Nous avons ainsi continué d'enrichir nos deux bulletins électroniques, qui constituent un moyen rapide, rentable et attirant de joindre notre clientèle. Il s'agit de Connexion à la Carte Club, qui fournit de l'information sur le jeu à 16 000 abonnés, et de On s'amuse, une publication consacrée à nos activités et produits spéciaux en matière de divertissement et de restauration.

TOURNÉS VERS L'AVENIR

Nos projets pour l'exercice à venir dans le domaine des produits et services orientés vers la clientèle comprennent la poursuite de la mise en valeur de nos casinos comme lieu de divertissement. Sont prévus à cet effet l'amélioration de la salle de danse Jaguars au Club Regent Casino et l'aménagement du second étage du McPhillips Street Station Casino pour servir de cabaret axé sur les sports et le divertissement et pour accueillir des événements de toutes sortes, comme des tournois de jeu et des salons commerciaux; le lancement de nouveaux jeux; la mise en œuvre d'un nouveau système de bingo électronique, de tournois de poker par satellite et d'événements spéciaux dans le cadre de tournées de poker. La MLC continuera par ailleurs d'appliquer les enseignements tirés des études réalisées régulièrement auprès de la clientèle et par l'industrie, et ce, afin de garantir que nos activités sont conformes aux normes et aux attentes les plus élevées de la clientèle.



La collectivité avant tout

RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DE LA COLLECTIVITÉ

La Manitoba Lotteries Corporation examine attentivement l'incidence de ses activités opérationnelles. Pour nous, cette responsabilité est bien plus qu'une simple obligation, car nous voulons enrichir la qualité de vie de notre clientèle, de notre personnel, de nos fournisseurs et des autres parties intéressées tout en soutenant notre collectivité, l'environnement et l'ensemble de la société.



OBJECTIFS

- Définir et appliquer une stratégie globale de responsabilité sociale d'entreprise (RSE)
- Communiquer les bénéfices apportés par notre Corporation
- Veiller à l'application d'une démarche axée sur le développement durable pour l'ensemble de nos établissements, de nos produits et de nos services
- Demeurer un chef de file dans la pratique responsable du jeu
- Maintenir des partenariats et des liens respectueux avec les collectivités et les organisations des Premières nations

POINTS SAILLANTS DE L'EXERCICE ÉCOULÉ

Stratégie de responsabilité sociale d'entreprise

À la suite de l'approbation de la politique de RSE en 2007, la MLC a achevé l'an dernier une vaste stratégie en la matière visant à guider ses pratiques sous les aspects économiques, sociaux, communautaires et environnementaux de la durabilité. Au cours de la mise en œuvre de cette stratégie, nous évaluerons d'abord les interrelations entre la Corporation et la collectivité et la qualité du soutien apporté par nos valeurs au tissu social de notre province. Pour ce faire, une série de consultations auprès des parties intéressées est prévue en 2008.

PRATIQUE RESPONSABLE DU JEU

La MLC est un chef de file reconnu dans le domaine de la pratique responsable du jeu. Nous sommes déterminés à aider les gens à profiter de nos produits de manière responsable et à faire en sorte que toute personne sur laquelle le jeu a des effets négatifs obtienne l'aide dont elle a besoin. Deux pour cent de notre bénéfice net annuel sont alloués aux initiatives de promotion du jeu responsable et de lutte contre le jeu problématique.

Information à l'intention des joueurs

Information à l'intention des joueurs d'appareils de loterie vidéo (ALV)

L'an dernier, afin d'améliorer l'accès à de l'information exacte aidant à ce que le jeu demeure un vrai divertissement, la MLC a veillé à ce que tous les emplacements équipés d'ALV disposent de brochures à l'intention de la clientèle sur la pratique responsable

du jeu, l'aide offerte en cas de jeu problématique et le soutien apporté aux collectivités manitobaines grâce aux recettes tirées du jeu.

Centres de renseignements sur la pratique responsable du jeu

Au printemps 2008, les Centres de renseignements sur la pratique responsable du jeu des deux Casinos ont été dotés de nouveaux stands à écran tactile. Au moyen d'exemples et de jeux questionnaires, cet outil aide la clientèle à découvrir et à comprendre les mythes relatifs au jeu et le coût du jeu, fournit des conseils sur la pratique responsable du jeu et propose de l'information et des ressources sur le jeu problématique. Les joueurs peuvent accéder à tout moment à cet outil conçu à leur intention pour faire des choix éclairés et garder le jeu en perspective. Nos recherches montrent que les participants trouvent les terminaux intéressants, compréhensibles et instructifs.

Misez juste

Organisé par la MLC et la Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances (FMLD) et élaboré par le Conseil du jeu Responsable de l'Ontario, *Misez juste* est un programme de sensibilisation des jeunes adultes au jeu problématique, qui attire l'attention d'étudiantes et d'étudiants universitaires et collégiaux de manière amusante et informative. Le programme a de nouveau été offert au Manitoba à la fin de 2007 dans des collèges communautaires de Winnipeg, Brandon et The Pas. Au cours de cette visite, il a été proposé pour la première fois en français au Collège universitaire de Saint-Boniface. Le programme sera de nouveau exécuté dans les campus universitaires de Winnipeg et de Brandon à l'automne 2008.

Formation du personnel des casinos

Au cours de l'exercice écoulé, nous avons continué de partager notre expertise avec d'autres administrations responsables du jeu, y compris la Saskatchewan Indian Gaming Authority (SIGA), en vue de contribuer à l'élaboration de leur politique de pratique responsable du jeu et à leur programme de formation du personnel de casino. La MLC, épaulée par la FMLD, a animé la formation des formateurs de la SIGA et de cadres supérieurs des casinos. De plus, notre directrice de la pratique responsable du jeu a élaboré et animé un programme de certification de trois jours dans le cadre du Sommet canadien du jeu de 2007, un congrès national de l'industrie du jeu. Le programme

« Responsable gaming: Putting the Pieces in Place » a été proposé par l'entremise du Canadian Gaming Centre of Excellence, en partenariat avec l'Université de Nevada, à Reno.

Élaboration d'un programme pilote

En 2007, la MLC a accru son aide financière aux Services d'orientation financière de la communauté (Community Financial Counselling Services), un organisme sans but lucratif qui offre du counselling et du soutien aux personnes et aux familles confrontées à des difficultés financières liées au jeu problématique. Grâce au soutien de la MLC, cet organisme a désormais un conseiller à plein temps spécialisé dans la dépendance au jeu et il peut offrir davantage de services d'orientation financière dans les régions rurales et du Nord afin de mieux informer le public sur la gestion financière.

Recherche

L'engagement de la MLC à l'égard de la recherche contribue à accroître les connaissances et la compréhension à l'égard de la pratique responsable du jeu. L'étude longitudinale sur les jeunes adultes du Manitoba, lancée en 2005, a amorcé la collecte de données à l'automne 2007. Cette enquête originale, parrainée par la MLC, la FMLD et la Commission de régie du jeu du Manitoba (CRJM), suivra sur cinq ans un échantillon de jeunes manitobains âgés de 18 à 20 ans afin de donner une perspective de l'évolution de leurs habitudes en matière de jeu et des liens sociaux et psychologiques connexes.

De plus, la MLC et la FMLD ont continué d'offrir de la formation novatrice fournissant à tous les exploitants de produits de loterie du Manitoba de l'information utile sur la pratique responsable du jeu. À l'automne 2007, une évaluation a montré que cette initiative avait dépassé les attentes, aidant les exploitants à comprendre le mode de fonctionnement des produits de loterie, l'importance de la pratique responsable du jeu et les ressources permettant d'obtenir de l'aide.

