

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2020-2021

RÉGIE DES ALCOOLS,  
DES COURSES ET DES JEUX



# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2020-2021

**RÉGIE DES ALCOOLS,**

**DES COURSES ET DES JEUX**

Le contenu de cette publication a été rédigé et édité par la Régie des alcools, des courses et des jeux. La version électronique du rapport est accessible au [www.racj.gouv.qc.ca](http://www.racj.gouv.qc.ca).

Conception graphique : Pige communication  
Première de couverture : Dièse, solutions visuelles et design  
Impression et finition : Numérix

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec nous :  
Régie des alcools, des courses et des jeux  
560, boulevard Charest Est, 2<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1K 3J3

Région de Québec : 418 643-7667  
Région de Montréal : 514 873-3577  
Ailleurs au Québec : 1 800 363-0320 (sans frais)  
Télécopieur : 418 646-5204  
Courriel : [racj.quebec@racj.gouv.qc.ca](mailto:racj.quebec@racj.gouv.qc.ca)  
Site Web : [www.racj.gouv.qc.ca](http://www.racj.gouv.qc.ca)

Dépôt légal – 2021  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN 978-2-550-90037-5 (version imprimée)  
ISBN 978-2-550-90038-2 (version électronique)  
ISSN 1198-4139

© Gouvernement du Québec, 2021



Ce document a été imprimé sur du papier contenant 100 % de fibres recyclées après consommation.

# TABLE DES MATIÈRES

RÉFÉRENCES DES TEXTES LÉGISLATIFS MENTIONNÉS DANS CE RAPPORT	1
MESSAGE DE LA MINISTRE	3
MESSAGE DU PRÉSIDENT	5
DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS	7
1 L'ORGANISATION	9
1.1 L'organisation en bref	9
1.2 Les faits saillants	15
2 LES RÉSULTATS	18
2.1 Le sommaire des résultats 2020-2021 relatifs aux engagements énoncés dans le <i>Plan stratégique 2018-2023</i>	18
2.2 Les résultats détaillés du 1 <sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021	19
2.3 Les résultats relatifs à la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	28
2.4 Quelques autres résultats liés aux opérations de la Régie	35
3 LES RESSOURCES UTILISÉES	38
3.1 L'utilisation des ressources humaines	38
3.2 L'utilisation des ressources financières	40
3.3 L'utilisation des ressources informationnelles	41
4 ANNEXES – LES AUTRES EXIGENCES	43
4.1 La gestion et le contrôle des effectifs	43
4.2 Le développement durable	44
4.3 La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	47
4.4 L'accès à l'égalité en emploi	48
4.5 L'allègement réglementaire et administratif	51
4.6 L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels	53
4.7 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration	55
4.8 La <i>Politique de financement des services publics</i>	56
4.9 Les codes d'éthique et de déontologie de la Régie	59



# RÉFÉRENCES DES TEXTES LÉGISLATIFS MENTIONNÉS DANS CE RAPPORT

---

*Charte des droits et libertés de la personne* (RLRQ, chapitre C-12)

*Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (RLRQ, chapitre D-11.1)

*Loi modernisant le régime juridique applicable aux permis d'alcool et modifiant diverses dispositions législatives en matière de boissons alcooliques* (L.Q. 2018, chapitre 20)

*Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement des organismes du domaine de la sécurité publique* (L.Q. 2020, chapitre 31)

*Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1)

*Loi sur l'administration publique* (RLRQ, chapitre A-6.01)

*Loi sur la fonction publique* (RLRQ, chapitre F-3.1.1)

*Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement* (RLRQ, chapitre G-1.03)

*Loi sur la justice administrative* (RLRQ, chapitre J-3)

*Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux* (RLRQ, chapitre R-6.1)

*Loi sur la sécurité dans les sports* (RLRQ, chapitre S-3.1)

*Loi sur la Société des alcools du Québec* (RLRQ, chapitre S-13)

*Loi sur la Société des loteries du Québec* (RLRQ, chapitre S-13.1)

*Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (RLRQ, chapitre M-30)

*Loi sur les courses* (RLRQ, chapitre C-72.1)

*Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement* (RLRQ, chapitre L-6)

*Loi sur les permis d'alcool* (RLRQ, chapitre P-9.1)

*Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 2)

*Règlement sur la promotion, la publicité et les programmes éducatifs en matière de boissons alcooliques* (RLRQ, chapitre P-9.1, r. 6)

*Règlement sur le taux de retour des loteries vidéo* (RLRQ, chapitre L-6, r. 13)

*Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (RLRQ, chapitre M-30, r. 1)



# MESSAGE DE LA MINISTRE



## **Monsieur François Paradis**

Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Je vous invite à prendre connaissance du rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2021.

Ce rapport répond aux exigences de la *Loi sur l'administration publique* ainsi qu'aux autres obligations législatives et gouvernementales ayant cours. Il rend compte notamment des résultats atteints au regard du *Plan stratégique 2018-2023* et de la *Déclaration de services aux citoyens* de l'organisation.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

La vice-première ministre, ministre de la Sécurité publique  
et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale,

*Original signé*

**Geneviève Guilbault**

Québec, septembre 2021



# MESSAGE DU PRÉSIDENT



## **Madame Geneviève Guilbault**

Vice-première ministre,  
ministre de la Sécurité publique  
et ministre responsable de la région  
de la Capitale-Nationale  
2525, boulevard Laurier, 5<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 2L2

Madame la Ministre,

Je vous transmets avec plaisir le rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice financier 2020-2021.

Ce rapport présente les résultats de la Régie quant au *Plan stratégique 2018-2023* et ceux liés aux engagements qu'elle prend dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

En plus de fournir des renseignements sur l'utilisation des ressources qui lui ont été allouées, la Régie rend également compte de l'application de certaines exigences législatives et gouvernementales.

L'information contenue dans ce rapport et les contrôles afférents relèvent de ma responsabilité. À ma connaissance, cette information est fiable et correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2021.

Je vous prie de recevoir, Madame la Ministre, mes plus cordiales salutations.

Le président de la Régie des alcools, des courses et des jeux,

*Original signé*

**Denis Dolbec**, avocat

Québec, septembre 2021



# DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

---

En tant que président, je suis responsable des renseignements contenus dans le présent rapport, et plus particulièrement de la fiabilité des données et des contrôles afférents à ces données.

Je déclare que le *Rapport annuel de gestion 2020-2021* de la Régie des alcools, des courses et des jeux :

- décrit fidèlement la mission, l'offre de services et les orientations stratégiques de l'organisation;
- expose les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présente des données exactes et fiables.

Je déclare également que, à ma connaissance, ces données, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont objectives, exemptes d'erreurs et vérifiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2021.

Le président de la Régie des alcools, des courses et des jeux,

*Original signé*

**Denis Dolbec**, avocat

Québec, septembre 2021



# 1 L'ORGANISATION

## 1.1 L'organisation en bref

### La mission de la Régie

La mission de la Régie se résume comme suit :

- contribuer à la protection de l'intérêt public, de la sécurité publique et de la tranquillité publique;
- guider la clientèle et l'informer de ses droits et de ses obligations dans les secteurs d'activité des boissons alcooliques, des jeux, des sports de combat professionnels et des courses de chevaux;
- encadrer et surveiller les activités de ces secteurs pour qu'elles s'y déroulent de façon sécuritaire, honnête et juste;
- délivrer les permis, les licences et les autorisations appropriés;
- donner des sanctions ou des avis aux titulaires ayant des comportements non conformes à l'égard de leurs obligations.

La Régie relève de la ministre de la Sécurité publique. Elle est appelée à lui fournir des avis sur les incidences sociales des activités visées par les lois ou règlements qu'elle applique et sur les mesures de sécurité que ces activités peuvent nécessiter. La Régie peut tenir des consultations publiques à cette fin.

### La clientèle et les partenaires de la Régie

La clientèle de la Régie se compose de citoyens et citoyennes, d'organismes à but non lucratif et d'entreprises.

En raison de sa mission et de la diversité des secteurs d'activité sous sa responsabilité, la Régie sert ainsi différentes personnes et entités, dont les suivantes :

- des propriétaires de petites et moyennes entreprises, dont des tenanciers de bar, des restaurateurs, des épiciers, des hôteliers, des brasseurs, des producteurs artisans, des exploitants d'appareils d'amusement, des gestionnaires de salle de bingo, des promoteurs en sports de combat professionnels et des éleveurs de chevaux de course;
- de grandes entreprises, comme des chaînes hôtelières et des compagnies commerciales de rayonnement national ou international;
- des entreprises se consacrant à la fabrication de boissons alcooliques;
- des entreprises qui organisent des concours publicitaires;
- des participants à une épreuve sportive, comme les conducteurs de chevaux de course et les concurrents d'un sport de combat professionnel;
- des organismes de charité ou des organismes religieux qui tiennent des bingos ou qui organisent des tirages pour financer leurs œuvres.

Par ailleurs, la Régie travaille en collaboration avec plusieurs partenaires, dont les corps policiers municipaux et la Sûreté du Québec ainsi que divers ministères ou organismes québécois ou canadiens, notamment :

- le ministère de la Sécurité publique (MSP);
- le ministère des Finances;
- le ministère de la Justice;
- le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation;
- le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS);
- le ministère de l'Économie et de l'Innovation;
- le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- Loto-Québec;
- Revenu Québec;
- le Secrétariat à la jeunesse;
- la Société des alcools du Québec (SAQ);
- la Société des établissements de jeux du Québec;
- l'Agence canadienne d'inspection des aliments;
- l'Agence canadienne du pari mutuel.

Plus particulièrement, les corps policiers effectuent la surveillance des activités des titulaires de permis, de licence et d'autorisation délivrés par la Régie principalement dans le secteur de l'alcool. Ils constatent les manquements commis et soumettent des rapports policiers à la Régie afin qu'elle puisse exercer sa compétence et imposer les sanctions appropriées, le cas échéant.

De même, les personnes qui exercent l'une ou l'autre des activités dont la Régie a la surveillance sont souvent regroupées en associations. Ces associations sont très actives et elles contribuent à l'évolution des diverses industries qu'elles représentent.

## L'offre de services selon les fonctions de la Régie

L'organisation est dotée de fonctions administrative et juridictionnelle. Ces deux fonctions sont indépendantes l'une de l'autre et font l'objet d'un cloisonnement étanche, conforme aux exigences édictées par la Cour suprême, ce qui garantit l'impartialité de son tribunal.

Dans l'exercice de sa fonction administrative, la Régie délivre des permis, des licences et des autorisations dans les secteurs d'activité qu'elle encadre; elle réalise également des inspections en matière de conformité réglementaire et, chez les fabricants d'alcool, à l'égard des règles d'hygiène et de salubrité. Dans certains cas, le personnel désigné impose aux titulaires ayant commis des manquements des sanctions administratives pécuniaires (SAP) prévues par règlement. Enfin, la Régie élabore des politiques et des directives sur les sujets qui relèvent de sa compétence.

La fonction juridictionnelle de la Régie est exercée par son tribunal, qui est chargé du contrôle des activités des titulaires de permis, de licence et d'autorisation délivrés par l'organisation. À ce titre, le Tribunal peut imposer la suspension ou la révocation des privilèges consentis aux titulaires. Il peut également annuler ou confirmer les SAP imposées par le personnel désigné, ou imposer d'autres conditions, et ajouter ou substituer de telles SAP à l'imposition d'une suspension de permis, de licence ou d'autorisation.

Le Tribunal peut aussi rendre des décisions en ce qui concerne la délivrance de permis, de licences et d'autorisations, notamment lorsque leurs conditions objectives d'obtention ne sont pas remplies ou qu'une opposition à leur délivrance a été signifiée par un citoyen, une municipalité ou un corps policier.

Il est à noter que le Tribunal de la Régie est assujéti à la *Loi sur la justice administrative* et procède dans le respect des règles d'équité procédurale. Les décisions qu'il rend sont accessibles au public sur les plateformes de la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ), au [www.citoyens.soquij.qc.ca](http://www.citoyens.soquij.qc.ca), et de l'Institut canadien d'information juridique (CanLII), au [www.canlii.org](http://www.canlii.org).

## Les lois et les règlements appliqués par la Régie

La Régie est chargée de l'application, en tout ou en partie, des lois suivantes et des règlements qui en découlent :

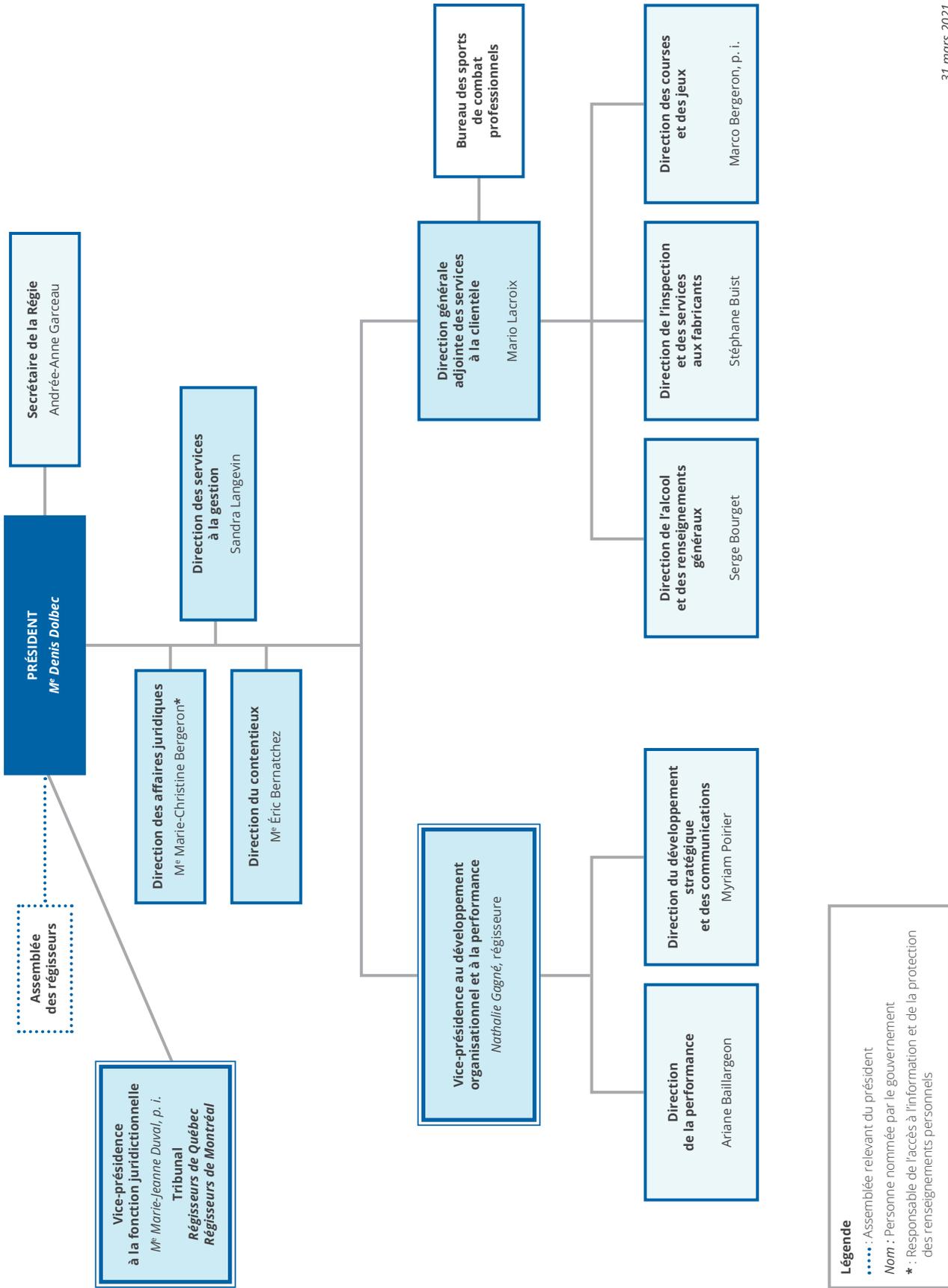
- la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux*;
- la *Loi sur les permis d'alcool*;
- la *Loi sur les courses*;
- la *Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement*;
- la *Loi sur la sécurité dans les sports* (chapitre V de cette loi);
- la *Loi sur la Société des alcools du Québec* (section III de cette loi).

