

L'intégrité et le respect sont les pierres angulaires de notre vision et de notre mission, et la base de toutes nos actions et décisions.

En recherchant un point de vue équilibré et en assurant l'imputabilité, nous protégeons l'intérêt public en respectant la diversité des points de vue sur la pratique du jeu. Nous sommes indépendants des activités de jeu et nous travaillons pour mériter la confiance du public envers l'intégrité des opérations de jeu au Manitoba.

# Notre vision...

Être reconnus comme un chef de file en réglementation et contrôle des activités de jeu : en recherchant toujours les occasions de prévoir l'évolution des besoins de ceux que nous servons et d'y répondre ; en nous faisant les champions de politiques équitables, équilibrées et responsables sur la pratique du jeu ; et en inspirant confiance au public envers l'intégrité du jeu au Manitoba.

# Notre mission...

Réaliser notre vision en nous assurant que les activités de jeu se déroulent avec honnêteté et intégrité et dans l'intérêt du public. Nous réaliserons cette vision en renforçant notre base de connaissances, en appliquant les meilleures pratiques, en développant de robustes réseaux de communications, et en adoptant une approche équilibrée de la prestation des services et de la fourniture de conseils en matière de politiques afin de réglementer et de contrôler avec efficacité et diligence les activités de jeu dans la province pour le bénéfice de tous les Manitobains.

Le 15 septembre 2005

Monsieur Dave Chomiak  
Ministre chargé de l'application de la  
*Loi sur la Commission de régie du jeu*  
Salle 303, Palais législatif  
450, Broadway  
Winnipeg MB R3C 0V8

Monsieur le Ministre,  
J'ai l'honneur de vous présenter, conformément à  
l'article 5 de la *Loi sur la Commission de régie du jeu* (la  
*Loi*), un rapport annuel établi selon la *Loi* pour l'exercice  
financier ayant pris fin le 31 mars 2005.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression  
de mon dévouement le plus profond.

La présidente,



Darlene Dziewit

réceptifs et adaptatifs à l'évolution des  
demandes et des problèmes dans  
l'environnement de jeu

# Sommaire

Commentaires de la présidente du Conseil	2
Commentaires du directeur général	4
Rapport spécial : Notre plan stratégique	7
À propos de la Commission de régie du jeu du Manitoba	12
Bilan de l'année	15
États financiers	29

# Commentaires

de la présidente du Conseil

« ... quelle que soit la nature de notre travail, le Conseil, la direction et le personnel de la CRJM sont guidés par les principes de l'indépendance, de l'intégrité et du respect. »

La préparation des commentaires annuels est un processus de réflexion qui aboutit au compte rendu des grandes réalisations d'une année. En considérant les réalisations de l'exercice qui s'achève, mes collègues du Conseil et moi n'oublions pas que 2004-2005 marque la cinquième année de notre mandat collectif. Je repense à tout ce que nous avons accompli pendant cette période - et j'attends avec impatience nos défis futurs.

Il est juste à mes yeux de dire que l'adoption des amendements à la *Loi sur la Commission de régie du jeu* a représenté notre tâche et réalisation la plus ardue et la plus satisfaisante. Cette initiative a débuté en 2001; les amendements à la *Loi* ont été adoptés par l'Assemblée législative du Manitoba en 2004. Ils seront promulgués le 15 avril 2005. Les personnes souhaitant obtenir de plus amples renseignements peuvent consulter la nouvelle loi au [www.mgcc.mb.ca](http://www.mgcc.mb.ca). Voici un résumé des principaux amendements :

- Permettre à la CRJM d'agir en médiateur auprès des parties lors de différends avec des clients dans un éventail beaucoup plus large de systèmes de loterie, notamment les différends entre les exploitants d'ALV, les casinos des Premières nations et leurs clients.
- Améliorer la transparence et l'imputabilité des activités des exploitants d'ALV des Premières nations et des services de délivrance de licences hors CRJM, ce qui comprend les municipalités, les commissions de régie du jeu des Premières nations et les organismes auxquels lesdits services de délivrance octroient des licences dans le cadre des recommandations émises par le Bureau du vérificateur général.
- Permettre à la CRJM d'imposer des sanctions en cas de manquement aux lois, règlements et politiques de pratique responsable du jeu et aux modalités de licence, d'inscription et enregistrement ou d'approbation.
- Élargir les responsabilités de la CRJM en matière d'inscriptions et enregistrements afin d'inclure les exploitants de jeu (dont les exploitants des casinos des Premières nations), les exploitants d'ALV et leurs employés, l'ensemble des fournisseurs de produits et services de jeu et les fournisseurs désignés de produits et services autres que les jeux.
- Améliorer le mandat de la CRJM en matière de réglementation pour y inclure les opérations de jeu mises sur pied et exploitées en vertu du paragraphe 207(1)(a) du *Code criminel* (Canada).

Nous avons hâte de mettre en œuvre ces modifications en 2005-2006.

Notre engagement le plus ancien concernait l'examen complet des modalités régissant les activités de jeux de bienfaisance au Manitoba. Récemment, ces activités ont généré des ventes annuelles combinées de plus de 83 millions \$. Vers la fin de 2004-2005, le Conseil du comité des systèmes de jeux pour fins charitables a terminé la troisième phase de cette initiative - l'examen des bingos média. Cette phase a été précédée par un examen et un renouvellement distincts des modalités régissant les événements de tombola, de bingo et de billets en pochette. Au cours de l'année à venir, nous prévoyons achever cette initiative.

En 2004-2005, la CRJM a élaboré et déployé son premier plan stratégique. Ce document guidera nos décisions et déterminera notre cap durant les trois à cinq prochaines années. Ce plan exprime nos valeurs fondamentales et notre orientation stratégique. Nous sommes fiers de vous le présenter, à partir de la page 7. Au cours de l'année à venir, ce plan se traduira par une amélioration de la communication de l'information et par une imputabilité accrue vis-à-vis de nos partenaires. Le Conseil, la direction et le personnel seront ainsi mieux armés pour établir les buts de la société et pour en mesurer et communiquer les résultats et réalisations.

Les questions relatives au mandat d'intérêt public de la CRJM ont été soulignées par l'intégration à la *Loi* des nouvelles mesures sur la pratique responsable du jeu et la publication du premier programme de recherche de la CRJM. Les amendements à la *Loi* formalisent la responsabilité qu'a la CRJM de veiller à ce que les exploitants de jeu élaborent, appliquent et maintiennent des politiques de pratique responsable du jeu. Notre programme de recherche exprime l'intérêt et l'attachement de la CRJM pour les projets de recherche indépendants et en collaboration, comme la mesure des problèmes liés à l'obsession du jeu, l'obtention de renseignements appropriés sur les joueurs et l'atténuation des risques, les incidences socio-économiques et les projets longitudinaux.

Le Conseil a aussi tenu trois audiences pour entendre des appels liés à des problèmes touchant les inscriptions et enregistrements, la délivrance des licences et les différends avec des clients. La tenue de ces audiences, qui sont publiques, est conforme à notre rôle quasi judiciaire.

L'exposé qui précède démontre l'ampleur de nos responsabilités. Pourtant, quelle que soit la nature de notre tâche, le Conseil, la direction et le personnel de la CRJM obéissent aux principes de l'indépendance, de l'intégrité et du respect. Il ne fait aucun doute que le jeu, au Manitoba comme ailleurs, évolue sans cesse et que les défis qui s'y rattachent sont considérables. Dans cet environnement, caractérisé par les exigences des consommateurs, la concurrence commerciale, la nouveauté et l'émergence des technologies, la recherche, les préoccupations du public et la protection des intérêts des partenaires, nous croyons que les Manitobains méritent un régime de réglementation indépendant et animé par l'équité, l'équilibre et l'imputabilité.

Dans la conclusion de mes commentaires du rapport de l'année dernière, j'ai pris l'engagement de continuer de cultiver nos points forts, de relever les défis de notre mandat élargi, de répondre aux occasions d'innovation et d'assurer l'équilibre. Notre engagement est inébranlable. Et c'est avec joie que nous poursuivrons notre travail au service des Manitobains.

La présidente,



Darlene Dziewit

« ... durant le processus de changement, la direction et le personnel ont continué de dispenser des services fiables et ininterrompus à nos partenaires. »

# Commentaires

du directeur  
général

En prévision des amendements à la *Loi* et dans l'attente de ses nouvelles responsabilités, la CRJM a lancé son premier plan stratégique formel en septembre 2004. Expression de notre vision, de notre mission et de nos valeurs fondamentales, ce plan nous permet de cultiver nos points forts, tout en décrivant et en définissant notre orientation en tant qu'organisme de réglementation et de consultation dans l'environnement exigeant et en évolution qui caractérise le monde du jeu en ce début de XXI<sup>e</sup> siècle.

L'élaboration de ce document stratégique a débuté par des consultations approfondies avec un large éventail de clients et de partenaires - titulaires de licence pour fins charitables, Premières nations, autorités judiciaires, services de police, groupes d'intérêts -, et avec notre Conseil des commissaires, notre équipe de direction et notre personnel. Je remercie tous ceux - partenaires internes ou externes - qui ont contribué à l'élaboration et à l'exécution de ce plan. Comme le souligne M<sup>me</sup> Dziewit dans ses commentaires, nous publions cette année notre plan dans les pages même de notre rapport annuel; mes commentaires entendent souligner nos premières réalisations majeures et les prochaines étapes.

Après la publication de son plan stratégique, la CRJM a entamé immédiatement une étude organisationnelle afin d'évaluer et de renforcer sa capacité à réaliser ses nouveaux objectifs opérationnels. La réorganisation qui en a résulté en janvier 2005 s'est concentrée sur le renforcement de notre capacité à remplir nos obligations essentielles en matière de réglementation : *l'intégrité et la conformité*.

Ces deux mots décrivent le mieux et le plus succinctement le mandat que nous avons de réglementer les activités de jeu dans la province du Manitoba. Par le biais de nos processus de délivrance de licences et d'inscriptions et enregistrements, nous assurons *l'intégrité* des opérations de jeux de bienfaisance, des employés de ce secteur, des fournisseurs, du matériel de jeux et des opérations. La *conformité* avec les modalités de ces licences et de ces inscriptions et enregistrements est le fruit des inspections, des enquêtes, de la coopération interservices et des initiatives d'application de la loi.

À cet égard, la réorganisation a pour l'essentiel scindé nos activités opérationnelles en deux secteurs : intégrité du jeu (qui comprend l'intégrité technique, les inscriptions et enregistrements et la délivrance de licences) et conformité du jeu (qui comprend la vérification, la conformité et les affaires réglementaires). Nouvelle entité, les Services généraux dispensent les services financiers et les services en technologies de l'information. Les responsabilités de la CRJM en matière de consultation continuent d'être exercées par le Service de la recherche et des communications, avec, en plus, les initiatives de planification générale et les services en ressources humaines.

Vers la fin de l'exercice 2004-2005, la CRJM a entrepris de mesurer ses réussites dans la réalisation de ses objectifs opérationnels, avec l'introduction de l'outil de gestion intitulé « tableau de bord prospectif ». Ce mode de mesure du rendement organisationnel est un outil éprouvé qu'on utilise dans le secteur public et le secteur privé pour d'établir, suivre

et mesurer les facteurs critiques pour la réussite et l'imputabilité. En identifiant les indicateurs de rendement clés, nous entendons traduire les mots en action, réalisation, amélioration et réussite mesurables.

La formation à cet outil a été présentée à la direction à la fin de 2004-2005, et l'implantation à l'échelle des services et des modules a empiété sur le nouvel exercice. Durant l'année à venir, nous mettrons en œuvre les trois premières de quatre perspectives indépendantes mais reliées : les clients, les personnes-l'organisme et les finances. La quatrième perspective, les processus internes, sera ajoutée l'année suivante. Nos partenaires peuvent s'attendre à obtenir notre premier rapport de mesure du rendement selon le tableau de bord prospectif dans notre rapport annuel de 2005-2006.

