

Rapport d'activités

REGISTRE DES LOBBYISTES 2019/2020



La présente publication a été produite par la
Direction générale des registres et de la certification
du ministère de la Justice du Québec.

Une version électronique de ce document est accessible
sur le site Web du Registre des lobbyistes (www.lobby.gouv.qc.ca).

Registre des lobbyistes

Direction générale des registres et
de la certification
Ministère de la Justice
1, rue Notre-Dame Est, bureau 7.07
Montréal (Québec) H2Y 1B6

Site Web

www.lobby.gouv.qc.ca

Courriel

services@lobby.gouv.qc.ca

Téléphone

514 864-5762 (Montréal et les environs)
418 528-5762 (Québec et les environs)
1 855 297-5762 (sans frais)

Téléimprimeur (ATS)

514 864-9373

Télécopieur

514 864-4867

ISBN : 978-2-550-87238-2 (Imprimé)

ISBN : 978-2-550-87239-9 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

Crédits photos : Adobe Stock

© Gouvernement du Québec, 2020

Messages à la ministre responsable des Institutions démocratiques et de la Réforme électorale et au président de l'Assemblée nationale du Québec

Madame Sonia LeBel
Ministre responsable des Institutions
démocratiques et de la Réforme électorale
875, Grande-Allée Est
4^e étage, secteur 100
Québec (Québec) G1R 5R8

Monsieur François Paradis
Président
Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Madame la Ministre,

À titre de conservateur du registre des lobbyistes et conformément à l'article 24 de la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme*, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport d'activités du registre des lobbyistes pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2020.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le directeur général des registres et
de la certification



M^e Christian G. Sirois
Montréal, septembre 2020

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 24 de la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme*, je vous transmets le rapport d'activités du registre des lobbyistes pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2020.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma haute considération.

La ministre responsable des
Institutions démocratiques et
de la Réforme électorale



Sonia LeBel
Québec, septembre 2020



Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Le message du conservateur du registre des lobbyistes | 5 |
| La déclaration de fiabilité des données | 6 |
| La présentation de l'organisation | 7 |
| 1. La mission, la vision, les valeurs et le rôle des intervenants | 7 |
| 1.1 Le contenu du registre | 7 |
| 1.2 Les responsabilités dévolues au conservateur | 8 |
| 1.3 Le Commissaire au lobbyisme | 8 |
| 2. L'organisation administrative | 8 |
| 3. Les services offerts | 9 |
| 3.1 L'inscription | 9 |
| 3.2 La consultation | 10 |
| La présentation des résultats de 2019-2020 | 10 |
| 4. Les faits saillants 2019 2020 | 10 |
| 5. Les résultats de 2019-2020 | 11 |
| 5.1 Le nombre d'inscriptions | 11 |
| 5.2 Le nombre de consultations du registre | 13 |
| 5.3 Le nombre d'appels reçus et de projets présentés | 13 |
| 5.4 Les commentaires visant l'amélioration | 13 |
| 5.5 La couverture médiatique | 14 |
| 6. Le délai de traitement des déclarations et des avis | 14 |
| 7. Le délai de réponse aux appels téléphoniques | 15 |
| 8. La disponibilité de la consultation | 15 |
| 9. La disponibilité du service Web d'inscription | 15 |
| L'utilisation des ressources | 16 |
| 10. L'utilisation des ressources humaines | 16 |
| La formation et le perfectionnement du personnel | 16 |
| 11. Les ressources informationnelles | 17 |
| 12. Les ressources budgétaires et financières | 18 |
| Les perspectives en 2020-2021 | 19 |

Liste des tableaux

| | | |
|---------------------|---|----|
| Tableau I | Nombre de lobbyistes inscrits | 12 |
| Tableau II | Nombre de déclarations et d'avis | 12 |
| Tableau III | Nombre de lobbyistes actifs | 12 |
| Tableau IV | Nombre d'entreprises et d'organisations ayant au moins un lobbyiste actif | 12 |
| Tableau V | Nombre d'ordonnances de confidentialité | 13 |
| Tableau VI | Répartition du nombre de consultations | 13 |
| Tableau VII | Heures rémunérées | 16 |
| Tableau VIII | Jours de formation selon les catégories d'emploi | 17 |
| Tableau IX | Évolution des dépenses en formation | 17 |
| Tableau X | Résultats 2019-2020 – Comparatif avec le budget et les résultats 2018-2019 (en milliers de dollars) | 18 |

Le message du conservateur du registre des lobbyistes

Le registre des lobbyistes est un outil au service des citoyens, des lobbyistes et des titulaires d'une charge publique qui contribue à l'édification des valeurs de transparence et d'éthique dans nos institutions démocratiques. La croissance des inscriptions et des consultations du registre au cours des dernières années témoigne aujourd'hui de toute sa pertinence. En effet, son utilisation croissante par les parties prenantes favorise une pratique encadrée et nécessaire des activités de lobbyisme dans une société démocratique, en plus de démontrer l'importance que les Québécoises et les Québécois accordent à ce registre.

