

Ce rapport appartient à...

Conception graphique : Manny Martins-Karman

Le 30 septembre 2006

Monsieur Dave Chomiak
Ministre chargé de l'application de la Loi sur la Commission de régulation du jeu
Salle 104, Palais législatif
450, avenue Broadway
Winnipeg MB R3C 0V8

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de la Commission de régulation du jeu du Manitoba pour l'exercice terminé le 31 mars 2006.

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

Darlene Dziewit
Présidente

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 solides 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.

Sommaire

Message de la présidente	4
Commentaires du directeur général	6
À propos de la Commission de régie du jeu du Manitoba	8
Bilan de l'année - Information sur le rendement	10
Application de notre plan stratégique - Étude de cas : Le Texas Hold'em Poker	25
États financiers	31

Message du président du Conseil d'administration

Au début de 2006, dans le cadre de l'évaluation de notre première campagne d'éducation du public, nous avons demandé aux Manitobains ce qu'ils savaient de la Commission de régie du jeu du Manitoba (CRJM). Nous voulions comprendre le niveau de sensibilisation du public à la CRJM et à la réglementation du jeu au Manitoba, afin d'identifier les lacunes et de tirer parti des connaissances existantes.

Nous avons appris que la majorité des répondants (67,5 %) savent que notre rôle englobe la réglementation du jeu, la délivrance de licences de jeu de bienfaisance, le maintien de l'intégrité et de l'équité du jeu et l'éducation du public sur la pratique responsable du jeu. Puisque le Conseil, la direction et le personnel travaillent chaque année avec des milliers de Manitobains, cela n'est pas étonnant. Il est plaisant de constater que les responsabilités énoncées par les Manitobains correspondent si étroitement au mandat que nous confie la loi : « [celui de] s'assurer que toutes les activités de jeu sont conduites honnêtement, avec intégrité et dans l'intérêt du public ».

Afin de combler les attentes des Manitobains quant à la réalisation de ce mandat, nous assujettissons à des normes d'équité, de transparence et d'imputabilité les organismes de bienfaisance, les particuliers, les entreprises et les appareils de jeu que nous inscrivons ou enregistrons et auxquels nous délivrons des licences et des approbations. Les critères sont établis et imposés selon des processus rigoureux d'application, de révision, d'approbation, de contrôle et de renouvellement et sont maintenus par le biais de processus complets d'inspection, de vérification et d'enquête.

Tandis qu'ils en astreignent d'autres à l'imputabilité, le Conseil, la direction et le personnel de la CRJM sont eux aussi tenus à des normes d'indépendance, d'intégrité et de transparence. Ces normes sont enchâssées dans la loi, établies par le truchement de pratiques strictes de régie et de gestion au sein de la Commission, soumises à une révision externe et indépendante, et mesurées par rapport à nos objectifs stratégiques.

À cet égard, notre rapport annuel est le véhicule principal de notre imputabilité. D'ordinaire, ce document est un compte rendu des activités financières et opérationnelles. Il est publié et déposé devant l'Assemblée législative du Manitoba par le ministre chargé de l'application de la *Loi sur la Commission de régie du jeu*, publié sur notre site Web et remis sur demande. Au cours des années passées, le rapport de la CRJM a évolué. Il comprend désormais une section consacrée à un aspect de notre travail. Cette année, pour la première fois, nous avons inclus notre « fiche de pointage » générale des objectifs, des stratégies et des réalisations clés.

Comme pour les quatre dernières années, notre vérification comptable annuelle a été effectuée par le Bureau du vérificateur général (BVG). En 2005-2006, le BVG a aussi opéré des vérifications pour évaluer si la CRJM se conformait à la loi sur le plan de la communication de l'information financière, de l'établissement du budget et de la planification, de la protection des biens, des dépenses, de la génération des recettes, des emprunts, des investissements, de la rémunération des membres du Conseil et des activités reliées aux charges et aux fonds en fiducie. J'ai le plaisir d'annoncer que le BVG a émis un avis sans réserve des vérificateurs à propos de nos états financiers et confirmé que la CRJM est en conformité avec ses pouvoirs législatifs désignés et connexes. À titre de vérification supplémentaire, le Conseil a aussi requis les conseils et la vérification d'un tiers indépendant afin de hausser encore son degré de supervision et de transparence et d'améliorer la communication de l'information financière. Au cours de l'année à venir, cette mesure sera officialisée par l'établissement d'un comité de vérification du Conseil d'administration.

Enfin, bien que notre rapport annuel présente toujours les activités de l'exercice, nous rappelons que notre site Web est actualisé et amélioré régulièrement. Par

exemple, en 2005-2006, le site www.mgcc.mb.ca a publié un compte rendu de notre étude pilote sur le Texas Hold'em, a averti le public des fraudes en matière de loterie, a fait le point sur nos activités de recherche, a communiqué nos nouvelles modalités pour les exploitants d'ALV, a présenté notre campagne (primée) d'éducation du public, a fourni des liens avec les nouveautés sur le plan des lois et règlements, et a donné aux Manitobains de l'information sur les mesures et exigences dans le domaine de l'intégrité du jeu et de la conformité. J'encourage le lecteur à examiner ce document d'information électronique pour en savoir plus sur les nouvelles initiatives, les projets, les consultations publiques et les rapports.

Au nom de mes collègues du Conseil, je remercie les employés et la direction de la CRJM pour le travail qu'ils ont effectué au service de la Commission et des citoyens du Manitoba.

Darlene Dziewit
Présidente

« Tandis qu'ils en astreignent d'autres à l'imputabilité, le Conseil, la direction et le personnel de la CRJM sont eux aussi tenus à des normes d'indépendance, d'intégrité et de transparence. »

Commentaires du directeur général

La portée de notre travail à la Commission de régie du jeu du Manitoba (CRJM) se reflète dans la diversité de nos clients et de nos partenaires. En 2005-2006, ces derniers comprenaient plus de 1 370 organismes de bienfaisance, 550 exploitants d'ALV, 47 Premières nations, 2 560 employés de l'industrie du jeu et 40 fournisseurs. La multiplicité de ces personnes, groupes et intérêts, l'évolution des activités et équipements de jeu, l'intérêt du public pour le jeu, et les défis que posent les nouvelles technologies nous imposent de poursuivre vigoureusement nos objectifs stratégiques afin d'être un chef de file adaptatif, efficace, équilibré et communicatif.

Par exemple, page 25, la section Application de notre plan stratégique - Étude de cas : Le Texas Hold'em Poker rapproche ces objectifs stratégiques de la décision du Conseil des commissaires de lancer une étude pilote sur la délivrance de licences pour des activités de Texas Hold'em Poker de bienfaisance. Étant le premier organisme de régie du jeu au Canada (le deuxième en Amérique du Nord) à élaborer et à lancer une initiative de Texas Hold'em, nous sommes conscients de l'intérêt que d'autres organismes portent à cette étude pilote et à ses résultats. L'étude pilote est un exemple qui démontre que la CRJM exécute son plan stratégique et obéit à ses valeurs fondamentales d'intégrité, de respect, d'équilibre, d'imputabilité, d'indépendance et de respect de la confiance du public. Le personnel et la direction de la CRJM attendent avec impatience la conclusion de l'étude pilote en 2006-2007. Il sera alors décidé si la mise sur pied d'un modèle approprié de Texas Hold'em de bienfaisance est possible et si cette activité de jeu peut faire partie des événements pour lesquels la CRJM délivre normalement une licence.

Tout en poursuivant l'accomplissement de ses engagements stratégiques, la CRJM a aussi commencé en 2005-2006 à utiliser une « fiche de pointage » pour mesurer et rendre des comptes sur ses objectifs, ses stratégies et ses réalisations clés. Les données de notre fiche de pointage générale sont axées sur le point de vue des clients, de l'apprentissage et de la croissance, et des finances; nous y ajouterons l'année prochaine un quatrième point de vue, celui des processus opérationnels. Cette initiative générale et opérationnelle améliore l'efficacité de la planification et de la mesure du rendement, ainsi que notre imputabilité.

Conséquence des amendements à la *Loi sur la Commission de régie du jeu* promulgués le 15 avril 2005, la CRJM a pu clarifier encore son pouvoir de réglementation sur les jeux de casino, l'inscription des employés, les inspections et enquêtes, la communication de l'information financière par d'autres organismes de délivrance de licences (municipalités et Premières nations) et les processus de résolution des différends et d'audiences publiques de la CRJM pour les joueurs, les demandeurs, les titulaires de licence et les détenteurs d'inscription ou enregistrement.

« Ayant établi notre orientation stratégique et nos objectifs opérationnels durant les années précédentes, notre rapport pour 2005-2006 peut se résumer comme la poursuite de la réalisation de notre vision et de l'exécution de notre mission. »

La préparation des amendements a précédé la sanction royale; la mise en œuvre a eu lieu en 2005-2006. Ce travail a exigé de nos clients et de nos partenaires internes et externes des efforts de communication et de formation importants et ciblés. Nos nouveaux impératifs réglementaires ont focalisé une grande partie de ces efforts sur les vérifications et la communication de l'information financière, les inspections, les messages éducatifs sur la pratique responsable du jeu, les modalités d'enregistrement des ALV et l'inscription des employés. Les détails de ces activités sont rapportés à la section Bilan de l'année, page 10; le crédit de ces réalisations revient à notre personnel.

Comme M^{me} Dziejewit le souligne dans ses commentaires, il est plaisant de constater que la majorité des Manitobains savent que nous avons le mandat de réglementer et de

contrôler les activités de jeu. Autre sujet de satisfaction, les résultats de notre premier sondage auprès des employés, un projet de recherche de la CRJM, ont révélé que 92 % des employés considèrent que la CRJM est un lieu où il fait bon travailler. Nous avons entrepris ce sondage afin de mesurer les points de vue et expériences des employés sur un éventail de questions, dont le leadership, la communication, l'esprit d'équipe, les attentes et la satisfaction vis-à-vis du travail, le perfectionnement du personnel et le bien-être au travail. Le sondage a permis d'étalonner des indicateurs et a inspiré des stratégies et des améliorations dans le cadre de la préparation de notre initiative de gestion du rendement du personnel. Cette initiative démarrera par la nomination d'un directeur des ressources humaines à temps plein le 1^{er} avril 2006.

Ayant établi notre orientation stratégique et nos objectifs opérationnels durant les années précédentes, notre rapport pour 2005-2006 peut se résumer comme la poursuite de la réalisation de notre vision et de l'exécution de notre mission. Nous avons réalisé cela par le biais des stratégies générales et opérationnelles, de la mesure du rendement, et de la communication de l'information sur les résultats et les réalisations. Durant l'année à venir, la direction et le personnel de la CRJM continueront de travailler à la réalisation de nos engagements stratégiques et de veiller à ce que les activités de jeu se déroulent avec honnêteté et intégrité et dans l'intérêt du public.