Mes commentaires se sont concentrés en grande partie sur la communication de l'information touchant la stratégie et le rendement afin de faire écho aux changements importants que la société a entrepris en 2004-2005 sur le plan de la réflexion, de la planification et de l'imputabilité. Ceci dit, je suis fier d'annoncer que durant le processus de changement, la direction et le personnel ont continué de dispenser des services fiables et ininterrompus à nos partenaires. Le compte rendu de nos objectifs et de nos réalisations à cet égard débute à la page 12; la présentation de notre rapport financier, vérifié et confirmé par le Bureau du vérificateur général du Manitoba, débute à la page 29. Je suis convaincu que les deux parties de ce document - narrative et financière - vous intéresseront et que vous les trouverez instructives.

La réglementation et le contrôle des activités de jeu au Manitoba et à l'extérieur de la province constituent une tâche complexe et ardue. L'apparition de nouvelles technologies, les choix et options offertes au consommateur, les intérêts commerciaux, les activités dans d'autres territoires et les préoccupations du public exigent de la direction et du personnel de la CRJM qu'ils abordent leurs responsabilités dans l'intégrité, le respect, l'indépendance et l'équilibre. Notre nouveau plan stratégique établit notre orientation pour les trois à cinq prochaines années et au-delà. Nous serons fiers de poursuivre cette route et de continuer à servir les Manitobains.

Le directeur général,



F.J.O. (Rick) Josephson

Notre **plan**,  
un **énoncé** de  
**réalisations** et  
d'**engagements**

# Notre plan stratégique 2004-2008

En septembre 2004, la Commission de régie du jeu du Manitoba (CRJM) a publié son premier plan stratégique. Ce plan définit notre vision, notre mission, nos valeurs et nos orientations stratégiques pour l'avenir. Il nous permet de cultiver nos points forts actuels, tout en décrivant et en définissant notre orientation en tant qu'organisme de réglementation et de consultation. Ce plan crée aussi une structure qui étend l'exercice de notre mandat d'intérêt public au-delà des activités traditionnelles de régie des processus de délivrance de licences et d'inscriptions et enregistrements, et accorde une attention particulière aux implications des politiques sociales, aux initiatives de pratique responsable du jeu et au leadership. La CRJM est fière d'inclure ce plan dans son rapport annuel, comme un énoncé de réalisations et d'engagements.

Dans la société, le jeu se caractérise de nos jours par les choix des consommateurs, le développement économique, le changement technologique, la sensibilisation accrue aux conséquences sociales et le dynamisme de l'industrie - en tant qu'organisme de réglementation nous devons montrer le chemin. Les points de vue du public et des partenaires à propos du jeu embrassent des perspectives diverses - activités opérationnelles, divertissement, préoccupations sociales, financement des organismes de bienfaisance et cadre juridique - nous devons être réceptifs. Bientôt, la CRJM se verra confier, en vertu de la *Loi sur la Commission de régie du jeu*, de nouvelles responsabilités qui toucheront à l'application de la loi, aux inscriptions et enregistrements, à la politique sociale et à l'imputabilité - nous devons être préparés. La CRJM implante un nouveau système informatique afin d'améliorer le service - nous devons miser sur cet outil pour mesurer nos activités et nos réalisations. Ces facteurs à l'esprit, la CRJM s'est engagée dans un processus d'établissement d'un plan stratégique couplé à de nouvelles mesures de gestion du rendement et d'évaluation.

Le processus de planification a été complet. Il intègre l'aide obtenue de l'intérieur et de l'extérieur, comme des entrevues et des groupes de discussion avec les commissaires, la direction et le personnel, et des consultations avec un large éventail de clients et de partenaires - titulaires

de licence pour fins charitables, Premières nations, autorités judiciaires, services de police, groupes d'intérêts. L'apport de ces partenaires, internes et externes, a conforté la CRJM dans ses principaux impératifs :

- Nous devons continuer d'assurer l'honnêteté et l'intégrité du jeu au Manitoba.
- Nous devons maintenir l'équilibre entre les opinions et les intérêts des parties prenantes et de nos partenaires dans le contexte d'une réglementation et d'un contrôle raisonnés et adéquats.
- Nous devons étendre l'exercice de notre mandat d'intérêt public au-delà des activités de réglementation traditionnelles de délivrance de licences et d'inscriptions et enregistrements, et porter une attention particulière aux implications des politiques sociales et aux initiatives de pratique responsable du jeu.

# Notre plan

## NOTRE VISION

Être reconnu comme un chef de file en réglementation et contrôle des activités de jeu : en recherchant toujours les occasions de prévoir l'évolution des besoins de ceux que nous servons et d'y répondre ; en nous faisant les champions de politiques équitables, équilibrées et responsables sur la pratique du jeu ; et en inspirant confiance au public envers l'intégrité du jeu au Manitoba.

## NOTRE MISSION

Réaliser notre vision en nous assurant que les activités de jeu se déroulent avec honnêteté et intégrité et dans l'intérêt du public. Nous réaliserons cette vision en renforçant notre base de connaissances, en appliquant les meilleures pratiques, en développant de robustes réseaux de communications, et en adoptant une approche équilibrée de la prestation des services et de la fourniture de conseils en matière de politiques afin de régler et de contrôler avec efficacité et diligence les activités de jeu dans la province pour le bénéfice de tous les Manitobains.

## NOS VALEURS FONDAMENTALES

L'attachement de la CRJM à chaque élément de son plan stratégique puise sa force dans son attachement à la déclaration de ses valeurs fondamentales. Cela est si vrai que ce rapport annuel expose en page de couverture nos valeurs fondamentales, comme une pierre de touche qui inspire l'accomplissement des autres aspects de cette initiative de planification stratégique. De concert avec l'énoncé de notre vision et de notre mission, cet énoncé de nos valeurs fondamentales sous-tend l'orientation de cette initiative et celle des initiatives de planification stratégique à venir - et il constituera la base de nos initiatives et activités opérationnelles.

Nous avons pris l'engagement de dispenser nos services et programmes en respectant les valeurs fondamentales et normes de déontologie suivantes :

L'INTÉGRITÉ et le RESPECT sont les pierres angulaires de notre vision et de notre mission, et la base de toutes nos actions et décisions.

En recherchant un POINT DE VUE ÉQUILIBRÉ et en assurant l'IMPUTABILITÉ, nous protégeons l'intérêt public tout en respectant la diversité des points de vue sur la pratique du jeu.

Nous sommes INDÉPENDANTS des activités de jeu et nous travaillons pour assurer la CONFIANCE DU PUBLIC dans l'intégrité de toutes les opérations de jeu au Manitoba.

« ... Les « valeurs fondamentales » sont les principes essentiels et persistants d'un organisme - le très petit ensemble de principes directeurs qui influence profondément la façon dont chaque membre d'un organisme pense et agit... Elles ont une valeur intrinsèque et leur importance est considérable... Elles représentent les principes directeurs peu nombreux mais extrêmement puissants... qui constituent l'âme de l'organisme - les valeurs qui guident toutes les actions... Les valeurs fondamentales définissent le caractère persistant d'un organisme - une « identité » constante... L'organisme peut définir de nouveaux buts, déployer de nouvelles stratégies, réinventer ses processus et se restructurer fortement; mais son identité et son idéologie resteront intactes. »

- *Building Your Vision*, par James Collins et Jerry Porras

# Nos propositions de valeur

## NOS PARTENAIRES :

- Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances
- Services d'application de la loi
- Direction du contentieux civil
- Municipalités du Manitoba
- Premières nations

## CLIENTS ET PARTENAIRES :

- Titulaires de licence pour fins charitables
- Commissions de régie du jeu des Premières nations
- Corporation manitobaine des loteries
- Aseneskak Casino Limited Partnership
- South Beach Casino Limited Partnership
- Exploitants d'ALV
- Fournisseurs de jeux
- Ministre chargé de l'application de la *Loi sur la Commission de régie du jeu*
- Ministre chargé de l'application de la *Loi sur la Corporation manitobaine des loteries*
- Manitoba Hotel Association
- Manitoba Restaurant Association
- Futurs exploitants de jeu, employés et organismes de régie de l'industrie du jeu
- Clients
- Demandeurs aux appels
- Le public

Prochaine étape clé de notre plan stratégique, il importe de dépasser le stade des grandes définitions que contient un énoncé de mission et de définir plus clairement et plus précisément les services, résultats et valeurs fournis aux partenaires. La reconnaissance de ses responsabilités permanentes et de son besoin de continuer à s'adapter avec diligence, a conduit la CRJM à définir ses propositions de valeur comme des promesses à ses partenaires :

- Assurer l'intégrité, l'équité et l'imputabilité dans toutes les activités de jeu dans la province du Manitoba.
- Faire preuve d'une attitude et d'un point de vue mesurés dans la fourniture de ses services, programmes et conseils en matière de politiques, dans le respect de la diversité des points de vue sur la pratique du jeu.
- Être réceptive et adaptative à l'évolution des demandes et des problèmes dans le secteur du jeu.
- Assurer un traitement respectueux et équitable des clients, des partenaires et du public en ce qui a trait à la réglementation du jeu, aux demandes de renseignements, aux plaintes, aux différends et aux conseils en matière de politiques.

**Une proposition de valeur est une série d'énoncés factuels clairs et concis sur la « valeur » (ou mérite) que les clients peuvent attendre des produits ou services d'un organisme.**

# Notre orientation stratégique

Réaliser notre vision et l'énoncé de notre mission et agir selon nos propositions de valeur nous conduit à nous concentrer sur des priorités stratégiques qui s'alignent sur notre vision et notre mission et qui appuient nos valeurs fondamentales. La définition de nos objectifs stratégiques nous oblige à cerner les idéaux que la CRJM s'efforcera d'atteindre durant les trois à cinq prochaines années. Nos objectifs opérationnels identifient les moyens à mettre en œuvre pour soutenir la réalisation de nos objectifs stratégiques.

## CHEF DE FILE

S'assurer que le Manitoba est à l'avant-garde de l'intégrité et la réglementation du jeu.

### Objectifs opérationnels

- Rechercher et adopter systématiquement les meilleures pratiques qui aident la CRJM à concrétiser sa vision, sa mission et ses valeurs afin d'assurer l'intégrité du jeu.
- Établir un modèle de régie interne qui conforte la CRJM dans son mandat et qui contribue à la clarté de ses rôles et de son imputabilité.
- Rechercher les occasions d'agir comme un chef de file de la réglementation du jeu au sein de l'industrie du jeu.

## ADAPTATIF

Prévoir et faire preuve de flexibilité en réagissant aux changements dans l'environnement de jeu.

### Objectifs opérationnels

- Établir des programmes et initiatives d'apprentissage permanent afin d'aider et d'encourager l'innovation et la participation et d'améliorer la capacité d'adaptation du personnel.
- Mettre en place des méthodes de gestion des ressources humaines et de développement organisationnel qui améliorent l'efficacité opérationnelle et l'excellence des services.
- Constituer une solide base de connaissances des problèmes, tendances et meilleures pratiques dans le domaine des activités de jeu.
- Procéder à une évaluation des habiletés et des besoins de connaissances, identifier les lacunes et concevoir des plans destinés à combler les lacunes identifiées.

## EFFICACITÉ

S'assurer de la disponibilité des ressources appropriées pour la prestation des services et des programmes, et utiliser ces ressources avec efficacité et efficacie.

### Objectifs opérationnels

- Développer et mettre en œuvre un système de gestion du rendement qui encourage et favorise l'efficacité de la prestation des services et des programmes.
- Élaborer un plan de relève conforme aux besoins futurs de la CRJM.
- Développer un processus intégré de plan de travail, de budget et de communication de l'information visant à garantir l'efficacité de la planification et de l'utilisation des ressources.

## L'EXCELLENCE DE NOTRE CULTURE ET DE NOS SERVICES TRANSPARAÎT DANS :

- le respect de nos valeurs fondamentales
- la réalisation effective de notre vision, de notre mission et de nos objectifs
- la promotion d'une culture de l'engagement et de l'excellence du service
- notre ouverture, notre imputabilité et notre transparence

## ÉQUILIBRE

Adopter une attitude raisonnée et équilibrée vis-à-vis des politiques et de la réglementation sur la pratique du jeu.