En jetant un regard sur les statistiques qui ont trait à l'inscription et à la consultation du registre au cours des dix-sept dernières années, nous constatons une évolution importante de leur nombre. En effet, il y a aujourd'hui 30 fois plus de lobbyistes inscrits au registre qu'en 2003-2004, qui sont passés de 133 à 4 024 en 2019-2020. En ce qui a trait à la consultation, nous comptons près de 10 fois plus de consultations qu'en 2004-2005, soit 166 481 par comparaison avec 17 140.

Le service aux citoyens étant au cœur de nos priorités, nous voulons poursuivre des travaux visant à améliorer son accessibilité de même que les activités assurant le bon fonctionnement du registre.

Parmi les faits saillants de l'exercice 2019-2020, mentionnons plusieurs améliorations visant à assurer un meilleur traitement des demandes d'inscription au registre, notamment au moyen d'un meilleur accompagnement technique lors des inscriptions. Il est à noter que dans le cadre d'un processus d'amélioration continue, un atelier de travail a été mis sur pied au printemps 2019 pour réduire le délai moyen de publication des inscriptions. Cet atelier a non seulement permis une réduction du taux de refus à l'inscription, mais a aussi considérablement amélioré les processus de travail visant à perfectionner l'expérience client.

De plus, l'exercice 2019-2020 a été caractérisé par l'adoption du projet de loi n° 6 visant le transfert au Commissaire au lobbyisme de la responsabilité du registre des lobbyistes. Au cours de cette période, des rencontres ont été tenues avec des représentants du bureau du Commissaire au lobbyisme en vue de coordonner les travaux nécessaires au transfert de la responsabilité du registre qui s'effectuera le 19 décembre 2021 (ou à une date antérieure que peut fixer le gouvernement). D'ici là, nous continuerons d'assumer notre responsabilité et d'offrir le service de qualité auquel notre clientèle et les citoyens ont été habitués.

En terminant, je souhaite profiter de l'occasion pour féliciter tous les membres de mon équipe, particulièrement le personnel en contact avec les citoyens qui place le service à la clientèle au cœur de ses préoccupations. Nous avons reçu de nombreux commentaires de la part des utilisateurs de même que des éloges sur le professionnalisme de nos employés ainsi que sur la qualité de nos services. Cet honneur leur revient.

La déclaration de fiabilité des données

Les renseignements contenus dans le présent rapport d'activités relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Je déclare qu'à ma connaissance, les données contenues dans le présent rapport d'activités ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2020.

Le directeur général aux registres et
à la certification et conservateur du
registre des lobbyistes,



Christian G. Sirois

La présentation de l'organisation

La présente section décrit l'organisation mise en place pour assurer l'accomplissement de cette mission gouvernementale qu'est la tenue du registre des lobbyistes, le rôle des intervenants mentionnés dans la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme* ainsi que les services offerts. Cependant, il est important de souligner que la description de l'organisation ci-dessous ne tient pas compte des modifications qui seront apportées lors de l'entrée en vigueur de l'ensemble de la *Loi transférant au commissaire au lobbyisme la responsabilité du registre des lobbyistes et donnant suite à la recommandation de la Commission Charbonneau concernant le délai de prescription applicable à la prise d'une poursuite pénale*.

1. La mission, la vision, les valeurs et le rôle des intervenants

Créé par la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme* (ci-après appelée la « Loi »), adoptée et sanctionnée le 13 juin 2002, le registre des lobbyistes est un Registre public administré par le ministère de la Justice et tenu par l'Officier de la publicité des droits personnels et réels mobiliers, qui agit comme conservateur. Puisque l'organisation du registre des lobbyistes fait partie du ministère de la Justice, elle adhère à la vision définie dans le plan stratégique 2019-2023 de ce ministère (*affirmer un leadership de premier plan dans la transformation de la justice afin de la rendre plus accessible et plus performante*) ainsi qu'à ses valeurs (*respect, intégrité, équité et engagement*).

Tenu par un officier public, le registre est authentique. Il a donc la valeur d'un document officiel et son contenu ne peut être mis en doute. Le registre constitue l'instrument contribuant à l'atteinte de l'objectif de transparence des activités de lobbyisme exercées auprès des titulaires d'une charge publique du Québec. Il facilite également l'exercice des pouvoirs d'enquête et d'inspection du Commissaire au lobbyisme. En effet, ce dernier peut, en consultant ce registre, vérifier si les personnes visées par la Loi répondent aux obligations qui y sont établies quant à la déclaration de l'objet de leurs activités de lobbyisme. De même, la population québécoise a la possibilité de s'enquérir, en tout temps et gratuitement, des activités de lobbyisme exercées au Québec auprès des institutions parlementaires, gouvernementales et municipales, pourvu que ces activités aient été déclarées au registre.

En complément de la Loi, quatre textes réglementaires ont été édictés, soit le *Règlement relatif au champ d'application de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme*, le *Code de déontologie des lobbyistes*, le *Règlement sur le registre des lobbyistes* et le *Tarif des droits relatifs au registre des lobbyistes*. Les deux derniers textes réglementaires s'appliquent plus particulièrement aux activités du conservateur.