De plus, elle veille à l'application des règlements relatifs aux systèmes de loterie des casinos d'État ou aux loteries vidéo édictés en vertu de la *Loi sur la Société des loteries du Québec*.

Le site Web de la Régie présente davantage d'information sur les responsabilités qui lui sont confiées ainsi que sur les lois, les règlements et les règles qu'elle applique.

## La structure organisationnelle de la Régie

L'organigramme de la Régie au 31 mars 2021 est présenté à la page suivante.



## Les chiffres clés de la Régie au 31 mars 2021<sup>1</sup>



**201**

**Effectif** (personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires)



**48 520**

**Permis, licences et autorisations** délivrés par la Régie



**3 371**

**Demandes écrites d'information générale** que des citoyens ont transmises par courriel



**58**

**Décisions** rendues par le Tribunal de la Régie



**6**

**Sanctions administratives pécuniaires** imposées aux titulaires ayant commis des manquements<sup>2</sup>



**16 millions \$**

**Revenus** générés

**16,3 millions \$**

**Dépenses** engagées

1. La pandémie de Covid-19 a grandement compromis les activités de la Régie. Conséquemment, plusieurs des données présentées se comparent difficilement avec l'année 2019-2020.

2. La pandémie a aussi fortement affecté les titulaires de permis d'alcool délivrés par la Régie. C'est ainsi pour tenir compte de la situation financière précaire d'un secteur économique durement touché par les fermetures imposées par décret à la suite de recommandations qu'ont formulées les autorités de la santé publique que la majorité des sanctions administratives pécuniaires (SAP) qui auraient pu être appliquées ont été exceptionnellement remplacées par des avis aux titulaires. Dépourvu de conséquences financières pour le titulaire, cet avis demeure tout de même à son dossier.

**Tableau 1** Statistiques : permis, licences et attestations

Évolution du nombre des principaux permis, licences et attestations	2019-2020 (nombre)	2020-2021 (nombre)
<b>Alcool</b>		
Bar et club (permis en vigueur)	6 312	<b>6 092</b>
Épicerie (permis en vigueur)	7 268	<b>7 467</b>
Restaurant (permis en vigueur)	7 630	<b>7 754</b>
Vendeur de cidre (permis en vigueur)	45	<b>49</b>
Fabricant (permis en vigueur)	1 448	<b>1 551</b>
« Terre des Hommes » (permis en vigueur)	23	<b>22</b>
« Parc olympique » (permis en vigueur)	3	<b>2</b>
<b>Total pour ces permis</b>	<b>22 729</b>	<b>22 937</b>
Réunion (permis délivrés)	63 626	<b>2 525</b>
Détaillant et grossiste de matières premières et d'équipements (permis en vigueur)	134	<b>132</b>
Promotion, publicité et programmes éducatifs (attestations de conformité délivrées)	2 678	<b>2 802</b>
<b>Courses de chevaux</b>		
Total de licences délivrées	1 764	<b>1 343</b>
<i>Licences de salle de paris en vigueur<sup>a</sup></i>	9	<b>8</b>
<i>Programmes tenus<sup>a</sup></i>	53	<b>45</b>
<b>Jeux - Appareils d'amusement</b>		
Licences délivrées	378	<b>54</b>
Appareils immatriculés	7 386	<b>365</b>
<b>Jeux - Appareils de loterie vidéo</b>		
Licences délivrées pour lesquelles des appareils sont en fonction	1 596	<b>1 436</b>
Appareils immatriculés	9 898	<b>9 107</b>
<b>Jeux - Bingo</b>		
Licences de bingo en salle en vigueur	607	<b>446</b>
Licences de fournisseur en bingo en vigueur	3	<b>3</b>
Licences de gestionnaire de salle en vigueur	32	<b>25</b>
Licences d'autres catégories en vigueur <sup>b</sup>	1 030	<b>534</b>
<b>Jeux - Concours publicitaires</b>		
Avis de tenue de concours publicitaires reçus	8 155	<b>6 172</b>
<b>Jeux - Tirages</b>		
Total de licences délivrées	1 921	<b>498</b>
<i>Licences de tirage moitié-moitié<sup>a</sup></i>	959	<b>189</b>
<b>Sports de combat professionnels</b>		
Total de permis délivrés	624	<b>141</b>
<i>Manifestations sportives tenues<sup>a</sup></i>	17	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>122 561</b>	<b>48 520</b>

a. Les nombres correspondant aux mentions inscrites en italique sont inclus dans le total qui les précède.

b. Ces catégories incluent les suivantes : bingo-média, bingo récréatif, bingo de foire ou d'exposition, bingo de concession agricole et bingo dans un lieu d'amusement public.

**Tableau 2** Statistiques : activités de contrôle

Activité de contrôle	2019-2020 (nombre)	Enquêtes et inspections	Vérification des licences lors de la tenue des programmes	Tests et prélèvements	Activités réalisées par des partenaires gouvernementaux	2020-2021 (nombre)
<b>Alcool</b>						
Bars, clubs, épicerie et restaurants	6 924	175	s. o.	s. o.	3 958	<b>4 133</b>
Fabricants	1 385	318	s. o.	509	s. o.	<b>827</b>
<b>Courses de chevaux</b>	16 600	15	11 203	1 930	s. o.	13 148
<b>Jeux</b>						
Appareils d'amusement	127	0	s. o.	s. o.	s. o.	<b>0</b>
Appareils de loterie vidéo	336	18	s. o.	s. o.	s. o.	<b>18</b>
Bingo	10	1	s. o.	s. o.	s. o.	<b>1</b>
Concours publicitaires	2	0	s. o.	s. o.	s. o.	<b>0</b>
Tirages	0	1	s. o.	s. o.	s. o.	<b>1</b>
<b>Sports de combat professionnels</b>	78	3	s. o.	8	3	<b>14</b>
<b>Total</b>	<b>25 462</b>	<b>531</b>	<b>11 203</b>	<b>2 447</b>	<b>3 961</b>	<b>18 142</b>

## 1.2 Les faits saillants

En 2020-2021, toute la clientèle de la Régie des alcools, des courses et des jeux a été grandement affectée par la pandémie de Covid-19 et les mesures de restriction mises en place afin de protéger la population. La Régie a ainsi fait preuve de souplesse et de créativité pour atténuer les effets de la pandémie sur les entreprises dont les activités relèvent des lois qu'elle applique, tout en s'assurant de remplir son mandat en matière de protection de la tranquillité publique, de l'intérêt public et de la sécurité publique.

Le travail de collaboration au sein des différentes équipes de la Régie, qui ont dû adopter promptement de nouvelles façons de faire quant au service à la clientèle à distance, a permis de mettre rapidement en place diverses mesures tant administratives que législatives en période de pandémie. En voici quelques-unes :

### Droits annuels payables

- Le 20 mars 2020, le gouvernement a adopté le décret 222-2020, qui prévoyait pour plusieurs ministères et organismes, dont la Régie, la suspension de certains délais. Ainsi, la Régie a suspendu les délais habituellement exigés pour le dépôt d'une demande, le renouvellement d'un permis, d'une licence ou d'une autorisation, le paiement de frais ou de droits et la présentation d'observations. La transmission des avis de paiement des droits annuels a également cessé, sans que cela n'entraîne de conséquence financière pour les titulaires concernés, et les permis, licences et autorisations dont la date arrivait à échéance durant la période visée ont été renouvelés automatiquement ou sont demeurés en vigueur.

- Le 16 octobre 2020, la ministre de la Sécurité publique et le ministre des Finances ont annoncé une aide financière aux entreprises du secteur de la vente d'alcool pour consommation sur place (bars détenant ou non une licence d'appareils de loterie vidéo, restaurants, clubs, producteurs artisans de boissons alcooliques ou de bières, brasseurs et titulaires d'un permis « Terre des hommes » ou « Parc olympique »). L'aide accordée a réduit directement la facture de leurs droits annuels à acquitter d'un montant équivalent à quatre mois, ce qui représente une somme de 5,3 millions \$ au total. La Régie a alors procédé avec diligence pour permettre aux titulaires visés d'obtenir cette aide financière, tout en prévoyant un assouplissement quant au délai lié au paiement.

### **Terrasses temporaires**

- Compte tenu du contexte particulier imposé par la pandémie, l'aménagement de terrasses extérieures a été privilégié par les commerces offrant la consommation d'alcool sur place. Ainsi, le 6 juin 2020, la Régie a instauré à l'intention des détaillants titulaires d'un permis d'alcool un processus rapide et allégé leur permettant d'obtenir, sans avoir à payer de frais supplémentaires, l'autorisation d'exploiter un permis d'alcool sur une terrasse temporaire ou de modifier leur permis pour augmenter temporairement la superficie ou la capacité d'une terrasse existante ou encore en changer l'emplacement.
- Dès l'ouverture des commerces décrétée par le gouvernement, des centaines de terrasses ont ainsi pu être aménagées, agrandies et modifiées, et ce, à l'échelle du Québec en collaboration avec les municipalités, les associations de gens d'affaires et les regroupements de titulaires de permis d'alcool.
- Plus de 625 demandes liées à des terrasses temporaires ont été traitées à l'été 2020 et le délai moyen de délivrance des permis visés a été de 3 jours.

### **Sanction de la *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement des organismes du domaine de la sécurité publique* à la suite de l'adoption du projet de loi n° 72**

- Dans le souci d'alléger certaines pratiques en matière de vente et de fabrication d'alcool ainsi que d'apporter un soutien à l'industrie québécoise de l'alcool et de la restauration, particulièrement dans le contexte de la pandémie, la Régie a défini de nouvelles dispositions qui sont entrées en vigueur le 11 décembre 2020. Des assouplissements facilitant notamment la livraison de boissons alcooliques par un restaurant, élargissant la vente de bières en épicerie ou encore autorisant l'exploitation saisonnière d'un permis auquel est associée une tarification afférente permettent de soutenir l'industrie.

## Autres mesures de soutien et modernisation

- D'autres mesures d'accompagnement et de soutien ont également été mises en place, notamment en matière de tirages et de sports de combat.
- Le travail à distance a aussi accéléré la modernisation de certains outils et services utilisés. Eu égard à la transformation numérique gouvernementale, la Régie a accompli, en 2020-2021, des actions structurantes, dont :
  - la refonte de la prestation électronique de services liée au permis de réunion;
  - l'implantation d'une gestion en mode numérique pour le secteur des courses de chevaux;
  - la création d'une nouvelle application informatique pour les sports de combat;
  - l'élaboration d'un plan de numérisation des dossiers de la clientèle.
- Par ailleurs, en 2020-2021 a été institué un tribunal numérique : les juges administratifs peuvent dorénavant procéder à l'audition de dossiers en salles d'audience virtuelles. Les personnes intéressées peuvent ainsi, sans se déplacer, participer ou assister à une audience à partir de l'endroit de leur choix (résidence ou bureau). Les avocats et les parties peuvent également effectuer le dépôt ou la consultation de documents par l'intermédiaire d'une plateforme sécurisée. Des outils technologiques ont ainsi été mis au point dans le but d'accroître la fonctionnalité et l'efficacité du Tribunal de la Régie et de favoriser, de ce fait, un meilleur accès à la justice.

Comme la Régie a adopté un nouveau plan stratégique pour les années 2021 à 2025, plusieurs des initiatives mises en œuvre s'inscrivent dans une orientation de ce dernier, soit celle d'améliorer la prestation de services grâce à l'utilisation accrue d'outils technologiques et de favoriser par conséquent le recours aux services en ligne. Il est à noter que le présent rapport annuel de gestion est le dernier qui se rattache à la planification stratégique 2018-2023.

La Régie a à cœur de maintenir un environnement de travail sain et stimulant pour l'ensemble de son personnel et souhaite qu'il conserve un sentiment d'appartenance. En juin 2020, une démarche de mobilisation basée sur la vision « un mouvement commun dans lequel tout le personnel de la Régie s'engage pour pleinement accomplir une expérience Régie-clients renouvelée » a été entreprise au sein de l'organisation. L'ensemble du personnel a été invité à répondre à un sondage sur le climat organisationnel dont les résultats ont été divulgués au début de l'année 2021. Le taux de participation à ce sondage a été de 75 % et l'indice de satisfaction obtenu, de 8,3 sur 10.