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

À propos de la Commission de régie du jeu du Manitoba

SANCTION ROYALE DES AMENDEMENTS À LA
LOI SUR LA COMMISSION DE RÉGIE DU JEU
15 AVRIL 2005

- Cette mesure législative prévoit la mise en place de contrôles réglementaires plus stricts et de mesures plus cohérentes sur la pratique responsable du jeu.
- Les amendements à la *Loi sur la Commission de régie du jeu* expriment une volonté de renforcement des obligations de communication d'information, d'amélioration de la transparence dans l'exploitation des activités de jeu et d'augmentation de l'imputabilité vis-à-vis des revenus générés par les jeux.
- La CRJM travaille étroitement avec ses partenaires, dont les titulaires de licence, les détenteurs d'inscription ou enregistrement, les municipalités, les Premières nations et les organismes communautaires à la mise en œuvre d'initiatives axées sur l'application des nouvelles dispositions de la *Loi*.

CADRE LÉGAL

Les amendements à la *Loi sur la Commission de régie du jeu* (la *Loi*) ont été promulgués le 15 avril 2005. La *Loi* constitue la Commission de régie du jeu du Manitoba (CRJM) en commission indépendante chargée de réglementer et de régir les activités de jeu désignées au 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* (le ministre).

La *Loi* impose des exigences et confère des pouvoirs à la CRJM :

- délivrance de licences autorisant 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 ou enregistrement des exploitants de casino des Premières nations, des employés de la Corporation manitobaine des loteries (CML) et des casinos des Premières nations, des fournisseurs de jeux, des équipements de jeu et des exploitants d'appareils de loterie vidéo (ALV);
- établissement, contrôle et mise en application d'exigences de conformité technique pour les activités de jeu;
- exécution d'enquêtes et émission d'ordonnances relativement aux litiges avec les clients du jeu et les fournisseurs;
- tenue d'audiences à propos des activités ci-dessus;
- contrôle et maintien de la conformité avec la *Loi* et la réglementation sur la régie du jeu;
- exécution, seule ou avec d'autres, de projets de recherche;
- activités d'éducation à la pratique responsable du jeu et de surveillance des politiques; et
- conseils au ministre en matière de politiques sur les activités de jeu courantes et les questions émergentes.

Organigramme

Ministre chargé de l'application de la
Loi sur la Commission de régie du jeu

Conseil des commissaires

Directeur général

Chef de l'exploitation		Recherche, communications et planification	
Conformité du jeu	Services généraux	Intégrité du jeu	Recherche et communications
Vérification	Finances	Intégrité technique	Ressources humaines
Conformité	Technologies de l'information	Inscriptions et enregistrements	
Affaires réglementaires		Délivrance de licences	

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 Loi autorise la CRJM à établir son propre compte bancaire et à exploiter une marge de crédit. 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 2005-2006, la CRJM avait prévu des charges d'exploitation de 4 699 800 \$. Un examen des états financiers, compris dans ce rapport, montre que les charges d'exploitation réelles ont été inférieures de 239 355 \$ à cette prévision. Les états financiers complets de l'exercice terminé le 31 mars 2006 commencent à la page 31.

APPELS ET DIFFÉRENDS

Le Conseil des commissaires, selon les pouvoirs quasi juridictionnels 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 se déroule en totalité ou en partie à huis clos lors de la présentation de renseignements financiers, privés ou confidentiels. En 2005-2006, deux audiences ont été demandées; une décision a été maintenue, l'autre est en instance. 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.

Bilan de l'année

Information sur le rendement

Les sections suivantes présentent, par service, les objectifs, les stratégies opérationnelles et les réalisations de la CRJM pour l'exercice 2005-2006. Les différents services opérationnels sont décrits individuellement, mais tous collaborent à la réalisation de nos objectifs stratégiques, à la qualité du service à la clientèle et au déploiement de la réorganisation opérationnelle de 2004-2005.

Le présent rapport reflète aussi la transition des rôles et responsabilités de chaque service dans le cadre des nouveaux mandats découlant des amendements à la *Loi* promulgués au début de l'exercice.

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL

De nombreux membres du personnel ont amélioré leurs compétences et leur expertise en participant à des activités courantes et ciblées de formation et de perfectionnement professionnel :

- cours d'interrogatoire judiciaire (Service de police de Winnipeg);
- Gaming Control Investigation & Asset Protection Course (Phoenix Rising);
- National Certified Investigator/Inspector Training (Council on Licensure, Enforcement and Regulation (CLEAR));
- formation aux jeux de table;
- Writing with POWER (perfectionnement de l'organisme et du personnel);
- formation au système de gestion central pour les appareils à sous;
- formation aux produits de jeu spécialisés - Spielo, Konami, Unidesa;
- formation à divers logiciels de bureau.

Les membres du personnel possédant des titres ou affiliations professionnels respectent et maintiennent les normes de perfectionnement professionnel :

- comptable en management accrédité;
- examinateur agréé en matière de fraudes;
- technologue en génie agréé.

INTÉGRITÉ DU JEU

Le module Intégrité du jeu englobe les rôles des services Délivrance de licences, Inscriptions et enregistrements et Intégrité, sachant que ces trois services énoncent et gèrent ensemble les normes et modalités selon lesquelles les titulaires de licence pour fins charitables, la CML et les casinos des Premières nations peuvent exercer leurs activités de jeu au Manitoba.

Ce module élabore et met en œuvre des programmes de délivrance de licences, d'inscriptions et enregistrements et d'approbation de l'intégrité technique pour les activités de jeu, les équipements de jeu, les titulaires de licence pour fins charitables, les exploitants d'ALV, et les employés, fournisseurs et exploitants de l'industrie du jeu, pour que les activités de jeu au Manitoba se déroulent avec honnêteté et intégrité et dans l'intérêt du public.

STRATÉGIES

- Élaborer et affiner des procédures et des politiques afin d'améliorer et de mettre en œuvre des processus innovateurs et optimisés qui répondent entièrement à l'évolution des lois, des règlements et des responsabilités organisationnelles et qui permettent d'assurer des services fiables et efficaces.
- Communiquer à tous les partenaires de l'information fidèle et cohérente à propos des modalités de délivrance de licence et d'inscription et enregistrement, des normes d'intégrité technique, et des politiques et procédures.
- Collaborer et échanger de l'information avec d'autres organismes de régie du jeu et avec tout autre organisme permettant d'élargir la portée des connaissances de la CRJM sur son rôle d'organisme de régie du jeu.
- Évaluer les ensembles de compétences et les lacunes pour faciliter le perfectionnement professionnel du personnel en lui offrant des d'initiatives appropriées de formation et d'éducation.

COOPÉRATION INTERSERVICES

La CRJM travaille étroitement avec les organismes municipaux, provinciaux, fédéraux et autres organismes intergouvernementaux à l'accomplissement des obligations que lui impose la loi. Notamment :

- 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,
- ministère de la Justice du Manitoba,
- 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,

La liaison avec ces organismes tiers permet à la CRJM de tirer parti de l'expérience, de l'expertise et des recherches des autres dans le domaine de la réglementation du jeu et sur des questions connexes.

DÉLIVRANCE DE LICENCES

Le service Délivrance de licences est autorisé à octroyer les licences nécessaires à la mise sur pied d'activités de jeu à des fins charitables conformément au paragraphe 207(1)(b) du *Code criminel* (Canada). Conformément à la *Loi sur la Commission de régie du jeu*, le décret 524/1997 désigne la CRJM comme autorité qui délivre 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.

STRATÉGIES OPÉRATIONNELLES

- 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 aux modalités et politiques de la CRJM.
- Réviser et remanier les procédures et politiques de délivrance de licences afin de pouvoir offrir des services fiables et efficaces et d'améliorer le flux de travail et le partage de l'information.
- Mener des analyses des possibilités de délivrance de licences pour des activités de jeu supplémentaires, notamment la recherche d'un modèle qui conviendrait à la possibilité de délivrer des licences à des tournois de Texas Hold'em Poker de bienfaisance.
- Communiquer efficacement avec les partenaires internes et externes afin de partager l'information et augmenter les connaissances à propos des politiques et processus de délivrance de licences, et d'améliorer le service à la clientèle.

RÉALISATIONS

- Mise en place des nouvelles modalités du bingo média en septembre 2005 et élaboration d'un manuel des politiques pour faciliter l'administration de la délivrance de licences de bingo média.
- Contribution à des révisions substantielles du système de gestion des jeux quant aux processus de saisie de données et au contrôle des modifications au statut des licences et aux délais. Ces modifications faciliteront l'évaluation et de plus amples révisions en 2006-2007.
- Élaboration, essai et analyse de l'efficacité des demandes, des guides et autres formulaires; et révision des formulaires et des modalités afin d'en assurer la cohérence avec les amendements aux lois et à la réglementation.
- Mise en œuvre et évaluation des processus, politiques et opérations comptables relatifs aux seuils de déclaration pour les titulaires de licence.
- Conduite d'un groupe de travail afin d'étudier la possibilité de délivrer des licences à des tournois de Texas Hold'em Poker de bienfaisance au Manitoba. Cette réalisation impliquait la direction de recherches intergouvernementales et l'élaboration d'ébauches de modalités de délivrance de licences.

- Mise en œuvre d'occasions formelles de formation par rotation des postes et de mentorat pour le personnel.

ORGANISMES DE BIENFAISANCE : RADIOSCOPIE

En 2005-2006, il y avait en tout 1 373 licences actives de jeu de bienfaisance.

- 858 demandes de licence de jeu de bienfaisance ont été examinées et approuvées durant l'exercice.

413 concernaient des renouvellements de licence permanente : bingo 232, billets en pochette 148, bingo média 25 et tombolas 8.

445 concernaient des licences pour des événements de séries limitées ou uniques : tombolas 333, bingo 52, billets en pochette 29, bingo média 3 et autres 28.

- Il y avait aussi 515 licences permanentes actives pour lesquelles une ou deux années restaient à courir sur la licence de trois ans : bingo 268, billets en pochette 224, tombolas 9 et bingo média 14.

INSCRIPTIONS ET ENREGISTREMENTS

La *Loi sur la Commission de régie du jeu* exige de la CRJM qu'elle applique les critères de l'honnêteté et de l'intégrité dans l'exécution de ses responsabilités en matière d'inscriptions et enregistrements. À cette fin, les processus d'inscription et enregistrement prévoient que les employés, fournisseurs et exploitants réglementés du secteur des jeux font l'objet d'enquêtes sur les antécédents pour contrôler qu'ils respectent ces critères.

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 normes d'honnêteté, d'intégrité et de solidité financière.

Faire en sorte que tous les exploitants d'ALV soient inscrits et que les exploitants d'ALV se conforment aux modalités d'enregistrement et aux exigences réglementaires.

STRATÉGIES OPÉRATIONNELLES

- Vérification que toutes les demandes d'inscription et enregistrement sont examinées adéquatement 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. Cela comprend la revue annuelle des inscriptions et enregistrements existants.
- Inscription de tous les exploitants d'ALV et, en collaboration avec le service Conformité, vérification qu'ils respectent les modalités de leur inscription.
- Fourniture de recommandations en vue de modifications aux politiques et pratiques dans tous les domaines associés aux inscriptions et enregistrements, notamment la mise en œuvre des nouvelles exigences et initiatives découlant des amendements à la *Loi sur la Commission de régie du jeu*.
- 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.