### Objectifs opérationnels

- Assurer une attitude équitable et équilibrée dans le processus de résolution des différends, en respectant l'intégrité du jeu.
- Adopter une approche proactive de l'identification et de la hiérarchisation des problèmes importants en matière de politiques et de réglementation sur la pratique du jeu.
- Demander et examiner les points de vue des partenaires.

## COMMUNICATION

Assurer l'efficacité et la pertinence des communications avec et entre le Conseil des commissaires, les employés, les clients, les parties prenantes et les partenaires.

### Objectifs opérationnels

- Élaborer des stratégies de communication afin d'accroître la sensibilisation et la compréhension du rôle et des responsabilités de la CRJM.
- Établir des méthodes et processus de communication qui favorisent la clarté et la cohérence de la communication avec les parties prenantes et les partenaires.
- Développer des méthodes et processus afin d'encourager la consultation et l'expression des partenaires.

## FACTEURS CRITIQUES DE RÉUSSITE

Un aspect clé de la réalisation de nos buts et objectifs stratégiques repose sur notre capacité à identifier et à cerner les facteurs qui déterminent notre réussite. Pour y parvenir, nous nous posons la question : « Que devons-nous bien faire pour réussir? » Ces facteurs critiques de réussite sont les choses que nous devons réussir pour réaliser nos buts et objectifs :

- Responsabilités fiscales
- Satisfaction des clients et des partenaires
- Solidité de relations fondées sur la confiance et le respect
- Efficacité des communications et des mécanismes de publication de l'information
- Orientation des services et programmes vers le client
- Qualification élevée d'employés possédant des compétences et capacités interfonctionnelles
- Efficacité des mesures de contrôle de la qualité pour les fins de la réglementation et de la vérification
- Reconnaissance et expression d'un point de vue équilibré sur les questions qui sont critiques pour le secteur du jeu
- Réalisation des objectifs et étapes stratégiques
- Capacité de réaction aux changements technologiques
- Simplification et efficacité des processus internes
- Établissement et mise en place de pratiques et techniques optimales

# Mise en œuvre : 2005 et au-delà

Ayant exposé notre plan stratégique comme cadre de référence, nous sommes passés à la mise en œuvre des étapes suivantes - c.-à-d. traduire le plan stratégique dans les opérations quotidiennes de la CRJM. La première étape a consisté en une évaluation de notre organisme afin de vérifier l'alignement de notre organigramme avec notre orientation stratégique et nos objectifs opérationnels. Cette étape a nécessité la mise en œuvre d'un bilan organisationnel complet, avec la participation du personnel et de la direction, et a conduit en janvier 2005 à une redéfinition des rapports entre postes et services au sein de la CRJM. Voir le nouvel organigramme à la page 13.

Après avoir entamé la réalisation du plan stratégique du point de vue opérationnel, la CRJM a entrepris une autre grande étape du déploiement de ce plan : la mise en œuvre d'une nouvelle initiative d'évaluation du rendement - le tableau de bord prospectif. Nous venons d'entreprendre les premières étapes de la définition des indicateurs de rendement clés de la société et prévoyons que les indicateurs de rendement de chaque service seront fixés dans les tout prochains mois. Cet outil nous permettra non seulement de mesurer nos réalisations mais aussi de gérer et d'améliorer notre rendement en servant nos clients, en évaluant les lacunes du service et en atteignant nos objectifs. Pour l'avenir, cela offrira à la CRJM la possibilité d'implanter des mécanismes nouveaux et améliorés pour la communication de l'information relative à la réalisation de son mandat dans le rapport annuel du prochain exercice.

# À propos

## de la Commission de régie du jeu du Manitoba

La sanction royale de la *Loi modifiant la Loi sur la Commission de régie du jeu* est prévue pour le 15 avril 2005. Même si le nouveau texte de loi n'est pas entré en vigueur en 2004-2005, des efforts considérables ont été déployés pour cette mesure législative, qui prône un renforcement des contrôles réglementaires, un accroissement de l'imputabilité des titulaires de licence et des services de délivrance de licences et l'imposition de mesures plus cohérentes en matière de pratique responsable du jeu.

### Compétence législative

La *Loi sur la Commission de régie du jeu* (la *Loi*) constitue la Commission de régie du jeu du Manitoba (CRJM) en organisme indépendant de la Couronne à qui elle confie le mandat de régir et de contrôler des activités de jeu désignées dans la province du Manitoba. La CRJM est dirigée par un Conseil des commissaires qui relève du ministre chargé de l'application de la *Loi sur la Commission de régie du jeu*.

À compter du 31 mars 2005, la *Loi sur la Commission de régie du jeu* impose des exigences et confère des pouvoirs à la CRJM :

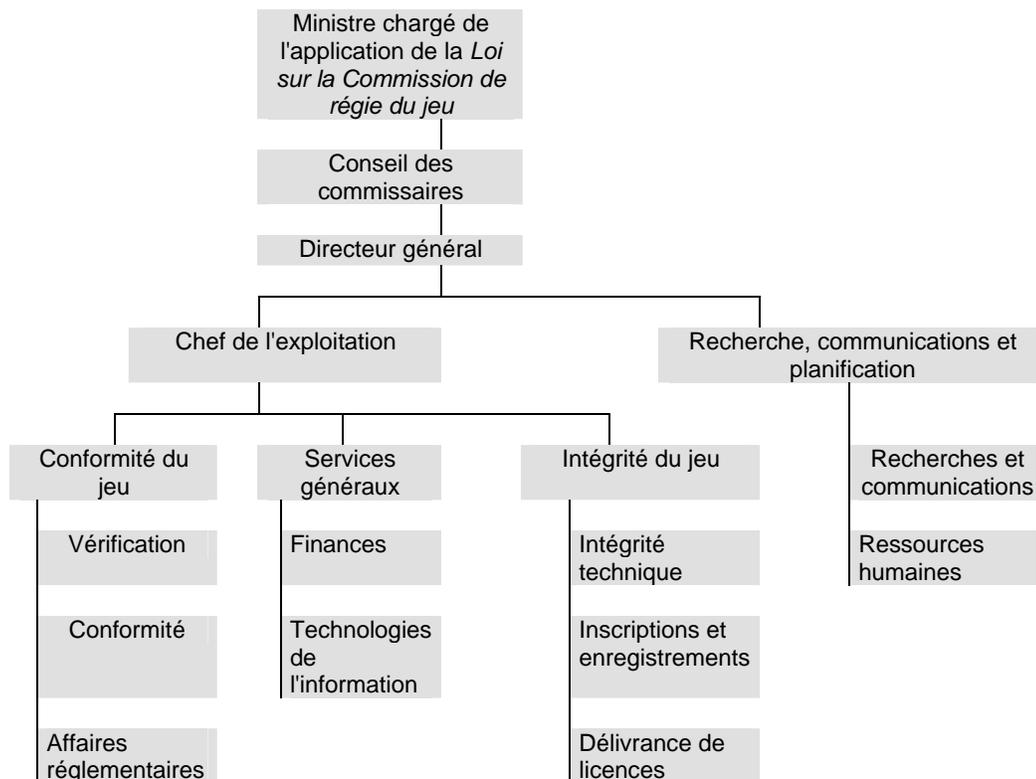
- délivrance de licences autorisant la tenue de certaines activités de jeu conformément au *Code criminel* (Canada), dont le bingo, les systèmes de billets en pochette, les tombolas, et les loteries sur les repêchages sportifs;
- inscription des employés et des fournisseurs et enregistrement du matériel de jeu de la Corporation manitobaine des loteries (CML) et des conventions d'exploitant d'appareils de loterie vidéo (ALV);
- établissement, contrôle et mise en application d'exigences de conformité technique pour les systèmes de loterie;
- exécution d'enquêtes et émission d'ordonnances relativement aux différends avec les clients et les fournisseurs;
- tenue d'audiences relativement aux points ci-dessus;
- conseils au ministre en matière de politiques sur les activités de jeu courantes et les problèmes émergents; et
- contrôle et application de la conformité avec la *Loi*.

### Finances et ressources

Les recettes d'exploitation de la CRJM proviennent des droits de délivrance de licence et d'inscription et enregistrement. La CRJM ne reçoit pas d'argent du Trésor provincial. La CRJM est autorisée à établir son propre compte bancaire et à exploiter une marge de crédit selon la *Loi*. Le plan d'affaires annuel qui détaille les objectifs opérationnels et les prévisions budgétaires est approuvé par le ministre des Finances. Les activités de l'année sont relatées dans le rapport annuel au ministre chargé de l'application de la *Loi sur la Commission de régie du jeu*. Dans le plan d'affaires de 2004-2005, la CRJM avait prévu des charges d'exploitation de 4 571 000 \$. Un examen des états financiers, compris dans ce rapport, montre que les charges d'exploitation réelles ont été inférieures de 423 379 \$ à cette prévision. Les états financiers complets de l'exercice terminé le 31 mars 2005 commencent à la page 29.

### Organigramme

Au cours de 2004-2005, la CRJM a procédé à une étude organisationnelle et à une réorganisation en prévision des modifications à la *Loi* et en appui du plan stratégique établi en septembre 2004. Le nouvel organigramme met l'accent sur les mandats axés sur l'intégrité et la conformité du jeu, afin de maximiser l'utilisation des ressources et d'améliorer la prestation des services. L'organigramme qui suit donne une vue d'ensemble de la structure opérationnelle de la CRJM en date du 11 janvier 2005.



## Appels et différends

Le Conseil des commissaires, selon les pouvoirs quasi judiciaires que lui confère la *Loi*, tient des audiences et rend des décisions sur les appels relatifs aux décisions du directeur général et aux différends avec des clients. Lorsque la Commission exerce ce rôle, un quorum de membres, sous la conduite d'un président de séance, entend et évalue la preuve. Les audiences sont publiques, mais il est possible qu'une audience ou des parties de celle-ci se déroulent à huis clos lors de la présentation de renseignements financiers, privés ou confidentiels.

Durant l'exercice 2004-2005, la Commission a tenu trois audiences, dont deux par téléconférence, pour entendre des demandeurs de régions éloignées. Une décision a été maintenue. Les deux autres ont été renversées. Deux autres appels ont été retirés à la requête des demandeurs. Les appels des décisions du Conseil des commissaires peuvent être déposés devant la Cour du Banc de la Reine selon l'article 45(2) de la *Loi*. Les décisions du Conseil des commissaires sont accessibles au public.

### EXAMEN DU PROCESSUS D'APPEL

Des employés de divers services de la CRJM ont participé à un examen du processus courant d'appel - examen des procédures en tant que telles et cohérence des méthodes de vérification des antécédents. L'enregistrement sur vidéo des déclarations a été adopté en remplacement de la prise de déclarations écrites. Nous entendons poursuivre cette action dans le cadre des nouvelles exigences de la *Loi* et de nos nouvelles responsabilités en matière d'investigation.

## Avis et expertise collective

Il incombe à chaque service opérationnel de dispenser des avis, de l'aide et de l'information au Conseil des commissaires, à la direction et à d'autres services, en soutien d'un éventail de projets que traite la Commission. Durant l'exercice 2004-2005, le respect de cette obligation s'est concrétisé de diverses façons :

- Expertise en matière de recherche, de consultation et d'exploitation relativement aux amendements à la *Loi sur la Commission de régie du jeu* et en préparation à l'application de la nouvelle loi et des nouveaux règlements.
- Élaboration et mise en œuvre du plan stratégique, réorganisation et initiative de mesure du rendement.
- Mise en œuvre des nouvelles modalités applicables aux activités de bingo et de billets en pochette.
- Soutien opérationnel, notamment en matière de recherche et de fourniture de conseils, dans le cadre de l'examen des modalités applicables aux activités de bingo, par le comité des systèmes de jeux pour fins charitables du Conseil des commissaires de la CRJM.
- Commandite de E-YES-CI-KAN-NI-WAK, seconde édition du congrès bisannuel de la sensibilisation aux jeux chez les Autochtones, commandité et animé par l'Assembly of Manitoba Chiefs, à Winnipeg, en novembre 2004. Des employés de la CRJM ont participé à l'événement en qualité d'organisateur, de facilitateurs et de présentateurs.
- Soutien consultatif et administratif au délégué de la province pour la supervision des ententes cadres provinciales (Comprehensive Provincial Framework Agreements) conclues en vue du développement et de l'exploitation des casinos des Premières nations.
- Mise en œuvre et développement permanent d'améliorations au nouveau système de gestion des jeux (SGJ) de la CRJM.