# 2 LES RÉSULTATS

## 2.1 Le sommaire des résultats 2020-2021 relatifs aux engagements énoncés dans le *Plan stratégique 2018-2023*

Enjeu 1 : Une transformation organisationnelle efficiente

Orientation 1 : Consolider la notoriété de l'organisation

**Axe d'intervention : Révision des façons de faire**

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Pages
<b>Objectif 1</b> Renforcer la capacité opérationnelle	Indicateur 1.1 : Date de dépôt du <i>Plan de restructuration organisationnelle</i>	31 mars 2019	Atteinte en 2019	20
	Indicateur 1.2 : Taux de réalisation du Plan	50 % des actions prévues	Atteinte (50 %)	20
	Indicateur 1.3 : Date de diffusion de la nouvelle <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	Aucune	s. o.	21
<b>Objectif 2</b> Améliorer l'information de gestion	Indicateur 2.1 : Nombre d'outils de gestion déployés	Deux outils par année	Atteinte (deux outils déployés)	21
<b>Objectif 3</b> Mobiliser le personnel	Indicateur 3.1 : Nombre de mesures déployées pour améliorer le contexte de travail	Quatre mesures par année	Atteinte (plus de quatre mesures déployées)	22
	Indicateur 3.2 : Taux annuel de fidélisation du personnel	Maintien du taux de fidélisation à 85 % ou plus	Atteinte (91,6 %)	23
	Indicateur 3.3 : Date de dépôt du nouveau <i>Plan de formation du personnel</i>	31 mars 2019	Atteinte en 2019	23
	Indicateur 3.4 : Taux annuel de participation du personnel à plus d'une activité de formation	75 %	Atteinte (96 %)	24

## Enjeu 2 : Une communication citoyenne améliorée

### Orientation 2 : Bonifier l'expérience client

#### Axe d'intervention : Satisfaction de la clientèle

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Pages
<b>Objectif 4</b> Optimiser les services à la clientèle et leur accessibilité	Indicateur 4.1 : Date de dépôt du <i>Plan d'action visant l'optimisation de la prestation de services</i>	31 mars 2019	Atteinte en 2019	24
	Indicateur 4.2 : Taux de réalisation du Plan	50 % des actions prévues	Atteinte (52,4 % des actions prévues réalisées)	25
	Indicateur 4.3 : Pourcentage des communications administratives analysées	3 % annuellement	Atteinte (9,1 % des communications administratives analysées)	26
<b>Objectif 5</b> Développer les partenariats publics et privés	Indicateur 5.1 : Date de mise en place de comités consultatifs	31 mars 2019	Atteinte en 2019	26
<b>Objectif 6</b> Maintenir la satisfaction de la clientèle	Indicateur 6.1 : Nombre d'outils de mesures déployés	Deux outils par année	Atteinte (deux outils déployés)	27
	Indicateur 6.2 : Taux global de satisfaction de la clientèle, tous secteurs confondus	Aucune	s. o.	28

## 2.2 Les résultats détaillés du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021

### Enjeu 1 : Une transformation organisationnelle efficiente

#### Orientation 1 : Consolider la notoriété de l'organisation

##### Axe d'intervention : Révision des façons de faire

Soucieuse de mesurer sa performance en lien avec les attentes de sa clientèle et ses partenaires publics, la Régie, dans sa planification stratégique 2018-2023, vise une transformation organisationnelle efficiente qui suppose une révision de ses façons de faire. Elle souhaite, de fait, renforcer sa capacité opérationnelle, améliorer l'information de gestion et mettre en œuvre des pratiques de gestion mobilisantes pour le personnel dans son élan de modernisation visant une expérience client bonifiée.

Placée au cœur de sa transformation organisationnelle, l'approche participative privilégiée est étayée par des projets de collaboration portés par le personnel, des partenaires et d'autres acteurs externes. Ainsi, les échanges au sein de comités consultatifs rassemblant des représentants de l'industrie, de ministères et d'organismes portent à réfléchir collectivement sur la modernisation du cadre législatif et réglementaire de la Régie ou sur l'optimisation du fonctionnement de son tribunal.

La consolidation de la notoriété acquise par la Régie au cours des dernières années s'avérant le levier de la première orientation de son plan stratégique, l'axe d'intervention Révision des façons de faire se traduit par la réalisation des objectifs suivants :

- Renforcer la capacité opérationnelle;
- Améliorer l'information de gestion;
- Mobiliser le personnel.

## Objectif 1 : Renforcer la capacité opérationnelle

### Indicateur 1.1 : Date de dépôt du *Plan de restructuration organisationnelle*

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cible</b>	31 mars 2019	Cible revue : 31 décembre 2019	Aucune	Aucune	Aucune
<b>Résultat</b>	Non atteinte	Atteinte	s. o.	s. o.	s. o.

Cette cible était atteinte au 31 décembre 2019.

L'élaboration du *Plan de restructuration organisationnelle 2018-2023* constitue le maillon essentiel de l'objectif 1. Ce plan établit les actions qui sont et seront mises de l'avant en matière de restructuration de la Régie.

### Indicateur 1.2 : Taux de réalisation du Plan

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cible</b>	Aucune	25 % des actions prévues au 31 mars 2020	50 % des actions prévues au 31 mars 2021	75 % des actions prévues au 31 mars 2022	100 % des actions prévues au 31 mars 2023
<b>Résultat</b>	s. o.	Atteinte (25 %)	Atteinte (50 %)	s. o.	s. o.

Cette cible est atteinte.

Deux actions étaient prévues au Plan :

1. Définir les nouvelles règles de délégation des pouvoirs et des signatures :  
Après évaluation, il a été établi que cette action n'était pas requise, car les règles de délégation des pouvoirs et des signatures de même que le processus de délégation en cas d'absence sont conformes aux normes et aux bonnes pratiques en la matière.

- Élaborer un plan de communication interne pour soutenir la concertation organisationnelle :  
Un plan de communication interne a été réalisé et opérationnalisé par le *Plan de coordination : mise en œuvre des dispositions de la Loi modernisant le régime juridique applicable aux permis d'alcool et modifiant diverses dispositions législatives en matière de boissons alcooliques (LQ 2018, c. 20) et de ses règlements d'application*. Ce plan de coordination servira de modèle pour assurer un partage d'information (formation des différents secteurs, intégration de contenu dans les pratiques, vulgarisation des modifications législatives) dans les dossiers d'envergure à portée multisectorielle.

### Indicateur 1.3 : Date de diffusion de la nouvelle *Déclaration de services aux citoyens*

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cible</b>	Aucune	Aucune	Aucune	31 mars 2022	Aucune
<b>Résultat</b>	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.

Suivant les plus récentes orientations gouvernementales en la matière et tenant compte des nouvelles directives du Secrétariat du Conseil du trésor, la Régie a entamé les travaux d'élaboration de sa nouvelle *Déclaration de services aux citoyens*. Les engagements énoncés dans la nouvelle déclaration seront clairs, mesurables, axés sur la qualité des services offerts aux citoyens et conformes à la mission de l'organisation. Cette nouvelle déclaration doit être déposée au printemps 2022. D'ici là, toutes les démarches et actions prévues sont en cours afin de respecter l'échéancier.

### Objectif 2 : Améliorer l'information de gestion

La Régie, à l'instar de toute organisation, comprend bien l'importance des données de gestion. En vue de soutenir sa transformation, elle s'engage à déployer des outils lui permettant de soutenir sa mission et le *Plan de transformation organisationnelle* qu'elle a adopté.

### Indicateur 2.1 : Nombre d'outils de gestion déployés

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cible</b>	Deux outils par année	Deux outils par année	Deux outils par année	Deux outils par année	Deux outils par année
<b>Résultat</b>	Atteinte	Atteinte	Atteinte (deux outils déployés)	S. O.	S. O.

La Régie a déployé deux nouveaux outils en 2020-2021 :

- l'application PES agent (prestation électronique de services), qui permet d'établir l'inventaire des permis de réunion, de faire le traitement des demandes, de connaître les délais et d'acheminer les demandes aux fins d'analyse.
- la plateforme informatique Tasks, un planificateur permettant d'organiser toutes les tâches devant être effectuées pour des activités données, de cibler les personnes responsables de la réalisation de chacune des activités, de détailler chacune des étapes devant être accomplies pour atteindre les livrables attendus dans les délais établis et de suivre ainsi l'état d'avancement des plans d'action.

La plateforme Tasks étant liée à la suite Microsoft, des rappels sont systématiquement envoyés via Outlook aux personnes responsables désignées pour leur permettre de suivre les travaux en cours.

### Objectif 3 : Mobiliser le personnel

#### Indicateur 3.1 : Nombre de mesures déployées pour améliorer le contexte de travail

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	Quatre mesures par année	Quatre mesures par année	Quatre mesures par année	Quatre mesures par année	Quatre mesures par année
Résultat	Atteinte	Atteinte	Atteinte (plus de quatre mesures déployées)	s. o.	s. o.

Souhaitant mobiliser davantage ses employés au service de sa mission, en contexte de télétravail, la Régie a lancé au printemps 2020 une démarche structurée de mobilisation du personnel respectant les orientations de la *Politique-cadre de gestion des ressources humaines*.

Les principaux objectifs de la démarche de mobilisation de la Régie sont les suivants :

- Augmenter le degré de mobilisation des employées et employés;
- Offrir une expérience employé enrichissante;
- Devenir un employeur de choix et ainsi augmenter sa capacité à attirer et fidéliser la main-d'œuvre compétente pour réaliser sa mission;
- Augmenter sa performance organisationnelle à l'ère du numérique et en contexte de télétravail.

Pour évaluer la mobilisation de son personnel et connaître les éléments y faisant obstacle, la Régie a consulté ses employés à l'aide d'un sondage. Les résultats obtenus lui ont permis d'établir des priorités en matière de mobilisation et de prévoir des actions concrètes.

Les actions de mobilisation suivantes ont été menées au cours de l'année 2020-2021 :

- Mesurer la mobilisation des employés et recueillir leurs commentaires et suggestions à l'aide d'un sondage;
- Présenter les résultats du sondage à l'ensemble du personnel;
- Organiser des formations pour soutenir les gestionnaires dans le développement de leurs compétences en matière de mobilisation (ex. : formation des gestionnaires sur la gestion du rendement);
- Mettre à la disposition des gestionnaires :
  - des outils, déposés dans la section qui leur est réservée dans l'intranet, visant à renforcer les pratiques de gestion des ressources humaines relativement au recrutement, à la sélection, à l'accueil et l'intégration des employés en contexte de télétravail ou à la gestion du rendement (capsules sur le leadership ainsi que sur la gestion à distance et la mobilisation, aide-mémoires sur différents sujets, guides, etc.),
  - des moyens pour les soutenir dans la mobilisation de leurs employés (remboursement des frais de scolarité des employés, activités de développement destinées aux employés, inscription des chefs d'équipe professionnels au programme d'apprentissage pour les chefs d'équipe offert par l'École nationale d'administration publique);

- Organiser, sur une base régulière, des séances d'accueil à l'intention des nouveaux employés dans le but de leur communiquer la mission, la vision, les valeurs et les objectifs de la Régie, de leur faire connaître l'ensemble de ses secteurs, de leur présenter les résultats organisationnels et de leur faire connaître les avantages sociaux auxquels ils ont droit;
- Organiser une rencontre générale annuelle entre tout le personnel et le président de l'organisation;
- Mener plusieurs actions visant à augmenter le bien-être au travail du personnel :
  - diffusion, par courriel ou dans l'intranet, de chroniques sur la santé et le mieux-être au travail,
  - offre de plusieurs capsules Web et formations liées à la santé,
  - transmission aux gestionnaires, par courriel, et dépôt dans la section de l'intranet qui leur est réservée de plus de 30 fiches d'information sur divers sujets touchant la santé psychologique, la gestion à distance, l'importance d'une bonne communication, les bonnes pratiques de gestion, etc.

### Indicateur 3.2 : Taux annuel de fidélisation du personnel

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cible</b>	Maintien du taux de fidélisation à 85 % ou plus	Maintien du taux de fidélisation à 85 % ou plus	Maintien du taux de fidélisation à 85 % ou plus	Maintien du taux de fidélisation à 85 % ou plus	Maintien du taux de fidélisation à 85 % ou plus
<b>Résultat</b>	Non atteinte (82,1 %)	Atteinte (85,5 %)	Atteinte (91,6 %)	s. o.	s. o.

Pour l'exercice 2020-2021, la cible liée à la fidélisation du personnel est dépassée, le taux correspondant atteignant 91,6 %. Des précisions sur le taux de départ volontaire (taux de roulement) sont présentées à la section 3.1.

### Indicateur 3.3 : Date de dépôt du nouveau *Plan de formation du personnel*

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cible</b>	31 mars 2019	Cible revue : 31 décembre 2019	Aucune	Aucune	Aucune
<b>Résultat</b>	Non atteinte	Atteinte	s. o.	s. o.	s. o.

Cette cible a été atteinte en décembre 2019.

Le *Plan de formation du personnel* est présentement mis en application et toutes les formations suivies par le personnel au cours de l'exercice 2020-2021 s'inscrivent dans le suivi effectué. Des besoins ponctuels ont aussi entraîné l'ajout de formations durant la pandémie.

### Indicateur 3.4 : Taux annuel de participation du personnel à plus d'une activité de formation

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	75 %	75 %	75 %	75 %	75 %
Résultat	Atteinte (79 %)	Atteinte (82 %)	Atteinte (96 %)	s. o.	s. o.

Cette cible est dépassée, notamment grâce à la formation sur la sécurité de l'information donnée par l'Académie de transformation numérique, à celle sur le télétravail et la COVID-19 présentée par l'Association paritaire pour la santé et sécurité du travail et au programme de formation conçu spécifiquement pour la mise en place du tribunal numérique. Le résultat a été calculé pour l'année civile.

## Enjeu 2 : Une communication citoyenne améliorée

### Orientation 2 : Bonifier l'expérience client

#### Axe d'intervention : Satisfaction de la clientèle

Dans son plan stratégique, la Régie vise une communication citoyenne améliorée permettant de bonifier l'expérience client. Cette finalité, qui s'articule autour des attentes et besoins de la clientèle, requiert que les services et leur accessibilité soient optimisés, que des partenariats judicieux soient établis et que la satisfaction de la clientèle soit maintenue.