RÉALISATIONS

- Examen et révision des processus d'enquête préalable aux inscriptions et enregistrements afin d'assurer la cohérence de la démarche et le respect des exigences relatives aux audiences du Conseil des commissaires.
- Achèvement de l'examen et de la révision de l'ensemble des modalités d'inscription et enregistrement existantes, et révision de toutes les demandes d'inscription et enregistrement et des documents d'information connexes.
- Élaboration du nouveau processus d'inscription des exploitants d'ALV, dont les procédures d'enquête et la création, la publication et la communication de modalités complètes d'inscription.
- Mise en œuvre de modifications clés au processus d'inscription des fournisseurs, dont l'ajout de nouvelles catégories et de dates échelonnées d'expiration des inscriptions, et amélioration du partage de l'information avec d'autres autorités dans le cadre d'enquêtes conjointes sur les fournisseurs.
- Travail en étroite collaboration avec le casino South Beach, un nouvel exploitant de jeu, afin de compléter l'inscription obligatoire des employés pour l'ouverture du casino en mai 2005. Cela incluait l'élaboration de procédures et la tenue d'activités

de formation pour le personnel du service des Ressources humaines du casino South Beach.

- Examen et révision de la politique *No-Play* (on ne joue pas) de la CRJM, et approbation des recommandations par le Conseil des commissaires en septembre 2005. Cette politique a été communiquée par la suite à tous les employeurs concernés de l'industrie du jeu.

INSCRIPTIONS ET ENREGISTREMENTS - VUE D'ENSEMBLE

Au 31 mars 2006

Inscriptions de nouveaux employés demandeurs de la CML	494
Renouvellements d'inscription d'employés de la CML	1 588
Inscriptions de nouveaux demandeurs employés du casino Aseneskak	81
Renouvellements d'inscription d'employés du casino Aseneskak	107
Inscriptions de nouveaux demandeurs employés du casino South Beach	257
Renouvellements d'inscription d'employés du casino South Beach	36
Fournisseurs actuels de jeux	40
Inscriptions d'exploitants d'ALV	556

INTÉGRITÉ TECHNIQUE

Le service Intégrité technique veille à ce que les activités de jeu pratiquées par les Manitobains soient équitables, honnêtes, sécuritaires, sûres et vérifiables. Les responsabilités de ce service sont très complexes. Elles concernent aussi bien la confirmation du bon fonctionnement de l'équipement mécanique et des probabilités statistiques, que le maintien du niveau avec les nouvelles technologies et la ratification et l'approbation de la conception et du fonctionnement des jeux.

BUT

Assurer l'intégrité technique de toutes les opérations de jeu menées et administrées par la CML, dont la totalité des activités de jeu exercées dans les casinos des Premières nations et par les titulaires de licence de jeu de bienfaisance.

STRATÉGIES OPÉRATIONNELLES

- Développement, amélioration et application de normes d'intégrité technique et création de modalités pour tous les types d'approbation de l'intégrité technique afin de refléter et respecter les amendements à la *Loi sur la Commission de régie du jeu*.
- Examen des nouveaux systèmes de loterie et des nouvelles technologies de jeu et application d'essais standards pour évaluer l'intégrité technique.
- Enregistrement de toutes les machines de jeu, dont les ALV et les appareils à sous, conformément aux normes techniques. Approbation des mises à niveau - matériel et logiciels - de l'ensemble des équipements de jeu électroniques et conduite d'inspections régulières de l'intégrité technique sur tous les équipements de jeu utilisés au Manitoba.
- Travail avec les titulaires de licence de la CRJM, la CML, les exploitants de casino des Premières nations, les fournisseurs de jeux, les laboratoires indépendants d'essais de jeux et autres organismes de régie d'Amérique du Nord afin d'assurer le respect et le maintien des normes d'intégrité technique. Cela comprend la vérification que l'intégrité mécanique et physique des appareils de jeu est testée et confirmée adéquatement pour s'assurer qu'ils ne peuvent être faussés.
- Conduite d'enquêtes pour le suivi des inspections régulières et en réaction aux plaintes des clients, et supervision des efforts de résolution et des mesures correctives.

RÉALISATIONS

- Examen de toutes les demandes relatives à l'intégrité technique dans le cadre de l'ouverture, en mai 2005, du casino South Beach. Cela comprend les approbations pour 300 appareils à sous, 12 tables de jeu, les règlements pour les jeux de table connexes et les systèmes centraux de soutien et de contrôle.
- Création et publication de nouvelles classifications des produits de jeu pour des raisons de conformité avec les nouvelles exigences sur les catégories de fournisseurs.
- Développement de processus pour l'élaboration et l'approbation des normes d'intégrité technique, notamment l'établissement de comités de travail destinés à recueillir les commentaires des services de la CRJM.
- Achèvement de l'élaboration des normes d'intégrité technique pour les terminaux en libre-service de vérification des billets, les cartes de bingo, les billets en pochette, les dès et les cartes, et mise en œuvre d'une révision importante du processus d'approbation de l'intégrité technique pour les jeux de table et les jeux

électroniques. En outre, élaboration et distribution de normes de procédures pour des activités spéciales de système de loterie, à l'intention de la CML, du casino Aseneskak et du casino South Beach (ex. normes pour l'enlèvement et/ou la destruction des dispositifs de jeu électroniques).

- Examen et approbation de la phase initiale du remplacement par la CML de son système central de contrôle des appareils à sous.
- Enregistrement de 194 nouveaux ALV, de 56 tables de jeu et de 714 nouveaux appareils à sous, dont 300 pour le nouveau casino South Beach.
- Conduite de six inspections d'intégrité technique des casinos du Manitoba et de 39 enquêtes d'intégrité technique comme suivis à des inspections ou en réaction à des plaintes de clients.

NOUVELLES APPROBATIONS DE L'INTÉGRITÉ TECHNIQUE
Au 31 mars 2006

Nouveaux modèles d'appareils à sous	14
Logiciels associés à des appareils de jeu	254
Jeux de table et équipements connexes	34
Règles du jeu et règlements de jeux de table	10
Jeux de billets en pochette	4

CONFORMITÉ DU JEU

Le module Conformité du jeu s'articule avec les responsabilités interdépendantes des services Vérification, Conformité et Affaires réglementaires afin d'assurer la conformité avec les modalités d'inscriptions et enregistrements et de délivrance de licences, et avec les lois et règlements sur les activités de jeu. Ces trois services partagent l'information et l'expertise touchant l'imputabilité financière, les affaires juridiques et réglementaires et les enquêtes.

Ce module conduit des inspections, des vérifications et des enquêtes pour assurer l'honnêteté et l'intégrité des activités de jeu sous licence et enregistrées, des titulaires de licence pour fins charitables, des entreprises, des particuliers et des opérations des casinos. Ce module sert aussi de lien principal entre divers organismes de maintien de l'ordre du Manitoba et le ministère de la Justice.

STRATÉGIES

- Fournir à tous les partenaires l'assurance que les activités de jeu au Manitoba se déroulent honnêtement, avec intégrité et dans l'intérêt du public en faisant observer la conformité avec les lois et règlements, les modalités, les politiques et les procédures applicables en matière de communication de l'information.
- Contrôler étroitement les modifications dans l'environnement de jeu et les tendances sur le plan des pratiques en matière d'application des lois et de réglementation afin de diriger par l'adaptation aux problèmes émergents.
- Étendre et perfectionner les compétences et l'expertise du personnel par la formation formelle et ciblée, la formation par rotation des postes et le mentorat, et en favorisant l'apprentissage autonome et les possibilités de perfectionnement professionnel. Cela permet au module Conformité du jeu de contribuer aux nouvelles initiatives et de maintenir son soutien aux activités et mandats des autres services de la CRJM.

L'engagement de faire de la CRJM un chef de file de la réglementation du jeu prévoyait une participation importante à des initiatives de partage de l'information au cours de l'exercice 2005-2006.

Le personnel et la direction de la CRJM ont échangé de l'information et de l'expertise avec d'autres organismes en siégeant à des comités intergouvernementaux, en travaillant régulièrement en liaison avec d'autres organismes de régie et en participant aux congrès suivants :

- quatrième congrès annuel de l'Alberta Gaming Research Institute,
- congrès de l'Association of Certified Fraud Investigators,
- Conférence canadienne sur le bingo,
- congrès de la Canadian Gaming Regulators Association (CAGRA),
- Canadian Gaming Summit,
- congrès de Criminal Intelligence Service Manitoba (CISM),
- Global Gaming Expo,
- Internet Gambling Task Force,
- Congrès Études longitudinales et défis démographiques du XXI^e siècle,
- congrès de la Manitoba Protective Officers Association (MPOA),
- congrès des Midwest Gaming Investigators and Regulators (MGIR),
- congrès de la North American Gaming Regulators Association (NAGRA),
- congrès Responsible Gambling Council - Discovery,
- congrès de la Tri-Border Peace Officers Association,
- Conférence mondiale sur le bingo.

VÉRIFICATION

Les activités du service Vérification contribuent à l'imputabilité financière des activités de jeu au Manitoba.

BUT

Fournir une garantie raisonnable que les activités de jeu sont conduites honnêtement, avec intégrité et dans l'intérêt du public, en examinant et en analysant les rapports et les états vérifiés des organismes titulaires de licence, des exploitants d'ALV, des casinos et des commissions de régie du jeu des Premières nations, et des autres services de délivrance de licences.

STRATÉGIES OPÉRATIONNELLES

- Examiner l'efficacité et l'efficience des processus de communication de l'information des partenaires et aider ces derniers à améliorer leurs systèmes de comptabilité et de communication de l'information.
- Examiner la totalité de l'information financière communiquée par les titulaires de licence de la CRJM et les états financiers annuels vérifiés des exploitants d'ALV, des casinos et des commissions de régie du jeu des Premières nations et des autres services de délivrance de licences. Au besoin, documenter les lacunes ou les contraventions aux modalités et identifier des solutions à ces problèmes.
- Travailler étroitement avec le service Conformité à la mise en œuvre de mesures correctives auprès des titulaires de licence. Renvoyer les 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 commissions de régie du jeu des Premières nations.

