

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2020-2021

REGISTRE

DES LOBBYISTES



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)
514 864-4867

ISBN (imprimé) : 978-2-550-90135-8
ISBN (PDF) : 978-2-550-90137-2
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

Crédit photo: Adobe Stock

MESSAGE 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
Édifice H, 3^e étage
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 4Y8

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 transmettre le rapport d'activités du registre des lobbyistes pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2021.

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

Le directeur général des registres et de la certification,



Christian G. Sirois
Montréal, septembre 2021

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

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 2021.

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 2021

TABLE DES MATIÈRES

Le message du conservateur du registre des lobbyistes	7
La déclaration de fiabilité des données	7
La présentation de l'organisation	9
1. La mission, la vision, les valeurs et le rôle des intervenantes et intervenants	9
1.1 Le contenu du registre	9
1.2 Les responsabilités dévolues au conservateur	9
1.3 Le Commissaire au lobbyisme	10
2. L'organisation administrative	10
3. Les services offerts	10
3.1 L'inscription	11
3.2 La consultation	11
La présentation des résultats de 2020-2021	12
4. Les faits saillants	12
5. Les résultats de 2020-2021	12
5.1 Le nombre d'inscriptions	12
5.2 Le nombre de consultations du registre	13
5.3 Le nombre d'appels reçus	13
5.4 Les commentaires visant l'amélioration	14
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	17
Revenus	18
Dépenses	18
Les perspectives en 2021-2022	18

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I	
Nombre de lobbyistes inscrits _____	13
Tableau II	
Nombre de déclarations et d'avis _____	13
Tableau III	
Nombre de lobbyistes actifs _____	13
Tableau IV	
Nombre d'entreprises et d'organisations ayant eu au moins une ou un lobbyiste actif _____	13
Tableau V	
Nombre d'ordonnances de confidentialité _____	13
Tableau VI	
Répartition du nombre de consultations _____	13
Tableau VII	
Nombre d'heures rémunérées _____	16
Tableau VIII	
Jours de formation selon les catégories d'emploi _____	16
Tableau IX	
Évolution des dépenses de formation _____	16
Tableau X	
Résultats 2020-2021 – Comparatif avec le budget 2020-2021 (en milliers de dollars) _____	17

LE MESSAGE DU CONSERVATEUR DU REGISTRE DES LOBBYISTES

Au mois de juin 2021, la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme a célébré son 19^e anniversaire. Le long chemin parcouru depuis sa création rappelle toute la collaboration nécessaire en vue de son adoption à l'unanimité par les parlementaires de la 36^e législature. La Direction générale des registres et de la certification (DGRC) s'est alors vu confier la tenue du registre des lobbyistes. Notre organisation a relevé ce défi à la hauteur des aspirations des Québécoises et des Québécois. Les nombreux travaux réalisés depuis 2002 par la DGRC ont été le fruit d'une vision : le registre des lobbyistes du Québec doit être un véritable outil au service des citoyennes et citoyens, des lobbyistes et des titulaires d'une charge publique en vue de contribuer à l'édification des valeurs de transparence et d'éthique dans nos institutions démocratiques.

Or, la DGRC administre depuis maintenant 19 ans le registre des lobbyistes du Québec, accessible dans le cadre d'une prestation électronique de services depuis le début. Au fil des années, le registre a fait l'objet de plusieurs améliorations. Pensons notamment aux solutions mises de l'avant pour assurer la sécurité et l'authenticité des informations inscrites au registre, aux modifications apportées au système informatique dans le but d'améliorer sa convivialité de même que son accès sur Internet, ou encore l'implantation du service d'accompagnement des utilisatrices et utilisateurs pour bonifier leur expérience sur notre site Web.

Aujourd'hui, nous constatons que le registre des lobbyistes est encore des plus pertinents en vue d'accomplir sa mission. Même si l'année 2020-2021 a enregistré une légère baisse du nombre d'inscriptions au registre, davantage de lobbyistes ont été actifs au cours de la même année. Leur nombre s'établit à 15 349, en comparaison de 15 016 l'année précédente. En outre, une croissance de 21 741 consultations a été constatée par rapport à l'exercice 2019-2020, ce qui représente une hausse importante de 13,1 % du nombre de consultations. Or, l'utilisation croissante du registre des lobbyistes 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 citoyennes et citoyens accordent à celui-ci.