Étant donné la complexité de son rôle et la multiplicité des contenus qu'elle est appelée à véhiculer, la Régie doit continuellement renouveler son processus d'échange d'informations afin de favoriser une communication accessible. Elle doit aussi consacrer des efforts à l'emploi d'un langage simplifié facilitant la compréhension des diverses obligations dictées par la réglementation.

Pour répondre aux attentes et besoins de sa clientèle, elle a réalisé des activités de formation et produit des informations visant notamment les secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et de la fabrication de boissons alcooliques. Les résultats liés à cet axe d'intervention correspondent aux objectifs suivants :

- Optimiser les services à la clientèle et leur accessibilité;
- Développer les partenariats publics et privés;
- Maintenir la satisfaction de la clientèle.

### Objectif 4 : Optimiser les services à la clientèle et leur accessibilité

#### Indicateur 4.1 : Date de dépôt du Plan d'action visant l'optimisation de la prestation de services

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	31 mars 2019	Cible revue : 31 décembre 2019	Aucune	Aucune	Aucune
Résultat	Non atteinte	Atteinte	s. o.	s. o.	s. o.

Cette cible a été atteinte en 2019-2020.

Le *Plan d'action visant l'optimisation de la prestation de services 2018-2023* contribue à la réalisation de l'objectif 4. Ce plan établit les actions qui sont et seront mises de l'avant d'ici 2023.

#### Indicateur 4.2 : Taux de réalisation du Plan

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	Aucune	25 % des actions prévues au 31 mars 2020	50 % des actions prévues au 31 mars 2021	75 % des actions prévues au 31 mars 2022	100 % des actions prévues au 31 mars 2023
Résultat	s. o.	Atteinte (28,6 %; 6 actions)	Atteinte (52,4 % des actions prévues réalisées; 5 actions)	s. o.	s. o.

Cette cible est atteinte.

Au 31 mars 2021, 11 des 21 projets inscrits au *Plan d'action visant l'optimisation de la prestation de services 2018-2023* étaient réalisés, ce qui représente un taux d'avancement de 52,4 %. Échelonné sur cinq ans et couvrant tous les secteurs de la Régie, ce plan rassemble des projets porteurs visant à bonifier l'expérience client ou à assurer l'efficacité des façons de faire.

Voici les cinq projets réalisés en 2020-2021 :

1. L'application permettant de gérer les demandes de permis de réunion a été revue, ce qui favorise une diminution des délais de traitement. Le personnel peut désormais modifier des demandes et en saisir de nouvelles provenant de formulaires papier ou du service en ligne et délivrer les permis aux clients par voie électronique.
2. Un projet de numérisation a été réalisé au contentieux de la Régie. Il comportait la numérisation de 17 000 dossiers. Les avocats de la Régie peuvent désormais avoir accès à des dossiers numériques et ainsi répondre plus rapidement à la clientèle.
3. Des travaux ont été effectués afin que le Tribunal de la Régie puisse s'articuler entièrement en mode numérique. Les participants à une audience peuvent désormais épargner temps et argent en n'ayant pas à se déplacer dans les bureaux de Québec ou de Montréal.
4. Dans le secteur des sports de combat, le système d'information a été refait. Par la même occasion, les formulaires ont été simplifiés et sont maintenant remplissables à l'écran.
5. Dans le secteur des courses de chevaux, tous les formulaires ont été rendus dynamiques au profit de la clientèle.

### Indicateur 4.3 : Pourcentage des communications administratives analysées

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	3 % annuellement	3 % annuellement	3 % annuellement	3 % annuellement	3 % annuellement
Résultat	Atteinte (6,7 %)	Atteinte (5,7 %)	Atteinte (9,1 % des communications administratives analysées)	s. o.	s. o.

Les communications administratives sont au cœur de toute prestation de services. Bien souvent, elles expliquent le service offert, elles permettent qu'il soit rendu et elles soutiennent les suivis appropriés devant être faits. Au quotidien, elles sont omniprésentes dans les échanges entre la Régie et sa clientèle, donc dans la réalisation de sa mission. L'inventaire des communications administratives de la Régie réalisé en 2018 en liste 418. Annuellement, 3 % de ces communications administratives (13) doivent être analysées en vue d'une refonte ou d'une actualisation.

Au cours de l'exercice 2020-2021, 38 formulaires (9,1 %) ont fait l'objet d'une analyse qui a mené à la simplification de leur utilisation, notamment par la possibilité de les remplir en entier à l'écran, et à la diminution des délais associés à leur traitement.

### Objectif 5 : Développer les partenariats publics et privés

#### Indicateur 5.1 : Date de mise en place de comités consultatifs

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	31 mars 2019	Aucune	Aucune	Aucune	Aucune
Résultat	Atteinte	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.

Cette cible a été atteinte en 2018-2019.

Dans un souci de promouvoir une saine administration de la justice, la Régie, avec la collaboration du Barreau de Montréal, siège au comité de liaison avec les avocats qui représentent les citoyennes et citoyens devant son tribunal. Ce comité, mis en place au cours de l'exercice financier 2018-2019, se veut un lieu d'échange informel où les membres peuvent proposer des avenues susceptibles de maximiser le fonctionnement du Tribunal. Deux sous-comités de travail ont aussi été formés; ils ont déjà élaboré des propositions en vue de la révision du *Règlement sur les règles de procédure de la Régie*. La mise en œuvre d'un processus de conférence de facilitation, laquelle doit être présidée par un juge administratif ou une juge administrative, à l'instar de ce qui se fait devant les tribunaux de droit commun, est aussi à l'étude. En raison de la pandémie, les travaux du comité ont été suspendus lors de l'exercice financier 2020-2021.

Les travaux du comité consultatif sur la révision du *Règlement sur la promotion, la publicité et les programmes éducatifs en matière de boissons alcooliques* ont par ailleurs débuté en décembre 2018.

L'objectif du comité est de revoir le Règlement afin de le moderniser et de faire des recommandations à la ministre de la Sécurité publique dans une perspective de protection des mineurs et de santé publique.

Une vingtaine d'associations représentant les titulaires de permis, des organismes défendant la santé publique et la consommation responsable d'alcool et certains partenaires gouvernementaux en sont membres.

En 2020-2021, en raison de la pandémie, le comité n'a pas tenu de rencontre. Le comité et ses sous-comités se sont toutefois réunis à 11 reprises depuis le début des travaux. La Régie poursuit la rédaction de l'avis qui sera présenté à la ministre et quelques consultations restent à finaliser.

Il est à noter que les consultations ont permis d'étudier chaque article du Règlement sous l'angle du mandat de la Régie relativement à la consommation responsable et à la protection des mineurs.

Au fil des échanges, les membres ont été invités à exprimer leurs préoccupations quant à l'interprétation des articles et à présenter leurs propositions. Plusieurs consensus au sujet des conditions dans lesquelles il est possible de faire une publicité ou des pratiques promotionnelles ont été dégagés. Les dissidences ont été notées et seront signifiées dans l'avis formulé.

## **Objectif 6 : Maintenir la satisfaction de la clientèle**

### **Indicateur 6.1 : Nombre d'outils de mesure déployés**

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	Deux outils par année	Deux outils par année	Deux outils par année	Deux outils par année	Deux outils par année
Résultat	Atteinte	Atteinte	Atteinte (deux outils déployés)	s. o.	s. o.

Cette cible est atteinte.

La Régie a procédé à la refonte de son sondage mesurant la satisfaction de la clientèle. Elle a notamment :

- fait la révision complète du questionnaire;
- amélioré le visuel de la page présentant le sondage dans son site Web afin de rendre l'expérience plus conviviale.

La Régie a également mis en place des stratégies permettant l'augmentation du nombre de répondants au sondage de satisfaction et une meilleure représentativité statistique par :

- l'ajout d'une invitation à répondre au sondage et d'un lien y menant dans la signature des employés attitrés au service à la clientèle;
- la révision et la modification du protocole téléphonique appliqué par les préposés aux renseignements.

## Indicateur 6.2 : Taux global de satisfaction de la clientèle, tous secteurs confondus

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
<b>Cible</b>	Aucune	Aucune	Aucune	Aucune	75 % de satisfaction au 31 mars 2023
<b>Résultat</b>	S. O.				

D'ici 2023, les jalons nécessaires à la tenue d'un sondage permettant d'évaluer l'atteinte de la cible de 75 % du taux de satisfaction, tous secteurs confondus, seront mis en place dans un contexte de transformation organisationnelle.

## 2.3 Les résultats relatifs à la *Déclaration de services aux citoyens*

Les engagements de la Régie à l'égard de la qualité des services qu'elle offre et, plus particulièrement, à l'égard de ses normes de prestation de services sont présentés dans la *Déclaration de services aux citoyens*, qui est disponible dans son site [Web](#).

Pour rendre compte de ces engagements, la Régie analyse les données provenant de deux sources : les systèmes de compilation des secteurs (ex. : suivi des délais de traitement) et les résultats du sondage de satisfaction rempli par la clientèle. Le sondage porte sur les services utilisés, les moyens employés pour obtenir les services, la courtoisie du personnel, la rapidité du service, la clarté et la simplicité de l'information obtenue et, finalement, l'accessibilité des services<sup>3</sup>.

### Les services offerts

**Tableau 3** Engagements liés à la qualité des services offerts<sup>a</sup>

Engagement énoncé dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	Indicateur	Résultat 2019-2020	Résultat 2020-2021
Nous déclinons notre identité, nous vous accueillons avec courtoisie et respect et nous prenons le temps de bien comprendre l'objet de votre demande.	Pourcentage de citoyens se disant très satisfaits ou satisfaits de la courtoisie du personnel	90,9 %	<b>93,6 %</b>
Nous donnons suite à votre demande dans le respect des lois et des règlements et nous vous expliquons les motifs des décisions rendues relativement à votre dossier.	Pourcentage de citoyens se disant très satisfaits ou satisfaits de la rapidité du service du personnel	85,5 %	<b>90,3 %</b>

3. Voici des exemples de critères d'accessibilité : heures d'ouverture, disponibilité du personnel et de l'information, accès physique aux bureaux de la Régie.

**Tableau 3 Engagements liés à la qualité des services offerts<sup>a</sup> (suite)**

Engagement énoncé dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	Indicateur	Résultat 2019-2020	Résultat 2020-2021
Nous utilisons un langage clair, simple et accessible dans nos communications verbales et écrites.	Pourcentage de citoyens se disant très satisfaits ou satisfaits de la clarté et de la simplicité de l'information reçue	88,2 %	<b>90,3 %</b>
Nous vous donnons accès à nos services par téléphone, par la poste, par télécopieur, par Internet ou en personne à nos bureaux.	Pourcentage de citoyens se disant très satisfaits ou satisfaits de l'accessibilité des services	89,1 %	<b>87,1 %</b>
Nous nous assurons de la protection ainsi que de la confidentialité de vos renseignements personnels, conformément à la <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i> .	s. o.	Réalisé	<b>Réalisé</b> <b>Voir section 4.7.</b>
Lorsque nous vous invitons à vous présenter devant nos régisseurs, nous prenons les mesures nécessaires pour que l'audience commence à l'heure prévue.	Pourcentage des audiences tenues à l'heure ou avec une attente inférieure ou égale à 30 minutes	98,7 % 372 audiences tenues	<b>98,2 %</b> <b>56 audiences tenues<sup>b</sup></b>
Nous mettons à votre disposition un numéro de téléphone sans frais partout au Québec.	s. o.	Réalisé	<b>Réalisé</b>
Nous vous proposons un système téléphonique automatisé qui vous permet en tout temps de faire la demande d'un formulaire.	s. o.	Réalisé	<b>Réalisé</b>
Dans notre site Web, au <a href="http://www.racj.gouv.qc.ca">www.racj.gouv.qc.ca</a> , vous pouvez trouver les principaux formulaires et guides pour effectuer vos demandes de permis, de licence ou d'autorisation ainsi que des informations et de la documentation pour vous accompagner dans vos démarches.	s. o.	Réalisé Tous les formulaires sont disponibles sur le site Web.	<b>Réalisé</b> <b>Tous les formulaires sont disponibles sur le site Web.</b>
À nos bureaux, nous vous recevons dans un délai de 30 minutes ou moins.	Pourcentage des visiteurs reçus selon les délais prévus.	94,3 % 12 545 visiteurs au total Délai moyen : 9,4 minutes	<b>100 %</b> <b>1 visiteur au total</b> <b>Délai moyen : aucun</b>
Dans la mesure du possible, nous prenons les moyens pour adapter nos services aux besoins des personnes handicapées.	s. o.	Réalisé	<b>Réalisé</b>

a. Les quatre premiers résultats proviennent du [sondage de satisfaction](#) offert en continu.

b. Cette diminution par rapport à l'année 2019-2020 s'explique par le fait que les titulaires de permis ont cessé d'exercer leurs activités durant une partie de l'année en raison de la pandémie.

Un délai de 30 minutes ou moins correspond à l'engagement indiqué quant à la rencontre d'un employé de la Régie. Il est toutefois à noter que, compte tenu de la fermeture des bureaux en raison de la pandémie, un système de prise de rendez-vous a été mis en place afin de permettre aux citoyens de rencontrer un employé de la Régie. Depuis, les citoyens peuvent prendre un rendez-vous, par téléphone, et se rendre à l'un des bureaux de la Régie pour la rencontre. À son arrivée, le citoyen est immédiatement pris en charge par l'employé.

Les tableaux qui suivent présentent les résultats relatifs aux autres engagements formulés dans la *Déclaration de services aux citoyens*. En effet, la Régie a pris divers autres engagements en ce qui concerne les citoyennes et citoyens qui communiquent avec elle par téléphone ou par courriel ou qui se présentent à ses bureaux.

**Tableau 4 Engagements liés au traitement des demandes<sup>a</sup>**

Engagement énoncé dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	Indicateur	Résultat 2019-2020	Résultat 2020-2021
Nous répondons à vos demandes d'information générale transmises par courriel dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins.	Pourcentage des demandes reçues par courriel traitées selon les délais prévus.	83,1 % 4 785 courriels reçus Délai moyen : 1,8 jour	<b>93,8 %</b> <b>3 371 courriels reçus</b> <b>Délai moyen : 1,6 jour</b>
Nous rendons la décision au plus tard 90 jours après la fin de l'audience. Toutefois, si vous devez fournir des documents ou des renseignements additionnels à la suite d'une audience, nous rendrons la décision au plus tard 90 jours après la date où votre dossier sera complet.	Pourcentage des décisions rendues par les régisseurs selon les délais prévus.	96,7 % 331 décisions rendues Délai moyen : 28 jours	<b>100 %</b> <b>58 décisions rendues</b> <b>Délai moyen : 36 jours</b>

a. Les engagements pris par la Régie quant au traitement des demandes reçues varient selon la nature de celles-ci. Le traitement des demandes d'accès est abordé à la section 4.6 du présent rapport.