1.1 Le contenu du registre

Le registre est composé des déclarations et des avis produits par les lobbyistes conseils, par les plus hauts dirigeants d'entreprises ou d'organisations et par les représentants dûment autorisés pour présenter ces documents en leur nom.

La Loi exige du déclarant qu'il fournisse, notamment, le nom et l'adresse professionnelle du lobbyiste et, le cas échéant, ceux de son client. De plus, pour chaque mandat de lobbyisme, il doit indiquer l'objet des activités de lobbyisme, la période durant laquelle elles sont exercées, les moyens de communication utilisés ainsi que le nom de l'institution visée.

1.2 Les responsabilités dévolues au conservateur

Le conservateur a comme principal rôle de tenir le registre des lobbyistes. Dans le cadre de ses activités, il offre les services d'inscription et de consultation du registre. Il peut ainsi :

- vérifier si les déclarations et les avis présentés contiennent tous les renseignements requis et s'ils sont présentés dans la forme et selon les modalités prescrites;
- refuser ou radier toute déclaration ou tout avis qui ne contient pas tous les renseignements requis ou qui n'est pas présenté dans la forme ou selon les modalités prescrites;
- donner et publier tout avis sur la forme, le contenu et les modalités d'inscription des déclarations et des avis fixés par la Loi;
- déterminer les heures de consultation et d'inscription du registre.

Un service d'information générale, d'accompagnement aux déclarants et de soutien informatique est également offert par le bureau du conservateur.

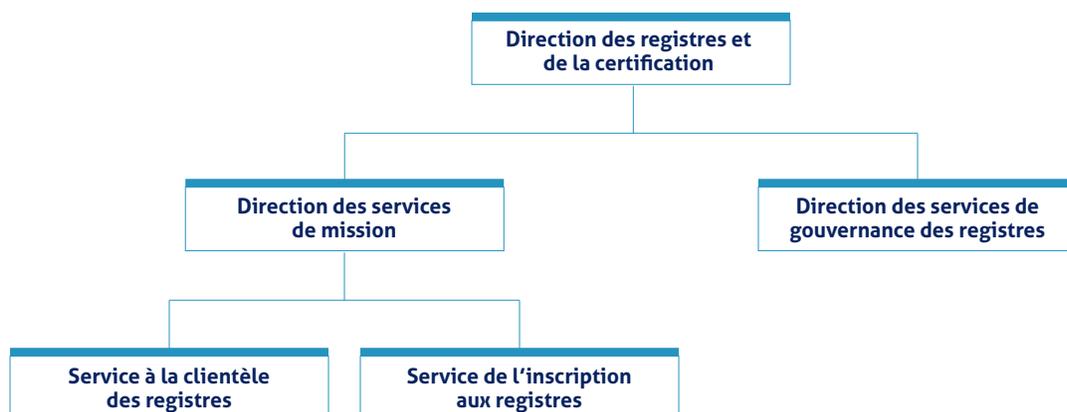
1.3 Le Commissaire au lobbyisme

La Loi définit également les fonctions du Commissaire au lobbyisme, qui est notamment chargé d'assurer la surveillance et le contrôle des activités de lobbyisme. Elle confie à ce commissaire, nommé par l'Assemblée nationale du Québec, le mandat de faire des enquêtes et de procéder à des inspections relativement à toute contravention aux dispositions de la Loi ou du Code de déontologie des lobbyistes.

2. L'organisation administrative

Sur la base du principe directeur visant la réutilisation des infrastructures, l'organisation du registre des lobbyistes est intégrée à celle de la Direction des registres et de la certification (DRC) du ministère de la Justice, laquelle est responsable de plusieurs autres registres. Elle bénéficie donc de l'infrastructure organisationnelle et technologique ainsi que des services de soutien-conseil de la DRC sur les plans administratif, juridique et communicationnel ainsi qu'en matière de relations avec la clientèle. En ce qui concerne les aspects technologiques, la DRC peut compter sur l'expertise des équipes en technologies de l'information du Ministère.

L'organigramme qui suit présente la structure organisationnelle de la DRC en date du 31 mars 2020.



3. Les services offerts

Pour favoriser l'atteinte de l'objectif de transparence énoncé dans la Loi, le conservateur offre deux principaux services :

- l'inscription, pour que les personnes visées puissent déclarer leurs activités de lobbyisme exercées auprès des titulaires d'une charge publique du Québec et tenir à jour les renseignements s'y rapportant;
- la consultation, pour que toute personne qui le désire puisse s'enquérir de ces activités.

De plus, un accompagnement juridique et technologique est mis à la disposition des utilisateurs. Grâce à ce service, ceux-ci peuvent obtenir toute l'aide nécessaire pour accéder au registre, soit pour y déclarer l'objet des activités de lobbyisme, soit pour en comprendre le fonctionnement. Les déclarants peuvent aussi communiquer avec ce service pour obtenir des précisions sur les étapes et la manière de procéder à l'inscription des déclarations.