Outre ces faits saillants, l'exercice 2020-2021 constitue le dernier exercice complet de tenue du registre par la DGRC. À la suite de l'adoption 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, notre organisation est résolue à faciliter la poursuite des travaux visant la mise en œuvre du transfert de la responsabilité du registre des lobbyistes au Commissaire au lobbyisme à la fin de l'année 2021.

D'ici là, nous continuerons d'assumer notre responsabilité et d'offrir le service de qualité auquel notre clientèle et la population ont été habituées. À cet effet, l'exercice 2020-2021 a été caractérisé par l'excellence de notre équipe dans le traitement des demandes d'inscription. Celle-ci a traité 100 % des demandes dans le délai de 2 jours ouvrables inscrit dans la Déclaration de services aux citoyens du ministère de la Justice. Je profite de l'occasion pour remercier et féliciter chacune et chacun des membres de mon équipe, particulièrement le personnel en contact avec les citoyennes et citoyens, qui place l'excellence du service à la clientèle au cœur de ses préoccupations. Ce succès leur revient.

Mes remerciements s'adressent également aux anciens membres du personnel de l'organisation qui ont su, tout au long des 19 dernières années, maintenir l'exactitude du registre et un haut niveau de qualité du service à la population, aux lobbyistes et aux titulaires de charges publiques.

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 2021.

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 sur pied par le ministère de la Justice pour assurer l'accomplissement de cette mission gouvernementale qu'est la tenue du registre des lobbyistes. Elle détaille également le rôle des intervenantes et 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 INTERVENANTES ET 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 (MJQ) 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 (exercer un leadership de premier plan dans la transformation de la justice en vue 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 et dirigeantes d'entreprise ou d'organisation et par les représentantes et représentants dûment autorisés pour présenter ces documents en leur nom.

La Loi exige de la déclarante ou du déclarant qu'il fournisse notamment le nom et l'adresse professionnelle de la ou du lobbyiste et, le cas échéant, ceux de sa cliente ou de son client. De plus, pour chaque mandat de lobbyisme, il doit indiquer l'objet des activités de lobbyisme, la période durant laquelle celles-ci sont exercées, les moyens de communication utilisés ainsi que le nom de l'institution au sein de laquelle la ou le titulaire de charge publique visé exerce ses activités.

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.

Le bureau du conservateur offre également un service d'information générale, d'accompagnement des déclarantes et déclarants et de soutien informatique.

1.3 LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME

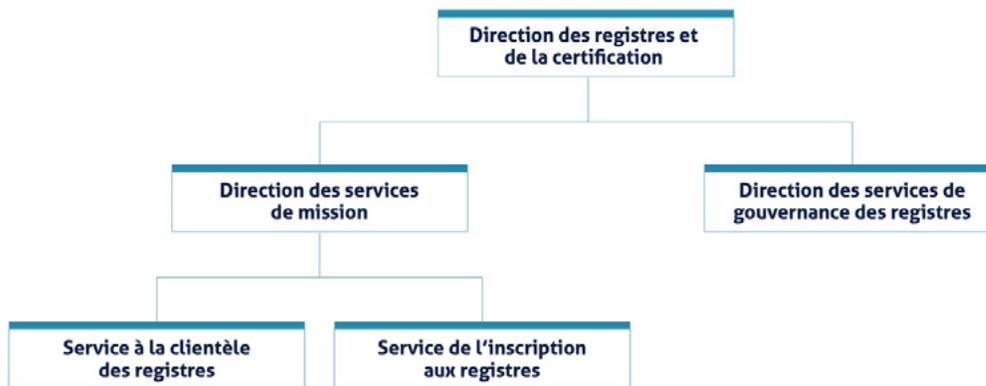
La Loi définit également les fonctions du commissaire au lobbyisme, qui est notamment chargé d'assurer la surveillance et le contrôle des activités de lobbyisme. Elle confie à cette ou ce commissaire, nommé par l'Assemblée nationale du Québec, le mandat de faire des enquêtes et de procéder à des inspections 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 générale des registres et de la certification 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 DGRC sur les plans administratif, juridique et communicationnel ainsi qu'en matière de relations avec la clientèle. En ce qui concerne les aspects technologiques, la DGRC peut compter sur l'expertise des équipes de technologies de l'information du Ministère.