Appui à nos collectivités

La Manitoba Lotteries Corporation soutient les collectivités de nombreuses façons, bien au-delà de la mesure économique. Nous faisons notre possible pour renforcer les liens essentiels avec les gens

et leurs quartiers, pour promouvoir la croissance de collectivités diverses et dynamiques et pour encourager notre personnel à participer à des événements auxquels ils attachent de l'importance. Par nos efforts de bénévolat et la commandite de centaines d'événements se traduisant par un investissement de 7 millions de dollars au cours de l'exercice passé, notre engagement continu aide à bâtir des collectivités gagnantes dans tout le Manitoba.

Soutien dans toute la province

Voici quelques unes des nombreuses initiatives que nous avons fièrement soutenues au cours des 12 derniers mois :

- Habitat pour l'humanité
- Marche de l'eSPoir de la Société de la SP
- Le marathon du Manitoba
- Jeux pour 55 ans et plus de la Manitoba Society of Seniors
- Championnat du monde de hockey féminin 2007 de l'IIHF
- Relais pour la vie de la Société canadienne du cancer (à l'échelle provinciale)
- 2008 Tim Hortons Brier
- Parc de loisirs Buhler
- INCA Manitoba
- Royal Manitoba Winter Fair (Brandon)
- Winnipeg Blue Bombers
- Winnipeg Goldeyes
- Brandon Wheat Kings
- Manitoba Moose
- Wolves of Winnipeg – Spirit Way (Thompson)
- 10^e Aurora Winterfest annuel de Churchill
- Stampede du Manitoba
- Le Festival du Voyageur
- Folklorama
- Winnipeg Folk Festival
- Winnipeg Comedy Festival
- Manito Ahbee Aboriginal Festival/Aboriginal Peoples' Choice Music Award
- Manitoba Theatre Centre
- Royal Winnipeg Ballet
- Dauphin's Countryfest/Canadian Country Music Awards
- Musée du Manitoba – Journée Louis Riel
- Défilé communautaire de La Broquerie
- Défilé de la Saint-Jean-Baptiste
- Festival des lumières de Saint-Pierre-Jolys

Habitat pour l'humanité à Winnipeg

L'un de nos objectifs à la MLC est d'améliorer la qualité de vie des personnes et des collectivités que nous desservons. C'est précisément ce que fait la section d'Habitat pour l'humanité à Winnipeg depuis plus de 20 ans, en procurant dans cette ville un logement sécuritaire et abordable à des familles à faible revenu. Par ses efforts et leur incidence profonde, l'organisme a contribué à améliorer un grand nombre de vies, de générations et de quartiers. C'est en vertu du même dévouement envers les gens et les collectivités que la MLC a décidé de s'associer avec Habitat en 2007. Outre la prestation d'aide financière, plus de 100 employés de la MLC ont à titre bénévole saisi leur boîte à outils et mis la main à la pâte pour construire une maison unifamiliale dans le quartier nord de Winnipeg.



Depuis 2001, nous avons sensiblement réduit nos émissions de gaz à effet de serre (d'environ 50 %). Les émissions de dioxyde de carbone ont diminué, passant de 8 794 tonnes en 2001 à 3 660 tonnes en 2007.

Services en langue française

La Corporation a renforcé ses liens avec la collectivité francophone du Manitoba afin de définir les possibilités de partenariat, p. ex. l'organisation de la "soirée cajun" du Festival du Voyageur, l'exécution du programme Misez juste au Collège universitaire de Saint-Boniface et la prestation du chansonnier acadien-québécois Roch Voisine aux Casinos of Winnipeg. Nous avons accueilli des étudiants et étudiantes en accueil et gastronomie venant de Strasbourg, en France, pour un stage de quatre mois. Ce programme a été rendu possible par une alliance entre le Manitoba et le Bas-Rhin, un département français situé en Alsace.

Développement durable

Depuis la plantation d'arbres aux efforts pour détourner les déchets recyclables des décharges, la Corporation n'a cessé de démontrer, tant par ses actes que par ses déclarations, son engagement envers la durabilité. La MLC a encore amélioré l'aspect durable de ses activités en réduisant ses déchets solides et ses émissions de gaz à effet de serre, ainsi que par le choix de produits écologiques, l'approvisionnement en biens et services auprès d'entreprises autochtones et une gestion prudente de son parc de véhicules. L'an dernier, nous avons fourni de la formation visant à sensibiliser au leadership en énergie et en conception de l'environnement le personnel responsable de la construction et de l'exploitation de nos bâtiments, pour qu'il comprenne son rôle à l'égard de la politique du Manitoba sur les bâtiments écologiques.

TOURNÉS VERS L'AVENIR

La MLC prévoit maintenir l'élan dans nos efforts relatifs à notre responsabilité à l'égard de la collectivité. Une importance accrue accordée aux initiatives de promotion du jeu responsable se traduira par le lancement d'une campagne de sensibilisation multimédia visant à promouvoir l'accessibilité au traitement par l'entremise de la FMLD, la mise en œuvre d'autres éléments favorisant la pratique responsable du jeu associés à notre programme amélioré de la Carte Club, et l'intégration de fonctions comme l'ajout à l'écran d'une horloge et de la somme jouée (en dollars) au nouveau système de bingo électronique aux Casinos of Winnipeg.

Nous continuerons d'élargir les études et la participation communautaire en évaluant les commandites actuelles et en réfléchissant à de nouvelles façons de soutenir les organismes de bienfaisance, notamment l'établissement d'un programme de tournoi de poker hebdomadaire à l'intention des œuvres de bienfaisance bénévoles. Semblable à notre Programme de bingo à l'intention des organismes bénévoles, ces tournois constitueront pour les organismes sans but lucratif un autre moyen de collecter des fonds de manière divertissante.



L'avantage maison

SERVICES AUX INDIVIDUS

Nous reconnaissons le rôle important joué par notre personnel dans la mise au point de bonnes pratiques professionnelles et dans l'établissement de relations durables avec la clientèle. Nous tenons nos employés en haute estime et nous nous attachons à créer un lieu de travail novateur, solidaire et attrayant afin de montrer notre reconnaissance pour leurs nombreuses contributions.



OBJECTIFS

- Créer et promouvoir des possibilités d'emploi et d'avancement pour les Manitobains et Manitobaines
- Poursuivre la mise en œuvre de programmes de planification de la main-d'œuvre et de gestion du talent, d'initiatives de recrutement et de maintien d'un effectif de qualité, du perfectionnement en leadership, de la planification de la relève et de l'apprentissage continu
- Veiller à l'habilitation de notre personnel et à la célébration de ses réalisations
- Faire en sorte que notre personnel demeure bien renseigné

POINTS SAILLANTS DE L'EXERCICE ÉCOULÉ

Un employeur de qualité

En 2008, pour la deuxième année consécutive, la MLC a été classée parmi les quinze meilleurs employeurs au Manitoba par le magazine *Maclean's*. Ce classement prestigieux rend hommage aux employeurs qui attirent et conservent leur personnel et font preuve de pratiques exemplaires en étant attentifs aux divers facteurs suivants : le lieu de travail; les avantages financiers et ceux relatifs à la santé et à la famille; les congés annuels payés; les communications avec les employés; la gestion du rendement; la formation et le perfectionnement des compétences; la participation communautaire. Un autre facteur favorable a été l'engagement de la MLC à célébrer la diversité au travail et les avantages sociaux qui contribuent à un équilibre sain entre la vie professionnelle et personnelle des employés.