À cet égard, dans le cadre d'un processus d'amélioration continue, un atelier de travail du type kaizen a été réalisé au printemps 2019 dans le but de suggérer des améliorations aux modalités d'inscription au registre. Résultant de cet atelier, des ajouts ont été apportés à l'automne 2019 pour améliorer le service aux citoyens, dont l'ajout de « fenêtres » visant à expliquer les motifs du refus et la bonification de l'aide en ligne dans le processus d'inscription.

Par ailleurs, le conservateur diffuse plusieurs documents, notamment un dépliant, des bulletins d'interprétation, des rapports statistiques, de l'aide en ligne et des textes légaux, tous accessibles sur le site Web ou à partir de celui-ci.

3.1 L'inscription

La Loi oblige l'inscription, la mise à jour et le renouvellement d'un certain nombre de renseignements portant sur les lobbyistes et leurs activités. Dans le cas d'un lobbyiste-conseil, l'inscription est faite par le lobbyiste lui-même. Dans le cas d'un lobbyiste d'entreprise ou d'un lobbyiste d'organisation, elle est faite par le plus haut dirigeant de l'entreprise ou du groupement pour le compte duquel le lobbyiste exerce ses activités. Les déclarants peuvent aussi mandater une autre personne pour préparer, signer et présenter les déclarations et des avis au registre des lobbyistes.

Pour aider les personnes visées à s'acquitter de cette obligation, le bureau du conservateur a mis en œuvre des moyens variés. Ainsi, le déclarant peut :

- remplir en ligne les formulaires et les transmettre électroniquement;
- remplir en ligne les formulaires, les imprimer et les transmettre par la poste ou en personne.

Pour l'inscription, la grille tarifaire comporte des éléments incitatifs favorisant les services électroniques. Ainsi, l'inscription électronique est gratuite pour une déclaration initiale ou pour une déclaration de renouvellement d'une inscription. Si elle est faite sur support papier, le tarif indexé annuellement est de 172 \$ depuis le 1^{er} janvier 2020.

Par ailleurs, une personne peut souhaiter que certains des renseignements de sa déclaration demeurent confidentiels. Dans ce cas, elle doit d'abord présenter une demande en ce sens au Commissaire au lobbying, pourvu que ces renseignements concernent un projet d'investissement du client ou de l'entreprise visée et dont la divulgation risquerait vraisemblablement de porter une atteinte sérieuse aux intérêts économiques ou financiers de ce client ou de cette entreprise. Les statistiques relatives aux ordonnances de confidentialité formulées par le Commissaire au lobbying figurent à la section 5.1 (tableau V).

3.2 La consultation

En tout temps et sans frais par Internet (www.lobby.gouv.qc.ca), la consultation du registre permet d'obtenir rapidement et facilement plusieurs renseignements concernant les activités de lobbying exercées auprès des titulaires d'une charge publique du Québec.

Depuis la mise en place du registre, le conservateur a fait évoluer le service de consultation pour qu'il réponde mieux aux besoins de la clientèle et du Commissaire au lobbying. Plusieurs options ont été ajoutées au fil des ans : recherche par mots-clés, recherche avancée par critères, recherche spécifique pour les titulaires d'une charge publique et recherche du nom des lobbyistes ayant fait l'objet de mesures disciplinaires prononcées par le Commissaire au lobbying.

En complément, le site Web du registre des lobbyistes propose une liste des inscriptions les plus récentes. L'internaute peut ainsi prendre connaissance des nouvelles activités de lobbying réalisées auprès des titulaires de charge publique et déclarées dans le registre selon diverses périodes (ex. : 30 derniers jours, la journée même, la semaine dernière).

Enfin, le résultat des recherches affiche la dernière inscription publiée au registre, tout en offrant la possibilité de consulter l'historique des inscriptions. Ainsi, seuls les renseignements les plus pertinents et les plus actuels sont d'abord affichés, ce qui est utile pour déterminer rapidement qui exerce des activités de lobbying, auprès de quelles institutions, de quelle manière, à quel sujet et dans quel but.

La présentation des résultats de 2019-2020

4. Les faits saillants de 2019-2020

Au cours de l'exercice 2019-2020, nous avons noté quelques faits saillants relatifs aux activités du registre des lobbyistes.

D'abord, le projet de loi n° 6 a été adopté le 6 juin 2019 à l'Assemblée nationale du Québec et entrera en vigueur le 19 décembre 2021 ou par décret à une date antérieure. La *Loi transférant au commissaire au lobbying la responsabilité du registre des lobbyistes et donnant suite à la recommandation de la Commission Charbonneau concernant le délai de prescription applicable à la prise d'une poursuite pénale* prévoit spécifiquement des obligations pour l'Officier de la publicité des droits personnels et réels mobiliers, le conservateur actuel du registre des lobbyistes. Parmi ses obligations se trouve celle de communiquer toute information contenue au registre des lobbyistes afin de permettre la mise en place d'une nouvelle plateforme par le Commissaire au lobbying. Cette communication s'effectuera selon les conditions et les modalités déterminées dans une entente devant être conclue entre les parties. Le conservateur

devra conserver les informations contenues au registre pour une période d'un an à compter de la date de l'entrée en vigueur de la Loi ou pour une période plus longue que peut fixer le gouvernement.