L'organigramme qui suit présente la structure organisationnelle de la DGRC en date du 31 mars 2021.



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.

Au printemps 2019, un atelier de travail du type kaizen a été réalisé dans le but de suggérer des améliorations aux modalités d'inscription au registre. Résultat : à l'automne 2019, la DGRC a apporté des ajouts pour améliorer le service aux citoyennes et citoyens, dont des « fenêtres » visant à expliquer les motifs du refus et la bonification de l'aide en ligne dans le processus d'inscription. Ces ajouts ont tous été conservés en 2020-2021.

De plus, un accompagnement juridique et technologique est mis à la disposition des utilisatrices et 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 déclarantes et déclarants peuvent aussi communiquer avec ce service pour obtenir des précisions sur les étapes et la manière de procéder à l'inscription des déclarations. Dans le cadre de la lutte contre le coronavirus, le service téléphonique a été adapté au télétravail en vue de maintenir nos niveaux de service, particulièrement en ce qui a trait au délai de traitement des inscriptions au registre des lobbyistes.

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'une ou d'un lobbyiste-conseil, l'inscription est faite par la ou le lobbyiste même. Dans le cas d'une ou d'un lobbyiste d'entreprise ou d'une ou d'un lobbyiste d'organisation, elle est faite par le plus haut dirigeant ou dirigeante de l'entreprise ou du groupement pour le compte duquel la ou le lobbyiste exerce ses activités. Les déclarantes et déclarants peuvent aussi mandater une autre personne pour préparer, signer et présenter les déclarations et les 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, la déclarante ou le déclarant peut :

- remplir en ligne les formulaires et les transmettre électroniquement, dans le cadre d'une prestation électronique de services complète;
- 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 l'inscription est faite sur support papier, le tarif indexé annuellement est de 174 \$ depuis le 1^{er} janvier 2021.

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 lobbyisme, pourvu que ces renseignements concernent un projet d'investissement de la cliente ou du client ou de l'entreprise visée et dont la divulgation risquerait vraisemblablement de porter une atteinte sérieuse aux intérêts économiques ou financiers de cette cliente ou ce client ou de cette entreprise. Les statistiques relatives aux ordonnances de confidentialité formulées par le Commissaire au lobbyisme 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 lobbyisme exercées auprès des titulaires d'une charge publique du Québec.

Depuis la mise en œuvre 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 lobbyisme. Il a ajouté plusieurs options 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 lobbyisme.

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 lobbyisme 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 lobbyisme, auprès de quelles institutions, de quelle manière, à quel sujet et dans quel but.

4

LES FAITS SAILLANTS

Au cours de l'exercice 2020-2021, nous avons noté quelques faits saillants relatifs aux activités du registre des lobbyistes.

D'abord, soulignons la poursuite des travaux et la collaboration avec le Commissaire au lobbyisme visant 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*.

Adoptée le 6 juin 2019 à l'Assemblée nationale du Québec, la Loi 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 l'implantation d'une nouvelle plateforme par le Commissaire au lobbyisme. À cet effet, les parties ont conclu une entente en 2020-2021 en vue d'établir les modalités du transfert du registre. Le conservateur est également tenu de 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.

En ce qui a trait aux améliorations apportées au registre, le résultat de l'année 2020-2021 affiche un rendement parfait dans le traitement des demandes d'inscription au registre. En effet, 100 % des déclarations et des avis ont été inscrits au registre dans le délai de 2 jours ouvrables. L'organisation a ainsi largement atteint la cible de 90 % inscrite dans la *Déclaration de services aux citoyens* du ministère de la Justice.

Ensuite, notons une augmentation de 13,1 % du nombre de consultations du registre par rapport à l'exercice précédent, passant de 166 481 consultations en 2019-2020 à 188 222 consultations en 2020-2021. À titre de comparaison, le registre a été consulté 7 327 fois à sa première année complète d'exercice, en 2003-2004. Cette donnée illustre toute l'importance que ce registre a prise au fil du temps. Il est aujourd'hui consulté près de 26 fois plus qu'en 2003-2004.