Pour la deuxième année consécutive, la MLC a été classée parmi les quinze meilleurs employeurs au Manitoba par le magazine *Maclean's*.

Le Programme de reconnaissance et de récompense des employés : gratification et motivation

Le Programme de reconnaissance et de récompense des employés vise à récompenser, reconnaître et remercier les employés au rendement et au comportement professionnel exceptionnels (service à la clientèle exemplaire, esprit d'équipe, suggestions constructives, assiduité remarquable, bénévolat, longues années de service dévoué, etc.). Le Programme ne salue pas seulement le travail bien fait, il encourage

également l'excellence continue du personnel. Les employés gagnent des points échangeables contre des biens ou des services en étant désignés par leurs collègues et leurs supérieurs comme des personnes dépassant les exigences des tâches quotidiennes. Ils peuvent aussi accumuler eux-mêmes des points grâce à de longues années de service, au bénévolat, à l'assiduité et à l'apport d'idées et de solutions.

Programme de reconnaissance de la sécurité

Le Programme de reconnaissance et de récompense des employés a également organisé le lancement de notre nouveau programme de reconnaissance de la sécurité, qui traduit et souligne l'importance que nous accordons à l'établissement d'un milieu de travail sécuritaire. Cette année, le programme visait à réduire le nombre d'accidents du travail, à renforcer la sensibilisation à l'égard de la sécurité et à diminuer le temps de travail perdu et les coûts liés à la Commission des accidents du travail tout en améliorant le moral et l'entraide relativement aux pratiques professionnelles sécuritaires.

Formation en vue de la réussite

Apprentissage en ligne

La formation face-à-face n'étant pas toujours possible, nous avons élaboré et proposé pour la première fois, pour notre programme Dimensions in Leadership, plusieurs cours en ligne consacrés à des sujets divers : pratiques en matière d'hygiène et de sécurité au travail, gestion du risque, mesures disciplinaires progressives, rendement et perfectionnement et gestion en vertu de la convention collective.

En cas d'urgence

Un programme d'éducation et de formation sur la préparation aux situations d'urgence dans nos casinos a également été mis en œuvre au cours de l'exercice passé. La formation présentait le plan d'intervention en cas d'urgence de la MLC et définissait les rôles des membres du personnel et de l'équipe d'intervention d'urgence. Elle comprenait aussi des exercices d'apprentissage pratique fondés sur des urgences simulées en temps réel. Il y a plus de quatre ans, la MLC a équipé les Casinos of Winnipeg de défibrillateurs externes automatisés (DEA). Depuis lors, des employés formés à cet effet ont pu grâce à ces appareils sauver la vie de quatre clients des casinos. Compte tenu de cette réussite, la MLC a élargi le programme en installant des DEA dans tous ses bâtiments, offrant

ainsi la même protection et la même sérénité à notre personnel. Grâce au cours d'accréditation à l'utilisation des DEA suivi par 20 employés de Winnipeg et de Morris aussi formés à la réanimation cardio-respiratoire, nous disposons désormais de personnel non médical capable d'agir rapidement lorsque chaque seconde compte.

Bourses

Une bourse a été instaurée en hommage à la vie et aux contributions extraordinaires de Lloyd LeVan Hall, une personne dévouée qui a exercé les fonctions de vice-président du conseil d'administration de la MLC de 2000 à 2007. La bourse Lloyd LeVan Hall soutient la formation de la prochaine génération de leaders autochtones et, plus précisément, a pour objet d'aider des étudiantes et étudiants autochtones à poursuivre des études de gestion à la Asper School of Business de l'Université du Manitoba.

La MLC continue d'investir dans la prochaine génération par l'entremise de nos programmes de bourses, favorisant ainsi l'épanouissement éducatif, personnel et professionnel des étudiants et étudiantes de nos collectivités. Au cours de l'année passée, nous avons remanié nos prix d'éducation à l'intention des groupes visés par l'équité en matière d'emploi afin d'appuyer davantage les objectifs stratégiques de la Corporation. Les prix s'adresseront désormais aux étudiants et étudiantes qui en sont au minimum à leur deuxième année d'études dans les matières suivantes : gestion, technologie de l'information, arts culinaires et métiers.

Prix et reconnaissances

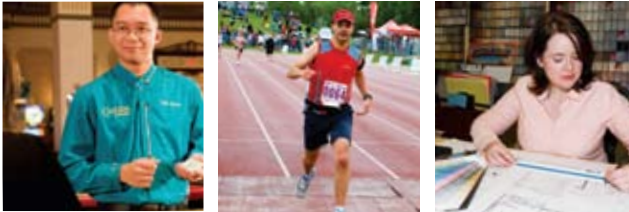
Dans notre secteur, la réussite se mesure selon divers facteurs : des produits et services de calibre mondial, les contributions faites à nos collectivités, les pratiques appliquées en matière de gouvernance et, bien évidemment, la fierté et le professionnalisme du personnel. Elle s'évalue également en fonction de la reconnaissance signifiée par d'autres parties. En plus de figurer parmi les 15 meilleurs employeurs de la province, la Corporation est fière des félicitations reçues pour la participation communautaire, la présentation de l'information financière, la gestion des ressources humaines et l'efficacité organisationnelle.

- **Prix de leadership (le Silver Excellence in Leadership Award) remis par la Human Resources Management Association of Manitoba (HRMAM) :** Pour la sixième année consécutive, la Manitoba Lotteries Corporation a été primée pour son programme de planification de la main d'œuvre et son leadership dans l'amélioration des pratiques en matière de ressources humaines au sein de notre institution.
- **Prix SAFE Work – Commission des accidents du travail du Manitoba – Meilleure nouvelle candidature :** En 2007, nous avons été reconnus pour la promotion d'activités favorisant la sécurité et la santé sur le lieu de travail.
- **Prix d'argent CUBIC à l'institution la plus novatrice :** Notre forum sur le jeu, le Canadian Gaming Education Forum, qui a offert de la formation de calibre mondial à des membres du personnel et des professionnels de l'industrie, a reçu le prix d'argent à l'occasion des Prix 2007 CUBIC (Corporate University Best in Class).
- **Progressive Aboriginal Relations :** Après avoir obtenu le prix Argent pendant deux années successives, la Manitoba Lotteries Corporation a été en février 2008 la première société de la Couronne au Canada à recevoir le prix Or, qui reflète bien notre engagement envers la diversité en milieu de travail.
- **Fondation canadienne de l'arbre :** Également en février cette année, nous avons reçu un certificat de reconnaissance de la Fondation canadienne de l'arbre pour notre engagement envers le développement durable par nos programmes annuels de plantation d'arbres et notre succès en tant qu'organisation neutre en carbone.
- **Government Finance Officers Association :** La MLC a été récompensée pour la quatrième année consécutive par la remise du prix de la présentation du budget institutionnel.

TOURNÉS VERS L'AVENIR

Nos projets pour l'année à venir portent notamment sur l'enrichissement de notre Programme de reconnaissance et de récompense des employés afin d'établir des repères mesurables, de veiller à l'uniformité entre les services, d'améliorer la formation offerte dans le cadre de l'initiative sur

la qualité du service et de créer un système de récompenses gradué. Nous mettrons en œuvre de nouvelles stratégies afin d'attirer et de conserver les talents et réaliserons notre première évaluation des communications institutionnelles de manière à mieux comprendre les besoins et les attentes de notre personnel en la matière.