Par ailleurs, plusieurs modifications ont été apportées en vue d'assurer un meilleur traitement des demandes d'inscription au registre. Dans une perspective d'amélioration des services, l'objectif était de réduire le délai de traitement du processus d'inscription des lobbyistes, notamment en :

- bonifiant l'aide en ligne et sa visibilité auprès des utilisateurs;
- retirant l'option de projet pour mettre en œuvre un meilleur accompagnement technique;
- offrant de la formation à toutes les équipes sur le nouveau processus de traitement des inscriptions.

La mise en application de ces modifications à l'inscription s'est consolidée avec des résultats qui optimisent grandement le service à la clientèle, tout en augmentant le temps que les employés peuvent y consacrer. Parmi ces résultats positifs, mentionnons :

- une augmentation importante du nombre d'inscriptions publiées par mois. Par exemple, 791 inscriptions ont été publiées au registre en décembre 2019, par comparaison à 407 en décembre 2018;
- le retrait de l'option de projet, qui a permis une diminution importante du taux de refus à l'inscription;
- une diminution remarquable du délai de traitement. Par exemple, le délai moyen de publication est passé de 2,73 jours en janvier 2019 à 1,31 jour en janvier 2020, respectant largement la cible de 2 jours de la *Déclaration de services aux citoyens* du ministère de la Justice.

Également, la navigation dans le registre a été améliorée, notamment lors de l'inscription. En effet, il est maintenant possible pour le plus haut dirigeant ou le lobbyiste-conseil de désigner son représentant dûment autorisé lors de la création de son propre compte.

Enfin, dans un souci d'arrimage des pratiques et d'amélioration de la cohérence des actions envers la clientèle, les travaux d'un comité de suivi opérationnel se sont poursuivis en 2019-2020 avec le bureau du Commissaire au lobbyisme. Ce comité traite de sujets associés aux activités courantes du registre telles que les modalités d'inscription des déclarations ainsi que la gestion des comptes clients.

5. Les résultats de 2019-2020

5.1 Le nombre d'inscriptions

Comme le tableau I le montre, du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, 4 024 lobbyistes se sont ajoutés au registre, dont 235 lobbyistes-conseils, 2 812 lobbyistes d'entreprise et 977 lobbyistes d'organisation. Par rapport à l'exercice précédent, il s'agit d'une hausse de 20,2 % du nombre de nouveaux lobbyistes inscrits. Au cours de cette même période, 6 355 déclarations et avis ont été publiés au registre, soit 31,4 % de plus qu'au cours de l'exercice précédent (tableau II).

En 2019-2020, la totalité des déclarations et des avis présentés au registre ont été préparés au moyen des formulaires Web mis à la disposition des déclarants et ils ont tous été transmis électroniquement, sauf un.

Par ailleurs, pour dresser un portrait du lobbyisme au cours de la période couverte par le présent rapport d'activité, le conservateur pose comme hypothèse qu'un lobbyiste actif a eu au moins un mandat déclaré actif en 2019-2020. Comme l'illustre le tableau III, nous constatons une légère hausse du nombre de lobbyistes déclarés actifs par rapport à l'exercice précédent. En effet, au cours de l'année 2019-2020, le nombre de lobbyistes déclarés actifs a augmenté de 9,1 % par rapport à 2018-2019, passant de 13 759 à 15 016. Le tableau IV fait quant à lui état du nombre d'entreprises et d'organisations ayant eu au moins un lobbyiste déclaré actif.

Tableau I : Nombre de lobbyistes inscrits

| | 2018-2019 | 2019-2020 | Écart (%) |
|--------------------------|--------------|--------------|-------------|
| Lobbyiste-conseil | 188 | 235 | |
| Lobbyiste d'entreprise | 2 268 | 2 812 | |
| Lobbyiste d'organisation | 891 | 977 | |
| TOTAL | 3 347 | 4 024 | 20,2 |

Tableau II : Nombre de déclarations et d'avis

| | 2018-2019 | 2019-2020 | Écart (%) |
|----------------------|--------------|--------------|-------------|
| Déclaration initiale | 672 | 892 | |
| Renouvellement | 1 797 | 2 137 | |
| Avis de modification | 2 366 | 3 326 | |
| TOTAL | 4 835 | 6 355 | 31,4 |

Tableau III : Nombre de lobbyistes actifs

| | 2018-2019 | 2019-2020 | Écart (%) |
|--------------------------|---------------|---------------|------------|
| Lobbyiste-conseil | 770 | 806 | |
| Lobbyiste d'entreprise | 9 309 | 10 194 | |
| Lobbyiste d'organisation | 3 680 | 4 016 | |
| TOTAL | 13 759 | 15 016 | 9,1 |

Tableau IV : Nombre d'entreprises et d'organisations ayant au moins un lobbyiste actif

| | 2018-2019 | 2019-2020 |
|--------------------------|-----------|-----------|
| Lobbyiste d'entreprise | 1 754 | 1 946 |
| Lobbyiste d'organisation | 551 | 612 |

Tableau V : Nombre d'ordonnances de confidentialité

| | 2018-2019 | 2019-2020 |
|---------------------------------------|-----------|-----------|
| Nouvelle ordonnance | 0 | 0 |
| Prolongation ou renouvellement | 4 | 2 |
| Levée (partielle ou totale) | 0 | 2 |

5.2 Le nombre de consultations du registre

En 2019-2020, le nombre de consultations du registre s'est établi à 166 481, en hausse de 1,2 % par rapport à l'exercice précédent. Le tableau VI illustre la répartition de ces consultations en fonction des options offertes.