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 2020-2021 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 2020-2021

5.1 LE NOMBRE D'INSCRIPTIONS

Comme le montre le tableau I, du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021, 3 216 lobbyistes se sont inscrits au registre, dont 184 lobbyistes-conseils, 2 220 lobbyistes d'entreprise et 812 lobbyistes d'organisation. Par rapport à l'exercice précédent, il s'agit d'une baisse de 20 % du nombre de nouveaux lobbyistes inscrits. Au cours de cette même période, 6 280 déclarations et avis ont été publiés au registre, soit près de 1,2 % de moins qu'au cours de l'exercice précédent (tableau II).

En 2020-2021, la totalité des déclarations et des avis présentés au registre ont été préparés au moyen des formulaires Web mis à la disposition des déclarantes et déclarants et ils ont tous été transmis électroniquement.

Par ailleurs, pour dresser un portrait des activités de lobbyisme au cours de la période couverte par le présent rapport, le conservateur pose comme hypothèse qu'une ou un lobbyiste actif a eu au moins un mandat déclaré actif en 2020-2021. 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 2020-2021, le nombre de lobbyistes déclarés actifs a augmenté de 2,2 % par rapport à 2019-2020, passant de 15 016 à 15 349. Le tableau IV fait quant à lui état du nombre d'entreprises et d'organisations ayant eu au moins une ou un lobbyiste déclaré actif.

Tableau I : Nombre de lobbyistes inscrits

	2020-2021	2019-2020	Écart (%)
Lobbyiste-conseil	184	235	
Lobbyiste d'entreprise	2 220	2 812	
Lobbyiste d'organisation	812	977	
TOTAL	3 216	4 024	(20,0)

Tableau II : Nombre de déclarations et d'avis

	2020-2021	2019-2020	Écart (%)
Déclaration initiale	689	892	
Renouvellement	2 128	2 137	
Avis de modification	3 463	3 326	
TOTAL	6 280	6 355	(1,2)

Tableau III : Nombre de lobbyistes actifs

	2020-2021	2019-2020	Écart (%)
Lobbyiste-conseil	824	806	
Lobbyiste d'entreprise	10 622	10 194	
Lobbyiste d'organisation	3 903	4 016	
TOTAL	15 349	15 016	2,2

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

	2020-2021	2019-2020
Lobbyiste d'entreprise	2 014	1 946
Lobbyiste d'organisation	648	612

Tableau V : Nombre d'ordonnances de confidentialité

	2020-2021	2019-2020
Nouvelle ordonnance	1	0
Prolongation ou renouvellement	0	2
Levée (partielle ou totale)	1	2

5.2 LE NOMBRE DE CONSULTATIONS DU REGISTRE

En 2020-2021, le nombre de consultations du registre s'est établi à 188 222, en hausse d'un peu plus de 13 % 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

	2020-2021	2019-2020	Écart (%)
Grand public	114 992	114 561	
Titulaire d'une charge publique	23 982	5 020	
Inscriptions récentes	49 248	46 900	
TOTAL	188 222	166 481	13,1

5.3 LE NOMBRE D'APPELS REÇUS

En 2020-2021, le Service à la clientèle a traité 5 627 appels relatifs au registre des lobbyistes. La majorité de ces appels provenaient de déclarantes et déclarants qui voulaient s'authentifier ou régler des problèmes d'accès ou encore qui souhaitaient bénéficier des services :

- d'accompagnement au moment de préparer un avis de modification ou de renouvellement;
- d'authentification pour accéder à un compte.

Au cours de l'automne 2019, la DGRC a aboli les examens de projets en vue d'améliorer le processus d'inscription et de réduire le délai d'inscription. La ou le lobbyiste peut désormais profiter d'un meilleur accompagnement au moment de préparer une déclaration initiale, ce qui facilite le traitement des inscriptions. À cet effet, la section 6 du présent rapport fait état de la progression de nos résultats qui ont trait au délai d'inscription faisant l'objet d'un engagement à la *Déclaration de services aux citoyens* du ministère de la Justice.

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 2020-2021, le bureau du conservateur a reçu un total de 29 commentaires. Plusieurs d'entre eux traitaient des difficultés rencontrées lors d'une démarche visant une inscription au registre et de la non-compatibilité du système informatique avec leurs applications mobiles. Plusieurs utilisatrices et utilisateurs ont aussi tenu à souligner le professionnalisme du personnel ainsi que la qualité du service d'accompagnement offert au moment d'utiliser les outils Web.