Témoignages de notre personnel

« Cela fait du bien lorsque quelqu'un écoute ce que je suis prêt à apporter à une société d'une telle taille. Merci! »

– Jo-Anne, Sécurité; McPhillips Street Station Casino

« Cela me donne un peu plus d'envie de communiquer mes idées et de faire chaque jour ce petit effort supplémentaire. »

– Blair, Services à la clientèle/Transport; McPhillips Street Station Casino

« Pendant une conversation autour d'un feu de camp, quelqu'un m'a demandé où je travaillais. En apprenant que j'étais employé à la MLC, cette personne m'a dit connaître la Corporation et les efforts déployés par ses employés pour contribuer à titre bénévole aux événements communautaires. On m'a félicité, et je me suis senti très fier que la MLC soit reconnue comme leader pour l'apport de bénévoles. »

– Richard, Bureau de la technologie de l'information –
Assurance de la qualité; bureaux centraux



L'excellence rapporte

EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

Une organisation qui veut donner une image homogène à sa clientèle doit déployer beaucoup d'efforts pour veiller au fonctionnement efficace et coordonné de l'ensemble des technologies, des systèmes et des processus internes. L'excellence opérationnelle est une norme de rendement élevée en vertu de laquelle nous appliquons des processus novateurs et des pratiques exemplaires dans toutes nos activités.



OBJECTIFS :

- Faire progresser des stratégies à long terme en matière de technologie
- Continuer d'améliorer les systèmes de sécurité et de favoriser un environnement sécuritaire pour notre clientèle et notre personnel
- Continuer de veiller à la conformité avec la réglementation et à l'intégrité et la protection du jeu
- Se centrer sur l'amélioration de nos processus internes
- Continuer de faire progresser les modèles de gestion du risque et de reprise après sinistre à l'échelle de la Corporation

POINTS SAILLANTS DE L'EXERCICE ÉCOULÉ

Campagne de sensibilisation et de protection des consommateurs « C'est votre billet »

Au cours des deux ou trois dernières années, le public de plusieurs provinces a porté une attention particulière à l'industrie des produits de loterie relativement à l'intégrité et la sécurité du jeu du point de vue des consommateurs. Même si la MLC avait déjà des politiques et des procédures rigoureuses en place pour veiller à l'intégrité de notre réseau de points de vente de billets de loterie, elle a saisi l'occasion pour examiner et renforcer ses processus.

Le 1^{er} août 2007, de nouvelles procédures obligatoires ont été mises en œuvre au Manitoba pour renforcer les systèmes de loterie, améliorer le service à la clientèle et protéger les personnes qui achètent et vendent des billets de loterie. Les consommateurs doivent désormais écrire leur nom en lettres moulées à l'endos des billets avant de les faire valider au point de vente. Les détaillants ne peuvent ni vérifier les numéros ni payer un billet gagnant sans la signature du détenteur. Nous avons aussi lancé une campagne de sensibilisation multimédia afin d'informer les consommateurs sur la protection de leurs billets. Le message diffusé insistait sur la responsabilité personnelle de chaque détenteur de billet.

Les initiatives suivantes ont été lancées pour renforcer encore davantage la protection des consommateurs de billets de loteries :

- Nouveaux appareils de loterie émettant un son reconnaissable lorsque des billets gagnants sont vérifiés

- Nouveaux écrans installés face aux consommateurs pour afficher le montant des lots
- Vérificateurs de billets libre-service dans tous les points de vente au détail
- Nouvelles procédures exigeant des détaillants qu'ils rendent tous les billets, gagnants ou pas, aux consommateurs
- Nouveau code de conduite des détaillants

La sécurité avant tout

Au cours des douze derniers mois, plusieurs améliorations ont été apportées en vue de la protection et de la sécurité des consommateurs et de notre personnel, de la protection de nos installations et de l'intégrité de nos jeux. Nous avons installé des caméras dans les navettes des casinos, mis en œuvre un système de reconnaissance faciale biométrique aux Casinos of Winnipeg afin de détecter les clients exclus et d'alerter le personnel de surveillance de leur présence et fourni au personnel qui travaille seul hors des installations de la formation sur l'intervention non violente en cas de crise.

TOURNÉS VERS L'AVENIR

Des postes d'assistance à la clientèle seront mis en place au Club Regent Casino, le service de surveillance sera réinstallé aux Services centraux pour en renforcer l'efficacité, et la stratégie générale de lutte contre la fraude sera améliorée pour que le personnel soit bien informé des risques de fraude dans leurs domaines de responsabilité respectifs.

Le système actuel de standard téléphonique automatisé de la MLC devrait être remplacé à l'automne 2008 par un nouveau produit appelé Speech Attendant. Avec ce nouveau programme, qui repose sur la reconnaissance de la voix, les appelants n'ont qu'à prononcer le nom de la personne ou du service qu'ils désirent joindre pour que leur appel soit transféré à la ligne appropriée.





Multiplier les chances

DÉBOUCHÉS

En optimisant nos efforts de marketing, nous pouvons atteindre notre clientèle actuelle tout en attirant des touristes et de nouveaux clients aux Casinos of Winnipeg par la promotion de notre image d'« expérience de divertissement totale » à l'extérieur de la province, établir des partenariats stratégiques et sensibiliser davantage le public aux initiatives communautaires de la MLC.



OBJECTIFS :

- Veiller à une démarche de marketing responsable et intégrée pour tous les produits et services de la MLC, étudier de nouveaux débouchés et conserver et élargir nos marchés existants
- Promouvoir nos établissements comme destination, en collaboration avec l'industrie manitobaine du tourisme et établir d'autres partenariats mutuellement bénéfiques de marketing et de commandite avec des entreprises et des organismes
- Cerner les possibilités d'offre de services et d'expertise dans l'industrie du jeu

POINTS SAILLANTS DE L'EXERCICE ÉCOULÉ

Partenariats

Cette année, nous avons forgé plusieurs partenariats fructueux qui ont mené à des promotions auxquelles nos clients et le public ont réagi favorablement, notamment :

- **Promotion « Search for Gold » du Winnipeg Sun** : Le *Winnipeg Sun* et les Casinos of Winnipeg se sont associés pour mettre davantage en valeur la fameuse promotion « Search for Gold ». Des milliers de bulletins ont été remis en personne aux casinos, et l'indice supplémentaire offert en ligne a contribué à augmenter de 82 % le nombre de visites sur le site Web des Casinos of Winnipeg.

Notre nouvelle stratégie touristique définit six grands domaines prometteurs qui constitueront le cadre du développement touristique : la recherche, les nouveaux produits, les partenariats, le marketing, les ventes et les services.

- **Promotion « Our Community's Cookin' » du Winnipeg Free Press** : Les Casinos of Winnipeg et le Winnipeg Free Press ont parrainé une promotion se divisant en deux segments tout aussi délicieux l'un que l'autre. Le concours « Winning Ingredient » invitait les cordons bleus de la région à partager leurs meilleures recettes, avec la possibilité de gagner un bon de voyage de 5 000 \$, alors que le volet « Food for the Fun of It » a permis de faire gagner au total 10 000 \$ en bons de voyage.

- **Capsules de promotion Volunteer Manitoba sur Global TV** : La MLC et Global TV se sont associées pour rendre hommage au bénévolat au Manitoba, ainsi que pour aider l'organisme Volunteer Manitoba à accroître son bassin de bénévoles pour 2008. La MLC a commandité des capsules de 60 secondes montrant comment les efforts bénévoles peuvent renforcer les liens personnels et l'épanouissement individuel.