## Amélioration des normes

Tous les services ont participé à l'adoption de politiques et procédures améliorées visant à poursuivre l'amélioration des normes fixées par le gouvernement de la province. Cette action a porté sur les points suivants :

- Adoption d'un nouveau processus de gestion des documents conformément aux lignes directrices fixées par le bureau des documents du gouvernement du Manitoba.

- Amélioration du rôle de l'agent à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée de la CRJM, pour permettre l'élaboration et la mise en œuvre de politiques et pratiques améliorées de gestion de l'information sur les obligations légales en matière de protection de la vie privée.
- Mise en place d'un nouveau programme de recyclage et de nouvelles méthodes de gestion des documents afin de réduire considérablement le montant des déchets et d'aiguiller un maximum de déchets vers des programmes de recyclage.

## Alliance avec d'autres organismes et gouvernements

La coopération interservices est un aspect essentiel du maintien du Manitoba à l'avant-garde de l'intégrité et de la réglementation du jeu. Pour y parvenir, la CRJM travaille étroitement avec les autorités et organismes municipaux, provinciaux, fédéraux et internationaux. Cette approche permet à la CRJM de tirer parti de l'expérience, de l'expertise, des initiatives particulières et des recherches des autres dans le domaine de la réglementation du jeu et sur des questions connexes. En contrepartie, elle permet aussi à la CRJM de contribuer aux activités et initiatives des autres organismes et gouvernements. En plus d'entretenir des relations avec d'autres entités gouvernementales d'Amérique du Nord durant l'exercice 2004-2005, la direction et le personnel de la CRJM sont restés en liaison avec les partenaires et intervenants suivants :

- Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances
- Alberta Gaming Research Institute
- Assembly of Manitoba Chiefs
- Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies
- Canadian Gaming Regulators Association et organismes membres
- Canadian Partnership for Responsible Gambling (partenariat canadien pour le jeu responsable)
- Service de délivrance des permis de la Ville de Winnipeg
- Service canadien de renseignements criminels (Canada et Manitoba)
- Greater Winnipeg Community Centres Council
- Manitoba Intelligence Society
- Corporation manitobaine des loteries
- Manitoba Protective Officers Association
- Midwest Gaming Investigators and Regulators
- Autorités policières municipales
- North American Gaming Regulators Association et organismes membres
- Ontario Problem Gambling Research Council
- Responsible Gambling Council (Ontario)
- Gendarmerie royale du Canada
- Société de la loterie Western Canada
- Service de police de Winnipeg

# Bilan de l'année...

Le présent rapport 2004-2005 sur les buts, activités et réalisations des différents services de la CRJM reflète la transition des rôles et responsabilités de chaque service dans le cadre de travail du plan stratégique et de la réorganisation.

Comme la réorganisation s'est produite vers la fin de l'exercice, ce rapport ne reflète pas totalement l'impact de ces changements et ne décrit pas les modifications prévues dans les responsabilités liées aux amendements en instance à la *Loi*. L'année prochaine, dans le contexte du nouvel organigramme, des amendements à la *Loi* et à la réglementation et des nouvelles normes de mesure du rendement, cette section du rapport annuel en dira davantage sur les promesses d'amélioration de la collaboration interservices, de la mesure du rendement et des mécanismes de communication de l'information, de l'intégration de la prestation des services et de la satisfaction des clients et des partenaires.

# Intégrité du jeu

La réorganisation de la CRJM, en janvier 2005 a vu l'intégration des rôles du Service de délivrance de licences, du Service des inscriptions et enregistrements et du Service de l'intégrité technique avec la création du module Intégrité du jeu. Ce changement souligne que ces trois services permettent ensemble le déroulement, la gestion et l'exploitation honnête et équitable des activités de jeu au Manitoba. Le module Intégrité du jeu fournit aux partenaires, par le biais des activités d'inscriptions et enregistrements et de délivrance de licences, les modalités et les normes nécessaires à l'établissement et au maintien de l'intégrité des activités de jeu.

## Délivrance de licences

Durant l'exercice 2004-2005, 1 267 licences ont été délivrées à des organismes de bienfaisance ou religieux afin de leur permettre de mettre sur pied des opérations de jeu destinées à recueillir des fonds pour des projets et services communautaires au Manitoba. Le service chargé de la délivrance des licences est autorisé à octroyer les licences nécessaires à la mise sur pied et à l'exploitation de telles activités conformément au paragraphe 207(1)(b) du *Code criminel* (Canada). Conformément à la *Loi sur la Commission de régulation du jeu*, le décret 524/1997 désigne la CRJM comme autorité pouvant délivrer des licences à des organismes de bienfaisance ou religieux pour qu'ils mettent sur pied et exploitent des systèmes de loterie lorsque les produits de tels systèmes sont utilisés pour des objectifs ou buts charitables ou religieux.

### BUT

Délivrer des licences autorisant des organismes de bienfaisance admissibles à mettre sur pied et à exploiter des systèmes de loterie conformément aux exigences des lois et règlements et de la manière prescrite dans les modalités de délivrance des licences.

### ACTIVITÉS

- Examiner, traiter et approuver ou refuser les demandes et les modifications relatives à la délivrance de licences d'organisation et d'exploitation de systèmes de jeu

présentées par des organismes religieux et de bienfaisance conformément aux lois, aux règlements et à la politique de la CRJM.

- Développement et mise en œuvre des modalités de délivrance des licences et des politiques et procédures pertinentes afin d'assurer l'intégrité des activités de jeu de bienfaisance ainsi autorisées.
- Liaison avec le reste du personnel de la CRJM sur les questions de politiques et procédures sur la délivrance des licences, et notamment renvoi des cas de non-conformité au Service de vérification et au Service conformité.
- Communication efficace et cohérente d'information sur les modalités, politiques et procédures de délivrance de licences, aux titulaires de licence, au public et au personnel de la CRJM.
- Application cohérente des politiques et procédures et contrôle de leur efficacité.
- Cueillette et analyse d'information sur les nouvelles formes d'activités de jeu pouvant donner lieu à délivrance de licences.
- Échange d'information avec les organismes de délivrance de licences dans d'autres pays, provinces ou territoires, afin d'élargir la portée des connaissances de la CRJM sur les activités de jeux de bienfaisance.

### RÉALISATIONS

- Mise en place des nouvelles modalités applicables aux activités de bingo et de billets en pochette, le 1<sup>er</sup> juillet 2004. Cette action a porté sur les points suivants :
  - Fourniture de conseils, renseignements et soutien au Conseil des commissaires dans le cadre de son travail d'examen et de révision des modalités.
  - Création de nouvelles formules de demande et de guides pour les activités de bingo et billets en pochette.
  - Élaboration des politiques et directives nécessaires au soutien du personnel dans l'administration des modalités. Et
  - Participation au développement et au déploiement du plan de communication élaboré pour informer le personnel de la CRJM et les autres partenaires clés des modifications aux modalités.

- Examen par le personnel des modalités relatives au bingo et présentation des recommandations au Conseil des commissaires.
- Examen et approbation de 1 267 licences de jeu délivrées à 695 organismes différents; plus de 120 organismes ont présenté des demandes à la CRJM pour la première fois durant cet exercice.
- Saisie et gestion des données d'approximativement 3 448 rapports financiers présentés par les titulaires de licence. Notre service de vérification peut ainsi examiner et analyser l'exploitation et les rapports financiers des titulaires de licence.
- Poursuite des opérations de simplification administrative en vue d'améliorer l'efficacité et le service à la clientèle. Cette activité a permis l'établissement de nouvelles périodes et procédures de délivrance de licences.
- Le directeur du Service de délivrance de licences a notamment organisé une séance d'échange d'information entre gouvernements lors du congrès de la North American Gaming Regulators Association (NAGRA).

---

#### **RENOUVELLEMENTS DE LICENCE - AMÉLIORATION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE**

Conformément à notre engagement de simplification des procédures administratives en vue d'améliorer l'efficacité et le service à la clientèle :

- Au lieu de périodes de renouvellement de un an, d'ici à 2006, le renouvellement des licences permanentes se fera pour des périodes de trois ans. (La période de validité des licences continuera d'être de un an dans le cas des demandeurs d'une première licence.)
- Au moment du renouvellement d'une licence, la CRJM fournira aux titulaires visés une formule de renouvellement préremplie avec les données figurant au dossier. Les titulaires de licence n'auront qu'à vérifier ou modifier l'information au besoin au lieu d'être obligés de remplir au complet la formule de renouvellement. Ce progrès sera possible grâce aux améliorations apportées au nouveau système de gestion des jeux (SGJ) de la CRJM.

# Inscriptions et enregistrements

La *Loi sur la Commission de régie du jeu* ordonne à la CRJM d'appliquer les critères de l'honnêteté et de l'intégrité dans l'exécution de ses responsabilités en matière d'inscriptions et enregistrements. Les employés, fournisseurs et exploitants réglementés du secteur des jeux font l'objet de vérifications des antécédents et d'enquêtes visant à contrôler qu'ils respectent ces critères. Le Service des inscriptions et enregistrements enregistre aussi les conventions d'exploitant d'ALV et joue un rôle important dans le contrôle de la conformité de ces exploitants avec les exigences réglementaires découlant des politiques sur la pratique responsable du jeu.

#### **OBJECTIFS**

Faire en sorte que tous les employés, fournisseurs et exploitants réglementés du secteur des jeux au Manitoba sont inscrits ou enregistrés et qu'ils respectent les critères d'honnêteté, d'intégrité et de solidité financière.

Faire en sorte que toutes les conventions d'exploitant d'ALV sont enregistrées et que les exploitants d'ALV se conforment aux modalités d'enregistrement et aux exigences réglementaires.

#### **ACTIVITÉS**

- Vérification que toutes les demandes d'inscription et d'enregistrement sont examinées dans les règles afin d'éviter que les personnes ou entités qui nuiraient à l'intégrité et à l'honnêteté des activités de jeux ne participent comme employés, fournisseurs ou exploitants à l'industrie du jeu au Manitoba.
- Examen des inscriptions des employés actuels pour éviter durant l'emploi des problèmes qui jetteraient un doute sur l'honnêteté et l'intégrité de l'employé. Cela comprend les vérifications annuelles des antécédents et l'examen des incidents indirects rapportés à la société.
- Examen des dossiers d'achat de la CML afin de garantir la conformité avec les exigences d'inscription. Les enregistrements des fournisseurs font également l'objet d'un examen annuel.
- Vérification que les conventions d'exploitant d'ALV sont enregistrées et que les exploitants d'ALV se conforment aux modalités d'enregistrement et à la politique de la CRJM relativement aux infractions à la réglementation sur les ALV. Cela comprend le contrôle de la conformité des exploitants d'ALV avec l'exigence voulant que chaque établissement suive la formation du programme d'aide sur les problèmes liés à l'obsession du jeu.
- Formulation de recommandations de changements éventuels aux politiques et méthodes dans tous les domaines associés aux inscriptions et enregistrements. Cela comprend la poursuite du perfectionnement des processus d'inscription et d'enregistrement de la CRJM pour les casinos.

- Conception et amélioration des stratégies de communication avec les détenteurs nouveaux ou actuels d'inscription ou enregistrement et avec les partenaires, comme la CML, le casino Aseneskak et le casino South Beach.
- Amélioration des connaissances du personnel d'enquête et liaison avec les organismes d'application de la loi en participant et en assistant aux congrès et conférences requis.
- Contrôle des dossiers d'achat de la CML afin de garantir la conformité avec la loi. Tous les fournisseurs au-delà du seuil prescrit ont été enregistrés à l'issue de vérifications des antécédents et tous les fournisseurs souhaitant maintenir leur enregistrement ont fait l'objet d'un renouvellement après avoir subi une vérification.
- Le Service des inscriptions et enregistrements continue d'utiliser le système de gestion des jeux (SGJ) pour exécuter et optimiser les activités d'inscriptions et enregistrements. Durant l'exercice écoulé, nous avons terminé la saisie dans le SGJ des données des dossiers des exploitants existants.