5.5 LA COUVERTURE MÉDIATIQUE

En 2020-2021, une analyse de la revue de presse a mené au dénombrement de quelque 596 publications qui traitaient des inscriptions de particuliers ou d'entreprises au registre des lobbyistes du Québec. Ce dénombrement comprend la mention du registre dans les articles de journaux ainsi que dans les reportages. Cette méthodologie de comptage qui élargit le champ d'articles comptabilisés révèle l'utilité du registre auprès des médias et des journalistes, contribuant 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 utilisatrices et 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 DGRC.

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 2020-2021	Résultat 2019-2020	Résultat 2018-2019
% de déclarations et d'avis inscrits dans le délai de deux jours ouvrables	90 %	100 %	99,4 %	84,8 %

Comme l'illustre l'encadré ci-haut, 100 % des déclarations et des avis ont été inscrits dans le délai de deux jours ouvrables en 2020-2021, ce qui constitue une progression constante de nos résultats depuis l'exercice s'étant terminé en 2019.

En vue d'améliorer les résultats de l'année financière 2019-2020, la DGRC a mis sur pied une révision des processus et méthodes de travail dans le traitement des déclarations et avis ainsi qu'une formation en amélioration continue destinée au personnel attiré notamment au service à la clientèle. Ces améliorations se sont traduites par une diminution des délais de traitement. Ainsi, cette année, le pourcentage de déclarations et d'avis inscrits dans le délai de deux jours ouvrables affiche une hausse de 0,6 %, passant de 99,4 % à 100 %.

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 DGRC 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 2020-2021, la DGRC a globalement répondu à 81,4 % des appels à l'intérieur du délai de deux minutes, et ce, pour l'ensemble des registres qu'elle administre. Ce résultat légèrement inférieur aux années précédentes s'explique par la période d'adaptation de l'organisation à la suite de l'implantation des services de téléphonie à distance dans le cadre de la pandémie de coronavirus.

Indicateur	Cible	Résultat 2020-2021	Résultat 2019-2020	Résultat 2018-2019
% des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de deux minutes	80 %	81,4 %	88,5 %	93,5 %

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 heures sur 24, 7 jours sur 7. Pour assurer le maintien de ce niveau de service, il mesure quotidiennement le taux de disponibilité du registre. Globalement, la disponibilité de la consultation est demeurée excellente en 2020-2021.

Indicateur	Cible	Résultat 2020-2021	Résultat 2019-2020	Résultat 2018-2019
% de disponibilité de la consultation	95 %	99,0 %	99,8 %	99,9 %

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 pour la soumettre par la poste ou en personne au comptoir de service. Cette année, le niveau de service visé a été atteint.

Indicateur	Cible	Résultat 2020-2021	Résultat 2019-2020	Résultat 2018-2019
% de disponibilité du service Web d'inscription	98 %	98,7 %	99,8 %	99,9 %

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 DGRC et bénéficie donc de son infrastructure organisationnelle et technologique.

Pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2021, 18 270 heures rémunérées ont été consacrées à la tenue du registre. Plus précisément, sept employés et employées à temps plein ont été directement affectés aux activités du registre (13 392 heures rémunérées), tandis que les 4 878 heures rémunérées restantes ont été comptabilisées parmi les unités de la DGRC qui offrent des services de soutien technologique, administratif, juridique, communicationnel et en relation avec la clientèle.

Tableau VII : Nombre d'heures rémunérées

	Résultat 2020-2021	Résultat 2019-2020
Nombre d'heures rémunérées	18 270	16 625

En 2020-2021, l'utilisation du nombre de ressources affectées à la tenue du registre est demeurée relativement stable. Cette stabilité est cohérente par rapport au maintien du niveau d'activité de l'exercice 2019-2020.

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 et employées ou pour celles et ceux nouvellement affectés aux activités de ce registre.

Comme en témoignent les tableaux suivants, les activités de formation ont totalisé 9,4 jours en 2020-2021. Le total des dépenses de formation s'est donc établi à 1 890 \$. 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. De plus, la pandémie de coronavirus nous a forcés à revoir les modalités de ces formations, le télétravail ayant eu une influence majeure sur la possibilité d'en offrir davantage à tout le personnel.