Ciblage de la clientèle et des segments de marché

Stratégie touristique

La MLC a approuvé une nouvelle stratégie touristique, établissant ainsi un cadre triennal visant la mise en place d'une approche plus durable en matière de développement touristique, et ce, en vue de nous positionner comme un chef de file dans le développement du tourisme au Manitoba.

Événements organisés en semaine à l'intention des personnes faisant une visite en autocar

Pendant les événements spéciaux organisés en février et mars 2008 à l'intention des personnes faisant une visite en autocar, les participants ont été interrogés sur leur niveau de satisfaction envers la qualité et le service aux Casinos of Winnipeg. Le sondage a conclu à des répercussions favorables du point de vue de l'investissement et des relations avec la clientèle. Les chiffres enregistrés montrent une augmentation des recettes pendant ces événements, et presque tous les participants ont indiqué qu'ils seraient heureux de revenir dans le cadre d'un circuit en autocar et qu'ils recommanderaient ce genre d'excursion à leurs amis et aux membres de leur famille.

TOURNÉS VERS L'AVENIR

Dans l'exercice à venir, nous prévoyons des améliorations en vue de moderniser l'infrastructure, les produits et les services des casinos. Outre les progrès prévus dans la mise en œuvre de la stratégie touristique, nous continuerons d'étudier de nouvelles possibilités de promotion avec nos partenaires commerciaux et d'optimiser les voies de recherche par des études diverses.

Orientation stratégique

Dans nos efforts pour devenir une destination offrant un éventail d'activités plus complet à notre clientèle, nous avons récemment actualisé nos énoncés de vision et de mission afin de mieux refléter le volet divertissement de nos opérations et, ce faisant, de donner le ton dans la perspective du plan stratégique approuvé de la Corporation pour 2009-2012.

Nos objectifs principaux et secondaires ont été rationalisés afin de soutenir la nouvelle vision et la nouvelle mission, en décrivant de manière plus concise et plus transparente ce que nous voulons réaliser. Un plan d'action a été élaboré pour fournir une orientation claire à la direction par la définition des attentes, et des indicateurs de rendement clés sont en cours d'établissement.

Vision : Être reconnue comme une société dynamique et tournée vers l'avenir, déterminée à être au premier rang en ce qui concerne la compréhension et le dépassement de vos attentes en matière de divertissement.

Mission : Créer une expérience de divertissement captivante dans un cadre socialement responsable en vue de générer des bénéfices pour toute la population manitobaine.

OBJECTIF PRINCIPAL N° 1

UNE CLIENTÈLE SATISFAITE

Objectifs secondaires

- Accroître les taux généraux de satisfaction de la clientèle
- Accroître les recettes

Plan d'action

- Élaborer et gérer un cadre de rétroaction pour un service de qualité afin de mesurer la réussite des activités et des programmes.
- Continuer d'étudier et de lancer de nouveaux services à l'intention de la clientèle par l'entremise du plan d'action relatif à la nourriture et aux boissons.
- Progresser dans les phases restantes du plan d'action en matière de divertissement.

OBJECTIF PRINCIPAL N° 2

RECONNAISSANCE COMME MEMBRE ESTIMÉ DE LA COLLECTIVITÉ

Objectifs secondaires

- Sensibiliser davantage le public à la responsabilité sociale d'entreprise de la MLC
- Hausser la perception qu'a le public de la MLC comme membre responsable de la collectivité

Plan d'action

- Mettre en œuvre le plan d'action relatif à la responsabilité sociale d'entreprise, en identifiant et en faisant participer les parties intéressées.
- Continuer d'être un chef de file dans le domaine de la pratique responsable du jeu par l'offre de programmes, de produits et de partenariats novateurs dans la province du Manitoba et à l'extérieur.
- Continuer de renforcer les activités axées sur le développement durable.
- Faire de la MLC une « destination de carrière » (établissement de l'image d'employeur).
- Continuer de soutenir les collectivités du Manitoba par notre programme d'appui aux collectivités.
- Communiquer les bénéfices du rôle de la Corporation au sein de la collectivité par diverses initiatives de marketing et de communication.

OBJECTIF PRINCIPAL N° 3

EFFICIENCE ET EFFICACITÉ

Objectifs secondaires

- Limiter les dépenses d'exploitation

Plan d'action

- Mettre en œuvre les phases suivantes du système de comptabilité Acres Advantage utilisé pour les machines à sous.
- Définir et améliorer les principaux processus opérationnels et les principales pratiques en matière de ressources humaines en milieu de travail.
- Poursuivre les initiatives liées aux services de gestion, comme celles se rapportant aux propriétés foncières de la MLC, à la mise en œuvre du système informatisé de gestion de l'entretien et à l'impartition de la gestion des installations.
- Poursuivre les initiatives relatives à la technologie, comme celles touchant l'architecture intégrée, l'infrastructure, la sécurité des applications et la sécurité des systèmes d'information.

OBJECTIF PRINCIPAL N° 4

CONSERVER ET ÉLARGIR NOTRE CLIENTÈLE

Objectifs secondaires

- Accroître la participation aux produits et services de la MLC
- Accroître la fréquentation des Casinos of Winnipeg

Plan d'action

- Continuer d'étudier et de lancer de nouveaux services à l'intention de la clientèle par des initiatives portant notamment sur le marketing électronique, la technologie Web, l'Initiative sur la qualité du service et les partenariats dans le secteur du tourisme.
- Fournir des produits de qualité comme le programme de renouvellement des bingos et le programme de remplacement des machines à sous et de conversion des jeux.
- Amorcer la première phase du programme de réaménagement des casinos.
- Commercialiser nos produits et services en ciblant les marchés.

OBJECTIF PRINCIPAL N° 5

UNE MAIN D'ŒUVRE AVISÉE COMPOSÉE D'EMPLOYÉS HAUTEMENT SATISFAITS

Objectifs secondaires

- Accroître l'engagement des employés

Plan d'action

- Mettre en place des programmes en vue de bâtir une main-d'œuvre axée sur les connaissances (stages en gestion, perfectionnement en leadership, perfectionnement des cadres, accompagnement, etc.).
- Poursuivre les améliorations visant à renforcer la culture d'entreprise au sein de l'effectif.
- Modifier les plans d'action en matière de recrutement et de sélection afin de mieux répondre à la conjoncture.
- Veiller à ce que la planification des talents et de la main-d'œuvre réponde aux besoins actuels et futurs en la matière.

Rapport de gestion

SUR LA SITUATION FINANCIÈRE ET LES RÉSULTATS D'EXPLOITATION POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008

Le présent rapport de gestion passe en revue le bilan financier de l'exploitation de la Manitoba Lotteries Corporation (MLC) pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2008. Il devrait se lire conjointement aux états financiers vérifiés de la MLC et aux notes y afférentes.

La direction est responsable de la fiabilité et de la présentation rapide 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 MLC.

VUE D'ENSEMBLE ET VISION ORGANISATIONNELLE

La MLC s'attache à offrir à sa clientèle et ses visiteurs des produits et services de calibre international répondant ou surpassant les attentes, dans un cadre socialement responsable. Grâce aux progrès réalisés au cours des 12 derniers mois vers l'atteinte de cet objectif, la MLC a connu une augmentation de son rendement financier – son bénéfice net de 296,8 millions de dollars pour l'exercice 2007-2008 représente une hausse de 14,1 millions (5,0 %) par rapport au bénéfice net de 282,7 millions de dollars enregistré au cours de l'exercice précédent.