RÉALISATIONS

- Participation au développement du contrôle automatisé du système de gestion des jeux pour les rapports financiers et à la création du premier rapport financier de la CRJM que les titulaires de licence peuvent remplir et soumettre par voie électronique.
- Élaboration et mise en œuvre d'un plan de communication permettant d'avertir les municipalités, les commissions de régie du jeu des Premières nations et les exploitants d'ALV des Premières nations des nouvelles exigences de communication de l'information financière.
- Élaboration des contrôles sur les recettes et les prix afin de permettre le fonctionnement du bingo gradué au Manitoba.
- Examiner les états financiers annuels vérifiés des dix commissions de régie du jeu des Premières nations et les états financiers 2004-2005 vérifiés du casino Aseneskak.
- Examen sommaire de 2 737 rapports financiers et revue annuelle de 497 titulaires de licence dans le cadre du processus de renouvellement de leur licence.
- Signalement de 23 cas au service Conformité. Ces vérifications ont permis des améliorations sur le plan des rapports financiers, des opérations comptables et des contrôles de caisse sur les recettes et les décaissements.
- Soutien et aide en comptabilité et communication de l'information à des titulaires de licence. Présentation de 87 séances de formation à ces clients.

COMMISSION DE RÉGIE DU JEU DU MANITOBA - JEUX POUR FINS CHARITABLES
 Exercice 2005-2006 (millions \$)

Type d'opération	Opérations sous licence 05-06 04-05		Recettes brutes 05-06 04-05		Prix versés 05-06 04-05		Charges totales 05-06 04-05		Bénéfice net 05-06 04-05	
Bingo	423	411	54,6 \$	61,1 \$	44,4 \$	49,5 \$	6,4 \$	7,1 \$	3,8 \$	4,5 \$
Billets en pochette	361	358	5,5	6,5	3,8	4,6	0,5	0,6	1,2	1,3
Tombolas	215	303	11,0	10,9	4,1	4,1	2,0	2,1	4,9	4,7
Autres	11	27	0,1	0,1	0,2	0,1	0,0	0,0	(0,1)	0,0
Bingo média	38	21	5,3	4,9	1,9	1,5	0,6	0,7	2,8	2,7
Totaux	1 048	1 120	76,5 \$	83,5 \$	54,4 \$	59,8 \$	9,5 \$	10,5 \$	12,6 \$	13,2 \$

En outre, 325 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 129, billets en pochette 40, tombolas 135, bingo média 4 et autres 17), et qui ne figurent pas dans le tableau ci-dessus.

CONFORMITÉ

Par le biais d'inspections et d'enquêtes périodiques, le service Conformité de la CRJM veille à ce que les activités de jeu au Manitoba se déroulent conformément aux modalités de délivrance de licence et d'inscription et enregistrement, aux normes d'intégrité et aux lois et règlements sur le jeu.

BUT

Fournir une assurance raisonnable que les activités de jeu se déroulent avec honnêteté et intégrité et que les exigences réglementaires, les conventions relatives aux jeux et les modalités d'inscription et enregistrement sont respectées et maintenues.

STRATÉGIES OPÉRATIONNELLES

- Élaborer et mettre en œuvre des pratiques standard d'inspection et d'enquête, des politiques et procédures fondées sur les modalités de délivrance de licence et d'inscription et enregistrement.
- Conduire des inspections aléatoires selon les normes établies et identifier et documenter les anomalies, les irrégularités et/ou les contraventions pour complément d'action par le module Conformité du jeu ou pour renvoi au directeur général.
- Conduire des inspections et des enquêtes sur recommandation d'autres services de la CRJM et par suite de plaintes déposées par des joueurs, des titulaires de licence, des détenteurs d'inscription ou enregistrement ou d'autres partenaires.
- Rassembler les preuves rattachées aux activités d'inspection et d'enquête, pour examen lors des audiences par le Conseil des commissaires ou pour renvoi aux autorités policières.
- Dispenser de l'instruction, de la formation et du soutien aux titulaires de licence pour fins charitables, aux commissions de régie du jeu et aux exploitants d'ALV des Premières nations et aux autres services de délivrance de licences.

RÉALISATIONS

- Conduite de 298 inspections d'activités de bingo et billets en pochette, de 142 inspections d'activités de tombola, et de 405 inspections d'établissements comportant des ALV afin d'assurer la conformité avec les modalités de délivrance de licence et d'inscription et enregistrement de la CRJM.
- Conduite de 86 enquêtes par suite de l'identification d'irrégularités durant des inspections, de recommandations d'autres services de la CRJM et de plaintes déposées par des clients, des titulaires de licence, des détenteurs d'inscription ou enregistrement ou d'autres partenaires.
- Traitement de 150 plaintes et résolution de la majorité des problèmes sans déclenchement d'enquête formelle. Un tel résultat a nécessité une collaboration étroite avec les titulaires de licence, les détenteurs d'inscription ou enregistrement et les autres services de la CRJM afin de régler les problèmes et les plaintes tout en veillant au maintien de l'intégrité du jeu.
- Investigations menées à la suite de présomptions d'activités de jeu illégales. Résolution de six cas de jeu illégal et renvoi de six dossiers d'activités de jeu présumées frauduleuses ou illégales aux autorités policières.
- Conduite de 124 séances d'information avec des titulaires de licence pour fins charitables, des commissions de régie du jeu des Premières nations et des exploitants d'ALV des Premières nations.
- Élaboration et mise en œuvre d'un formulaire de résumé de rapport d'inspection assurant une communication efficace et cohérente des résultats des inspections chez les clients et permettant de contrôler les solutions aux problèmes identifiés durant les inspections.

CONFORMITÉ ADMINISTRATIVE DES COMMISSIONS
DE RÉGIE DU JEU DES PREMIÈRES NATIONS
Au 31 mars 2006

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

AFFAIRES RÉGLEMENTAIRES

Le service Affaires réglementaires a la responsabilité de jouer un rôle de chef de file dans des projets spéciaux reliés à l'élaboration et à l'application des normes dans les domaines des lois et règlements, de l'intégrité et de la conformité.

BUT

Fournir des conseils, des renseignements et du soutien aux autres services de la CRJM et à des partenaires externes au sujet des lois et règlements, des modalités, des processus d'enquête et d'inspection, et des normes et pratiques visées par la réglementation.

STRATÉGIES OPÉRATIONNELLES

- Suivre l'évolution des questions et tendances en matière de jeu et identifier les occasions pour la CRJM de les aborder proactivement.
- Collaborer avec les services de police, l'avocat de la Couronne et d'autres organismes de régie afin d'échanger des connaissances et de fournir de l'information sur les initiatives de la CRJM.
- Animer l'élaboration de nouveaux programmes et initiatives particulières de formation pour que les lois et règlements sur le jeu, les modalités de délivrance de licence et d'inscription et enregistrement et les autres normes et politiques de la CRJM continuent de protéger adéquatement l'honnêteté et l'intégrité du jeu au Manitoba.

Plusieurs membres du personnel de la CRJM ont été élus ou nommés à des postes clés dans des organismes intergouvernementaux :

- président, Canadian Partnership for Responsible Gambling (partenariat canadien pour le jeu responsable),
- président, MGIR,
- coprésident, comité des enquêtes, NAGRA,
- coprésident, comité du jeu de bienfaisance, NAGRA,
- coprésident, comité du jeu sur Internet, NAGRA.

RÉALISATIONS

- Conduite de l'élaboration des nouvelles politiques et procédures et de nouveaux formulaires pour les auditions d'appel de la CRJM, en veillant à ce que les procédures relatives à la délivrance de licence, à l'intégrité technique et aux inscriptions et enregistrements tiennent compte des nouveaux processus d'appel. Actualisation des fiches d'information sur les auditions d'appel et mise à disposition de ces fiches sur le site Web de la CRJM.
- Planification et élaboration du programme d'inspection des casinos; notamment développement d'un programme de formation complet. La formation des chargés de la conformité se poursuivra en 2006-2007.
- Élaboration du programme pour les constables spéciaux de la CRJM afin que les inspections et enquêtes se déroulent conformément aux lois et règlements fédéraux et provinciaux. Il est prévu que le ministère de la Justice du Manitoba accorde le statut de constable spécial à des chargés de la conformité au sein du personnel de la CRJM en 2006-2007.
- Mise en œuvre du programme de formation des enquêteurs, qui comprend l'enseignement offert par le Service de police de Winnipeg et par le Council on Licensure, Enforcement and Regulation (CLEAR) pour les chargés de la conformité.
- Collaboration régulière avec les organismes d'application de la loi, qui a conduit à l'élaboration d'un cours sur la lutte au jeu illégal, que la CRJM présentera en 2006-2007.
- Collaboration avec le ministère de la Justice pour la nomination de deux procureurs de la couronne qui seront chargés des affaires de jeu.

SERVICES GÉNÉRAUX

Les services Finances et Technologies de l'information sont des services généraux essentiels qui apportent un soutien aux activités des autres services de la CRJM.

STRATÉGIES

- Fournir des services attentionnés et fiables pour le soutien des autres services de la CRJM, et aider ceux-ci à réaliser leurs objectifs opérationnels.
- Établir des plans de ressources concrets et appropriés pour l'année courante et les années futures et administrer des outils cohérents et permanents de mesure de la progression qui assurent l'équilibre entre les besoins engendrés par les initiatives de la CRJM et sa responsabilité fiscale.
- Réviser les politiques et établir des normes qui favorisent l'utilisation la plus convenable des ressources de la CRJM et mettre en place des mesures appropriées de l'imputabilité quant à l'utilisation de ces ressources.
- Informer le personnel de la CRJM des nouvelles initiatives, des mises à jour de l'information, et des modifications aux politiques et procédures, et recommander des meilleures pratiques pour assurer des services de qualité à tous nos partenaires.

FINANCES

Le service Finances administre et gère la communication et la planification des opérations financières pour la CRJM, ce qui permet le fonctionnement quotidien de tous les autres services. Ce service est aussi responsable de la consolidation des activités et de la situation financières de la CRJM, dont nous publions les résultats dans ce rapport annuel.

BUT

Prêter son concours aux opérations de la CRJM en planifiant, en comptabilisant et en rapportant correctement et rapidement les opérations financières et en contrôlant les actifs financiers et les immobilisations de la CRJM.

STRATÉGIES OPÉRATIONNELLES

- Élaborer, normaliser et actualiser les politiques, procédures et mesures de contrôle financières et veiller à la conformité de l'action du personnel.
- Administrer et communiquer les opérations financières (recettes, charges, actif et passif) rapidement et fidèlement et maximiser l'exploitation des possibilités de placement.
- Aider à la préparation du plan d'affaires et du budget annuels en participant à des séances de planification stratégique et en préparant des exposés et les données du budget.
- Veiller à ce que les registres financiers de la CRJM soient parfaitement imputables et transparents en préparant les rapports mensuels, trimestriels et annuels, les rapprochements et les analyses de variance. Préparer les états financiers annuels, assurer le lien principal avec les vérificateurs externes de la CRJM et soumettre à leur examen de la documentation appropriée.

RÉALISATIONS

- Mise en œuvre du développement d'une politique d'achat formelle et révision et actualisation de la politique de la CRJM sur les frais de déplacement.
- Vérification de toutes les opérations relatives aux recettes et aux charges et tenue d'un système de grand-livre facilitant le rapprochement mensuel des comptes. En outre, gestion quotidienne des actifs financiers et des immobilisations, notamment la supervision des dépôts et le contrôle des placements.
- Production à une cadence mensuelle et trimestrielle d'états financiers consolidés et par services, afin de fournir à la direction de la CRJM un outil d'évaluation budgétaire, de planification et d'analyse des écarts.