Bien que l'engagement lié à la décision rendue après la fin d'une audience soit de 90 jours ou moins, près de 24 % (14/58) des décisions l'ont été en 10 jours ou moins.

En ce qui a trait aux délais liés à la transmission d'un écrit au client l'informant de l'état de son dossier, le tableau de la page suivante montre que, pour l'ensemble des permis ou licences pour lesquels il y a eu une demande, la Régie a respecté les cibles fixées.

**Tableau 5 Engagements liés aux délais liés à la transmission d'un écrit au client à la suite d'une demande de permis ou de licence**

Secteur d'activité	Délai visé (jours)	Délai moyen (jours)	
		2019-2020 <sup>a</sup>	2020-2021
<b>Alcool</b>			
Permis de bar	15	16	<b>6</b>
Permis de club <sup>b</sup>	15	9	-
Permis de restaurant (pour vendre ou pour servir)	15	15	<b>4</b>
Permis de grossiste de matières premières et d'équipements	15	8	<b>8</b>
Permis de détaillant de matières premières et d'équipements	15	23	-
Permis d'épicerie	15	14	<b>4</b>
Permis de vendeur de cidre	15	10	<b>8</b>
Permis « Parc olympique » <sup>b</sup>	15	-	-
Permis « Terre des hommes » <sup>b</sup>	15	8	-
Permis de brasseur	15	6	<b>4</b>
Permis de distillateur	15	8	<b>3</b>
Permis de fabricant de vin	15	5	<b>5</b>
Permis de fabricant de cidre	15	7	<b>4</b>
Permis de distributeur de bière	15	6	<b>6</b>
Permis d'entrepôt	15	2	<b>2</b>
Permis de producteur artisanal de bière	15	6	<b>3</b>
Permis de production artisanale	15	6	<b>3</b>
<b>Courses de chevaux</b>			
Licence de piste de courses professionnelle <sup>c</sup>	20	7	<b>6</b>
Licence de courses professionnelle	20	7	<b>6</b>
Licence de salle de paris et immatriculation des appareils	20	7	<b>6</b>
<b>Jeux - Tirages</b>			
Licence de tirage, licence de roue de fortune, licence de casino-bénéfice, licence de tirage lors d'une campagne de souscription pour une collecte de fonds, licence de tirage lors d'une foire ou d'une exposition	20	15	<b>19</b>

a. Certaines données de l'année dernière ont été modifiées pour des raisons de comparabilité avec les données de 2020-2021. Les demandes de modification et de cession de permis ont ainsi été exclues.

b. En 2020-2021, aucune nouvelle demande de permis n'a été effectuée.

c. Le résultat pour l'année 2019-2020 a été modifié à la suite d'une révision.

**Tableau 6 Engagements pris en matière de délais de délivrance de permis, de licences et d'autorisations**

Secteur d'activité	Délai visé (jours)	Délai moyen (jours)	
		2019-2020	2020-2021
<b>Alcool</b>			
Permis de réunion (pour vendre ou pour servir)	10	19	<b>4</b>
<b>Courses de chevaux<sup>a</sup></b>			
Licence de piste de courses amateur <sup>b</sup>	5	0	<b>4</b>
Licence de courses amateur <sup>b</sup>	5	8	<b>0</b>
Licence d'officiel de courses, de participant ou de métier <sup>b</sup>	5	0	<b>0</b>
<b>Jeux - Appareils d'amusement</b>			
Licence d'exploitant	20	4	<b>16</b>
<b>Jeux - Appareils de loterie vidéo</b>			
Licence de manufacturier, licence de réparateur, autorisation de transport <sup>c</sup>	5	-	-
<b>Sports de combat professionnels</b>			
Permis annuel d'organisateur, permis d'organisateur valable pour une manifestation sportive, permis d'imprimeur, permis d'entraîneur, permis de gérant, permis de concurrent, permis d'officiel, permis de préposé de coin	5	3	<b>1</b>

a. Les résultats pour l'année 2019-2020 ont été modifiés à la suite d'une révision.

b. Un délai de 0 signifie qu'une réponse à la demande a été donnée le jour même.

c. En 2020-2021, aucune nouvelle demande de licence de manufacturier ou de réparateur ou d'autorisation de transport n'a été effectuée.

Les délais liés à la délivrance des licences d'exploitant d'appareils d'amusement ont augmenté en raison de l'arrêt de l'exploitation de tels appareils durant la pandémie. De nombreuses demandes de remboursement liées à l'exploitation d'appareils d'amusement ont par ailleurs dû être traitées, ce qui a ralenti le traitement de plusieurs dossiers.

**Tableau 7 Engagements pris en matière de délais de délivrance de licences ou de traitement d'avis selon des dates précises**

Catégorie de licences ou d'avis	2019-2020 (%)	2020-2021 (%)
<b>Jeux – Concours publicitaires</b>		
Concours publicitaires	95	<b>37</b>
<b>Jeux – Bingo</b>		
Licence de gestionnaire de salle	100	<b>43</b>
Licence de bingo en salle	100	<b>70</b>
Licence de fournisseur de bingo	100	<b>100</b>
Licence de bingo de foire ou d'exposition	100	-
Licence de bingo de concession agricole	100	-
Licence de bingo dans un lieu d'amusement public	100	<b>100</b>
Licence de bingo-média	97	<b>100</b>
Licence de bingo récréatif	97	<b>83</b>

En ce qui concerne les engagements pris en matière de délais de délivrance de licences ou de traitement d'avis selon des dates précises, la Régie a poursuivi les efforts visant l'amélioration continue de sa prestation de services.

L'augmentation des délais liés au traitement des avis reçus pour des concours publicitaires s'explique par l'arrêt du traitement d'avis justifié par l'anticipation d'un grand nombre d'annulations de concours en raison de la pandémie, principalement au premier trimestre de 2020-2021. La création de dossiers numériques de clients a aussi entraîné un ralentissement dans le traitement des avis.

Les titulaires d'une licence de bingo se sont également vus contraints d'arrêter d'exploiter leur licence durant la pandémie. Le traitement des licences de bingo a ainsi été ralenti dans ce contexte. Il a par ailleurs été impossible d'assurer la numérisation totale des demandes papier durant les deux premiers trimestres de l'année.

## Le traitement des plaintes et des signalements

Une plainte à l'endroit du personnel est l'expression d'un mécontentement à l'égard des actes posés ou des services rendus par un membre de la Régie ou par l'un de ses employés dans l'exercice de ses fonctions. La plainte peut être faite par écrit ou verbalement.

La Régie s'est engagée à envoyer un accusé de réception dans un délai de deux jours ouvrables ou moins suivant la réception d'une plainte écrite. Le tableau de la page suivante montre que cet engagement a été respecté pour 100 % des plaintes reçues. Par ailleurs, la Régie s'est aussi engagée à traiter les plaintes dans un délai de 25 jours ouvrables ou moins. Ce dernier engagement a aussi été respecté pour 100 % des plaintes reçues. Pour l'exercice 2020-2021, le délai moyen de traitement des plaintes s'établissait à trois jours.

**Tableau 8 Engagements pris en matière de délais de traitement des plaintes**

Engagement énoncé dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	Indicateur	Résultat 2019-2020	Résultat 2020-2021
		8 plaintes reçues (8 plaintes écrites 0 plainte verbale)	1 plainte reçue (1 plainte écrite 0 plainte verbale)
Nous vous envoyons un accusé de réception dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins suivant la réception d'une plainte écrite.	Proportion d'accusés de réception envoyés selon les délais prévus	8 sur 8	<b>1 sur 1</b>
Nous traitons votre plainte écrite ou verbale dans un délai de 25 jours ouvrables ou moins.	Nombre de plaintes traitées selon les délais prévus	8 plaintes Délai moyen : 4,8 jours	<b>1 plainte</b> <b>Délai moyen : 3 jours</b>

Par ailleurs, des tiers peuvent communiquer avec la Régie pour lui signaler la façon dont un titulaire exploite un permis ou une licence s'ils l'estiment dérogatoire aux lois et règlements applicables. Au cours de l'année financière, la Régie a compilé 107 signalements, alors qu'elle en avait reçu 130 l'année précédente.

Selon la nature des signalements à l'endroit des titulaires, leur traitement est confié à la Direction de l'inspection et des services aux fabricants, à la Direction du contentieux, à la Direction des affaires juridiques ou aux corps policiers. La répartition des signalements recevables par secteur d'activité est présentée dans le tableau qui suit. Le secteur de l'alcool est celui qui a fait l'objet du plus grand nombre de signalements en 2020-2021.

**Tableau 9 Répartition des signalements à l'endroit des titulaires par secteur d'activité**

Secteur d'activité	2019-2020	2020-2021
<b>Alcool</b>		
Alcool (sauf fabricants)	83	<b>53</b>
Alcool – Fabricants	5	<b>17</b>
Appareils de loterie vidéo	2	<b>4</b>
<b>Courses de chevaux</b>	6	<b>0</b>
<b>Jeux</b>		
Bingo	20	<b>8</b>
Concours publicitaires	11	<b>20</b>
Tirages	2	<b>5</b>
Appareils d'amusement	1	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>107</b>

## 2.4 Quelques autres résultats liés aux opérations de la Régie

### La concertation interministérielle pour contrer le jeu pathologique

En collaboration avec le MSSS et Loto-Québec, la Régie participe aux travaux de recherche suivis par l'Action concertée dirigée par le Fonds de recherche du Québec Société et culture. Ces travaux portent sur les incidences socioéconomiques des jeux de hasard et d'argent et s'intéressent de près aux caractéristiques de comportement responsable ou de jeu pathologique. La Régie participe ainsi au *Plan d'action interministériel en dépendance 2018-2028 – Prévenir, réduire et traiter les conséquences associées à la consommation de substances psychoactives, à la pratique de jeux de hasard et d'argent et à l'utilisation d'Internet*, sous la coordination du MSSS. Cette contribution interministérielle pour l'établissement du Plan a donné lieu à la mise en place de 70 mesures. Deux d'entre elles sont sous la responsabilité de la Régie :

- l'une vise à bien informer les commerçants titulaires d'une licence d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo (ALV) sur leurs obligations en matière d'accessibilité et de visibilité de ces appareils;
- l'autre, à maintenir les inspections régulières des sites offrant de tels appareils.

### La concertation avec les autres provinces

La Régie est membre de l'*Association of liquor licensing authorities of Canada* (ALAC) et de la *Canadian Association of Gaming Regulatory Authorities* (CAGRA), qui regroupent les organismes de l'ensemble des provinces canadiennes exerçant des fonctions comparables aux siennes. En plus de participer aux rencontres de ces deux associations, la Régie discute régulièrement avec leurs membres sur les législations applicables dans les provinces, ce qui lui permet de soumettre aux décideurs un portrait comparatif des solutions que les autres provinces ont apportées aux secteurs de l'alcool et des jeux.

Cette année, compte tenu de la pandémie, chaque groupe a tenu des rencontres virtuelles auxquelles la Régie a eu l'occasion de participer. En outre, le nombre de questions échangées entre les membres de ces groupes a considérablement augmenté par rapport à l'année précédente. Les échanges avec ses homologues canadiens permettent à la Régie de prendre connaissance des meilleures pratiques dans les secteurs d'activité qu'elle encadre. La Régie a ainsi répondu à 56 questions provenant du réseau de l'ALAC et à 11 questions provenant du réseau de la CAGRA. Elle a également adressé 2 questions à l'ALAC et 5 à la CAGRA.

Par ailleurs, il est à noter que la Régie a participé, à titre d'observateur, au *28th Annual Symposium on Alcohol Beverage Law* de la *National Alcohol Beverage Control Association*. Cette association regroupe les régulateurs américains et l'industrie américaine des boissons alcooliques.

## La lutte contre les économies souterraines

Coordonné par le MSP, le programme ACCES (actions concertées contre les économies souterraines) combine l'apport des organisations suivantes :

- les corps policiers du Québec;
- la Régie;
- le ministère des Finances;
- le Directeur des poursuites criminelles et pénales;
- Revenu Québec;
- la SAQ;
- l'École nationale de police du Québec.

En pratique, le programme ACCES s'appuie sur une vaste opération d'inspections systématiques par les corps policiers dans les établissements où est exploité un permis d'alcool autorisant la consommation sur place et sur la conduite d'enquêtes visant des réseaux illégaux de fabrication et d'approvisionnement d'alcool. La Régie y participe depuis son implantation en 1996. Ce programme lui permet d'intervenir rapidement et efficacement contre les titulaires délinquants ou négligents. Pour ses interventions, elle reçoit 1,4 million \$. Ces données financières sont incluses au tableau 15 de la section 3.2.

Le tableau qui suit présente quant à lui les résultats en lien avec le programme ACCES. En 2020-2021, la Régie a reçu 946 nouveaux rapports qui faisaient état de 770 infractions, dont 223 en lien avec l'acquisition non conforme de boissons alcooliques (article 72.1 de la *Loi sur les permis d'alcool*). Au cours de cet exercice, elle a ainsi au total traité et fermé 1 494 rapports d'infraction, qui ont fait l'objet de 1 419 interventions : dossiers traités administrativement, avis envoyés aux titulaires pour leur rappeler leurs obligations et avis de convocation à une audience devant le Tribunal de la Régie. En ce qui concerne ces derniers dossiers, le Tribunal de la Régie a rendu 21 décisions, dont 2 ordonnaient des suspensions de permis, ce qui représente une moyenne de 6 jours de suspension par décision, et il a imposé 4 SAP juridictionnelles. La Régie n'a par ailleurs transmis aucun avis de réclamation lié à une sanction administrative pécuniaire (SAP) durant l'exercice 2020-2021.