Les recettes de 749,9 millions de dollars ont augmenté de 50,4 millions (7,2 %) par rapport aux 699,5 millions de dollars de l'exercice antérieur. Cette hausse peut s'attribuer à divers facteurs dont une augmentation des recettes issues de chacun des secteurs. Dans le cadre de son objectif stratégique à long terme visant à satisfaire la clientèle par un service intégral, la MLC évalue sans cesse sa gamme de produits afin d'améliorer les expériences générales de sa clientèle.

Les recettes moins le coût des ventes et les frais d'exploitation se sont chiffrées à 367,3 millions de dollars en 2007-2008, soit une hausse de 22,3 millions par rapport aux 345,0 millions de dollars de l'exercice précédent. Les frais d'exploitation de 122,2 millions de dollars, qui comprennent les coûts salariaux et les autres frais directement liés à la génération de recettes de jeux et de loterie, ont dépassé de 9,0 millions de dollars les 113,2 millions de l'exercice précédent. Cette hausse s'explique par l'augmentation des salaires et des avantages sociaux découlant de la convention collective, l'accent accru mis sur les promotions et un niveau plus élevé de dépenses d'entretien.

L'amortissement de 37,2 millions de dollars pour 2007-2008 a augmenté de 8,0 millions par rapport aux 29,2 millions de dollars de l'exercice précédent. Cette hausse découle essentiellement du rabaissement de 7 à 5 ans de la durée de vie utile estimative des équipements de loterie vidéo en 2007-2008.

RÉSULTATS D'EXPLOITATION

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

LOTERIES VIDÉO

La Vidéo Lotto Division (la division des loteries vidéo), situé à Morris, au Manitoba, est chargé de l'exploitation et de l'entretien des appareils de loterie vidéo (ALV). Les ALV sont installés dans des bars titulaires d'un permis de la Société des alcools du Manitoba, des organismes d'anciens combattants, des collectivités des Premières nations, l'hippodrome Assiniboia Downs et le Centre MTS. L'exploitation des ALV représentait plus de 64,2 % du bénéfice net de la MLC et, au total, a rapporté aux exploitants qui ont installé des ALV dans leurs locaux des commissions annuelles de 107,4 millions de dollars.

Les recettes (avant le coût des ventes) de 345,9 millions de dollars en 2007-2008 ont augmenté de 21,2 millions de dollars par rapport aux recettes brutes de 324,7 millions perçues au cours de l'exercice précédent. Le bénéfice net de 190,6 millions de dollars a diminué de 0,7 million par rapport aux 191,3 millions de dollars enregistrés au cours de l'exercice précédent. En 2007-2008, la Corporation a lancé deux nouveaux jeux afin d'offrir une gamme de choix plus vaste à la clientèle, qui semble les avoir bien acceptés. Par ailleurs, des ALV ont été mis en service dans plusieurs nouveaux établissements des Premières nations, lesquelles ont ainsi accès à des possibilités de développement économique supplémentaires.

CASINOS OF WINNIPEG

La MLC possède et exploite deux casinos à Winnipeg : le Club Regent Casino et le McPhillips Street Station Casino. Leur exploitation a généré des recettes brutes (avant le coût des ventes) de 194,4 millions de dollars en 2007-2008, soit une hausse de 22,2 millions de dollars ou 12,9 % par rapport aux recettes brutes de 172,2 millions de dollars de l'exercice précédent.

Le bénéfice net des casinos, soit 48,2 millions de dollars, a connu une augmentation de 16,2 millions (50,6 %) par rapport aux 32,0 millions de dollars enregistrés lors de l'exercice précédent. Cette hausse s'explique principalement par la hausse du

nombre de visiteurs due au lancement de plusieurs nouveaux programmes pendant l'exercice. Ces programmes reflétaient l'orientation plus poussée donnée aux casinos en tant que destination totale de divertissement, qui a été récompensée par un fort accroissement de la participation aux activités des Casinos autres que le jeu. Le programme amélioré de la Carte Club de la MLC, qui permet aux clients d'accumuler des points échangeables contre des biens et services autres que le jeu, a été très bien accueilli par la clientèle.

LOTERIES

La Province du Manitoba est membre de la Société de la loterie Western Canada (SLWC), un organisme sans but lucratif autorisé à gérer, exécuter et exploiter les activités de loterie et celles relatives au jeu dans les territoires et les provinces des Prairies. Au Manitoba, les produits de jeu de la SLWC sont distribués par la MLC. En tant que fournisseur exclusif des produits de loterie, la MLC est chargée de l'établissement et de l'administration d'un réseau de plus de 840 points de vente partout au Manitoba; elle commercialise dans toute la province un choix de billets à languette par l'entremise des points de ventes de billets de loterie, d'organismes de bienfaisance et de ses casinos. La MLC demeure également le fournisseur exclusif des cartes de bingo aux œuvres de bienfaisance et sans but lucratif enregistrées pour l'organisation de bingos dans tout le Manitoba.

Au cours de l'exercice 2007-2008, les recettes brutes des produits de loterie (avant le coût des ventes) ont atteint 209,6 millions de dollars, une augmentation de 6,9 millions, ou 3,4 %, par rapport aux 202,7 millions de dollars de l'exercice précédent. Cette augmentation peut s'expliquer par les tirages supplémentaires de la Lotto 6/49 célébrant le 25^e anniversaire du produit, ainsi que par une hausse des ventes de billets instantanés et le lancement de nouveaux produits comme Payday Lottery. Le bénéfice net de 58,0 millions de dollars était inférieur de 1,5 million (2,5 %) aux 59,5 millions de dollars de l'exercice précédent.

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

	Casinos of Winnipeg		Loteries vidéo	
Sommes déposées	794 \$		1 386 \$	
Sommes mises		1 729 \$		4 835 \$
Sommes gagnées		1 585 \$		4 494 \$
Sommes encaissées	650 \$		1 045 \$	
Recettes	144 \$	144 \$	341 \$	341 \$
Distribution des prix (moyenne)	= $\frac{\text{Sommes gagnées (Prix)}}{\text{Sommes mises}}$			
	1 585 \$	91,7 %	4 494 \$	92,9 %
	1 729 \$		4 835 \$	

PREMIÈRES NATIONS

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

En 2007-2008, la MLC a continué d'offrir du soutien et de l'orientation aux exploitants des casinos des Premières nations au Manitoba. Au cours de l'exercice, le Aseneskak Casino de The Pas s'est lancé dans un grand projet de rénovation. Les travaux consistaient à remplacer son système de gestion du casino par un système de pointe lui permettant de profiter de la technologie TITO (Ticket-In-Ticket-Out) et d'introduire au casino un programme de gestion de la clientèle. Ces nouveaux systèmes devaient être pleinement opérationnels en avril 2008. La MLC apporte une aide financière estimative de 2,2 millions de dollars à Aseneskak pour ce projet et recouvrera ces fonds pendant la durée de vie estimative de l'équipement (cinq ans), comme l'autorise l'entente sur la conduite et la gestion.

En 2007-2008, South Beach Casino a obtenu l'approbation pour accroître jusqu'à 600 le nombre de machines à sous installées dans son établissement. La MLC procure à South Beach, en vertu de l'entente sur la conduite et la gestion, les ressources matérielles et financières pour l'achat et l'installation de ces machines, qui devaient être pleinement opérationnelles en mai 2008. Le coût estimatif de 5,0 millions de dollars sera recouvré pendant la durée de vie de l'équipement, comme l'autorise l'entente sur la conduite et la gestion.

MLC HOLDINGS INC.