- Participation à la planification stratégique pour l'exercice 2006-2007 en aidant les unités opérationnelles à la préparation du budget et en réunissant les données financières de 2006-2007 pour les fins du plan d'affaires.
- Préparation des états financiers de l'exercice précédent et préparation des documents de travail et dossiers de fin d'année pour le Bureau du vérificateur général (BVG).

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Le service 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 deux grands volets : l'administration des réseaux et le développement des applications. Cette approche permet à ce service de superviser la croissance permanente et la mise en œuvre de notre système de gestion des jeux tout en assurant la constance de l'accès au réseau pour tous les utilisateurs.

BUT

Fournir un réseau d'ordinateurs et d'appareils de communication parfaitement fonctionnel, fiable et sécuritaire pour assurer le soutien des activités des services de la CRJM.

STRATÉGIES OPÉRATIONNELLES

- Planifier, administrer et entretenir le réseau informatique de la CRJM, pour qu'il soit opérationnel sans interruption durant les heures d'ouverture normales; s'assurer que ces systèmes informatiques sont stables, sécuritaires, utilisés adéquatement et exempts d'éléments et données inappropriés.
- Assurer la surveillance des nouvelles technologies et des projets en cours afin d'éclairer et soutenir les activités de planification et de préparation des budgets des services. Cette tâche englobe la gestion du parc informatique de la CRJM, l'achat et le contrôle des licences des logiciels et la mise à disposition de technologies de communication par le truchement des téléphones de bureau, des téléphones cellulaires, de la messagerie vocale, du courriel et des lignes de données externes.
- Fourniture de logiciels et de services de site Web permettant au personnel de la CRJM d'échanger et de communiquer efficacement l'information, et fourniture du soutien rapide, compétent et fiable nécessaire à l'exploitation de ces outils des technologies de l'information.
- 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 œuvre de procédures efficaces de rétablissement des opérations en cas de sinistre pour éviter toute perturbation grave des opérations quotidiennes de la CRJM.

RÉALISATIONS

- Poursuite du développement de la base de données et des applications du système de gestion des jeux.
- Fourniture et maintien de systèmes et appareils de communication et de technologies de l'information pour tous les employés. Le taux de fonctionnement des serveurs a été de 99,9 %, et aucune panne n'a été rapportée à l'intérieur et à l'extérieur des heures normales d'exploitation.
- Préparation et diffusion bimensuelle de bulletins de nouvelles pour les employés afin de promouvoir les technologies de l'information, les systèmes de communication et les logiciels pour ordinateurs de bureau de la CRJM.
- Exécution des mises à niveau, des conversions et des remplacements de matériel. Ce travail a impliqué l'achat de nouvelles imprimantes au laser permettant l'impression recto verso afin de réduire la consommation de papier, et le remplacement du serveur du réseau.
- Mise en place des améliorations permanentes au site Web de la CRJM, notamment les mises à jour régulières et l'accès pour les titulaires de licence aux nouveaux formulaires de rapport trimestriel.

AMÉLIORATIONS AU SYSTÈME DE GESTION DES JEUX

La poursuite du développement du système de gestion des jeux de la CRJM en 2005-2006 s'est traduite par la mise en place d'améliorations importantes pour le service à la clientèle :

- Améliorations notables des flux de travail et de l'efficacité de la gestion des saisies et modifications de données.
- La capacité de saisir, modifier, contrôler et communiquer des données additionnelles dans les dossiers des titulaires de licence a amélioré l'accès à l'information pour le personnel des services Délivrance de licences et Vérification.
- L'amélioration de la communication de l'information sur les renouvellements de licence a accru l'efficacité de ce processus.

RECHERCHE, COMMUNICATIONS ET PLANIFICATION

Le service Recherches, communications et planification a la responsabilité de procéder à des recherches, de dispenser des conseils, d'assurer les communications, d'effectuer la planification générale et d'exécuter des mandats en ressources humaines. L'étendue de ces activités requiert de ce service qu'il soit attentif aux complexités de la politique sur la pratique du jeu et qu'il soit capable de relativiser les multiples perspectives de cette pratique, dont les impératifs opérationnels, les intérêts commerciaux, les progrès de la recherche, la pratique responsable du jeu, les demandes des joueurs, les valeurs culturelles et les obligations réglementaires.

STRATÉGIES

- Élaborer, mettre en œuvre et administrer des stratégies de communication complète pour soutenir les besoins généraux et opérationnels en communication.
- Conduire, soutenir et publier des travaux de recherche en se conformant aux mandats de la CRJM sur le plan de l'intérêt du public et de la recherche et pour soutenir les initiatives opérationnelles.
- Piloter des efforts de planification générale et de communication de l'information, en soutien au déploiement opérationnel du plan stratégique et des initiatives de mesure du rendement et de communication de l'information financière.
- Offrir et animer des initiatives de perfectionnement des ressources humaines qui contribuent à la réalisation du plan stratégique et des buts de la CRJM.

BUT

Soutenir la réalisation des mandats de la CRJM sur le plan des lois, de la réglementation et de l'intérêt du public, en menant des recherches, en dispensant de l'information et des conseils en matière de politiques, en communiquant avec les clients, en coordonnant les services de ressources humaines, et en facilitant la planification générale.

STRATÉGIES OPÉRATIONNELLES

- Organiser et administrer un calendrier de recherche pour influencer les grandes initiatives de recherche et y contribuer, optimiser les opérations, développer les connaissances et accroître la capacité de recherche.
- Élaborer et mettre en œuvre des stratégies de communication pour informer les partenaires, éclairer les impératifs et initiatives opérationnels et cultiver une image positive d'entreprise.
- Fournir au ministre, au Conseil des commissaires, à la direction, au personnel et aux clients des renseignements et des conseils exacts et pertinents à propos de la CRJM.
- Maximiser la recherche, la communication et les possibilités opérationnelles en contrôlant à l'échelle mondiale les perspectives et initiatives relatives aux questions de réglementation, à la pratique responsable du jeu et à l'élaboration des politiques sociales. Cela inclut la mise en œuvre et la promotion d'une collaboration avec les clients, entre services et entre organismes intergouvernementaux et la participation à des conseils et comités nationaux.
- Dispenser, sur place, des services complets en ressources humaines afin d'élaborer et de mettre en œuvre des initiatives et des politiques en ressources humaines qui répondent aux exigences générales et opérationnelles.
- Gérer les responsabilités de la Commission en ce qui a trait à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, la gestion de l'information et les services en langue française, conjointement avec les unités opérationnelles.

La fixation et le respect de limites de temps et d'argent sont des éléments importants de la pratique responsable du jeu. Soixante-quatre pour cent (64 %) des Manitobains déclarent qu'ils se fixent des limites de temps et d'argent lorsqu'ils jouent. Et 70 % pour cent d'entre eux disent qu'ils respectent leurs limites.

RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA CAMPAGNE D'ÉDUCATION DU PUBLIC (2006), CRJM

RÉALISATIONS

- Gestion des activités de communication liées aux responsabilités de la CRJM sur le plan de la réglementation, de la fourniture de conseils et de l'information du public. Les projets clés ont porté sur la mise en œuvre des amendements à la *Loi*, les initiatives de jeux qui concernent les Premières nations, les initiatives de Texas Hold'em, les alertes à la fraude contre les consommateurs, une campagne d'éducation du public et les publications imprimées et sur Internet.
- Soutien à la Province du Manitoba et à l'Assembly of Manitoba Chiefs en matière de planification des projets de recherche pour évaluer la faisabilité de la création d'une ou plusieurs corporations de jeux des Premières nations et mener une étude de marché pour déterminer le potentiel de nouvelles initiatives de jeu.
- Amélioration des cycles annuels de planification et de communication de l'information, conjointement avec les unités opérationnelles, en intégrant la planification opérationnelle, la mesure du rendement et les processus de communication de l'information.
- Début de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un plan complet de services en ressources humaines sur les lieux, comprenant le recrutement et l'orientation, le perfectionnement professionnel, la rémunération et les avantages sociaux, la classification des postes, l'application des normes du gouvernement, le soutien aux employés et la gestion du rendement. Cette opération a entraîné une révision majeure de toutes les descriptions de poste à la CRJM et l'ajustement approprié des classifications et des rémunérations.
- Poursuite de la réalisation du calendrier de recherche de la CRJM et des projets qui en découlent.

Vingt pour cent (20 %) des Manitobains croient qu'en restant à la même machine à sous ou au même ALV, on augmente ses chances de gain. Ce qui est faux. Chaque coup à un jeu électronique est aléatoire et indépendant des précédents. Peu importe le temps qu'on passe à un jeu, les chances de gain sont toujours les mêmes.

RAPPORT D'ÉVALUATION DE LA CAMPAGNE D'ÉDUCATION DU PUBLIC (2006), CRJM

ÉNONCÉ DU CALENDRIER DE RECHERCHE

La CRJM entend que ses activités - opérations, conseils en politiques et intérêt public - soient solidement étayées par des recherches empiriques, valides, fiables et pertinentes avec l'environnement de jeu du Manitoba. À ce titre, le calendrier de recherche de la CRJM est mis à jour régulièrement afin de refléter fidèlement l'évolution des priorités des recherches.

L'articulation des objectifs de recherche permet à la CRJM d'étudier de façon stratégique et d'entreprendre des projets de recherche qui soutiennent le mieux possible ses vastes responsabilités réglementaires, et de rapporter les résultats de ses recherches. La CRJM favorise, recherche et pratique la recherche en collaboration avec des partenaires provinciaux, nationaux et internationaux afin de maximiser les ressources, de développer la capacité de recherche, de contribuer à des projets majeurs de recherche et de les influencer. La CRJM s'efforce d'être un chef de file de la recherche dans le domaine des jeux en combinant les normes intellectuelles avec sa perspective en matière de réglementation.

Calendrier de recherche

Le tableau suivant fait brièvement le point sur chacun des grands projets de recherche de la CRJM en 2005-2006 :

PROJET DE RECHERCHE	CALENDRIER	DATE DE DÉBUT	RECHERCHE EN COLLABORATION	RECHERCHE INDÉPENDANTE	ÉTAT
Adolescent Problem Gambling Index (indice du jeu compulsif chez les adolescents)	Année 3 de 4	12/2003	X		Essais sur le terrain et validation clinique en cours; rapport final attendu en automne 2006.
Révision de l'indice canadien du jeu excessif	Année 2 de 3	11/2004	X		Projet en cours; rapport final attendu en automne 2006.
Étude de faisabilité : Établissement d'une ou plusieurs corporations des jeux des Premières nations	Année 1 de 2	01/2006	X		Demande de propositions publiée en mars 2006; résultats attendus début 2007.
Manitoba Longitudinal Study of Young Adults (étude longitudinale chez les jeunes adultes au Manitoba)	Année 1 de 6	03/2005	X		Partenaires et engagements budgétaires confirmés; élaboration de la méthodologie de recherche en cours.
Projet Les Manitobains et le jeu - Étude technique empirique - Évaluation après campagne	Terminée Année 1 de 2	09/2003 01/2006		X X	Les Manitobains et le jeu (2004); rapport publié. Résultats utilisés pour élaborer des messages et un plan média en vue d'une campagne d'éducation du public. Collecte des données terminée; rapport final attendu en été 2006.
Social & Economic Impacts of Gambling Study (études des effets sociaux et économiques du jeu)	Année 3 de 4	01/2004	X		Examen de la documentation terminée; élaboration des directives en cours.
Étude pilote sur le Texas Hold'em	Année 1 de 2	12/2005		X	Période de demande terminée; plan de recherche en place pour des événements pilotes en avril et en mai 2006.

