

MANDAT HIVER 2023



Optimisation du processus d'inscription des membres pour le jeu en ligne

Compagnie

Loto-Québec a été créée en 1969 par le Gouvernement du Québec pour permettre à l'État d'encadrer les activités liées aux jeux de hasard et d'argent et les soustraire au contrôle du crime organisé. Tous les profits découlant des activités de Loto-Québec sont ainsi retournés à la collectivité sous forme de services publics dispensés par le gouvernement.

Loto-Québec offre des loteries, des casinos, des salons de jeux, des jeux en ligne et plus encore. Pour l'année 2021- 2022, la société d'État a attribué 1,497 milliards de dollars aux gagnants de ses divers jeux et a versé 1,118 milliards de dollars en dividendes au gouvernement du Québec.

Mandat

De nombreux concurrents dans l'industrie des jeux de hasard et d'argent en ligne au Québec sont illégaux et occupent une grande place dans le marché. Ces concurrents intensifient leurs activités commerciales et leurs processus d'inscription pour les utilisateurs comportent des paramètres différents à ceux de Loto-Québec, ce qui facilite l'adhésion des membres.

Pour augmenter ses parts de marché, Loto-Québec souhaite poursuivre l'optimisation de son formulaire d'inscription du site lotoquebec.com. La société d'État a donc fait appel au CCGP pour évaluer les optimisations possibles de son processus actuel, analyser ce qui se fait ailleurs et donner des recommandations pour simplifier l'inscription de ses clients potentiels.

- 1. Diagnostic du processus actuel d'inscription des membres** (semaines 1 à 3)
 - Identifier les objectifs, priorités et contraintes de Loto-Québec
 - Comprendre le processus actuel d'inscription, ses différentes étapes et particularités
 - Cibler les bloquants et les opportunités d'amélioration au sein du processus d'inscription
- 2. Benchmark pour le processus d'inscription en ligne** (semaine 4 à 7)
 - Cibler des entreprises avec des processus d'inscription en ligne soumis à des contraintes similaires
 - Relever les outils/méthodes/logiciels utilisés par ces entreprises pour l'inscription et la validation des nouveaux membres
- 3. Analyse et recommandations finales** (semaine 8 à 10)
 - Évaluer la faisabilité des pistes de solution selon des critères définis avec Loto-Québec
 - Offrir des recommandations réalistes selon le contexte actuel et les contraintes de Loto-Québec