Tableau VI : Répartition du nombre de consultations

| | 2018-2019 | 2019-2020 | Écart (%) |
|--|----------------|----------------|------------|
| Grand public | 122 235 | 114 561 | |
| Titulaire d'une charge publique | 8 362 | 5 020 | |
| Inscriptions récentes | 33 968 | 46 900 | |
| TOTAL | 164 565 | 166 481 | 1,2 |

5.3 Le nombre d'appels reçus et de projets présentés

En 2019-2020, le Service à la clientèle a traité 7 427 appels relatifs au registre des lobbyistes. La majorité de ces appels provenaient de déclarants qui voulaient s'authentifier ou régler des problèmes d'accès ou encore qui souhaitaient bénéficier des services :

- d'accompagnement au moment de préparer une déclaration ou un avis;
- d'examen de projets de déclarations ou d'avis avant leur présentation au registre pour assurer une meilleure qualité des inscriptions au registre.

Il est à noter que ces examens de projets ont été abolis au cours de l'automne 2019 dans une perspective d'amélioration du processus d'inscription et de réduction du délai d'inscription. Le lobbyiste peut désormais profiter d'un meilleur accompagnement technique lors de l'inscription, ce qui facilite le traitement et réduit le taux de refus.

5.4 Les commentaires visant l'amélioration

Le bureau du conservateur collige les commentaires formulés par la clientèle, ce qui permet la mise en œuvre d'améliorations qui bonifient l'expérience client.

En 2019-2020, le bureau du conservateur a reçu 18 commentaires. Plusieurs d'entre eux traitaient des difficultés rencontrées avant de publier les déclarations et les avis au registre et de la non-compatibilité du système informatique avec les applications mobiles. Plusieurs utilisateurs ont aussi tenu à souligner le professionnalisme du personnel et la qualité du service d'accompagnement offert au moment d'utiliser les outils Web.

5.5 La couverture médiatique

En 2019-2020, la revue de presse a mené au dénombrement de quelque 442 articles qui traitaient des inscriptions au registre et du projet de loi n° 6 visant le transfert de la responsabilité du registre des lobbyistes au Commissaire au lobbyisme. Ce dénombrement nettement supérieur à l'exercice précédent s'explique par une nouvelle méthodologie de comptage plus adéquate, qui élargit le champ d'articles comptabilisés et qui révèle l'utilité du registre auprès des médias et des journalistes, qui contribue ainsi aux objectifs de transparence et d'éthique de la Loi.

6. Le délai de traitement des déclarations et des avis

Dans le cadre de la réalisation de sa mission, le bureau du conservateur a établi des cibles pour répondre adéquatement aux besoins des utilisateurs. La mesure des résultats relativement à ces cibles se fait par le système informatique du registre, qui alimente le système de gestion de la performance de la DRC.

Pour que le public puisse connaître rapidement les nouvelles activités déclarées au registre, le délai maximal pour le traitement des déclarations et des avis a été établi à 2 jours dans 90 % des cas. Cet engagement figure dans la *Déclaration de services aux citoyens* du ministère de la Justice du Québec.

| Indicateur | Cible | Résultat 2017-2018 | Résultat 2018-2019 | Résultat 2019-2020 |
|---|-------|--------------------|--------------------|--------------------|
| % de déclarations et d'avis inscrits dans le délai de 2 jours ouvrables | 90 % | 99,4 % | 84,8 % | 99,4 % |

Le résultat légèrement en deçà de la cible en 2018-2019 s'expliquait essentiellement par une augmentation marquée du volume d'appels des lobbyistes souhaitant obtenir un accompagnement lors de l'inscription.

Mises sur pied en vue d'améliorer les résultats de l'année financière 2019-2020, une révision des processus et méthodes de travail dans le traitement des déclarations et avis ainsi qu'une formation en amélioration continue aux employés attitrés notamment au service à la clientèle ont permis une diminution des délais de traitement. Le pourcentage de déclarations et d'avis inscrits dans le délai de 2 jours ouvrables affiche ainsi une hausse substantielle de 14,6 %, passant de 84,8 % à 99,4 %.

7. Le délai de réponse aux appels téléphoniques

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, le ministère de la Justice s'est engagé à répondre aux appels téléphoniques dans un délai de deux minutes dans 80 % des cas. Comme nous l'avons expliqué à la section 2, l'organisation du registre des lobbyistes est intégrée à celle de la DRC et bénéficie donc de son infrastructure organisationnelle et technologique, y compris de son service à la clientèle. Celui-ci répond aussi aux appels d'autres services du ministère de la Justice, dont le Registre des droits personnels et réels mobiliers et le Registre des commissaires à l'assermentation.