Les états financiers consolidés de la MLC comprennent les résultats de MLC Holdings Inc., une entité contrôlée établie pour l'achat d'immobilisations en vue de leur location à la MLC au prix coûtant. La gestion et la surveillance de MLC Holdings Inc. sont intégrées aux activités de la MLC, dont le conseil d'administration examine et approuve les achats d'immobilisations à l'occasion du processus annuel d'établissement du budget et de planification opérationnelle. En 2007-2008, MLC Holdings Inc. a acquis des immobilisations d'une valeur de 28,1 millions de dollars en vue de leur location à la MLC.

LIQUIDITÉS ET IMMOBILISATIONS

Les liquidités générées en 2007-2008 par l'exploitation ont atteint 348,5 millions de dollars, soit une hausse de 35,6 millions de dollars ou 11,4 % par rapport aux 312,9 millions de dollars de l'exercice précédent. Cette hausse se doit à l'augmentation des résultats d'exploitation et de l'amortissement (22,3 millions de dollars) et à la diminution des éléments hors trésorerie du fonds de roulement (13,2 millions de dollars).

Les liquidités décaissées au poste des biens et du matériel pour l'exercice 2007-2008 se sont chiffrées à 28,1 millions de dollars, soit une hausse par rapport aux 18,3 millions de l'exercice précédent.

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

La distribution de liquidités au gouvernement du Manitoba a atteint 305,7 millions de dollars par rapport aux 278,1 millions de dollars de l'exercice précédent, ce qui représente une hausse de 9,9 %.

GESTION DES RISQUES

La MLC continue d'utiliser et d'améliorer son cadre global intégré de gestion des risques pour évaluer et gérer le risque à tous les échelons de la Corporation. Elle obtient ainsi aux niveaux de la planification stratégique et opérationnelle, de la gestion de projet et des processus opérationnels une démarche uniforme permettant de faire face aux risques opérationnels et se caractérisant par les éléments suivants :

- une compréhension commune des risques dans toutes les unités et fonctions opérationnelles;
- la mise à la disposition de la direction d'une évaluation continue des risques possibles afin de faciliter un établissement des priorités et une prise de décision améliorés;

- une sensibilisation et une responsabilité accrues des employés à l'égard de la gestion de ces risques.

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

RISQUE D'EXPLOITATION

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

La direction de la MLC demeure engagée à renforcer le système de contrôles internes et à réduire dans la mesure du possible le niveau du risque d'exploitation. Dans cette perspective, elle a évalué les risques liés à certaines unités opérationnelles, à des projets de grande envergure ainsi qu'à des processus 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 Corporation la capacité à répondre plus efficacement aux sinistres ainsi qu'aux événements entraînant des interruptions des activités à petite et grande échelle.

La MLC s'est vu décerner pour la quatrième année consécutive le prix Distinguished Budget Presentation Award de la North American Government Finance Officers Association. En reconnaissance de la qualité des processus de planification opérationnelle de la Corporation, le document budgétaire a été primé pour ses qualités d'énoncé de politique, de plan financier, de guide opérationnel et d'outil de communication.

ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE

L'adoption de nouvelles technologies se poursuit au sein de l'industrie du jeu, avec l'acceptation de normes globales menant à une convergence et une intégration accrues entre un grand nombre de systèmes, de gammes de produits et de processus connexes. Cette tendance facilite l'atteinte par la MLC de l'excellence opérationnelle par des investissements mesurés dans les technologies du jeu et leur mise en œuvre. Les processus opérationnels sont en voie de perfectionnement afin d'optimiser l'efficacité et l'efficacité des nouvelles possibilités offertes.

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

Un exemple illustrant la détermination de la MLC à améliorer ses systèmes et processus technologiques est la décision de la Corporation d'amorcer le remplacement de son système de gestion financière par un nouveau système intégré. Ce système améliorera l'efficacité opérationnelle et facilitera le respect, à compter de 2011-2012, des exigences en matière de présentation de l'information découlant des normes internationales d'information financière.

La MLC devenant de plus en plus dépendante de la technologie pour le soutien de ses activités, elle a élaboré des stratégies diverses pour gérer les risques associés aux nouvelles technologies. Mentionnons notamment les stratégies, architectures et feuilles de route officielles en la matière qui contribuent à établir l'orientation future de la MLC. La Corporation continue d'investir des ressources considérables dans la sécurité des systèmes informatiques et dans les activités de reprise après sinistre et de continuité opérationnelle.

RISQUES FINANCIERS

L'exposition de la MLC au risque lié aux taux d'intérêt est considérablement limitée par le recours à une dette à long terme à taux fixe. Quoique faible, le risque de crédit découlant de l'incapacité ou du refus d'une partie contractante de respecter ses obligations de paiement est atténué par nos méthodes de gestion du crédit et de recouvrement. L'impact financier de pertes matérielles ou de paiements relatifs à la responsabilité civile est atténué grâce à des pratiques traditionnelles de gestion des risques visant notamment à assurer que des polices d'assurance suffisantes sont en place et à coordonner les stratégies d'atténuation des pertes dans toute la Corporation.

CONTRÔLES INTERNES RELATIFS À LA PRÉSENTATION DE L'INFORMATION FINANCIÈRE

Au cours de l'exercice 2006-2007, la MLC a mené une sous-certification afin de renforcer encore davantage la certification des états financiers par le président-directeur général et la directrice des finances (en conformité avec l'instrument multilatéral 52-109). La sous-certification est devenue un processus permanent s'inspirant des documents présentés antérieurement et qui aide à fournir au président-directeur général et à la directrice des finances une assurance raisonnable concernant la fiabilité et l'exactitude des renseignements financiers et la protection adéquate des actifs de la Corporation.

Après avoir évalué l'efficacité des procédures et des contrôles de la MLC relatifs à la divulgation au 31 mars 2008, le président-directeur général et à la directrice des finances ont conclu, en accord avec la direction, que ces procédures et ces contrôles s'avéraient suffisants et efficaces.

PERSPECTIVES

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

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

Rapport de la direction

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

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

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

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

Le comité de vérification du conseil d'administration rencontre la direction et Ernst & Young s.r.l. pour se convaincre que chaque groupe s'est acquitté adéquatement de ses responsabilités respectives et pour examiner les états financiers consolidés avant de les approuver. Le conseil d'administration a examiné et approuvé les états financiers consolidés de l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2008.

Le président-directeur général,

(signature originale)

Winston Hodgins

La vice-présidente exécutive et directrice des finances,

(signature originale)

Cheryl Eason

Rapport du vérificateur

Au conseil d'administration

Manitoba Lotteries Corporation

Nous avons vérifié le bilan consolidé de la **Manitoba Lotteries Corporation** au 31 mars 2008 ainsi que les états consolidés du résultat net, du résultat étendu, des bénéfices non répartis et de l'évolution de la situation financière pour l'exercice qui s'est terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers consolidés incombe à la direction de la Manitoba Lotteries Corporation. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers consolidés en nous fondant sur notre vérification.