CAMPAGNE D'ÉDUCATION DU PUBLIC

La CRJM a lancé sa première campagne d'éducation du public en septembre 2005. Cette campagne, qui a été primée, a été conçue pour éduquer les Manitobains à propos des notions de probabilité et de hasard qui caractérisent le jeu aux ALV et aux appareils à sous, et des signes de problèmes liés à l'obsession du jeu. La campagne visait aussi à promouvoir la pratique responsable en encourageant les joueurs à se fixer et à respecter des limites de temps et d'argent. C'était la première campagne du genre que lançait un organisme de régie du jeu au Canada.

La couverture média provinciale a fait appel à un assortiment complet de supports (affichage dans des lieux publics, médias imprimés, radio). Les messages radio ont remporté le Signature Award 2006 de l'Advertising Association of Winnipeg pour la meilleure campagne radio produite entièrement au Manitoba. Voici des exemples d'annonces passées dans les médias imprimés. Les messages radio peuvent être écoutés sur notre site Web au www.mgcc.mb.ca.

FICHE DE POINTAGE
Objectifs, stratégies et réalisations

Nos activités opérationnelles et générales sont guidées par notre plan et nos initiatives stratégiques, que sous-tend l'énoncé de notre vision et de notre mission. La description et le suivi de nos objectifs, stratégies et réalisations sont repris dans notre fiche de pointage générale.

Le fiche de pointage 2005-2006 permet à chaque service et unité de mesurer son rendement dans la réalisation de nos objectifs selon trois perspectives distinctes (sur quatre) mais interreliées : Clients, Apprentissage et croissance, et Finances. La quatrième perspective, Processus opérationnels, sera activée en 2006-2007.

Clients

Nous assurer que les activités de jeu se déroulent avec honnêteté et intégrité et dans l'intérêt du public.

Finances

Administrer nos ressources et actifs financiers de façon à respecter et démontrer notre responsabilité fiscale, notre imputabilité financière et notre durabilité opérationnelle.

Apprentissage et croissance

Maximiser notre rendement et notre productivité et favoriser un environnement de travail positif et professionnel.

Processus opérationnels

Exceller dans le service à la clientèle; nous faire les champions d'une politique équitable, équilibrée et responsable en matière de jeu; et inspirer la confiance du public dans l'intégrité des opérations de jeu au Manitoba.

FICHE DE POINTAGE

PERSPECTIVE

CLIENTS

Titulaires de licence

Détenteurs d'inscription ou enregistrement

Commissions de régie du jeu des Premières nations

Joueurs

Conseil des commissaires, direction et personnel de la CRJM

Municipalités du Manitoba

Premières nations du Manitoba

Public

Médias

Ministre chargé de l'application de la *Loi sur la Commission de régie du jeu*

APPRENTISSAGE ET CROISSANCE

FINANCES

BUT

Nous assurer que les activités de jeu se déroulent avec honnêteté et intégrité et dans l'intérêt du public.

Maximiser notre rendement et notre productivité et favoriser un environnement de travail positif et professionnel.

Administrer nos ressources et actifs financiers de façon à respecter et démontrer notre responsabilité fiscale, notre imputabilité financière, notre transparence et notre durabilité opérationnelle.

STRATÉGIES

* Élaborer et fournir, en matière d'intégrité et de conformité du jeu, des initiatives novatrices et proactives qui permettent de régir et de contrôler efficacement les activités de jeu.

* Étendre l'exercice de notre mandat d'intérêt public au-delà des activités de réglementation traditionnelles de délivrance de licence, d'inscription et enregistrement, et d'application des lois, en portant une attention particulière aux politiques sociales et à la pratique responsable du jeu.

* Créer de solides voies de communication avec nos clients.

* Fournir des soutiens internes et externes qui aident nos clients à obtenir une réponse à leurs besoins.

* 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.

* Établir et mettre en œuvre des initiatives novatrices de perfectionnement des ressources humaines qui renforcent notre base de connaissances par le biais de la gestion du rendement, du perfectionnement professionnel et de la planification de la relève.

* Créer et administrer un service complet des ressources humaines qui soutient nos objectifs stratégiques et opérationnels.

* Établir des processus et initiatives qui soutiennent et encouragent l'innovation, l'imputabilité et l'habilitation du personnel.

* Assurer l'imputabilité financière et la transparence par le biais d'activités générales et opérationnelles de planification et de communication de l'information.

* Maintenir des normes de contrôle interne en se conformant aux politiques et procédures financières établies.

* Superviser les ressources financières, générales et humaines afin de maximiser l'exploitation et d'améliorer le service à la clientèle.

* Maximiser les possibilités de placement par le biais des contrôles et de la gestion de la trésorerie.

RÉALISATIONS

* Notre mandat sur le plan des lois et de la réglementation a été renforcé par suite des amendements à la *Loi sur la Commission de régie du jeu* promulgués le 15 avril 2005. La nouvelle réglementation est entrée en vigueur à la même date.

Points saillants de la mise en œuvre :

- Élaboration des nouvelles exigences et méthodes de communication de l'information relativement aux activités et aux recettes des jeux. Communication de ces nouvelles exigences à toutes les municipalités, aux commissions de régie du jeu des Premières nations et aux exploitants d'ALV des Premières nations.
 - Élaboration des nouvelles modalités d'inscription et enregistrement pour tous les exploitants d'ALV.
 - Entreprise d'un nouveau mandat de surveillance de la pratique responsable du jeu afin de garantir la cohérence des directives et des services publics. Élaboration et lancement d'une campagne d'éducation sur la pratique responsable du jeu; la CRJM devient le premier organisme de régie à lancer une telle campagne.
 - Élaboration d'un programme pour les constables spéciaux et amélioration de la communication avec le ministère de la Justice et les autorités policières, afin d'exercer nos responsabilités sur le plan des enquêtes et de la conformité.
 - Élaboration d'un programme d'inspection officielle des casinos, dont la mise en œuvre devrait se faire par phases.
 - Simplification et clarification des méthodes entourant les ordonnances et les appels afin d'améliorer le processus des audiences.
- * Restructuration organisationnelle complète afin d'améliorer la régie et le contrôle des activités de jeu par le truchement de régimes complets et intégrés sur le plan de l'intégrité et de la conformité du jeu.
- * Entrée en fonction complète de notre nouveau module Conformité du jeu. Le module exerce des activités proactives et réceptives dans le domaine de la vérification, de la conformité et de la réglementation.
- * Notre nouveau module Intégrité du jeu assure l'inscription ou enregistrement des employés, de l'équipement, des fournisseurs et des exploitants d'ALV visés par la réglementation; délivre des licences à des organismes de bienfaisance et à des organismes religieux; et mène des activités d'essai et d'assurance de l'intégrité technique.
- * Confirmation de l'intégrité de 4 447 demandeurs dans le domaine de la délivrance de licences, des inscriptions et enregistrements et de l'intégrité technique, au moyen d'enquêtes complètes des antécédents, de l'élaboration et de l'application des normes d'intégrité technique et de l'application des modalités des licences. Dans ce cadre, 3 159 inscriptions et enregistrements, 858 licences à des organismes de bienfaisance et 430 approbations de l'intégrité technique ont été délivrés conformément aux normes et protocoles de la CRJM.
- * Assurance de la conformité avec les normes et modalités relatives à l'intégrité du jeu par le biais de la formation et du soutien à la clientèle, de programmes complets de vérification et d'inspection, d'enquêtes, et de la collaboration interservices. Conduite de 211 séances de formation de la clientèle, de 859 inspections, de 2 737 vérifications sommaires, de 507 vérifications annuelles chez des titulaires de licence et à des commissions de régie du jeu des Premières nations, et de 86 enquêtes. Six enquêtes ont fait l'objet d'un renvoi aux autorités chargées de l'application de la loi.
- * Fourniture de services de soutien généraux et opérationnels dans les domaines des technologies de l'information, des finances et de l'administration, et des activités de recherche, de communication et de gestion des ressources humaines.
- * Les services en réseaux informatiques et les améliorations que nous y avons apportées ont permis de maintenir un rendement élevé des systèmes informatiques, notamment l'accès du public au www.mgcc.mb.ca.
- * Poursuite des améliorations à la convivialité et aux fonctions du système de gestion des jeux.
- * Mise sur pied d'un bureau du rétablissement des opérations en cas de sinistre pour les systèmes informatiques et les communications internes/externes afin de permettre

la poursuite des opérations advenant un sinistre ou autre perturbation majeure du travail.

- * Notre calendrier de recherche a continué de susciter et d'orienter la planification, la mise en œuvre et la communication des résultats de la recherche indépendante ou en collaboration.

- * Administration des demandes de renseignements des clients et fourniture d'information dans un éventail de formats, de façon proactive et en réaction à des questions d'actualité et à des demandes.

- * Attraction, conservation et perfectionnement d'employés qualifiés.

- * Fourniture de possibilités de perfectionnement professionnel et spécialisé au sein de chaque service afin de favoriser la planification de la relève et le développement de la collaboration intergouvernementale.

- * Conduite d'un premier sondage auprès des employés.

- * Tenue en bonne et due forme d'une première réunion annuelle des employés afin de communiquer le plan annuel et les résultats du sondage auprès des employés.

- * Création d'un poste de directeur des Ressources humaines à temps plein, à compter du 1^{er} avril 2006, afin de constituer, de concevoir et d'administrer un plan exhaustif de gestion des ressources humaines.

- * Obtention d'opinions claires et sans réserve du Bureau du vérificateur général (BVG) au sujet de la vérification des états financiers et des vérifications de conformité.

- * Le rapport annuel 2004-2005, accompagné des états financiers vérifiés, a été déposé à l'Assemblée législative du Manitoba puis publié.

- * Présentation du plan d'affaires 2006-2007 pour approbation au Conseil des commissaires. Obtention de l'approbation; approbation en instance du Conseil du Trésor le 31 mars 2006.

- * Mise en œuvre des états financiers généraux et par module annotés, pour examen par le Conseil des commissaires et par la direction, afin d'améliorer le contrôle, le suivi et l'imputabilité sur le plan financier.

- * Quotidiennement, examen et gestion des fonds placés afin de maximiser les revenus et la durabilité financière.

