

Tableau synoptique

MISSION

Gérer l'offre de jeux de hasard et d'argent de façon responsable en favorisant l'ordre, la mesure et l'intérêt de la collectivité québécoise.

VISION

Devenir un chef de file mondial reconnu en commercialisation responsable de jeux de hasard et d'argent.

AXES	OBJECTIFS DE RÉSULTATS	INDICATEURS
ACTIVITÉS CORPORATIVES		
Rendement financier des opérations de la Société	Maintenir le pourcentage de marge bénéficiaire nette au niveau de 2009-2010, soit 35,2%	Pourcentage de marge bénéficiaire nette
Promotion du jeu responsable	Maintenir la position de chef de file mondial en matière de jeu responsable, et la certification de la World Lottery Association – niveau 4	Renouvellement de la certification niveau 4 de la World Lottery Association
Mobilisation des employés	Améliorer la mobilisation des employés	Indice de mobilisation de l'entreprise (IME) issu du sondage annuel auprès des employés
Gestion de l'offre de jeu en ligne	Mettre en ligne une plateforme de commercialisation de jeux de hasard et d'argent d'ici la fin 2010	État d'avancement du projet
Développement durable	Structurer la démarche globale portant sur le développement durable, supportée par un plan d'action et des indicateurs	Dépôt du suivi annuel du Plan d'action de développement durable 2008-2013 de la Société
Sécurité des opérations	Assurer la sécurité des systèmes informatiques et opérationnels de loteries par l'obtention de la certification WLA – SCS-2006 de la World Lottery Association	Obtention de la certification d'ici le 31 mars 2011

LOTERIES

Renouvellement de la clientèle	Développer de nouvelles clientèles	Incidence d'achat chez la population adulte totale et chez les adultes de moins de 35 ans
Satisfaction de la clientèle	Maintenir un haut niveau de satisfaction globale à l'égard des produits commercialisés	Taux de satisfaction globale à l'égard des produits
Frais d'exploitation	Maintenir la marge bénéficiaire d'exploitation au-delà de la moyenne des sociétés de loteries canadiennes	Marge bénéficiaire d'exploitation

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

1. Canaliser l'offre de jeux de hasard et d'argent dans des circuits contrôlés
2. Encadrer efficacement la consommation des jeux de hasard et d'argent
3. Accroître l'efficacité et la performance globale de la Société

AXES	OBJECTIFS DE RÉSULTATS	INDICATEURS
CASINOS		
Satisfaction de la clientèle	Être reconnu pour la qualité des services offerts aux clients	Taux de satisfaction globale envers la qualité du service offert
Formation des employés	Outils les employés pour maximiser la contribution à la nouvelle vision	Pourcentage des employés ayant suivi la formation liée au parcours Résolument client
Offre de jeu	Renouveler l'offre de jeux dans le but de mieux satisfaire ses différentes clientèles	Obtention de nouvelles certifications de la part de la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ)
Nouvelle image du Casino de Montréal	Piloter le projet de modernisation du Casino de Montréal dans le respect de l'échéancier et du budget	Degré de respect de l'échéancier Degré de respect du budget
LOTERIES VIDÉO		
Gestion du réseau des appareils de loterie vidéo	Dans le réseau des bars et brasseries, maintenir l'offre de jeu de loterie vidéo sous le contrôle de la Société à quelque 2 380 sites et environ 11 500 ALV	Nombre d'établissements de jeu actifs sur le territoire québécois Nombre d'ALV actifs sur le territoire québécois
Commercialisation responsable	Assurer l'exploitation responsable de l'offre de jeu au sein du réseau des détaillants	Indice de respect du code de commercialisation par les détaillants
	Former les détaillants et leurs employés sur les jeux de hasard et la commercialisation responsable des ALV	Nombre de formations dispensées aux détaillants et employés
Satisfaction de la clientèle des Salons de jeux	Maintenir un haut niveau de satisfaction globale à l'égard de l'expérience du client	Taux de satisfaction globale à l'égard de l'expérience du client
BINGOS		
Contributions financières aux OSBL	Maintenir les contributions annuelles aux OSBL à 10 millions de dollars en moyenne	Contributions annuelles versées aux OSBL
Satisfaction de la clientèle	Maintenir un haut niveau de satisfaction globale à l'égard des produits et du service à la clientèle	Taux de satisfaction globale à l'égard des produits et du service à la clientèle
CASINO MUNDIAL		
Valorisation de l'expertise de la Société à l'extérieur du Québec, particulièrement dans le secteur des casinos	Faire passer la valeur de réalisation estimative du placement dans JOAGroupe de 44,3 millions d'euros à 70 millions d'euros au 31 mars 2015	Valeur de réalisation estimative du placement évaluée par une firme externe