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

À notre avis, ces états financiers consolidés présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de la Manitoba Lotteries Corporation au 31 mars 2008, 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 LLP

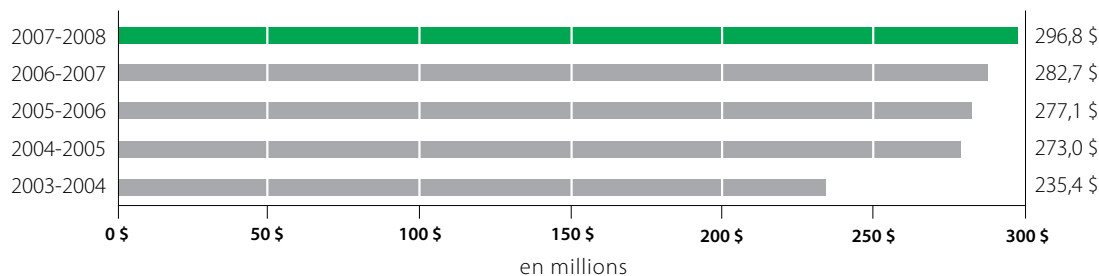
Comptables agréés

Winnipeg, Canada

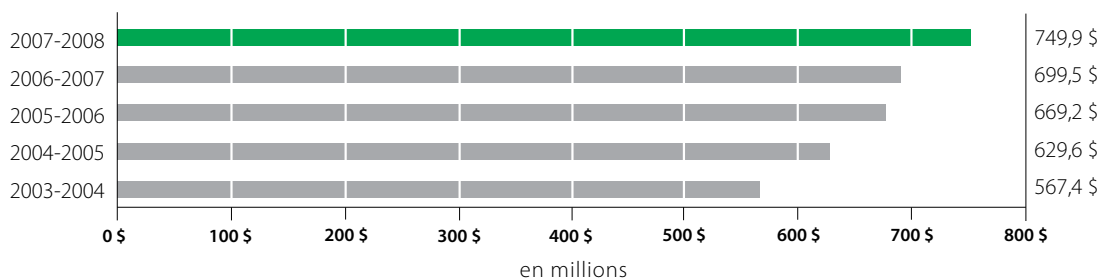
Le 16 mai 2008

Points saillants

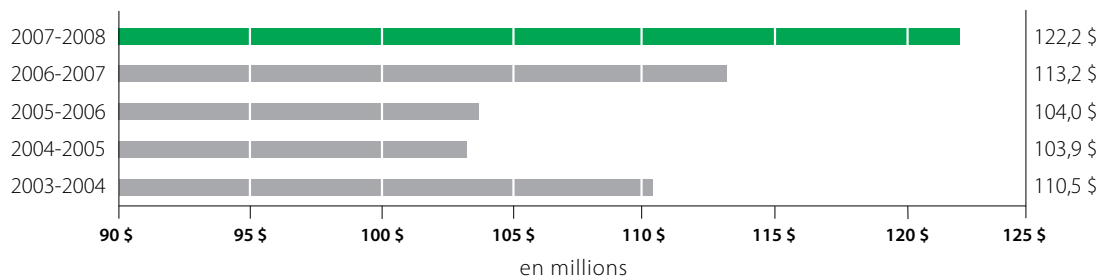
Bénéfice net



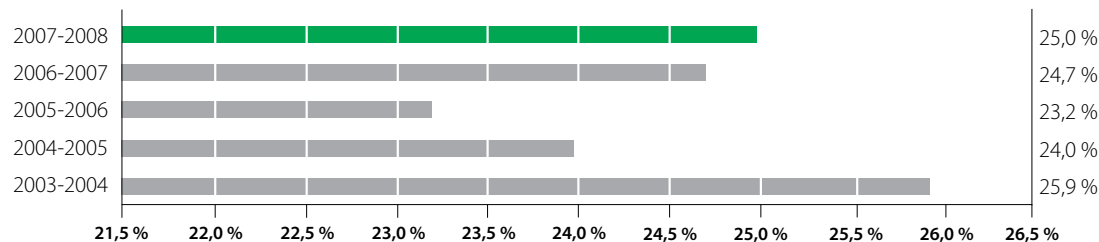
Recettes



Frais d'exploitation

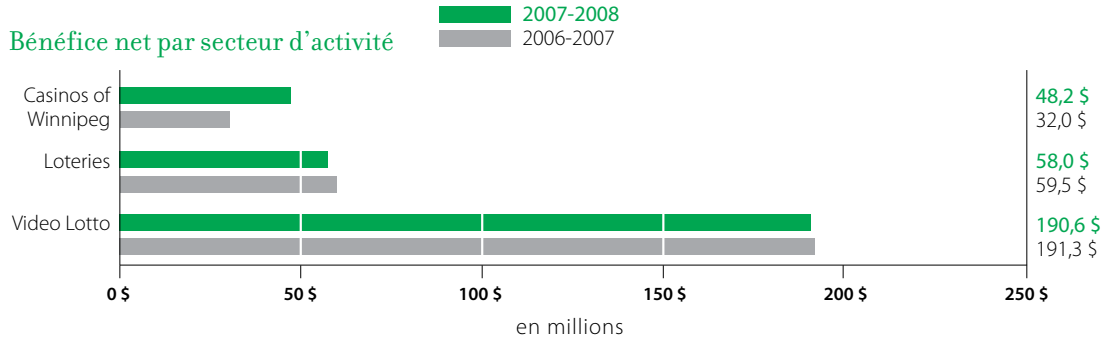


Frais d'exploitation en tant que % des recettes nettes*

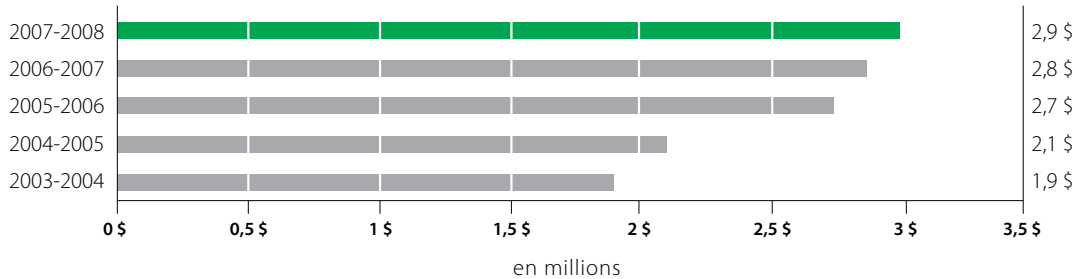


* Recettes brutes moins le coût des ventes.

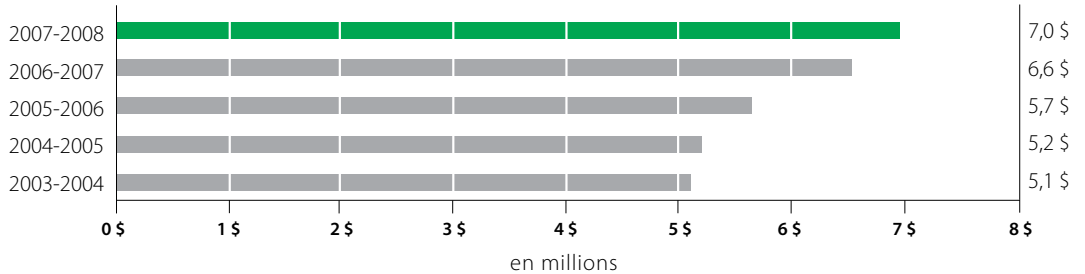
Points saillants



Pratique responsable du jeu Appui à la Fondation manitobaine de luttes contre les dépendances

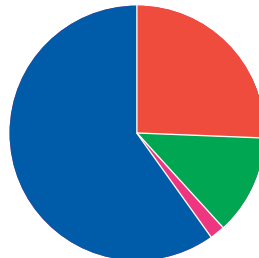


Appui aux collectivités Commandites et financement d'organismes communautaires et de bienfaisance par la Corporation



Taux de participation aux capitaux propres

- Autres : 60,3 %
- Minorité visibles : 26,2 %
- Autochtones : 11,2 %
- Handicapés : 2,3 %



Comparaison par sexes

- Femmes : 52,9 %
- Hommes : 47,1 %