En 2019-2020, la DRC a globalement répondu à 88,5 % des appels à l'intérieur du délai de deux minutes, et ce, pour l'ensemble des registres.

| Indicateur | Cible | Résultat 2017-2018 | Résultat 2018-2019 | Résultat 2019-2020 |
|--|-------|--------------------|--------------------|--------------------|
| % des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes | 80 % | 92,6 % | 93,5 % | 88,5 % |

8. La disponibilité de la consultation

Pour contribuer à l'objectif de transparence, le bureau du conservateur vise à offrir la consultation du registre sur le Web 24 h/24, 7 j/7. Afin d'assurer le maintien de ce niveau de service, il mesure quotidiennement le taux de disponibilité du registre.

| Indicateur | Cible | Résultat 2017-2018 | Résultat 2018-2019 | Résultat 2019-2020 |
|---------------------------------------|-------|--------------------|--------------------|--------------------|
| % de disponibilité de la consultation | 95 % | 99,9 % | 99,9 % | 99,8 % |

9. La disponibilité du service Web d'inscription

Comme la consultation, la disponibilité du service Web d'inscription est mesurée quotidiennement. Grâce à ce service, les lobbyistes peuvent en tout temps préparer en ligne une déclaration ou un avis et l'expédier électroniquement ou l'imprimer.

| Indicateur | Cible | Résultat 2017-2018 | Résultat 2018-2019 | Résultat 2019-2020 |
|---|-------|--------------------|--------------------|--------------------|
| % de disponibilité du service Web d'inscription | 98 % | 99,9 % | 99,9 % | 99,8 % |

L'utilisation des ressources

10. L'utilisation des ressources humaines

Comme nous l'avons expliqué à la section 2, l'organisation du registre des lobbyistes est intégrée à celle de la DRC et bénéficie donc de son infrastructure organisationnelle et technologique.

Pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2020, 16 625 heures rémunérées ont été consacrées à la tenue du registre. Plus précisément, 5 employés à temps plein (9 135 heures rémunérées) sont directement affectés aux activités du registre, tandis que les autres heures sont comptabilisées parmi les unités de la DRC qui offrent des services de soutien technologique, administratif, juridique, communicationnel et en relation avec la clientèle.

Tableau VII : Heures rémunérées

| | Résultat 2018-2019 | Résultat 2019-2020 |
|-------------------|--------------------|--------------------|
| Heures rémunérées | 16 583 | 16 625 |

En 2019-2020, l'utilisation du nombre de ressources affectées à la tenue du registre demeure stable. Cette stabilité est cohérente par rapport au maintien du niveau d'activité de l'exercice 2018-2019.

La formation et le perfectionnement du personnel

Les activités de formation qui se rattachent précisément à la tenue du registre des lobbyistes comprennent, entre autres, le transfert d'expertise ainsi que l'entraînement à la tâche pour les nouveaux employés ou pour ceux nouvellement affectés aux activités de ce registre.

Comme en témoignent les tableaux suivants, les activités de formation ont totalisé 17,5 jours en 2019-2020 et coûté 3 973 \$. Les diminutions, tant en ce qui a trait aux dépenses qu'au nombre de jours de formation, s'expliquent notamment par le peu de nouvelles ressources qui se sont ajoutées à l'équipe affectée au registre.

Par ailleurs, puisque ces formations ont mis à contribution du personnel interne seulement, leur coût est composé uniquement du salaire des employés qui ont suivi la formation et de celui des personnes qui l'ont donnée.

Tableau VIII : Jours de formation selon les catégories d'emploi

| | 2018-2019 | 2019-2020 |
|------------------------------|-----------|-----------|
| Cadre | 0 | 0 |
| Professionnel | 7,6 | 7 |
| Fonctionnaire | 60 | 10,5 |
| Stagiaire et étudiant | 0 | 0 |
| TOTAL | 67,6 | 17,5 |

Tableau IX : Évolution des dépenses en formation

| | 2018-2019 | 2019-2020 |
|--|-----------|-----------|
| Portion de la masse salariale (%) | 2,6 % | 0,7 % |
| Nombre moyen de jours de formation par personne | 7,5 | 1,8 |
| Somme allouée par personne | 1 354 \$ | 397 \$ |

11. Les ressources informationnelles

Pour réaliser sa mission, la DRC préconise l'utilisation des technologies de l'information, ce qui lui assure d'optimiser ses processus et d'offrir une prestation électronique de services. Au cours de l'exercice 2019-2020, les travaux sur les ressources informationnelles ont essentiellement visé l'amélioration de la qualité des services lors de l'inscription au registre. Cela s'est traduit, comme mentionné dans les sections précédentes, par le retrait de l'option des projets, la possibilité pour le plus haut dirigeant ou pour le lobbyiste-conseil de désigner un représentant, par la bonification de l'aide en ligne et par la maintenance du système.

12. Les ressources budgétaires et financières

La présente section décrit l'utilisation des ressources financières au cours de l'exercice 2019-2020, par comparaison avec les données de l'exercice précédent et du budget autorisé.