- * Gestion des ressources humaines conformément au budget approuvé et aux exigences en matière d'habiletés et compétences.

Notre plan stratégique

Commission de régulation du jeu du Manitoba
Septembre 2004

Application de notre plan stratégique

Étude de cas : Le Texas Hold'em Poker

Application de notre plan stratégique

Étude de cas : Le Texas Hold'em Poker

La CRJM applique un plan stratégique qui énonce sa vision, sa mission et ses objectifs stratégiques et opérationnels. Le plan nous incite à cultiver nos points forts et à rechercher les possibilités d'améliorer nos rôles d'organisme de réglementation et de consultation. Cette année, notre plan stratégique nous a servi de carte routière pour orienter notre réaction au nouveau défi soulevé sur le plan de la réglementation : l'intérêt accru du public pour le Texas Hold'em Poker.

La croissance importante de la popularité du Texas Hold'em au Manitoba - et, en fait, aux quatre coins de l'Amérique du Nord - soulève le défi considérable d'une pondération des avis et intérêts d'un éventail d'intervenants dans le contexte d'une saine réglementation de la pratique du jeu. Cela nous force à mesurer les myriades de perceptions qui caractérisent le jeu, sous l'angle des opérations commerciales, du divertissement, des préoccupations sociales, du financement des organismes de bienfaisance et du cadre juridique.

Les circonstances entourant la popularité du Texas Hold'em fournissent un exemple idéal pour illustrer le plan stratégique de la CRJM. Le Texas Hold'em a permis la réalisation du plan stratégique sous chacun des aspects opérationnels. Les efforts de coopération de tous les services de la CRJM dans cette initiative ont concrétisé notre engagement d'adaptation aux tendances dans le marché du jeu et de prestation de services efficaces qui maintiennent l'intégrité du jeu au Manitoba.

Notre orientation stratégique nous conduit à viser les idéaux que la CRJM s'efforce de réaliser. La matérialisation de notre plan stratégique nous conduit à une concentration permanente sur tous nos objectifs, comme moyen de réaliser ces idéaux. Cette section de notre rapport annuel illustre la façon dont nos objectifs stratégiques et opérationnels permettent une approche proactive de l'identification et de la hiérarchisation des questions critiques en matière de politiques sur la pratique du jeu.

LE SAVIEZ-VOUS?

Selon la légende, le Texas Hold'em Poker a été pratiqué pour la première fois à Robstown (Texas) au début des années 1900 et a par la suite été introduit à Las Vegas par des voyageurs texans.

ADAPTATIF

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

Notre engagement à nous montrer adaptatifs est devenu la philosophie principale de toutes les activités de la CRJM relativement au Texas Hold'em. Nous devons développer de l'expertise sous les aspects sociaux et juridiques de ce jeu populaire. Le personnel de la CRJM a recherché de l'information de diverses sources, au point que la CRJM a souvent été le canal d'un partage d'information entre organismes gouvernementaux parmi les organismes de régie du jeu et d'application de la loi en Amérique du Nord.

Il est rapidement devenu évident que le phénomène du Texas Hold'em posait deux problèmes du point de vue de la réglementation : la légalité du poker et l'intérêt des organismes de bienfaisance pour la tenue d'activités de Texas Hold'em aux fins de leurs campagnes de financement. Ces deux problèmes ne s'excluent pas mutuellement. La popularité du Texas Hold'em continue de croître au fur et à mesure que des gens jouent à des parties ordinaires dans les bars et autres lieux de la province et que certains organismes de bienfaisance organisent, sans licence, des tournois de Texas Hold'em.

CHEF DE FILE

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

Une fois que la CRJM a pu identifier les questions réglementaires essentielles et a commencé à élaborer une bonne compréhension des nombreux facteurs qui s'appliquent à la pratique illégale du poker et à la délivrance de licences de Texas Hold'em pour les fins d'activités de bienfaisance, il est devenu clair que nous rendrions service aux Manitobains en recherchant des réponses à ces questions.

Notre approche de chef de file nous a conduits à énoncer publiquement les critères qui serviraient à déterminer la légalité du Texas Hold'em. Cette approche nous a aussi propulsés sur la voie de l'exploration de la possibilité de délivrer des licences de Texas Hold'em de bienfaisance. La CRJM a été le premier organisme de régie au Canada à exécuter ces deux tâches.

Pratique Illégale Du Jeu

La CRJM a reçu le mandat d'enquêter sur des plaintes pour pratique illégale du jeu. À cette fin, il était clair que nous avons un rôle de base à jouer dans l'éducation des entreprises et du public quant à la légalité du Texas Hold'em qui se pratique dans les bars, les hôtels et les résidences à l'échelle de la province.

Les dispositions du *Code criminel* du Canada sont complexes et, en présence de nombreux cas qui nécessitaient des interprétations de la loi, il s'est avéré difficile d'établir les circonstances exactes dans lesquelles le Texas Hold'em est illégal. La CRJM a consulté abondamment les services de police, son propre conseiller juridique et le ministère de la Justice du Manitoba afin de déterminer ces circonstances. Ces avis ont conduit à cerner des lignes directrices selon lesquelles, si un paiement pour participer (ex. un droit d'entrée ou le fait de parier avec de l'argent), un facteur chance - ce que le poker comprend par essence - et un prix (ex. une portion des droits d'entrée ou des mises ou quelque chose de valeur) sont présents, l'activité de Texas Hold'em, ou autre forme de poker, peut être illégale. Dans l'évaluation de la légalité, il importe aussi de se demander si ceux qui accueillent des manifestations de poker en tirent un avantage.

La clarification du contexte juridique du Texas Hold'em a constitué une réalisation importante dans l'exécution de nos mandats d'application de la loi et de protection

de l'intérêt du public. La CRJM a pu aider le secteur du tourisme d'accueil à évaluer les risques soulevés par la tenue d'activités de jeu illégales. Elle a aussi fixé des normes à respecter par l'équipe Conformité, de la CRJM, lorsqu'elle enquête à la suite de plaintes pour pratique illégale du jeu. Les organismes de régie du jeu et d'application de la loi de différentes régions du Canada ont consulté la CRJM à propos de ses perspectives sur cette question et l'ont remercié d'avoir fait preuve d'innovation en rendant ces critères publics.

Jeux De Bienfaisance

Alors que la CRJM cherchait à clarifier la légalité du Texas Hold'em, nous avons commencé à recevoir un nombre croissant de demandes de la part d'organismes de bienfaisance intéressés à tenir des activités de Texas Hold'em pour se financer. Le chiffre d'affaires généré par le jeu de bienfaisance est stable depuis plusieurs années et certains organismes de bienfaisance signalent que leurs manifestations sous licence ne génèrent plus autant de fonds qu'avant. Comme la CRJM ne délivre pas de licence pour le poker, il est devenu évident que nous devions évaluer la faisabilité de considérer le Texas Hold'em comme une activité de bienfaisance.

Vers la fin janvier 2006, le Conseil des commissaires de la CRJM a approuvé le lancement d'une étude pilote pour déterminer si nous pouvions établir un modèle convenable de délivrance de licence pour des activités de Texas Hold'em de bienfaisance. Notre étude pilote a été la première du genre au Canada à se pencher sur l'intérêt croissant des organismes de bienfaisance pour la tenue d'activités de poker à des fins de financement. Notre expérience et nos avis à propos de cette étude pilote intéressent nos collègues et partenaires; la CRJM est fière de servir de référence aux organismes de régie du jeu d'autres régions qui étudient la possibilité de délivrer des licences de Texas Hold'em.

LE SAVIEZ-VOUS?

Le Texas Hold'em Poker est devenu un sport-spectacle populaire en Amérique du Nord en 2003, après l'introduction sur le marché de caméras rouge à lèvres (*lipstick*) permettant aux téléspectateurs de voir les cartes cachées des joueurs.

EFFICACE

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

En soi, la décision d'aller de l'avant pour régler la totalité des questions liées au Texas Hold'em aurait été inadéquate pour atteindre nos objectifs stratégiques. La réponse aux problèmes et la réalisation de nos objectifs nécessitaient les efforts communs du Conseil des commissaires, de la direction, du personnel et des partenaires externes, notamment dans les cas exposés ci-après.

- Nos services Affaires réglementaires et Conformité ont agi en liaison avec les organismes d'application de la loi, notre conseiller juridique, d'autres organismes de réglementation et nos partenaires de l'industrie du jeu afin d'affiner notre rôle et nos politiques quant à l'exploitation illégale du Texas Hold'em. Le personnel de la conformité et des communications a ensuite collaboré afin de partager le mieux possible cette information avec les propriétaires de bar et de restaurant, avec les organismes de bienfaisance et avec le public. Le fait de travailler ensemble de cette façon a amélioré la disponibilité de la CRJM même dans le contexte de son rôle d'application de la loi.

- Pendant un certain temps, avant le démarrage de l'étude pilote, des représentants des services de la CRJM ont travaillé ensemble afin de recueillir et d'échanger des avis et opinions, de consulter des spécialistes et organismes d'autres territoires et d'ébaucher des modalités qui trouveraient l'équilibre entre la souplesse et l'intégrité.

- L'étude pilote sur le Texas Hold'em est un projet qui retiendra les efforts de collaboration de tous les services de la CRJM. Elle impliquera des activités de délivrance de licence, d'inscription et enregistrement, de vérification et de contrôle de la conformité, des conseils de la part des services Affaires réglementaires et Intégrité technique et le soutien des services Technologies de l'information et Recherches et communications. L'étude pilote nécessitera la coordination efficace de nos ressources, dont le temps et la compétence du personnel. Elle témoignera aussi de notre attachement à l'efficacité du travail d'équipe.

COMMUNICATIF

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.

Les activités réglementaires ont une efficacité maximale lorsqu'elles s'appuient sur une communication pertinente. Il est aussi très important d'offrir un éventail de véhicules appropriés de communication qui adaptent les messages aux cibles visées. La réponse de la CRJM aux problèmes réglementaires posés par le Texas Hold'em comprend une panoplie d'activités de communication qui vont de très spécifiques - lettres aux exploitants d'ALV - à très publiques - entrevues avec les médias et contenu de site Web. La réussite de la coordination de ces activités exige l'identification des partenaires et cibles primaires, l'affectation de personnel pour répondre aux différents types de demandes de renseignements, et l'harmonisation de toute l'information.

Le partage de l'information sur la légalité du Texas Hold'em avec les entreprises, les organismes de bienfaisance, les joueurs de poker et le public nécessite une collaboration considérable entre le personnel et les partenaires de la CRJM afin que chaque partenaire reçoive le message approprié. Dans le même ordre d'idées, l'étude pilote continuera d'éprouver la fermeté de notre engagement d'assurer une communication diligente et appropriée. Nous relevons déjà ce défi en partageant régulièrement de l'information sur le projet avec le gouvernement, le Conseil des commissaires, les organismes de bienfaisance, les entreprises et le public.

ÉQUILIBRE

Adopter une approche raisonnée et équilibrée des politiques et de la réglementation sur la pratique du jeu.