## RÉALISATIONS

- Exécution de la plupart des enquêtes de niveau 1 sur les employés (c.-à-d. celles et ceux où aucune irrégularité n'a été relevée durant le traitement de la demande ou du renouvellement) à l'intérieur du délai de trois jours ciblé. Avertissements quotidiens aux employeurs (par exemple CML, casino Aseneskak et casino South Beach) pour que leur service des ressources humaines puisse exercer ses activités d'embauche avec un minimum de perturbations.
- Exécution d'entrevues en personne avec tous les employés candidats au niveau 2 (c.-à-d. ceux dont la demande soulève des préoccupations).
- Enregistrement en temps opportun de toutes les demandes de convention d'exploitant d'ALV conformément aux normes imposées par la loi et la politique.
- Transmission de toutes les demandes d'enregistrement de convention d'exploitant d'ALV au Service Conformité pour exécution d'une inspection préliminaire de l'établissement et pour fourniture, par le personnel du Service Conformité, de l'information sur les modalités d'inscription et enregistrement. Les exploitants d'ALV n'ont pas été inscrits avant obtention d'une confirmation de leur conformité avec les exigences sur les inscriptions et enregistrements, comme la politique sur la limitation de la visibilité, destinée à protéger les mineurs, et la formation au programme d'aide aux personnes concernées par les problèmes d'obsession du jeu.
- Une initiative spéciale du Service des inscriptions et enregistrements durant l'exercice écoulé a permis l'exécution des vérifications d'antécédents chez les participants du secteur financier et chez les sociétés de gestion qui ont travaillé à la création et à la mise en œuvre du projet du casino South Beach, dont l'ouverture a eu lieu en 2005.
- Présence et participation du personnel du Service des inscriptions et enregistrements au congrès des Midwest Gaming Investigators and Regulators (MGIR), à l'atelier sur le crime organisé du Service canadien de renseignements criminels (SCRC), aux réunions du Service de renseignements criminels du Manitoba (SRCM), aux réunions de la Manitoba Intelligence Society (MIS) et aux réunions de la Manitoba Protective Officers Association (MPOA).

## Inscriptions et enregistrements - Vue d'ensemble

Au 31 mars 2005

Inscriptions de nouveaux employés demandeurs de la CML	204
Renouvellements d'inscriptions d'employés de la CML	1 781
Approbations de nouveaux employés demandeurs d'Aseneskak	129
Renouvellement d'inscriptions d'employés d'Aseneskak	98
Approbations de nouveaux employés demandeurs du casino South Beach	75
Fournisseurs actuels de jeux de la CML	37
Fournisseurs actuels de produits et services autres que les jeux de la CML	52
Conventions avec des exploitants d'ALV	552

# Intégrité technique

Le Service de l'intégrité technique veille à ce que les jeux pratiqués dans les casinos et dans les établissements où sont installés des appareils de loterie vidéo (ALV), des salles de bingo et des clubs communautaires à l'échelle du Manitoba sont équitables, honnêtes, sécuritaires, sûrs et vérifiables. En termes simples, l'intégrité technique consiste à assurer l'équité du jeu; c'est en réalité un aspect plus complexe du contrôle et de la réglementation des jeux qui touche à chaque aspect de cette activité, du fonctionnement mécanique des appareils à la maîtrise des technologies émergentes, en passant par les mesures de protection des jeux, les probabilités statistiques et la conception et l'exploitation des jeux.

## BUT

Assurer l'intégrité technique de toutes les opérations de jeu dirigées et administrées par la Corporation manitobaine des loteries (CML) et les titulaires de licence de jeu de bienfaisance.

## ACTIVITÉS

- Développement, amélioration et application des normes sur l'intégrité technique.
- Enregistrement de toutes les machines de jeu, dont les ALV et les appareils à sous, conformément aux normes techniques.
- Travail avec les titulaires de licence de la CRJM, la CML, les fournisseurs de jeux, les laboratoires indépendants d'essais de jeux et autres organismes réglementaires canadiens et américains pour veiller au respect des normes d'intégrité technique et au maintien de la conformité.
- Conduite d'inspections sur l'intégrité technique des appareils de jeu utilisés au Manitoba.
- Tenue d'enquêtes pour assurer le suivi des inspections et en réaction aux plaintes des clients.
- Examen des différends avec les clients et supervision des efforts de résolution et des mesures correctives au besoin.
- Vérification que des essais sont effectués pour examiner l'intégrité mécanique et physique des appareils et produits de jeu afin de vérifier qu'ils ne peuvent être faussés et délivrance d'approbations fondées sur le résultat des essais.
- Approbation des mises à niveau - matériel et logiciels - de l'ensemble des appareils de jeu électroniques.
- Examen des nouveaux systèmes de loterie et des nouvelles technologies de jeu et application des essais standards pour assurer l'intégrité technique.

- Conseils et recommandations à la CML et aux titulaires de licence de la CRJM.
- Participation au processus formel de partage des résultats des activités de renseignement sur le jeu avec l'industrie du jeu, avec d'autres autorités et avec les corps policiers.

## RÉALISATIONS

- Examen des nouveaux produits de jeu faisant appel aux nouvelles technologies pour vérifier que les normes d'intégrité et de contrôle les plus rigoureuses ont été appliquées et maintenues - application de normes techniques, essais et comparaisons intergouvernementales.
- Conduite de réunions, consultations et inspections périodiques avec des représentants de divers services de la CML pour contrôler la conformité avec les normes d'intégrité technique de la CRJM.
- Au total, 110 nouveaux appareils à sous ont été enregistrés et 391 appareils à sous ont été retirés du registre.
- Une initiative spéciale du Service de l'intégrité technique durant l'exercice écoulé a permis l'enregistrement de 5 395 ALV et l'enlèvement du registre de 5 444 ALV, par suite d'une campagne de remplacement des ALV par la CML.
- Délivrance de 128 nouvelles approbations de l'intégrité technique de dispositifs et logiciels de jeu, jeux de table et appareils connexes, jeux de billets en pochette, règles du jeu et règlements. Délivrance de cinq approbations temporaires de l'intégrité technique et de deux révocations.
- Conduite de 8 inspections de l'intégrité technique des appareils de jeu utilisés au Manitoba, conformément aux normes de la CRJM.
- Conduite de 40 enquêtes d'intégrité technique à la suite d'inspections et en réaction à des plaintes de clients et intervention dans 50 autres cas de problèmes d'intégrité technique.

## NOUVELLE APPROBATION DE L'INTÉGRITÉ TECHNIQUE

Au 31 mars 2005

Nouveaux modèles d'appareils à sous	16
Logiciels associés à des machines à sous	103
Jeux de table et équipement de jeu connexe	4
Jeux de billets en pochette	2
Règles du jeu et règlements de jeux de table	3

# Conformité du jeu

L'établissement de la conformité avec les modalités de délivrance de licences et d'inscriptions et enregistrements, avec les normes et avec les lois et règlements sur le jeu est considéré comme l'une des fonctions fondamentales de la CRJM. La mise sur pied du module Conformité du jeu a officialisé ce rôle au sein de l'organigramme de la CRJM en réunissant les responsabilités interreliées du Service de vérification, du Service Conformité et du Service des affaires réglementaires. Ces trois services sont désormais plus aptes à s'échanger les compétences et renseignements touchant l'imputabilité financière, les affaires juridiques et réglementaires et l'expertise en matière d'investigation, et à aider les autres services de la CRJM dans l'exécution de leurs fonctions.

## Vérification

Durant l'exercice 2004-2005, les organismes de bienfaisance ont déclaré que les Manitobains ont consacré 83,5 millions \$ à 1 120 opérations de jeux de bienfaisance pour lesquelles la CRJM avait délivré une licence. Les produits de ces campagnes de financement ont des retombées positives sur les collectivités et les organismes de toutes les régions du Manitoba. Le Service de vérification a la responsabilité de contribuer à l'imputabilité financière des activités de jeu sous licence au Manitoba.

### **BUT**

Fournir une garantie raisonnable à la CRJM, au gouvernement et au public que toutes les recettes et dépenses de loterie ont été enregistrées et comptabilisées conformément aux modalités de chaque licence et que les gains ont été répartis conformément aux objectifs de rentabilité approuvés précédemment.

### **ACTIVITÉS**

- Examen dans les 60 jours de la réception de tous les renseignements financiers soumis par les titulaires de licence de la CRJM.
- Examen des états financiers vérifiés soumis par les commissions de régie du jeu des Premières nations.
- Examen annuel approfondi des rapports financiers des organismes de bienfaisance titulaires de licence permanente.

- Identification et documentation des lacunes dans les documents financiers présentés et/ou des contraventions éventuelles aux modalités de délivrance des licences et détermination des solutions applicables aux problèmes identifiés.
- Travail avec le Service Conformité à la mise en place de mesures correctives auprès des titulaires de licence et au contrôle de la conformité par le biais de solutions imposées et/ou de modalités additionnelles.
- Renvoi des affaires de fraude potentielle au Service Conformité, pour complément d'investigation.
- Dispenser de l'éducation, de la formation et du soutien à tous les titulaires de licence pour fins charitables et aux membres et employés des commissions de régie du jeu des Premières nations.
- Conseils et aide aux autres services de la CRJM, en soutien de leur travail auprès des titulaires de licence pour fins charitables et des commissions de régie du jeu des Premières nations.

### **RÉALISATIONS**

- Examens sommaires d'approximativement 3 400 rapports financiers durant l'exercice 2004-2005.
- Revue annuelle d'approximativement 500 organismes titulaires de licence demandant le renouvellement de leur licence.

**COMMISSION DE RÉGIE DU JEU DU MANITOBA**  
JEUX DE BIENFAISANCE EXERCICE 2004-2005 (MILLIONS \$)

Type d'opération	Opérations sous licence		Recettes brutes		Prix accordés		Charges totales		Bénéfice net	
	04-05	03-04	04-05	03-04	04-05	03-04	04-05	03-04	04-05	03-04
Bingo	411	499	61,1 \$	71,0 \$	49,5 \$	56,5 \$	7,1 \$	7,9 \$	4,5 \$	6,6 \$
Billets en pochette	358	387	6,5	8,1	4,6	5,6	0,6	0,8	1,3	1,7
Tombolas	303	267	10,9	9,0	4,1	3,5	2,1	1,5	4,7	4,0
Autres	27	30	0,1	0,2	0,1	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Bingo média	21	31	4,9	5,1	1,5	4,5	0,7	0,9	2,7	(0,3)
<b>Totaux</b>	<b>1 120</b>	<b>1 214</b>	<b>83,5 \$</b>	<b>93,4 \$</b>	<b>59,8 \$</b>	<b>70,3 \$</b>	<b>10,5 \$</b>	<b>11,1 \$</b>	<b>13,2 \$</b>	<b>12,0 \$</b>

En outre, 147 licences ont été délivrées à des organismes qui, en raison des seuils de déclaration, n'étaient pas tenus de remettre des rapports financiers ou d'acquitter des droits de licence (bingo 113, billets en pochette 31 et bingo média 3), et qui ne figurent pas dans le tableau ci-dessus.

## Conformité

- Assistance, soutien et formation en matière de comptabilité et de communication de l'information financière, aux organismes titulaires de licence.
- Signalement de 30 cas au Service Conformité durant l'exercice 2004-2005, qui tous ont été résolus avec succès. Ces vérifications ont permis des améliorations sur le plan des rapports financiers, des opérations comptables et des contrôles de trésorerie sur les recettes et les décaissements.
- Le personnel du Service de vérification poursuit ses activités de perfectionnement professionnel permanent afin d'élargir la compétence collective du service. Un membre du service est inscrit à un cours conduisant au titre de comptable général licencié; un membre de l'équipe ayant le titre de comptable en management accrédité et un autre membre ayant le titre d'examinateur agréé en matière de fraudes poursuivent les activités de perfectionnement professionnel permanent nécessaires au maintien de leur titre.