**Tableau 10** Résultats annuels comparés découlant du programme ACCES

Résultat	2019-2020	2020-2021
Nouveaux rapports d'infraction reçus	1 604	<b>946</b>
Rapports d'infraction traités et fermés	1 687	<b>1 494</b>
Principales interventions effectuées en 2020-2021 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>112</b> traitements administratifs à la suite d'une révocation de plein droit pour non-paiement, de l'abandon de l'établissement ou de sa cession, de l'immatriculation d'appareils d'amusement ou d'un manquement mineur;</li> <li>• <b>1 227</b> avis aux titulaires leur rappelant leurs obligations;</li> <li>• <b>80</b> avis de convocation à une audience, ce qui a notamment donné lieu à <b>21</b> décisions du Tribunal de la Régie – Des suspensions de permis ont été imposées dans <b>2</b> décisions, ce qui représente un nombre moyen de jours de suspension de 6 jours par décision. De plus, 4 SAP juridictionnelles ont été imposées.</li> </ul>	1 338	<b>1 419</b>

## La conformité des appareils de loterie vidéo

Loto-Québec fournit annuellement à la Régie les données nécessaires au calcul du taux de retour des appareils de loterie vidéo en service. Afin de permettre le dépôt du rapport d'analyse annuel dans les délais requis, il a été convenu que la période de collecte de données serait du 1<sup>er</sup> février de l'année précédente au 1<sup>er</sup> février de l'année en cours.

Pour l'exercice 2020-2021, la vérification effectuée par la Régie montre que le taux de retour des appareils en service a été statistiquement conforme à celui prévu et annoncé aux joueurs et que le taux de retour minimum, établi à 83 %, a été respecté pour l'ensemble (100 %) des jeux.

Par conséquent, la Régie atteste que Loto-Québec s'est conformée à ses obligations prévues à la *Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement* (art. 52.15) et au *Règlement sur le taux de retour des loteries vidéo*.

Pour savoir si un jeu respecte ce taux de retour, les sommes gagnées sur les sommes mises sont calculées pour l'ensemble des exemplaires d'un jeu. Lorsque le nombre de parties jouées avec un appareil de jeu est insuffisant, ce dernier est exclu du calcul de conformité.

La Régie a le mandat de vérifier annuellement la conformité du taux de retour des appareils de jeu en service exploités par Loto-Québec, afin de s'assurer qu'ils sont statistiquement conformes à celui prévu et annoncé aux joueurs par règlement, depuis l'année 2011.

## Les demandes des médias

En 2020-2021, la Régie a reçu 315 demandes provenant de divers médias (télévision, radio, presse écrite et Internet). Les demandes médiatiques traitées sont réparties ainsi : 73,3 % concernaient le secteur des boissons alcooliques, 21,6 % les sports de combat professionnels et 5,1 % les autres secteurs d'activité.

# 3 LES RESSOURCES UTILISÉES

## 3.1 L'utilisation des ressources humaines

La répartition de l'effectif par secteur d'activité

**Tableau 11** Effectif au 31 mars (personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires)

Secteur d'activité	2020-2021	2019-2020	Écart
Alcool (sauf fabricants)	88	92	-4
Alcool – Fabricants	31	32	-1
Courses de chevaux	5	4	1
Jeux	29	33	-4
Sports de combat professionnels	3	5	-2
Tribunal administratif et contentieux	45	46	-1
<b>Total</b>	<b>201</b>	<b>212</b>	<b>-11</b>

La formation et le perfectionnement du personnel

**Tableau 12** Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité<sup>a</sup>

Champ d'activité	2020	2019
Favoriser le perfectionnement des compétences	86 121 \$	95 419 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	4 837 \$	48 048 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	14 178 \$	32 143 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	8 770 \$	14 639 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	10 852 \$	51 005 \$

a. Cette reddition de compte est basée sur l'année civile.

**Tableau 13 Évolution des dépenses en formation<sup>a</sup>**

Répartition des dépenses en formation	2020	2019 <sup>b</sup>
Proportion de la masse salariale	0,91 %	1,79 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	-	-
Cadre	1,78	7,83
Professionnel	2,54	3,02
Fonctionnaire	1,64	2,53
<b>Total<sup>c</sup></b>	<b>1,92</b>	<b>2,91</b>
<b>Somme allouée par personne<sup>d</sup></b>	<b>581,98 \$</b>	<b>1 215,86 \$</b>

a. Cette reddition de compte est basée sur l'année civile.

b. Les données pour l'année 2019 incluaient les régisseurs.

c. Il s'agit du nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.

d. Il s'agit de la somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.

## Le taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Le taux de départ volontaire dans la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) durant une période de référence, généralement l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période. Le taux de départ volontaire dans l'organisation comprend aussi les mouvements de sortie de type mutation.

**Tableau 14 Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier**

	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Taux de départ volontaire	8,4 %	14,5 %	17,9 %

La baisse du taux de départ volontaire s'explique, entre autres, par une diminution des départs à la retraite.

## 3.2 L'utilisation des ressources financières

### Les dépenses par secteur d'activité

**Tableau 15** Dépenses et évolution par secteur d'activité<sup>a</sup>

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2020-2021 (000 \$)	Dépenses prévues au 31 mars 2021 <sup>b</sup> (000 \$)	Dépenses réelles 2019-2020 <sup>c</sup> (000 \$)	Écart (000 \$)	Variation (%)
Alcool (sauf fabricants)	9 644,2	9 766,3	9 897,6	(131,3)	(1)
Alcool – Fabricants	2 648,7	2 675,9	2 250,0	(425,9)	19
Courses de chevaux	770,3	708,1	604,4	103,7	17
Jeux	2 626,9	2 737,5	2 624,2	113,3	4
Sports de combat professionnels	1 271,3	476,3	1 058,2	(581,9)	(55)
<b>Total<sup>d</sup></b>	<b>16 961,4</b>	<b>16 364,1</b>	<b>16 434,4</b>	<b>(70,3)</b>	<b>0</b>

a. Les données financières présentées correspondent à des résultats préliminaires; le ministre des Finances présentera ultérieurement les données vérifiées. Par ailleurs, les données correspondant au budget 2020-2021 comprennent les modifications budgétaires effectuées durant l'année.

b. Les dépenses comprennent une somme de 69 000 \$ liée aux dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même qu'aux mesures de relance de l'économie.

c. Les données concernant les dépenses réelles proviennent des comptes publics pour 2020-2021. Les données ont été reclassées afin de considérer les appareils de loterie vidéo dans le secteur d'activité de l'alcool étant donné qu'il y a obligation de détenir un permis de bar pour obtenir une licence de loterie vidéo.

d. Les données étant arrondies, la somme des montants inscrits pour chaque secteur peut ne pas correspondre au total.

### Le Programme d'aide aux joueurs pathologiques

La Régie participe au Programme d'aide aux joueurs pathologiques. Dans ce cadre, elle a créé un compte à fin déterminée le 22 mars 2000 pour permettre le dépôt de sommes reçues de Loto-Québec. Pour l'année 2020-2021, elle a de nouveau obtenu un budget de 3 millions \$ afin de poursuivre la mise en place de mesures de contrôle des sites d'exploitation.

La majeure partie du budget est consacrée à la rémunération des personnes affectées à l'inspection et au contrôle des sites d'appareils de loterie vidéo, à l'analyse des demandes de licence ainsi qu'à l'information à la clientèle.

**Tableau 16 Résultats obtenus dans le cadre du Programme d'aide aux joueurs pathologiques**

Indicateur	2019-2020 (\$)	2020-2021 (\$)
<b>Total des revenus</b>	<b>3 000 000</b>	<b>3 000 000</b>
<b>Dépenses</b>		
<b>Rémunération</b>	<b>2 488 800</b>	<b>2 559 279</b>
<b>Fonctionnement</b>		
Frais de séjour, formation et télécommunications	55 885	23 006
Services professionnels	44 083	2 970
Services de nature technique	178 977	57 700
Loyers	292 456	294 625
Fournitures, matériel et équipement	46 805	7 215
Indemnités et compensations	0	0
<b>Total pour le fonctionnement</b>	<b>618 206</b>	<b>385 516</b>
<b>Total des dépenses (rémunération et fonctionnement)</b>	<b>3 107 000</b>	<b>2 944 795</b>
<b>Surplus</b>	<b>(107 000)</b>	<b>55 205</b>
<b>Surplus accumulé à la fin du dernier exercice financier</b>	<b>1 055 600</b>	<b>948 600</b>
<b>Surplus total à reporter au prochain exercice financier</b>	<b>948 600</b>	<b>1 003 805</b>

### 3.3 L'utilisation des ressources informationnelles

Au cours de l'exercice financier 2020-2021, la Régie a poursuivi les efforts consacrés à la mise au point de son nouveau système informatique d'envergure soutenant les activités de délivrance et de contrôle des permis d'alcool et des licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo. Elle a, de plus, procédé à certains travaux afin d'adapter ce système aux nouveautés présentées dans la *Loi modernisant le régime juridique applicable aux permis d'alcool et modifiant diverses dispositions législatives en matière de boissons alcooliques*. En parallèle, elle a veillé à l'amélioration des services informatiques fournis aux autres secteurs d'activité, lesquels utilisent différentes applications de mission pour leurs travaux. Ainsi, en 2020-2021, elle a notamment implanté l'application relative aux sports de combat professionnels et mis sur pied un tribunal numérique.

Il est à noter que La Direction générale adjointe des technologies de l'information (DGATI) du MSP offre à la Régie des services de soutien et de développement informatiques ainsi que des services d'acquisition.

Afin que la Régie, qui relève de la ministre de la Sécurité publique et est assujettie à la *Loi sur l'administration publique*, puisse produire sa reddition de compte en matière de ressources informationnelles, le MSP lui transmet l'information qui lui est propre concernant les services informatiques que lui offre la DGATI. Toutefois, l'imputation des résultats réels et des prévisions budgétaires demeure sous la responsabilité du MSP. Ainsi, les données sur les ressources informationnelles n'influent pas sur les résultats de la Régie.

Les dépenses pouvant être attribuées spécifiquement à la Régie relativement aux activités et aux projets l'ont été sans tenir compte de la répartition.

Le tableau qui suit présente les investissements et les dépenses de la Régie en ressources informationnelles, consolidés à partir de trois sources, soit :

1. les investissements effectués par le MSP pour répondre aux besoins de la Régie;
2. une imputation à la Régie, au prorata des ressources humaines, des investissements et des dépenses effectués par le MSP pour l'ensemble du portefeuille ministériel;
3. les dépenses réelles des ressources de la Régie qui travaillent à l'entretien des applications de mission.

**Tableau 17** Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2020-2021

Type d'intervention	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)
Projets <sup>a</sup>	851	213
Activités <sup>b</sup>	147	1 026
<b>Total</b>	<b>998</b>	<b>1 239</b>

a. Il est question à cette entrée d'interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*.

b. Il est question à cette entrée de toutes les autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi.

# 4 ANNEXES

## LES AUTRES EXIGENCES

### 4.1 La gestion et le contrôle des effectifs

**Tableau 18 Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021**

Catégorie d'emploi <sup>a</sup>	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3
Personnel d'encadrement	35 853	0	35 853	20
Personnel professionnel	101 893	369	102 262	56
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	220 660	949	221 609	121
<b>Total pour 2020-2021</b>	<b>358 406</b>	<b>1 318</b>	<b>359 724</b>	<b>197</b>
<b>Total pour 2019-2020</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>358 214</b>	<b>196</b>

a. Les étudiants et les stagiaires ne sont pas comptabilisés pour les entités assujetties à la *Loi sur la fonction publique*.

Pour l'année 2020-2021, la cible d'effectif fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor a été respectée.

### Les contrats de service

Un contractant autre qu'une personne physique inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

**Tableau 19 Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021**

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (dans les affaires ou non)	0	0
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	3	235 584 \$
<b>Total pour les contrats de service</b>	<b>3</b>	<b>235 584 \$</b>

## 4.2 Le développement durable

Adopté le 7 mars 2016 et entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2016, le troisième *Plan d'action de développement durable 2016-2020* de la Régie tient compte de la vision, des enjeux, des orientations et des objectifs de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020*<sup>4</sup> et intègre un objectif de l'*Agenda 21 de la culture du Québec*.

Plus particulièrement, ce plan vise à renforcer les pratiques de gestion écoresponsables mises en place à la Régie, la prise en compte des principes de développement durable dans les activités structurantes de l'organisation ainsi que l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial.

Les tableaux suivants font état des réalisations liées à ce plan d'action pour l'année 2020-2021.

**Tableau 20** Objectif gouvernemental 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

N°	Action	Indicateur	Cible 2020-2021	Résultat 2020-2021	Atteinte de la cible
1	Renforcer la gestion écoresponsable liée aux ressources matérielles et aux matières résiduelles	Nombre d'actions posées renforçant la gestion écoresponsable liée aux ressources matérielles et aux matières résiduelles	Au moins deux actions par année	Diffusion d'un message par courriel sur le recyclage  Projet de numérisation lancé en 2020-2021	Atteinte
2	Pour ses publications officielles et publiques, privilégier les acquisitions écoresponsables pour les services techniques et professionnels (graphisme, impression, etc.)	Pourcentage des services techniques et professionnels acquis de façon écoresponsable	100 %	Publication du <i>Rapport annuel de gestion 2019-2020</i>	Atteinte
3	Renforcer le positionnement en matière d'acquisition écoresponsable	Adoption d'une directive d'acquisition écoresponsable	D'ici le 31 mars 2017	29 mars 2017 : Adoption de la <i>Politique d'acquisition écoresponsable</i>	Atteinte
4	Optimiser la gestion de l'utilisation du parc de véhicules légers	Élaboration d'un mécanisme de suivi des données produites par les modules télémétriques	D'ici le 30 juin 2016	Automne 2015 : Installation de modules télémétriques et révision de la <i>Directive sur la gestion et l'utilisation des véhicules automobiles</i>	Atteinte
		Production de rapports d'analyse des données	Les 30 septembre et 31 mars de chaque année	30 septembre 2020 et 31 mars 2021 : Production de rapports semestriels	Atteinte

4. Les résultats visés par la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020* sont présentés dans le document officiel, disponible sur le site Web du ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques ([www.mddelcc.gouv.qc.ca](http://www.mddelcc.gouv.qc.ca)).