Par ailleurs, puisque ces formations ont mis à contribution du personnel interne seulement, leur coût est composé uniquement du salaire des employées et employés qui ont suivi les formations et de celui des personnes qui les ont données.

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

	2020-2021	2019-2020
Cadre	2,9	0
Professionnel	5,5	7
Fonctionnaire	1	10,5
TOTAL	9,4	17,5

Tableau IX : Évolution des dépenses de formation

	2020-2021	2019-2020
Portion de la masse salariale (%)	0,5 %	0,7 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	1,3	1,8
Somme allouée par personne	270 \$	397 \$

11

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Pour réaliser sa mission, la DGRC 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 2020-2021, les travaux sur les ressources informationnelles ont essentiellement visé l'amélioration de la qualité des services lors de l'inscription au registre.

12

LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

La présente section décrit l'utilisation des ressources financières au cours de l'exercice 2020-2021, 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 du ministère de la Justice.

Tableau X : Résultats 2020-2021 – Comparatif avec le budget 2020-2021 (en milliers de dollars)

	Budget 2020-2021	Résultat 2020-2021	Résultat 2019-2020	Écart (000 \$)	Variation (%)
Revenus autonomes	0,2	0	0,2	(0,2)	
TOTAL DES REVENUS	0,2	0	0,2	(0,2)	(1)

DÉPENSES					
Traitements et avantages sociaux	610,2	401,4	430,1	(28,7)	
Services imputés gestion et gouvernance	323,4	241,8	293,3	(51,5)	
Traitements – services internes	442,7	348,0	347,7	0,3	
TOTAL DE LA RÉMUNÉRATION	1 376,3	991,2	1 071,1	(79,9)	(7,5)
Transport et communication	6,2	0,7	2,5	(1,8)	
Services professionnels et administratifs	568,5	86,1	150,5	(64,4)	
Entretien et réparations	182,0	74,4	107,3	(32,9)	
Location	108,1	106,6	107,6	(1,0)	
Fournitures et approvisionnements	6,9	0	0	0	
Autres dépenses	0	0	0	0	
TOTAL DU FONCTIONNEMENT	871,7	267,8	367,9	(100,1)	(27,2)
TOTAL DES DÉPENSES	2 248,0	1 259,0	1 439,0	(180,0)	(12,5)

EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES (DES DÉPENSES SUR LES REVENUS)	2 247,8	(1 259,0)	(1 438,8)	(179,8)	(12,5)
---	----------------	------------------	------------------	----------------	---------------

REVENUS

Les revenus autonomes proviennent des droits exigés par le *Tarif des droits relatifs au registre des lobbyistes*, indexé annuellement et établi à 174 \$ depuis le 1^{er} janvier 2021, 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, pour les avis de modification transmis électroniquement ou sur support papier.

DÉPENSES

L'écart des dépenses (180,0 k\$) s'explique essentiellement par la diminution des dépenses de fonctionnement (100,1 k\$), combinée à celle des dépenses liées à la rémunération (79,9 k\$). L'exercice 2020-2021 s'est terminé avec des coûts d'exploitation de 1 259,0 k\$, financés à même les excédents des autres secteurs d'activité du Fonds des registres du ministère de la Justice.

LES PERSPECTIVES EN 2021-2022

Au cours de l'exercice 2021-2022, 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* entrera en vigueur (le 19 décembre 2021 ou par décret à une date antérieure que peut fixer le gouvernement).

Entre le 1^{er} avril 2021 et la date d'entrée en vigueur de la Loi, 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.

Le DGRC continuera également d'assurer l'entretien régulier du registre pour maintenir sa convivialité et ses niveaux de service. 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 19 ans.

En guise de conclusion, nous profitons de l'occasion pour souhaiter le meilleur succès au Commissaire au lobbyisme dans l'exercice de sa nouvelle responsabilité. Nous tenons à le remercier, ainsi que le personnel de son bureau, pour leur collaboration dans le cadre du transfert du registre et tout au long des années au cours desquelles nous avons partagé avec son institution l'encadrement des activités de lobbyisme au Québec.