Il incombe au Service Conformité de la CRJM, par le biais d'inspections et d'investigations périodiques, de s'assurer que les activités de jeu au Manitoba se déroulent conformément aux modalités de délivrance de licences et d'inscriptions et enregistrements, et aux lois et règlements sur le jeu. Le Service Conformité travaille aussi étroitement avec les commissions de régie du jeu des Premières nations du Manitoba.

### BUT

S'assurer que les activités de jeu se déroulent dans l'honnêteté et l'équité et veiller au respect et au maintien de la conformité avec les exigences réglementaires, avec les modalités de délivrance de licences et d'inscriptions et enregistrements et avec les conventions signées en matière de jeu.

### ACTIVITÉS

- Inspections proactives aléatoires conformément aux normes établies.
- Conduite d'inspections annuelles formelles pour contrôler la conformité des conventions avec les commissions de régie du jeu des Premières nations.
- Conduite de revues opérationnelles permanentes des commissions de régie du jeu des Premières nations pour vérifier que les procédures de comptabilité, de gestion de stock, de délivrance de licence et autres sont respectées, afin de faciliter la préparation et la présentation d'un rapport annuel de vérification indépendante.

- Identification et documentation des irrégularités pour complément d'action par le module Conformité du jeu ou pour transmission au directeur général.
- Tenue d'enquêtes à la suite d'irrégularités identifiées durant les inspections proactives aléatoires et par suite des recommandations formulées par d'autres services de la CRJM.
- Tenue d'inspections et d'enquêtes par suite de plaintes de joueurs ou du public, de différends avec les clients et de recommandations par la CML, par d'autres partenaires de l'industrie du jeu et d'autres organismes de régie du jeu, et pour aider les organismes d'application de la loi.
- Documentation et examen des preuves pour présentation aux audiences du Conseil des commissaires de la CRJM ou aux autorités responsables des politiques.
- Conduite de séances de formation pour le personnel et les membres du conseil des commissions de régie du jeu des Premières nations.
- Développement et mise en œuvre de pratiques de conformité avec les normes, politiques et procédures, en ce qui concerne les activités d'inspection et d'enquête fondées sur les modalités de délivrance des licences et des inscriptions et enregistrements.
- Services de consultation et de formation pour d'autres services de la CRJM et organismes de régie du jeu.
- Liaison avec les titulaires de licence et détenteurs d'inscription ou enregistrement de la CRJM, les commissions de régie du jeu des Premières nations du Manitoba, la CML, d'autres partenaires de l'industrie du jeu et d'autres organismes de régie du jeu ou d'application de la loi, afin de partager les expériences, les conseils et les connaissances de la CRJM.
- Amélioration des connaissances du personnel d'enquête et liaison avec les organismes d'application de la loi et les organismes de régie du jeu d'autres pays, provinces ou territoires, en participant par des exposés et en assistant aux congrès et conférences nécessaires.

**CONFORMITÉ ADMINISTRATIVE DES COMMISSIONS DE RÉGIE DU JEU DES PREMIÈRES NATIONS**  
**Au 31 mars 2005**

18	commissions de régie du jeu étaient conformes
6	commissions de régie du jeu n'étaient pas conformes (ex. vérifications annuelles indépendantes partielles, incomplètes ou en cours)
8	commissions de régie du jeu n'étaient pas en fonction (c.-à-d. conseil ou personnel non établi)
1	commission de régie du jeu a été suspendue
33	Total

Le Service Conformité appuie les activités du Service des inscriptions et enregistrements en jouant un rôle important dans le contrôle de la conformité des exploitants d'ALV avec la politique de la CRJM sur les **infractions à la réglementation sur les ALV**. Cette politique vise à faire en sorte que l'exploitation des ALV au Manitoba se déroule conformément aux principes de la pratique responsable du jeu. Les dispositions clés de la politique comprennent les infractions désignées suivantes :

Les exploitants d'ALV ne doivent pas faire crédit, encaisser de chèques, accorder d'avances sur carte de crédit ou remettre des avances en espèces sur carte de débit pour permettre à quelqu'un de jouer à un ALV.

Les exploitants d'ALV ne doivent pas permettre à des mineurs (personnes de moins de 18 ans) de jouer à des ALV ou d'entrer dans la zone où se trouvent les ALV/où des personnes jouent aux ALV et doivent s'assurer que les ALV ne sont jamais à la vue des mineurs.

Tous les établissements comportant des ALV doivent faire suivre par au moins un adulte affecté à la zone des ALV la formation au programme d'aide aux personnes concernées par les problèmes d'obsession du jeu, offert par la Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances.

**RÉALISATIONS**

- Conduite de 341 inspections d'activités de bingo et billets en pochette et de 122 inspections d'activités de tombola pour vérifier la conformité avec les modalités de délivrance de licences de la CRJM.
- Conduite de 69 inspections d'établissements comportant des ALV pour vérifier la conformité avec les modalités d'enregistrement et la politique de la CRJM sur les infractions à la réglementation sur les ALV.
- Conduite de 29 inspections formelles de commissions de régie du jeu des Premières nations et de 11 revues opérationnelles sur place de commissions de régie du jeu des Premières nations.
- Conduite de 41 enquêtes par suite d'irrégularités identifiées par d'autres services de la CRJM.
- Conduite de 87 enquêtes par suite de plaintes déposées par des clients, titulaires de licence, titulaires d'inscription ou enregistrement ou autres partenaires du secteur du jeu.
- Résolution de la majorité des problèmes ou préoccupations ayant motivé les investigations.

Les inspecteurs de la CRJM, en collaboration étroite avec les titulaires de licence, les détenteurs d'inscription ou enregistrement et les membres d'autres services de la CRJM, ont remédié aux préoccupations ou plaintes tout en assurant le maintien de l'intégrité des jeux.

- Signalement pour enquête des activités de jeu présumées illégales à l'organisme d'application de la loi approprié. En 2004-2005, quatre cas d'allégations d'activités frauduleuses ou illégales ont été renvoyés pour examen aux autorités policières et à la Couronne.
- Conduite de 21 séances d'information pour les directeurs du Service de délivrance des licences et les membres du conseil des commissions de régie du jeu des Premières nations.
- Maintien de communications régulières avec les organismes intergouvernementaux afin de contrôler les développements et les problèmes émergents dans les organismes de régie du jeu de toute l'Amérique du Nord, en ce qui a trait notamment aux recherches et à l'expertise sur les méthodes d'application de la réglementation.
- Les membres du Service Conformité ont assisté ou présenté des exposés au congrès des Midwest Gaming Investigators and Regulators (MGIR), au congrès de la Canadian Gaming Regulators Association (CAGRA), au congrès de la North American Gaming Regulators Association (NAGRA), à la conférence mondiale sur le bingo et à la conférence du Phoenix Rising Intelligence Service sur la fraude dans les casinos.

# Affaires réglementaires

Le Service des affaires réglementaires définit et exerce un nouveau rôle et de nouvelles responsabilités au sein de la CRJM. Ce service a la responsabilité de jouer un rôle de chef de file dans des projets spéciaux reliés à l'application des normes dans divers domaines : juridique, réglementaire, intégrité et conformité.

## **BUT**

Fournir des conseils, des renseignements et du soutien aux autres services de la CRJM et à des partenaires externes sur des questions liées aux lois et règlements, aux modalités, aux normes et pratiques de l'industrie, et aux normes et pratiques visées par la réglementation.

## **ACTIVITÉS**

- Développement de politiques, procédures et formulaires relativement au processus d'appel pour adapter au nouveau système d'audiences les procédures touchant la délivrance de licences, l'intégrité technique et les inscriptions et enregistrements.
- Élaboration et mise en place de politiques et procédures sur l'inspection des casinos.
- Élaboration et mise en place d'un programme pour les constables spéciaux afin que les inspections et enquêtes de la CRJM se déroulent conformément aux lois et règlements fédéraux et provinciaux.
- Élaboration et mise en place de programmes de formation pour que les employés de la CRJM respectent les politiques, procédures et normes régissant leurs responsabilités opérationnelles.
- Révision, contrôle et fourniture de recommandations pour garantir que l'application des lois et règlements reliés au jeu, des modalités de délivrance de licences et d'inscriptions et enregistrements et des autres normes et politiques de la CRJM protège adéquatement l'honnêteté et l'intégrité des activités de jeu au Manitoba.
- Liaison avec les organismes d'application de la loi, l'avocat de la Couronne et d'autres organismes de régie afin d'échanger des renseignements et de leur fournir de l'information sur les initiatives de la CRJM.

## **RÉALISATIONS**

- Développement de nouvelles politiques et procédures pour les auditions d'appel de la CRJM. Ce travail se poursuivra durant le prochain exercice par la création de nouveaux documents d'information pour les demandeurs.
- Mise en route de l'élaboration de politiques et procédures sur l'inspection des casinos.
- Mise en route de la planification d'un programme pour les constables spéciaux, en liaison avec le ministère de la Justice et le Service de police de Winnipeg.
- Début de la mise en œuvre du programme de formation des enquêteurs offert par le Service de police de Winnipeg pour les constables spéciaux de la CRJM.
- Recommandations et conseils en matière juridique et réglementaire aux employés et aux services de la CRJM pour la mise en œuvre d'initiatives spéciales et dans le cadre des opérations quotidiennes.
- Liaison avec les organismes d'application de la loi, l'avocat de la Couronne et d'autres organismes de régie.

# Services généraux

Le Service des finances et le Service des technologies de l'information fournissent du soutien aux autres services opérationnels de la CRJM depuis la création de la CRJM en 1997. Le nouvel organigramme de la CRJM identifie maintenant ces deux secteurs comme des fonctions clés de l'entreprise en les plaçant tous deux dans la branche des Services généraux.

## Finances

Le Service des finances administre et gère les opérations financières, la planification financière et la communication de l'information financière pour la CRJM. Les activités de ce service facilitent le fonctionnement quotidien des autres services opérationnels. Ce service est aussi responsable de la qualité de l'enregistrement, de la consolidation et de la communication des résultats des opérations et de la situation financières de la CRJM, tels que nous les publions dans ce rapport annuel.

### **BUT**

Prêter son concours aux opérations de la CRJM en élaborant et en appliquant des méthodes de planification financière adéquates, en comptabilisant et en rapportant correctement et rapidement les opérations financières.

### **ACTIVITÉS**

- Comptabilisation et communication de l'information financière relative aux éléments de l'actif et du passif.
- Paiement, comptabilisation et communication des opérations financières, de façon correcte et rapide.
- Préparation rapide des rapports mensuels, trimestriels et annuels et des analyses de variance.
- Fourniture de réponses rapides et précises aux demandes de renseignements internes émanant du Conseil des commissaires, de la haute direction et des cadres.
- Fourniture de réponses rapides et précises aux demandes de renseignements émanant de sources externes, comme les titulaires de licence, les titulaires d'enregistrement ou inscription et les fournisseurs relativement aux opérations financières.

- Mise à disposition des chiffriers, rapprochements de compte et autres documents pour examen par le vérificateur externe, lorsqu'il y a lieu.
- Veiller à la conformité des opérations financières avec la *Loi sur la Commission de régulation du jeu* et ses règlements, et avec les lois pertinentes.
- Élaboration et mise en place des politiques, procédures et mesures de contrôle adéquates en matière financière.
- Élaboration du plan d'affaires et du budget annuels.
- Préparation des états financiers annuels.
- Liaison avec les vérificateurs externes de la CRJM.

### **RÉALISATIONS**

- Gestion et comptabilisation des recettes et des factures.
- Réponse rapide et précise à toutes les demandes de renseignements.
- Tenue d'un système comptable et production d'états financiers consolidés et par services à une cadence mensuelle et trimestrielle.
- Préparation des états financiers annuels de l'exercice 2004-2005 (voir page 29).
- Préparation et présentation du plan d'affaires de l'exercice 2005-2006.

# Technologies de l'information

Le Service des technologies de l'information assure le soutien des besoins de la CRJM en informatique et en technologies de communication. Pour combler ces besoins, les activités sont concentrées sur de grandes fonctions : administration des réseaux et développement des applications. Cette approche permet à ce service de superviser le développement permanent et la mise en œuvre de notre système de gestion des jeux (SGJ) tout en assurant le soutien du réseau et le service aux utilisateurs.