**Tableau 20** Objectif gouvernemental 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique (*suite*)

N°	Action	Indicateur	Cible 2020-2021	Résultat 2020-2021	Atteinte de la cible
5	Réduire l'émission des GES du parc de véhicules légers de la Régie	Taux de réduction des émissions de GES comparativement à l'année de référence (2009-2010)	D'ici mars 2020, réduction de 9 %	Diminution de 39 % des GES au 31 mars 2021 par rapport à l'année de référence 2009-2010	Atteinte
6	Favoriser chez le personnel la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs	Nombre de gestes posés	Au moins trois gestes par année	Télétravail obligatoire pour l'ensemble du personnel  Publication, dans l'intranet, de deux capsules traitant de transport durable	Atteinte

**Tableau 21** Objectif gouvernemental 1.2 : Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et les organismes publics

N°	Action	Indicateur	Cible 2020-2021	Résultat 2020-2021	Atteinte de la cible
7	Intégrer progressivement un processus de prise en compte des principes de développement durable dans les actions structurantes de la Régie	Adoption d'une démarche favorisant la prise en compte des principes de développement durable	D'ici le 31 décembre 2016	6 février 2017 : Adoption de la démarche de la Régie  Prise en compte des principes de développement durable dans différents travaux	Non atteinte
		Taux d'activités structurantes ayant été évaluées par la prise en compte des principes de développement durable	100 % des activités structurantes	Prise en compte des principes de développement durable n'ayant pas été effectuée lors de l'élaboration des actions structurantes de la Régie en 2020-2021	Non atteinte

Concernant les cibles non atteintes :

- Le lancement du projet de numérisation à la Régie met la table pour une plus grande exploitation des possibilités liées au numérique, ce qui permettra de diminuer la quantité de papier utilisée;
- Bien que la Régie ait considéré certains principes de développement durable dans l'élaboration de ses actions structurantes, elle n'a pas procédé à l'évaluation exhaustive de ces principes dans l'analyse des diverses actions structurantes accomplies en 2020-2021. L'urgence imposée par la pandémie explique en grande partie cette omission.

**Tableau 22** Objectif gouvernemental 1.5 : Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial

N°	Action	Indicateur	Cible 2020-2021	Résultat 2020-2021	Atteinte de la cible
8	Promouvoir la culture et son rôle dans le développement durable par l'organisation et la diffusion d'activités, d'événements ou d'initiatives artistiques et culturelles	Nombre d'activités, d'événements ou d'initiatives artistiques ou culturelles organisés	Au moins une action par année	Diffusion d'une capsule dans l'intranet de la Régie	Atteinte

## 4.3 La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

**Tableau 23** Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics<sup>a</sup>

Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
1. Nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations <sup>b</sup>	0		
2. Nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) <sup>c</sup>		0	
3. Nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22		0	
4. Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations : Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels il a été mis fin (point 3), indiquez à quelle catégorie d'actes répréhensibles ils se rapportent.			
• Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi		0	
• Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie		0	
• Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui		0	
• Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité		0	
• Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement		0	
• Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible nommé précédemment		0	
5. Nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations		0	
6. Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			
7. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	0		
8. Nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 <sup>d</sup>	0		

a. La Régie fait partie des ministères et organismes assujettis à la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*.

b. Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

c. Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, une personne peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

d. La transmission de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi est répertoriée à ce point.

## 4.4 L'accès à l'égalité en emploi

### Les données globales

**Tableau 24** Effectif régulier au 31 mars 2021

Nombre de personnes occupant un poste régulier
167

**Tableau 25** Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2020-2021

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
2	21	9	0

Les membres des minorités visibles et ethniques, les anglophones, les Autochtones et les personnes handicapées

**Tableau 26** Embauche des membres de groupes cibles en 2020-2021

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2020-2021	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi
Régulier	2	1	0	0	0	1	50 %
Occasionnel	21	9	0	0	0	9	43 %
Étudiant	9	8	0	0	0	8	89 %
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0 %

**Tableau 27** Évolution du taux d'embauche global des membres de groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Régulier (%)	50	0	43
Occasionnel (%)	43	31	28
Étudiant (%)	89	65	56
Stagiaire (%)	0	50	0

## Rappel de l'objectif d'embauche

L'objectif gouvernemental est d'atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % de membres des minorités visibles et ethniques, d'anglophones, d'Autochtones ou de personnes handicapées, parmi les employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires, afin d'accroître la présence de ces groupes dans la fonction publique.

**Tableau 28** Évolution de la présence des membres de groupes cibles (à l'exclusion des membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%)
Anglophones	3	1,8	3	2	1	1
Autochtones	3	1,8	3	2	2	1
Personnes handicapées	3	1,8	4	2,4	3	2

## Rappel de la cible de représentativité des personnes handicapées

La cible gouvernementale de représentativité des personnes handicapées à atteindre, au sein de l'effectif régulier, est de 2 %.

**Tableau 29** Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel<sup>a</sup> – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2019 (%)
Membres des minorités visibles et ethniques de Montréal/Laval	45	22,4	46	21,7	28	17
Membres des minorités visibles et ethniques de la Capitale-Nationale	7	3,5	5	2,4	3	2

a. En conformité avec les cibles établies par le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres de minorités visibles et ethniques 2018-2023, les données présentées ici excluent les titulaires d'emplois supérieurs.

### Rappel des cibles de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, les cibles régionales à atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, sont les suivantes :

- Montréal/Laval : 41 %
- Outaouais/Montérégie : 17 %
- Estrie/Lanaudière/Laurentides : 13 %
- Capitale-Nationale : 12 %
- Autres régions : 5 %

Il est à noter que la Régie a des effectifs seulement dans les régions de Montréal/Laval et de la Capitale-Nationale.

**Tableau 30** Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2021

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	0	0

### Rappel de la cible de représentativité

La cible gouvernementale de représentativité des membres des minorités visibles et ethniques à atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, est de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

## Les femmes

En 2020-2021, le personnel féminin constituait 59 % de l'ensemble des personnes embauchées. Le tableau suivant illustre les taux d'embauche de femmes selon le statut d'emploi.

**Tableau 31** Taux d'embauche des femmes en 2020-2021 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	2	21	9	0	32
Nombre de femmes embauchées	0	14	5	0	19
Taux d'embauche des femmes (%)	0	67	56	0	59

**Tableau 32 Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2021<sup>a</sup>**

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Régisseurs	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agentes et agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	8	10	57	65	27	0	0	<b>167</b>
Nombre total de femmes	4	7	31	40	20	0	0	<b>102</b>
Taux de présence des femmes (%)	50	70	54	62	74	0	0	<b>61</b>

a. Cette catégorie inclut les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.

## 4.5 L'allègement réglementaire et administratif

La politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif représente une priorité pour le gouvernement du Québec, dans la mesure où elle vise à accroître la compétitivité des environnements d'affaires et à stimuler le développement des petites et moyennes entreprises. Dans une perspective de simplification réglementaire et administrative, la Régie a adopté des mesures d'assouplissement afin d'améliorer la qualité des services offerts à cette clientèle.

### L'allègement réglementaire

L'adoption du projet de loi n° 72, Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement des organismes du domaine de la sécurité publique, a permis à la Régie de moderniser et de faciliter certaines pratiques des titulaires de permis d'alcool en matière de vente, de service et de fabrication de boissons alcooliques.

Par exemple, il est désormais permis, à certaines conditions :

- aux restaurateurs :
  - de vendre des boissons alcooliques à un client, pour consommation sur place, sans avoir à lui vendre également des aliments,
  - de vendre des boissons alcooliques à emporter ou livrer, accompagnant des aliments, à un prix différent de ces mêmes boissons offertes en salle à manger,
  - d'utiliser les services d'un tiers pour assurer le service de livraison de boissons alcooliques accompagnant des aliments;
- aux titulaires d'un permis d'alcool, d'exploiter leur permis durant une période saisonnière et d'acquitter des droits annuels établis en fonction de cette période saisonnière;
- aux titulaires d'un permis de producteur artisanal de bière, de vendre leurs produits à des titulaires de permis d'épicerie.

## L'allègement administratif

Selon la politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif, la réglementation doit être conçue et appliquée en réduisant le plus possible les obstacles qu'elle peut représenter pour les entreprises. Cette exigence implique, pour les ministères et organismes, une réduction des délais et des formalités administratives.

Dans le contexte de la pandémie, plusieurs changements ont été instaurés par la Régie pour alléger le fardeau administratif de sa clientèle :

- Dans le secteur des jeux, une révision de plusieurs processus internes a été réalisée afin de s'adapter aux besoins de la clientèle en matière de tirages.
- Dans le secteur des boissons alcooliques, des mesures ont été déployées afin de proposer un processus rapide et allégé permettant aux titulaires d'un permis d'alcool d'obtenir l'autorisation d'exploiter temporairement leur permis sur une terrasse ou encore de modifier leur permis afin d'agrandir une terrasse existante ou d'en changer la capacité ou l'emplacement. En collaboration avec les municipalités, la Régie a aussi réduit au minimum les informations normalement exigées et les conditions à remplir.
- De nouvelles mesures ont été mises en œuvre dans le but de faciliter le processus permettant à des titulaires de permis de bar de changer leur permis en un permis de restaurant pour vendre, que ce soit de façon temporaire ou permanente.

Par le *Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025*, le gouvernement a fixé aux ministères et organismes les trois objectifs suivants de réduction du fardeau administratif :

- Réduire de 10 % le nombre de formalités administratives exigées aux entreprises;
- Réduire de 15 % le volume des formalités administratives;
- Réduire de 20 % le coût des formalités administratives pour les entreprises.

Faisant partie des organismes visés, la Régie se conforme aux exigences en dressant annuellement l'inventaire des formalités réglementaires et administratives qu'entraîne sa réglementation ainsi qu'en évaluant annuellement, selon la méthodologie commune de mesure de suivi définie par le gouvernement, le coût et le volume des formalités à remplir par sa clientèle. Les progrès réalisés sont ainsi mesurés par rapport à la situation observée pour l'année 2019, laquelle tient lieu d'année de référence.

Les résultats de 2020 présentés ici couvrent la période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021.

**Tableau 33 Formalités administratives**

	2019	2020	Résultat	Cible 2025
Nombre de formalités	64	64	0	-7 (-10,9 %)
Coût des formalités (\$)	2 349 529,17	1 799 627,91	-549 901,26 (-23 %)	-469 905,83 (-20 %)
Volume des formalités	80 885,81	80 645,81	-240	-12 132,87 (-15 %)

Comme le montre le tableau ci-dessus, au 31 mars 2021, la Régie a dépassé la cible établie pour 2025 au chapitre de la diminution des coûts relatifs aux formalités administratives que doivent accomplir les entreprises. La diminution observée est de 549 901,26 \$, ce qui représente 23 % du coût des formalités. Cette diminution est principalement attribuable à la transformation des formulaires imprimables en version à remplir à l'écran, à l'acceptation par la Régie de la signature électronique et à l'incitation au paiement des droits par carte de crédit ou par transfert bancaire plutôt que par chèque.

## 4.6 L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels

L'accès aux documents que la Régie détient et la confidentialité des renseignements personnels qu'ils contiennent sont régis par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, ci-après nommée *Loi sur l'accès*.

Conformément à cette loi, la Régie protège la confidentialité des renseignements personnels qu'elle détient. Elle s'assure également de la diffusion dans son site [Web](#) des documents devant faire l'objet d'une publication en vertu du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*.

La Régie accorde une grande importance à la protection des renseignements personnels. Ainsi, au cours de l'année, l'ensemble du personnel de la Régie, à l'exclusion des régisseurs, a reçu par visioconférence une formation sur la protection des renseignements personnels. De plus, le comité organisationnel en accès à l'information et en protection des renseignements personnels a tenu une réunion. Le registre des communications des renseignements personnels a aussi été revu et publié dans le site Web de la Régie.

La responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels de la Régie agit par ailleurs à titre de conseillère auprès du personnel en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels. Elle a notamment été consultée quant à la proposition d'un sondage interne aux employés ainsi qu'à la mise en place de moyens technologiques liés à l'instauration du tribunal numérique.

Au cours de l'année 2020-2021, la Régie a reçu 97 demandes d'accès aux documents, dont 6 seront traitées en 2021-2022. Aux 91 demandes à traiter en 2020-2021 s'ajoute 1 demande<sup>5</sup> reçue en 2019-2020. De ces 92 demandes, 4 ont finalement mené à des désistements du demandeur. En tout, la Régie a traité 88 demandes.

Les demandes traitées, soit celles dont le traitement s'est terminé pendant l'exercice, l'ont été dans un délai moyen de 13,83 jours. La Régie dépasse largement les attentes, puisque la *Loi sur l'accès* prévoit 20 jours pour répondre aux demandes. Plus précisément, parmi les 88 demandes traitées, 71 l'ont été à l'intérieur du délai de 20 jours. Du nombre total des demandes traitées pendant la période, 17 ont fait l'objet d'un délai de traitement excédant les 20 jours. Un avis a alors été transmis au demandeur pour l'informer qu'un délai supplémentaire de 10 jours était nécessaire pour finir le traitement de sa demande.

Les demandes d'accès reçues portaient notamment sur des éléments d'un dossier liés à un permis ou une licence (bail, contrat de vente, plan, opposition à une demande, plainte, etc.), sur des décisions administratives ou juridictionnelles à l'égard d'un permis ou d'une licence et sur des listes de titulaires de permis ou de licence. Aucune demande de révision n'a été soumise à la Commission d'accès à l'information à l'égard des décisions de la Régie.

Aux 97 demandes d'accès aux documents reçues s'ajoutent 29 demandes d'information provenant d'organismes publics. Enfin, aucune demande d'accès n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable.

**Tableau 34** Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	97 demandes, dont 88 ont été traitées en 2020-2021
---------------------------------	--

**Tableau 35** Nombre de demandes traitées en fonction de leur nature et des délais

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
De 0 à 20 jours	71	0	0
De 21 à 30 jours	12	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	5	0	0
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

5. Le nombre de demandes reçues en 2019-2020 a été revu.

**Tableau 36** Nombre de demandes traitées en fonction de leur nature et des décisions rendues

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions invoquées
Acceptée (entièrement)	59	0	0	s. o.
Partiellement acceptée	15	0	0	Articles 1, 23, 24, 48, 53 et 54 de la <i>Loi sur l'accès</i>
Refusée (entièrement)	2	0	0	Articles 14, 23, 24, 28, 53 et 54 de la <i>Loi sur l'accès</i> et article 9 de la <i>Charte des droits et libertés de la personne</i>
Autres	12	0	0	Article 1 de la <i>Loi sur l'accès</i>

**Tableau 37** Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	Aucune
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	Aucune

## 4.7 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration

Le français est la langue utilisée par la Régie et son personnel au travail, dans les communications externes et dans les divers documents d'information qu'elle met à la disposition des citoyennes et citoyens.