La CRJM s'efforce d'élaborer des pratiques qui encouragent la consultation et la participation des partenaires, sans compromis pour le maintien de l'honnêteté et de l'intégrité du jeu au Manitoba. Lorsque nous recherchons l'information ou que nous la partageons, que nous élaborons des politiques, ou que nous entreprenons des activités liées à la conformité ou à la délivrance de licence pour le Texas Hold'em, nous sommes conscients qu'il est important d'équilibrer les besoins et les perspectives de tous nos partenaires.

Nous sommes toujours conscients de la responsabilité qui nous incombe de faire respecter les lois sur le jeu, mais nous réalisons qu'une approche axée sur la coopération a plus de chances de garantir la conformité. La CRJM travaille très étroitement avec les entreprises et les organismes de bienfaisance pour qu'ils disposent de l'information nécessaire sur les risques entourant la tenue d'activités de Texas Hold'em.

La consultation et la recherche ont été les pierres angulaires de notre approche du Texas Hold'em. L'étude pilote évaluera un éventail de variables, dont les règles, l'équipement, les lieux, la sécurité et les contrôles financiers, ainsi que les processus de délivrance de licences et d'inscriptions et enregistrements. L'évaluation réunira les commentaires des titulaires de licence pour fins charitables, des fournisseurs de jeux inscrits, des croupiers, des joueurs et de tous les services de la CRJM. Nous recueillerons aussi l'avis des organismes de bienfaisance et religieux qui ne tiennent pas d'activités pilotes en tant que telles, mais qui souhaitent apporter leur opinion ou d'autres renseignements relatifs à la délivrance de licences de Texas Hold'em.

La CRJM commence par rechercher et pondérer les points de vue des partenaires avant de concevoir des politiques ou de lancer des projets, puis elle réexamine ces perspectives afin d'examiner l'efficacité des programmes et services. Ce faisant, la CRJM cultive une perspective équilibrée de la réglementation du jeu.

LE SAVIEZ-VOUS?

Vingt et un pour cent (21 %) des Manitobains déclarent qu'ils jouent au poker chez eux avec des amis et des membres de leur famille; quatre pour cent (4 %) déclarent qu'ils y jouent dans des bars, des bars-salons ou autres lieux publics.

Rapport d'évaluation de la campagne d'éducation du public (2006), CRJM

Commission de régie du jeu du Manitoba

États financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2006

Table des matières

Rapport de la direction

Rapport des vérificateurs

Bilan

État des résultats et des surplus

Évolution de la situation financière

Notes afférentes aux états financiers

Rapport de la direction

La direction de la Commission de régie du jeu du Manitoba (CRJM) 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 qu'elle a préparés pour les fins du présent rapport.

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 sont fondés sur une évaluation diligente des données disponibles.

Les états financiers et les notes y afférentes sont examinés par le Bureau du vérificateur général (BVG) du Manitoba, dont une copie de l'opinion est annexée à ce rapport annuel. Le BVG 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 à la CRJM.

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

Dale Fuga
Chef de l'exploitation

Le 30 mai 2006

Bureau du vérificateur général
330, avenue Portage, bureau 500
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 2006 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 2006, 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 (Manitoba)
Le 30 mai 2006

Commission de régie du jeu du Manitoba - Exercice terminé le 31 mars

Bilan

Actif	2006	2005
Actif à court terme		
Encaisse	23 976 \$	100 232 \$
Placements à court terme (note 2b)	3 358 337 \$	2 920 090
Débiteurs (note 3)	27 527	42 012
Charges payées d'avance	18 832	16 995
	3 428 672	3 079 329
Créances à long terme - Province du Manitoba (note 6)	146 079	146 079
Immobilisations (note 4)	410 464	492 427
	3 985 215 \$	3 717 835 \$
Passif et excédent		
Passif à court terme		
Comptes fournisseurs et charges à payer	354 397 \$	403 154 \$
Produits comptabilisés d'avance (note 5)	1 901 670	1 802 725
	2 256 067	2 205 879
Provision pour prestations de départ au personnel (note 6)	164 966	150 654
Provision pour prestations de pension au personnel (note 10)	51 199	0
Avantages sur bail comptabilisés d'avance (note 7)	16 625	27 125
	2 488 857	2 383 658
Surplus	1 496 358	1 334 177
	3 985 215 \$	3 717 835 \$

Pour la Commission :

Administrateur

Administrateur

Les notes afférentes font partie intégrante de ces états financiers.

Commission de régie du jeu du Manitoba - Exercice terminé le 31 mars

État des résultats et des surplus

	2006	2005
Recettes		
Droits d'inscription et d'enregistrement	3 420 305 \$	3 263 422 \$
Droits de licences	1 066 349	1 154 808
	4 486 654	4 418 230
Charges		
Salaires et avantages sociaux	3 145 370	2 752 910
Frais juridiques et honoraires	319 082	266 942
Loyer	145 698	168 723
Soutien des RH/systèmes	140 458	164 846
Transport	131 187	167 068
Amortissements	123 672	158 443
Éducation, formation professionnelle et congrès	112 429	89 209
Communications	104 967	93 255
Fournitures et services	86 366	85 169
Conseil de la commission	66 656	66 892
Logement	48 466	56 140
Autres charges	22 230	22 584
Projets concernant les Premières nations - Frais juridiques et honoraires	13 864	55 440
	4 460 445	4 147 621
Bénéfice avant autres postes	26 209	270 609
Autres postes		
Autres recettes	79 867	30 577
Intérêts créditeurs	56 105	48 414
	135 972	78 991
Excédent des produits sur les charges	162 181	349 600
Surplus, en début d'exercice	1 334 177	1 984 577
Paiement de partage des recettes à la Province (note 11)	0	(1 000 000)
Surplus, en fin d'exercice	1 496 358 \$	1 334 177 \$

Les notes afférentes font partie intégrante de ces états financiers.

Commission de régie du jeu du Manitoba - Exercice terminé le 31 mars

Évolution de la situation financière

	2006	2005
Flux de trésorerie provenant de l'exploitation		
Excédent des produits sur les charges	162 181 \$	349 600 \$
Postes sans encaisse		
Amortissement des immobilisations	123 672	158 443
Amortissement des immobilisations reliées au conseil de la Commission	2 588	3 316
	288 441	511 359
Soldes du fonds de roulement sans incidence sur la trésorerie		
Débiteurs	14 485	1 002 073
Charges payées d'avance	(1 837)	0
Créditeurs et charges à payer	(48 757)	(19 525)
Produits comptabilisés d'avance	98 945	3 570
Provision pour prestations de pension au personnel	51 199	0
Provision pour prestations de départ au personnel	14 312	(14 171)
	416 788	1 484 076
Activités d'investissement		
Achat d'immobilisations	(44 297)	(40 023)
Activités de financement		
Avantages sur bail comptabilisés d'avance	(10 500)	(10 500)
Paie ment de partage des recettes à la Province	0	(1 000 000)
Augmentation de l'encaisse et des équivalents de trésorerie durant l'exercice	361 991	433 553
Encaisse et équivalents de trésorerie, en début d'exercice	3 020 322	2 586 769
Encaisse et équivalents de trésorerie, en fin d'exercice	3 382 313 \$	3 020 322 \$
Représenté par		
Encaisse	23 976 \$	100 232 \$
Placements à court terme	3 358 337	2 920 090
	3 382 313 \$	3 020 322 \$

Les notes afférentes font partie intégrante de ces états financiers.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

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

	2006	2005
Fournisseurs	3 868 \$	7 245 \$
Corporation manitobaine des loteries	7 750	22 850
Avances aux employés	11 917	11 917
Enquêtes sur les fournisseurs	3 992	0
	27 527 \$	42 012 \$

4. Immobilisations

2006	Coût	Amortissements cumulés	Valeur comptable nette
Équipement	65 453 \$	50 632 \$	14 821 \$
Mobilier et agencements	307 998	173 388	134 610
Matériel informatique	972 302	711 269	261 033
	1 345 753 \$	935 289 \$	410 464 \$

2005	Coût	Amortissements cumulés	Valeur comptable nette
Équipement	65 453 \$	46 927 \$	18 526 \$
Mobilier et agencements	307 998	158 432	149 566
Matériel informatique	61 350	637 015	324 335
	1 334 801 \$	842 374 \$	492 427 \$

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^{er} 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 2006 (10 500 \$ en 2005) et une réduction annuelle des frais de location d'approximativement 10 500 \$ et 6 125 \$ est prévue respectivement pour les exercices 2007 et 2008.

8. 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.

Le paiement minimum annuel à effectuer au titre du bail au cours des deux prochaines années s'élève à :

2007	145 125
2008	84 658

9. 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.

10. Régimes de retraite

Avant le 31 mars 2005, la presque totalité des employés de la Commission adhéraient au régime de retraite à cotisations déterminées (« le régime ») qui a été liquidé le 31 mars 2005. Les autres employés adhèrent à la caisse de retraite à prestations déterminées de la Province du Manitoba.

À compter du 1^{er} avril 2005, tous les employés qui étaient membres du régime à cotisations déterminées sont devenus membres de la caisse de retraite à prestations déterminées.

La Commission verse des cotisations de retraite égales à celles des employés dans la caisse. 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. En vertu du rapport actuariel triennal sur les obligations en matière de retraite au 31 décembre 2004, ajusté au 31 mars 2006, une réserve de 51 199 \$ a été établie au titre d'une obligation en matière de retraite pour les employés dont les gains annuels dépassent la limite selon la caisse.

Le volet que représente les cotisations de la Commission à la caisse est traité comme une charge d'exploitation dans la période de cotisation. Le total des cotisations de l'exercice s'élève à 143 280 \$. Les cotisations pour l'exercice 2005 ont totalisé 104 963 \$ (41 862 \$ à la caisse et 63 101 \$ au régime).

11. 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*.

12. Chiffres comparatifs

Certains chiffres comparatifs ont été ajustés pour des raisons de conformité avec la présentation des états financiers adoptée dans l'exercice courant.

2005

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.

2006

Conseil des commissaires

Darlene Dziewit
Présidente
Lorette

Shelly Blanco
Membre
Selkirk

Nelson Keeper
Membre
Première nation de Little Grand Rapids

John Collins
Vice-président
Winnipeg

Lucille Cenerini
Membre
St-Boniface

Joseph Stadnyk
Membre
Brandon

On peut obtenir des exemplaires supplémentaires de ce rapport annuel en s'adressant à la

Commission de régie du jeu du Manitoba
215 rue Garry, bureau 800
Winnipeg (Manitoba) R3C 3P3

Téléphone : (204) 954-9400 - Sans frais au Manitoba :
1 800 782-0363

Télécopieur : (204) 954-9450 - Télécopieur sans frais
au Manitoba : 1 866 999-6688

Courriel : information@mgcc.mb.ca

Ce rapport est aussi disponible sur le site Web de la
Commission de régie du jeu du Manitoba au
www.mgcc.mb.ca.