## **BUT**

Mettre un réseau d'ordinateurs et d'appareils de communication parfaitement fonctionnel, fiable et sécuritaire à la disposition des services pour les aider à réaliser leurs buts.

## **ACTIVITÉS**

- Planification, administration et entretien du réseau informatique pour qu'il soit opérationnel à 100 % du temps durant les heures d'ouverture normales.
  - S'assurer que ces systèmes informatiques sont stables, sécuritaires, utilisés adéquatement et exempts d'éléments et données inappropriés.
  - Contrôle du parc informatique. Enlèvement et remplacement du matériel obsolète. Le service est aussi responsable de l'achat et du contrôle des licences des logiciels.
  - Facilitation de la préparation de rapports opérationnels en fournissant des applications fonctionnelles qui permettent un partage efficace de l'information au sein de la CRJM et avec d'autres partenaires essentiels.
  - Fourniture de services de soutien des communications sous la forme de téléphones de bureau, de téléphones cellulaires, de messagerie vocale, de courriel et de lignes de données externes.
  - Liaison avec les organismes externes, comme la CML, les Services gouvernementaux et des consultants privés, dans le cadre de projets d'exploitation des technologies de l'information.
  - Développement et mise à jour du site Web de la CRJM - présentation complète de la CRJM et de ses activités et services, en collaboration avec le Service de la recherche et des communications.
- Établissement et maintien de la sécurité du réseau et des capacités de rétablissement des opérations en cas de sinistre pour la totalité du système - copies de sauvegarde quotidiennes, gestion des pare-feu et de la protection antivirale et mise en place de procédures efficaces de rétablissement des opérations en cas de sinistre pour éviter de graves perturbations des activités quotidiennes de la CRJM.

## **RÉALISATIONS**

- Poursuite du développement et de l'amélioration permanente de la base de données et des applications du système de gestion des jeux (SGJ).
- Création à l'intention du Service de l'intégrité technique d'une nouvelle application en base de données pour assurer le contrôle des appareils électroniques concernés par les activités de jeu.
- Mise en place d'un nouveau système de courriel permettant l'activation d'un nouveau dispositif de filtrage des pourriels.
- Mise à niveau, conversion et remplacement régulier des PC et installation de nouveau matériel dans la salle des serveurs. Tous les ordinateurs de bureau ont été mis à niveau et utilisent désormais le système d'exploitation Windows XP.
- Le taux de fonctionnement des serveurs a été de 99,9 %, aucune panne n'ayant été rapportée à l'intérieur et à l'extérieur des heures normales d'exploitation.
- Mise en œuvre de l'installation du centre hors site de rétablissement des opérations en cas de sinistre de la CRJM.
- Mise en œuvre d'un nouveau système de télécopie électronique qui convertit les télécopies entrantes en documents PDF et qui facilite la conservation et la distribution au personnel. Ce nouveau système de télécopie contribue aussi à la réduction de la consommation de papier.

# Recherche, communications et planification

Comme dans le cas des unités opérationnelles de la CRJM, les amendements prévus à la *Loi* et le nouveau plan stratégique se sont traduits par une réorganisation et par l'ajout de responsabilités au secteur fonctionnel de la recherche et des communications. Le Service de la planification générale et le Service des ressources humaines sont désormais inclus dans cette unité. Cela a pour effet de confier la supervision de la mesure du rendement et de la communication de l'information financière de la CRJM au module opérationnel déjà responsable des initiatives générales, comme la publication du rapport annuel et d'autres documents, les activités de recherche et de breffage, le site Web, la liaison avec les médias, et le nouveau calendrier de recherches de la CRJM.

## **BUT**

Dispenser des conseils en matière de politiques, procéder à des recherches, mettre en œuvre des stratégies de communication et diriger la planification générale dans le cadre du plan stratégique de la CRJM et de ses mandats sur le plan des lois, des règlements et de l'intérêt public.

## **ACTIVITÉS**

- Conduite de projets indépendants et en collaboration au titre des exigences réglementaires, de problèmes émergents et de l'intérêt public.
- Développement et mise en œuvre de stratégies de communication en soutien à l'élaboration, à la mise en œuvre et au maintien des politiques.
- Préparation et communication de renseignements exacts et pertinents à propos de la CRJM, des problèmes et de la recherche reliés à la pratique du jeu, des décisions en matière de politiques et de la mise en œuvre des politiques dans un éventail de formats pour le Ministre, le Conseil des commissaires, la direction et le personnel de la CRJM, les citoyens, les partenaires et les médias.
- Pilotage des efforts de planification générale et soutien du déploiement opérationnel du plan stratégique et des initiatives de mesure du rendement et de communication de l'information financière.
- Prestation de services en ressources humaines à la direction et au personnel de la CRJM.
- Développement de partenariats permettant à la CRJM de maximiser les occasions d'effectuer des recherches et d'informer le public.

## **RÉALISATIONS**

- Préparation d'avis au ministère et aux entreprises sur les opérations courantes, la mise en œuvre des politiques, les résultats des recherches et les problèmes émergents.
- Communications et soutien aux recherches sur un éventail de questions liées aux responsabilités de la CRJM en matière de réglementation, de consultation et d'information du public.
- Publication du calendrier général de recherche dans le cadre du mandat de la CRJM sur le plan de la recherche.
- Coordination des amendements et publication régulière de nouvelles sur le site Web de la CRJM.
- Collaboration avec la Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances, la CML et les exploitants d'ALV afin d'administrer le programme d'aide sur les problèmes liés à l'obsession du jeu pour tous les établissements exploitant des ALV.
- Soutien sous forme de consultations, de formation et de conseils à d'autres sociétés de régie du jeu et organismes de mesures sociales sur les initiatives de recherche, de mesures sociales et de communication.
- Le directeur du service est coprésident du Canadian Partnership for Responsible Gambling (partenariat canadien pour le jeu responsable), lancé en septembre 2004.

# Notre calendrier de recherche

Au début de 2005, la CRJM a publié son premier calendrier officiel de recherche - premier du genre que publie un organisme de régie du jeu au Canada. Mandatée par la *Loi* pour mener des initiatives de recherche indépendante et en collaboration, la CRJM a dirigé, et collaboré à, de nombreux projets au cours des années passées. La collaboration avec des organismes nationaux et provinciaux permet à la CRJM de maximiser les ressources, de développer la capacité de recherche, de contribuer à des projets majeurs de recherche nationale et de les influencer.

L'énoncé de ses objectifs de recherche permet à la CRJM d'étudier de façon stratégique et d'entreprendre des projets de recherche en respectant des objectifs spécifiques et de communiquer les résultats de ses recherches. En combinant les normes de formation académique et les perspectives réglementaires, la CRJM s'efforce de développer et de soutenir la recherche dans le domaine du jeu. Le tableau suivant fait brièvement le point sur chacun des grands projets de recherche de la CRJM en 2004-2005.

## PROJETS DE RECHERCHE ÉTAT AU 31 MARS 2005

Projets de recherche	État/Calendrier du projet	Recherche entreprise en	Recherche en collaboration	Autonome	Résultat attendu	
Adolescent Problem Gambling Index (indice du jeu compulsif chez les adolescents)	Année 2 de 3	12/2003	x		Rapport phase 1 terminé, essais sur le terrain en cours	
Révision de l'indice canadien du jeu excessif	Année 1 de 3	11/2004	x		Projet au stade de la planification (confirmation des partenaires et engagements budgétaires)	
Social & Economic Impact of Gambling Study (études des effets sociaux et économiques du jeu)	Année 2 de 4	01/2004	x		Phase 1 en cours (examen de la documentation, élaboration du cadre de travail)	
Projet Manitobains & Gambling (les Manitobains et le jeu)	• Étude technique empirique	Terminée	09/2003		x	<i>Manitobains &amp; Gambling Report, 2004</i>
	• Élaboration des messages d'éducation du public	Année 1 de 2	09/2004		x	Campagne d'éducation du public prévue en septembre 2005
Longitudinal Study of Young Adult Gambling (étude longitudinale de la pratique du jeu chez les jeunes adultes)	En instance	03/2005	x		Projet au stade de la planification (confirmation des partenaires et engagements budgétaires)	

**équilibrer** les opinions et l'intérêt  
des **parties prenantes** et de nos  
partenaires dans le contexte d'une  
**réglementation** et d'un contrôle  
**raisonnés** et adéquats

# États financiers

## ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2005

Rapport de la direction	30
Rapport des vérificateurs	31
Bilan	32
État des résultats et des surplus	33
Évolution de la situation financière	34
Notes afférentes aux états financiers	35

## Rapport de la direction

La direction de la Commission de régie du jeu du Manitoba est responsable de l'intégrité, de l'objectivité et de la fiabilité des états financiers et des notes y afférentes, et des autres renseignements financiers figurant dans le rapport annuel.

La direction maintient des systèmes de contrôle interne pour s'assurer que les opérations sont enregistrées adéquatement et conformément aux politiques et procédures établies. En outre, certains jugements et meilleures estimations ont été fondés sur une évaluation diligente des données disponibles.

Les états financiers et les notes y afférentes sont examinés par le vérificateur général du Manitoba, dont une copie de l'opinion est annexée à ce rapport annuel. Le vérificateur général a accès au Conseil des commissaires, en ou sans la présence de la direction, afin de discuter des résultats de la vérification et de la qualité des rapports financiers de la Commission.



F.J.O. (Rick)  
Josephson Directeur  
général



Dale Fuga  
Chef de l'exploitation

Le 27 mai 2005



*Office of the Auditor General*

500 - 330 Portage Avenue  
Winnipeg, Manitoba  
CANADA R3C 0C4

## **RAPPORT DES VÉRIFICATEURS**

À l'Assemblée législative du Manitoba, et  
Au Conseil des commissaires de la Commission de régie du jeu du Manitoba

Nous avons vérifié le bilan de la Commission de régie du jeu du Manitoba au 31 mars 2005 ainsi que l'État des résultats et des surplus et l'Évolution de la situation financière pour l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Commission. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur nos vérifications.

Nos vérifications ont été effectuées conformément aux normes de vérification généralement reconnues. 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 comprend également l'évaluation des principes comptables suivis 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 présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de la Commission de régie du jeu du Manitoba au 31 mars 2005, ainsi que les résultats de son exploitation et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus au Canada.

Bureau du vérificateur général

Winnipeg, Canada  
Le 27 mai 2005

Commission de régie du jeu du Manitoba

# Bilan

31 mars

<b>ACTIF</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>
<b>Actif à court terme</b>		
Encaisse	<b>100 232 \$</b>	2 150 345 \$
Placements à court terme (note 2b)	<b>2 920 090</b>	436 424
Débiteurs (note 3)	<b>42 012</b>	1 044 085
Charges payées d'avance	<b>16 995</b>	17 765
	<b>3 079 329</b>	3 648 619
<b>Créances à long terme - Province du Manitoba</b> (note 6)	<b>146 079</b>	146 079
<b>Immobilisations</b> (note 4)	<b>492 427</b>	614 163
	<b>3 717 835 \$</b>	4 408 861 \$
<b>PASSIF ET EXCÉDENT</b>		
<b>Passif à court terme</b>		
Créditeurs et charges à payer	<b>403 154 \$</b>	422 679 \$
Produits comptabilisés d'avance (note 5)	<b>1 802 725</b>	1 799 155
	<b>2 205 879</b>	2 221 834
<b>Provision pour prestations de départ au personnel</b> (note 6)	<b>150 654</b>	164 825
<b>Avantages sur bail comptabilisés d'avance</b> (note 7)	<b>27 125</b>	37 625
	<b>2 383 658</b>	2 424 284
<b>Surplus</b>	<b>1 334 177</b>	1 984 577
	<b>3 717 835 \$</b>	4 408 861 \$

Pour la Commission :

Directeur

Directeur

Les notes afférentes font partie intégrante de ces états financiers.