Il importe de rappeler que les services offerts par le registre sont de nature publique et sont majoritairement gratuits. Il n'y a donc pas de cible d'autofinancement pour ce registre. Les seuls droits exigés ont trait aux déclarations et aux renouvellements présentés sur support papier ainsi qu'à la délivrance d'états, de copies et de relevés. Le financement des activités du registre des lobbyistes est assuré à même les excédents du Fonds des registres.

Tableau X : Résultats 2019-2020 – Comparatif avec le budget et les résultats 2018-2019
(en milliers de dollars)

| | Budget 2019-2020 (000 \$) | Résultat 2019-2020 (000 \$) | Résultat 2018-2019 (000 \$) | Écart (000 \$) | Variation (%) |
|---|---------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------|------------------|
| Revenus autonomes | 0,0 | 0,2 | 0,2 | 0 | |
| TOTAL DES REVENUS | 0,0 | 0,2 | 0,2 | 0 | 0 |
| DÉPENSES | | | | | |
| Traitements et avantages sociaux | 592,6 | 430,1 | 563,2 | (133,1) | |
| Services imputés gestion et gouvernance | 439,5 | 293,3 | 328,6 | (35,3) | |
| Traitements – services internes | 447,3 | 347,7 | 306,0 | 41,7 | |
| TOTAL DE LA RÉMUNÉRATION | 1 479,4 | 1 071,1 | 1 197,8 | (126,7) | (10,6) |
| Transport et communication | 0,3 | 2,5 | 1,1 | 1,4 | |
| Services professionnels et administratifs | 727,8 | 150,5 | 483,1 | (332,6) | |
| Entretien et réparations | 220,1 | 107,3 | 128,4 | (21,1) | |
| Location | 121,8 | 107,6 | 109,6 | (2,0) | |
| Fournitures et approvisionnements | 0,2 | 0 | 0,0 | 0 | |
| Autres dépenses | 10,4 | 0 | 5,0 | (5,0) | |
| TOTAL DU FONCTIONNEMENT | 1 080,6 | 367,9 | 727,2 | (359,3) | (49,4) |
| TOTAL DES DÉPENSES | 2 560,0 | 1 439,0 | 1 925,0 | (486,0) | (25,2) |
| EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES (DES DÉPENSES SUR LES REVENUS) | 2 560,0 | (1 438,8) | (1 924,8) | (486,0) | (25,2) |

Revenus

Les revenus autonomes proviennent des droits exigés du tarif indexé annuellement de 172 \$ depuis le 1^{er} janvier 2020 pour les déclarations et les avis de renouvellement présentés sur support papier ainsi que pour la délivrance d'états, de copies et de relevés d'inscription. Aucun droit n'est exigible lorsqu'une déclaration ou un avis est transmis par voie électronique ou pour les avis de modification transmis sur support papier.

Dépenses

L'écart des dépenses (486,0 k\$) s'explique essentiellement par la diminution des dépenses de fonctionnement (359,3 k\$), combinée à celle des dépenses liées à la rémunération (126,7 k\$). L'exercice 2019-2020 s'est terminé avec des coûts d'exploitation de 1 438,8 k\$, financé à même les excédents des autres secteurs d'activité du Fonds des registres du ministère de la Justice.

Les perspectives en 2020-2021

Au cours de l'exercice financier 2020-2021, le bureau du conservateur poursuivra sa collaboration avec le Commissaire au lobbyisme dans le cadre de la mise en œuvre de la *Loi transférant au commissaire au lobbyisme la responsabilité du registre des lobbyistes et donnant suite à la recommandation de la Commission Charbonneau concernant le délai de prescription applicable à la prise d'une poursuite pénale*.

Le bureau du conservateur continuera également d'assurer l'entretien régulier du registre et l'amélioration de ses processus pour maintenir ou améliorer sa convivialité et ses niveaux de service. Il précisera, entre autres, la procédure à la suite de l'ouverture d'un compte et il prévoit évaluer à nouveau les processus de travail mis en place en 2019-2020 afin de mesurer la performance de ceux-ci au cours de la prochaine année.

Dans une perspective d'amélioration du service aux citoyens, l'organisation aura pour défi d'offrir un accompagnement technique spécialisé afin de mieux soutenir la clientèle lors de l'inscription. En effet, la bonification de l'information aux utilisateurs est un défi à relever pour le prochain exercice financier, le but étant d'en offrir davantage à la clientèle pour traiter efficacement les nouvelles inscriptions. L'organisation envisage donc d'établir une liste des besoins du lobbyiste en vue de l'aider dans la rédaction de son formulaire d'inscription.

Enfin, en 2020-2021, le bureau du conservateur poursuivra sa participation aux rencontres que pourrait tenir le Comité consultatif sur les règles d'encadrement du lobbyisme ainsi qu'à tout autre comité pouvant porter sur les activités du registre.

D'ici le transfert de la responsabilité du registre au Commissaire au lobbyisme, le personnel du bureau du conservateur est résolu à tout mettre en œuvre pour maintenir les hauts standards de qualité qu'il a toujours appliqués au registre depuis maintenant dix-huit ans.



