



Montréal, le 24 août 2015



**Objet :** Demande d'accès à l'information  
N/D : 6122.05.519

---

Monsieur,

La présente est en réponse à votre demande d'accès à l'information.

Loto-Québec n'est pas visée par les documents demandés aux trois premiers points de votre demande, soit une procédure de traitement des pénalités en lien avec les appels d'offres, un document faisant état des pénalités appliquées et des directives reçues du Conseil du trésor à cet égard. En effet, Loto-Québec est assujettie à l'article 7 de la *Loi sur les contrats des organismes publics* et a adopté une politique en matière d'approvisionnement, laquelle est disponible sur notre site Internet à l'adresse suivante :

<http://lotoquebec.com/cms/corporatif/fr/la-societe/documentation/centre-de-documentation>

En réponse aux points suivants de votre demande sous le titre « sous-traitance et ressources informationnelles », Loto-Québec n'est pas soumise à la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.*, sauf pour l'obligation d'adopter une politique. La politique sur la gouvernance et la gestion en matière de ressources informationnelles de Loto-Québec est également disponible sur notre site Internet à l'adresse indiquée ci-dessus.

En réponse aux quatrième, cinquième et sixième points de votre demande, nous ne vous donnons pas accès aux informations demandées puisque le droit d'accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul, ni comparaison de renseignements, conformément à l'article 15 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (la Loi).

Quant aux septième et huitième points de votre demande, nous ne vous donnons pas accès aux justifications et avis internes concernant les projets liés aux ressources informationnelles, ni à la programmation annuelle de l'utilisation prévue des sommes à consacrer aux ressources informationnelles, car ceux-ci sont visés par les articles 21, 22, 37 et 39 de la Loi.

Au sujet des centres d'appels (centres de relation clientèle (CRC), centres de contact clientèle (CCC) et centres de service à la clientèle (CSC)), nous vous donnons accès, ci-dessous, au nombre d'employés, depuis les cinq dernières années, de notre Centre du contact client du Service aux consommateurs de Loto-Québec. Entre autres fonctions, cette équipe traite les appels reçus au Service à la clientèle de Loto-Québec ainsi qu'à la réception générale des appels au siège social.

Année (au 31 mars)	2015	2014	2013	2012	2011
Nombre d'employés	13	14	12	13	11

Nous vous donnons également accès, ci-dessous, aux plus récentes données que nous détenons, soit d'avril à juin 2015, sur le volume d'appels :

Total Appels	23006
Moyenne mensuelle	1917,17
Moyenne hebdomadaire	445,43
Moyenne quotidienne	94,70
Moyenne horaire	11,84

Nos systèmes ne permettent pas de fournir les temps d'attente téléphonique. Toutefois, nous vous précisons que, pendant cette période, le niveau de service atteint, soit qu'un appel est répondu dans un délai de 20 secondes, a été de 86,78 %.

Nous n'avons répertorié aucun document répondant aux autres points de votre demande à propos des centres d'appels.

En réponse au dernier point de votre demande, nous vous donnons accès, ci-joint, aux informations demandées en date du 31 mars de chaque année, depuis 2011. Pour l'année 2009-2010, nous ne détenons pas les données, telles que demandées, en raison d'un changement de système informatique.

Vous pouvez toutefois en appeler de cette décision devant la *Commission d'accès à l'information*. À cet effet, veuillez trouver ci-joint une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

Veuillez agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.



Lynne Roiter  
Secrétaire générale et  
Vice-présidente - Direction juridique  
Responsable de la Loi sur l'accès à l'information

P.j.

## Loto-Québec

## Nombre d'employés par région administrative, catégorie d'emploi, statut d'emploi et sexe

Région administrative	Fonction	Statut	Sexe	Au 31 mars 2015	Au 31 mars 2014	Au 31 mars 2013	Au 31 mars 2012	Au 31 mars 2011
Capitale-Nationale	Cadre	Régulier	F	3	3	3	2	2
			M	2	3	3	4	3
		Surnuméraire	M					
	Professionnel	Régulier	F	1	1			
			M					
	Soutien	Régulier	F	9	8	7	9	11
			M	4	4	4	4	4
		Surnuméraire	F	3	5	6	5	7
M			3	2	2	2	3	
Laval	Cadre	Régulier	F	1	1	2	2	2
			M	2	2	2	2	2
	Soutien	Régulier	F	4	3	5	5	5
			M	2	2	3	3	3
		Surnuméraire	M		1	1	1	1
Montréal	Cadre	Régulier	F	42	53	51	48	49
			M	62	71	62	69	65
		Surnuméraire	F	1	1		2	2
			M				1	1
	Professionnel	Régulier	F	234	240	234	221	209
			M	257	258	249	232	227
		Surnuméraire	F	15	25	28	33	27
			M	23	40	42	55	56
	Soutien	Régulier	F	189	209	211	221	226
			M	113	123	125	127	128
		Surnuméraire	F	23	42	44	47	43
			M	24	40	49	42	53
	<b>Total général</b>			<b>1017</b>	<b>1137</b>	<b>1133</b>	<b>1137</b>	<b>1129</b>