Commission de régie du jeu du Manitoba  
**État des résultats et des surplus**  
 exercice terminé le 31 mars

<b>Recettes</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>
Droits d'inscription et d'enregistrement	<b>3 263 422 \$</b>	2 719 242 \$
Droits de licences	<b>1 154 808</b>	1 274 877
	<b>4 418 230</b>	3 994 119
<b>Charges</b>		
Salaires et avantages sociaux	<b>2 752 910</b>	2 687 701
Autres charges (note 8)	<b>332 079</b>	228 692
Frais juridiques et honoraires	<b>266 942</b>	240 581
Loyer	<b>168 723</b>	157 557
Transport	<b>167 068</b>	127 480
Amortissements	<b>158 443</b>	189 194
Communications	<b>93 255</b>	102 538
Fournitures et services	<b>85 169</b>	68 852
Conseil de la commission	<b>66 892</b>	66 620
Logement	<b>56 140</b>	32 372
	<b>4 147 621</b>	3 901 587
<b>Bénéfice avant autres postes</b>	<b>270 609</b>	92 532
<b>Autres postes</b>		
Autres recettes	<b>30 577</b>	14 800
Intérêts créditeurs	<b>48 414</b>	46 511
	<b>78 991</b>	61 311
<b>Excédent des produits sur les charges</b>	<b>349 600</b>	153 843
<b>Surplus, en début d'exercice</b>	<b>1 984 577</b>	1 830 734
Paiement de partage des recettes à la Province (note 12)	(1 000 000)	
<b>Surplus, en fin d'exercice</b>	<b>1 334 177 \$</b>	1 984 577 \$

Les notes afférentes font partie intégrante de ces états financiers.

**Commission de régie du jeu du Manitoba**  
**Évolution de la situation financière**  
**exercice terminé le 31 mars**

<b>Flux de trésorerie provenant de l'exploitation</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>
Excédent des produits sur les charges	<b>349 600 \$</b>	153 843 \$
Postes sans encaisse		
Amortissement des immobilisations	<b>158 443</b>	189 194
Amortissement des immobilisations reliées au conseil de la Commission	<b>3 316</b>	4 366
	<b>511 359</b>	347 403
Soldes du fonds de roulement sans incidence sur la trésorerie		
Débiteurs	<b>1 002 073</b>	(1 008 343)
Charges payées d'avance	<b>770</b>	(13 612)
Créditeurs et charges à payer	<b>(19 525)</b>	79 091
Produits comptabilisés d'avance	<b>3 570</b>	592 626
Provision pour prestations de départ au personnel	<b>(14 171)</b>	11 624
	<b>1 484 076</b>	8 789
<b>Activités d'investissement</b>		
Achat d'immobilisations	<b>(40 023)</b>	(162 996)
<b>Activités de financement</b>		
Avantages sur bail comptabilisés d'avance	<b>(10 500)</b>	<b>(10 500)</b>
Paiement de partage des recettes à la Province	<b>(1 000 000)</b>	
<b>Augmentation (diminution) de l'encaisse et des équivalents de trésorerie durant l'exercice</b>	<b>433 553</b>	(164 707)
<b>Encaisse et équivalents de trésorerie, en début d'exercice</b>	<b>2 586 769</b>	2 751 476
<b>Encaisse et équivalents de trésorerie, en fin d'exercice</b>	<b>3 020 322 \$</b>	2 586 769
<b>Représenté par</b>		
Encaisse	<b>100 232 \$</b>	2 150 345 \$
Placements à court terme	<b>2 920 090</b>	436 424
	<b>3 020 322 \$</b>	2 586 769

Les notes afférentes font partie intégrante de ces états financiers.

**Commission de régie du jeu du Manitoba**  
**Notes afférentes aux états financiers**  
pour l'exercice se terminant le 31 mars 2005

**1. NATURE DES OPÉRATIONS**

La Commission de régie du jeu du Manitoba a été établie en vertu de la *Loi sur la Commission de régie du jeu*. Les objectifs de l'organisme sont de réglementer et de contrôler les activités de jeu dans la province afin de s'assurer que ces activités sont conduites honnêtement, avec intégrité et dans l'intérêt du public. L'organisme a débuté ses activités le 20 octobre 1997.

**2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES**

**a. Règles comptables**

Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada et ils tiennent compte des principales conventions comptables suivantes.

**b. Placements à court terme**

Les placements à court terme sont reportés au prix coûtant, qui correspond approximativement à la valeur au marché. Les fonds disponibles pour des placements à court terme sont confiés au Trésor, conformément à l'article 55(7) de la *Loi sur la Commission de régie du jeu*.

**c. Instruments financiers**

Les instruments financiers de l'organisme comprennent l'encaisse, des placements à court terme, des comptes débiteurs et des comptes créditeurs. Sauf indication contraire, la direction est d'avis que l'organisme n'est pas exposé de façon importante à des risques liés aux taux d'intérêt, à des risques de change ou à des risques de crédit rattachés à ces instruments financiers.

**d. Immobilisations**

Les immobilisations sont indiquées au prix coûtant moins amortissements accumulés. L'amortissement, fondé sur l'estimation de la durée utile du bien, est calculé comme suit :

Équipement	20 % sur le solde dégressif
Mobilier et agencements	10 % sur le solde dégressif
Matériel informatique	30 % sur le solde dégressif

**e. Constatation des produits**

Les produits et les charges sont présentés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, à l'exception des droits de licence et des droits d'enregistrement des fournisseurs, qui sont comptabilisés à l'encaissement.

**f. Recours aux estimations**

La préparation des états financiers en conformité avec les principes comptables généralement reconnus au Canada exige de la direction qu'elle ait recours à des estimations et à des hypothèses qui influencent les montants des éléments d'actif et de passif présentés et ceux des éléments éventuels d'actif et de passif présentés à la date des états financiers, et le montant des produits et charges présentés durant la période visée. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

**3. DÉBITEURS**

	2005	2004
Fournisseurs	7 245 \$	9 902 \$
Corporation manitobaine des loteries	22 850	1 021 250
Avances aux employés	11 917	12 933
	<b>42 012 \$</b>	<b>1 044 085 \$</b>

Commission de régie du jeu du Manitoba  
**Notes afférentes aux états financiers**  
 pour l'exercice se terminant le 31 mars 2005

4. IMMOBILISATIONS			2005	2004
	Coût	Amortissements cumulés	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
Équipement	65 453 \$	46 927 \$	18 526 \$	23 158 \$
Mobilier et agencements	307 998	158 432	149 566	155 314
Matériel informatique	961 350	637 015	324 335	435 691
	<b>1 334 801 \$</b>	<b>842 374 \$</b>	<b>492 427 \$</b>	<b>614 163 \$</b>

**5. PRODUITS COMPTABILISÉS D'AVANCE**

Les produits comptabilisés d'avance comprennent les droits d'inscription et d'enregistrement reçus et à considérer comme des produits de l'exercice dans lequel les dépenses connexes sont encourues.

**6. PROVISION POUR PRESTATIONS DE DÉPART AU PERSONNEL**

Avec effet du 1<sup>er</sup> avril 1998, la Commission a commencé à enregistrer une estimation de l'élément de passif que représente la provision pour prestations de départ à certains de ses employés. Le montant de cet élément de passif estimé est établi selon le mode de calcul fixé par le gouvernement.

La prestation de départ, à la date du départ en retraite de l'employé, est fondée sur les années de service admissibles de l'employé et établie selon le mode de calcul fixé par le gouvernement. Le paiement maximum est actuellement de 17 semaines au salaire hebdomadaire de l'employé à la date du départ à la retraite. Les modalités d'admissibilité prévoient que l'employé doit avoir accumulé un minimum de neuf années de service et que celui-ci prend sa retraite de la Commission.

Le gouvernement du Manitoba a accepté de prendre la responsabilité des prestations de départ accumulées au 31 mars 1998 par les employés de la Commission. Cette dernière a donc comptabilisé une créance de 146 079 \$ sur la Province du Manitoba, dont le montant est égal à l'estimation de l'élément d'actif enregistré au titre des prestations de départ accumulées au 31 mars 1998. Le remboursement de cette créance n'est pas assorti de modalités spécifiques et aucun remboursement n'a été effectué par le Trésor à ce jour.

**7. AVANTAGES SUR BAIL COMPTABILISÉS D'AVANCE**

L'organisme a reçu des avantages sur bail sous la forme de périodes de loyer gratuit d'approximativement 10 mois. Le produit de ces avantages sur bail est amorti sur la durée du bail et de façon linéaire au fur et à mesure de l'imputation des réductions de loyer. Les frais de location ont été réduits de 10 500 \$ pour la période terminée le 31 mars 2005 (10 500 \$ en 2004) et une réduction annuelle des frais de location d'approximativement 10 500 \$ est prévue pour les exercices 2006 à 2007.

**8. AUTRES CHARGES**

Les autres charges comprennent des frais juridiques de 55 440 \$ (33 336 \$ en 2004) reliés à des questions touchant l'exploitation de jeux par les Premières nations dans la province.

**9. ENGAGEMENTS**

L'organisme dispose d'un contrat de location-exploitation de 12 094 \$ par mois pour les locaux qu'elle occupe, en vertu d'un bail expirant en 2007.

Les paiements minimums annuels à effectuer au titre du bail au cours des deux prochaines années se détaillent comme suit :

2006	145 125
2007	145 125

Commission de régie du jeu du Manitoba  
**Notes afférentes aux états financiers**  
pour l'exercice se terminant le 31 mars 2005

**10. DÉPENDANCE ÉCONOMIQUE**

Une portion importante des revenus totaux de l'organisme provient de la Corporation manitobaine des loteries sous forme de droits d'inscription et d'enregistrement.

**11. RÉGIMES DE RETRAITE**

La presque totalité des employés de la Commission adhèrent au régime de retraite à cotisations déterminées que la Commission offre à ses employés admissibles. À la retraite, les adhérents au régime reçoivent des prestations fondées sur les cotisations effectuées au régime durant leurs années de service.

Les autres employés adhèrent à la caisse de retraite à prestations déterminées de la Province du Manitoba. Les écarts entre les estimations du niveau de capitalisation actuel et la réalité seront révélés lors d'évaluations futures, qui pourraient entraîner une augmentation des taux de cotisation pour fins de capitalisation.

À compter du 1<sup>er</sup> avril 2005, tous les employés qui sont membres du régime à cotisations déterminées (« le régime ») deviendront membres de la caisse de retraite à prestations déterminées de la Province du Manitoba (« la caisse »).

La Commission verse des cotisations de retraite égales à celles des employés dans les deux régimes. Le volet qui représente les cotisations de la Commission à ces régimes est traité comme une charge d'exploitation dans la période de cotisation. Le total des cotisations pour l'exercice s'élève à 104 963 \$ (41 862 \$ à la caisse et 63 101 \$ au régime). Les cotisations pour l'exercice 2004 ont totalisé 102 318 \$ (41 604 \$ à la caisse et 60 714 \$ au régime).

**12. PAIEMENT DE PARTAGE DES RECETTES À LA PROVINCE**

En décembre 2004, un paiement unique de partage des recettes de 1 million \$ a été fait au Trésor à la demande du ministre des Finances, en vertu de l'article 55(13) de la *Loi sur la Commission de régie du jeu*.

Nous **continuons** d'assurer  
l'honnêteté et l'intégrité  
de la pratique du jeu au  
**Manitoba**

# CONSEIL DES COMMISSAIRES

2004-2005

**Darlene Dziewit**, présidente  
Lorette

**John Collins**, vice-président  
Winnipeg

**Shelly Blanco**, membre  
Selkirk

**Lucille Cenerini**, membre  
St-Boniface

**Nelson Keeper**, membre  
Première nation de Little Grand Rapids

**Joseph Stadnyk**, membre  
Brandon



**Commission de régulation du jeu du Manitoba**

**Commission de régulation du jeu du Manitoba**  
215, rue Garry, bureau 800  
Winnipeg (Manitoba) R3C 3P3  
Téléphone 204.954.9400 ou 1.800.782.0363  
Télécopieur 204.954.9450  
Courriel : [information@mgcc.mb.ca](mailto:information@mgcc.mb.ca)  
Site Web : [www.mgcc.mb.ca](http://www.mgcc.mb.ca)