**Tableau 38** Comité permanent et mandataire

Question	Réponse
Avez-vous un ou une mandataire?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle?	50 ou plus
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?	Non
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation?	Non

**Tableau 39 Statut de la politique linguistique institutionnelle**

Question	Réponse
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation? Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :	Oui  2011
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée? Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française.	Oui  2018

**Tableau 40 Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle**

Question	Réponse
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application?	Oui. Une capsule a été publiée dans l'intranet pour rappeler au personnel les différents outils linguistiques mis à leur disposition.
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application?	s. o.

## 4.8 La *Politique de financement des services publics*

En septembre 2010, conformément à la *Politique de financement des services publics*, la Régie s'est dotée d'une politique de tarification. Cette politique vise notamment à établir les orientations et les principes relatifs à la tarification de ses produits et services ainsi qu'à définir les responsabilités de son personnel dans son application.

Tous les produits et les services de la Régie sont tarifés selon une méthode de fixation des tarifs associée à des valeurs historiques inscrites dans les lois et les règlements. En 2020-2021, pour répondre aux exigences réglementaires associées à différents secteurs d'activité, la Régie a mené deux exercices d'ajustement tarifaire (les 1<sup>er</sup> avril 2020 et 1<sup>er</sup> janvier 2021) lors desquels des calculs d'indexation basés sur l'indice des prix à la consommation ont été effectués.

Les travaux de 2019-2020 en lien avec la Politique ont notamment mené à une diminution des tarifs du côté des permis de réunion, des tirages et des appareils d'amusement. Pour bien calculer le coût de revient, la Régie doit prendre en compte tous les frais engagés pour produire un bien ou un service, qu'ils soient directs ou indirects (activités de soutien, frais généraux ou administratifs). Une fois le coût complet déterminé pour un service, il est possible d'apprécier sa rentabilité en comparant le niveau des dépenses avec les revenus générés. La proportion des revenus sur les coûts d'un service tarifé permet ainsi de calculer le niveau de financement de celui-ci.

De façon générale, les tarifs exigés par les organisations publiques doivent être établis en fonction des coûts totaux engendrés pour fournir le service selon un niveau de financement déterminé. La Régie doit également prendre en compte la valeur commerciale et les externalités (par exemple, des coûts sociaux liés aux problèmes de consommation d'alcool ou de jeu pathologique) découlant de la prestation de services. Ainsi, le tarif de plusieurs services offerts par l'organisation a historiquement été fixé en considérant la valeur économique associée aux privilèges accordés par l'octroi de permis ou de licences. En contrepartie, la Régie n'impose pas à sa clientèle l'entièreté des coûts totaux se rattachant aux secteurs d'activité qui sont catégorisés comme des moteurs de développement économique pour les industries de certaines régions du Québec (secteurs des fabricants de boissons alcooliques, des courses de chevaux et des sports de combat professionnels).

Le tableau de la page suivante présente le coût de revient par secteur d'activité. Les données inscrites incluent les coûts en externalités (coûts indirects) liés à la consommation d'alcool et au jeu pathologique (ex. : dépenses en services sociaux) ainsi que ceux liés au programme ACCES. D'autres coûts en externalités devraient aussi être considérés pour ces secteurs, comme ceux liés à la sécurité routière, aux services correctionnels ou à la santé, mais ceux-ci ne sont pas chiffrables à partir des systèmes d'information disponibles. Les données inscrites comprennent donc le minimum des coûts en externalités selon les sources dont la Régie dispose.

La pandémie a entraîné d'importantes répercussions sur les résultats liés au coût de revient par secteur d'activité. Cette année ne pourra ainsi servir de référence lors de prochaines révisions tarifaires.

**Tableau 41 Coût de revient<sup>a</sup> par secteur d'activité en 2020-2021**

Secteur d'activité	Revenus réels (a)		Dépenses réelles (b)		Coûts en externalités (c)	Niveau de financement		
						Résultat [a/(b+c)]	Cible visée	Justification de la cible
<b>Secteur des boissons alcooliques</b>	14 458 700 \$	76 %	15 030 100 \$	78 %	-	-	-	S. O.
Alcool – Détaillants	7 619 200 \$	40 %	6 423 400 \$	33 %	45 207 400 \$	15 %	100 % et +	Valeur commerciale et externalités
Alcool – Permis de réunion	20 500 \$	0 %	2 809 900 \$	15 %	-	1 %	100 %	Récupération des coûts totaux
Alcool – Fabricants	1 583 800 \$	8 %	3 254 200 \$	17 %	-	49 %	75 %	Moteur de développement économique
Appareils de loterie vidéo	5 235 200 \$	28 %	2 542 600 \$	13 %	4 706 240 \$	72 %	100 % et +	Valeur commerciale et externalités
<b>Secteur des courses de chevaux</b>	58 883 \$	0 %	774 400 \$	4 %	-	8 %	10 %	Moteur de développement économique
<b>Secteur des jeux</b>	4 453 000 \$	23 %	3 004 100 \$	16 %	-	-	-	S. O.
Concours publicitaires	3 887 100 \$	20 %	1 212 900 \$	6 %	-	320 %	100 % et +	Valeur commerciale et externalités
Appareils d'amusement	-20 500 \$	0 %	166 400 \$	1 %	-	-12 %	100 % et +	Valeur commerciale et externalités
Bingo	780 400 \$	4 %	1 079 000 \$	6 %	-	72 %	100 %	Récupération des coûts totaux
Tirages	-194 000 \$	-1 %	545 800 \$	3 %	-	-36 %	100 % et +	Valeur commerciale et externalités
<b>Secteur des sports de combat professionnels</b>	36 020 \$	0 %	500 100 \$	3 %	-	7 %	50 %	Moteur de développement économique
<b>Total</b>	<b>18 966 059 \$</b>	<b>100 %</b>	<b>19 308 800 \$</b>	<b>100 %</b>	<b>49 913 640 \$</b>	<b>27 %</b>	<b>-</b>	<b>S. O.</b>

a. L'ensemble des programmes de la Régie est pris en compte dans le calcul du coût de revient, dont le Programme d'aide aux joueurs pathologiques. Le total des revenus réels inclut des annulations totalisant 40 500 \$ liées notamment aux sanctions administratives pécuniaires (SAP). Par ailleurs, les données étant arrondies, la somme des montants inscrits pour chaque secteur peut ne pas correspondre au total.

## 4.9 Les codes d'éthique et de déontologie de la Régie

Conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Régie a adopté en 1999 un code d'éthique et de déontologie applicable aux régisseurs et régisseuses. Ce code est présenté ci-après et il est disponible sur le site [Web](#) de la Régie.

Aucune situation nécessitant une intervention en matière d'éthique et de déontologie n'est survenue au cours de l'année financière 2019-2020.

La Régie applique par ailleurs deux codes d'éthique : l'un pour le personnel, l'autre pour les régisseurs et les régisseuses. Pour le personnel, le site intranet comporte une section consacrée à l'éthique, revue et bonifiée en 2018 par le comité interne sur l'éthique organisationnelle. On y trouve notamment les codes d'éthique, la législation en cette matière, le cadre de gestion, le plan d'action, une capsule de formation interactive et une foire aux questions.

### Code d'éthique et de déontologie des régisseurs de la Régie des alcools, des courses et des jeux

#### Préambule

Le présent code est destiné à préserver et à renforcer le lien de confiance des administrés à l'égard des régisseurs de la Régie des alcools, des courses et des jeux (la Régie).

Les valeurs spécifiques de la justice administrative que sont la qualité, la célérité et l'accessibilité l'encadrent. Le code tient compte notamment du devoir du régisseur d'agir équitablement lorsqu'il rend une décision individuelle à l'égard d'un administré.

Il reflète les caractéristiques de la Régie conçue comme un organisme multifonctionnel de régulation qui exerce un ensemble de fonctions et de pouvoirs de type administratif, législatif et décisionnel dans les secteurs d'activité économique qui lui sont confiés. Ses actes sont dictés, entre autres, par l'intérêt public et, selon les domaines, par la tranquillité publique et la sécurité publique.

Ainsi, les fonctions et pouvoirs de type législatif comportent notamment l'autorité de la Régie d'édicter des normes réglementaires. Ceux de type administratif concernent notamment l'autorité de la Régie de prélever des droits, de faire des inspections et des enquêtes, de fournir des avis au ministre de la Sécurité publique et de tenir des consultations publiques à cette fin. Enfin, les fonctions et pouvoirs de type décisionnel visent notamment l'autorité de la Régie d'attribuer, de suspendre ou de révoquer des permis, licences, autorisations et certificats et d'en déterminer les conditions d'exploitation. Notamment, la suspension ou la révocation est décidée au terme d'un processus quasi judiciaire.

## Objet et champ d'application

1. Le présent code énonce les principes d'éthique et les règles de déontologie des administrateurs publics de la Régie des alcools, des courses et des jeux, soit ses régisseurs, dont son président et ses vice-présidents.
2. Le présent code est établi dans le respect des principes édictés par la loi et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (le règlement).
3. Les règles énoncées dans le présent code s'interprètent de façon large comme constituant un énoncé des aspirations de la Régie et non pas de façon stricte et rigide comme une autorisation implicite à poser des gestes qui ne sont pas prohibés. En cas de divergence entre les dispositions prévues au présent code et celles de la loi ou du règlement, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent. En cas de doute, le régisseur doit agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles.
4. Le président de la Régie s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les régisseurs de la Régie. Le secrétaire général associé aux emplois supérieurs du Conseil exécutif s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie édictées par le président.

## Principes d'éthique et règles de déontologie

5. Le régisseur est nommé pour contribuer, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de la Régie énoncée à l'article 2 de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux* et, dans le cas de son président, à l'administration et à la direction générale de la Régie.
6. La conduite du régisseur doit refléter le caractère multifonctionnel de la Régie et traduire son adhésion aux valeurs de la justice administrative.

## Devoirs du régisseur envers l'administré

### **Respect du droit et de l'intérêt public**

7. La contribution du régisseur doit être faite dans le respect du droit et de l'intérêt public, en conformité avec les normes généralement reconnues d'interprétation des lois, règlements et règles qu'il est chargé d'adopter ou d'appliquer. Il doit notamment assurer le respect des droits fondamentaux des administrés.

### **Équité et bonne foi**

8. Le régisseur doit agir de façon équitable et de bonne foi.
9. Lorsqu'il exerce un pouvoir discrétionnaire, le régisseur doit le faire de façon raisonnable en fonction de considérations pertinentes.

### **Respect et courtoisie**

10. Le régisseur doit traiter l'administré avec respect et courtoisie.

### **Objectivité et ouverture d'esprit**

11. Le régisseur doit faire preuve d'objectivité et d'ouverture d'esprit selon le point de vue d'une tierce personne raisonnable et bien renseignée.  
Notamment, il se comporte de façon à ce que l'administré puisse comprendre que ses interventions auprès de la Régie seront considérées au mérite.

11.1 Dans l'exercice d'une fonction quasi judiciaire, le régisseur doit agir et paraître agir de façon impartiale.

11.2 En tout temps, le régisseur, dans l'exercice d'une fonction quasi judiciaire, s'abstient de discuter d'une affaire avec quiconque a participé à l'enquête, à la décision de convoquer ou a agi comme avocat dans le cadre d'une audience, sauf en présence de toutes les personnes concernées ou de leurs représentants.

### **Accessibilité à la justice administrative**

12. Le régisseur doit favoriser l'accessibilité à la justice administrative. À cette fin, il prend les mesures raisonnables afin que l'administré qui n'est pas assisté ne soit pas désavantagé, notamment en lui expliquant de façon compréhensible la place qu'il occupe dans le processus administratif et la norme que le régisseur doit appliquer.

Dans les affaires qui lui sont confiées, le régisseur privilégie un contact personnel avec l'administré, notamment en utilisant le moyen de communication approprié aux circonstances.

### **Diligence**

13. Le régisseur doit décider de toute affaire qui lui est confiée avec diligence.

### **Discrétion**

14. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue en conformité notamment avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (chapitre A-2.1).

## **Autres devoirs du régisseur**

### **Développement des connaissances**

15. Le régisseur doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Régie. Il développe ses connaissances théoriques et pratiques afin que ses actions permettent le plus possible la réalisation de la mission de la Régie dans le respect de ses valeurs. À cette fin, il s'implique dans les secteurs d'activité de la Régie et peut notamment communiquer avec des associations représentatives et assister à leurs rencontres à la condition de demeurer objectif et de conserver un esprit ouvert.

### **Collégialité et cohérence**

16. Le régisseur doit contribuer à la collégialité de la Régie, notamment en apportant le soutien approprié à ses collègues et aux membres du personnel de la Régie, dans le respect mutuel de l'expertise et de la compétence de chacun.

17. Le régisseur doit notamment contribuer au processus continu de révision des politiques de la Régie ainsi que des lois, règlements et règles dont l'adoption ou l'application lui sont confiées en signalant les problèmes qu'il constate et les solutions qu'il envisage.

18. Le régisseur doit rechercher la cohérence avec ses propres décisions et celles de ses collègues ainsi que celles des tribunaux afin de respecter ou de dégager une ligne décisionnelle pour la Régie tout en s'adaptant aux circonstances particulières de chaque affaire.

19. Le président favorise la participation des régisseurs à l'élaboration des orientations générales de la Régie en vue de maintenir un niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions.

## **Loyauté**

20. Le régisseur doit être loyal. Il est respectueux des orientations et des politiques prises par la Régie.

## **Réserve et objectivité**

21. Le régisseur doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions.

L'obligation de réserve l'oblige notamment à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes sur son objectivité ou sur celle de ses collègues.

22. Les actions du régisseur doivent être exemptes de toute influence, interférence ou considération politique partisane. Il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

## **Exclusivité des services et assiduité**

23. Le régisseur doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif, sous réserve des dispositions du présent code relatives aux conflits d'intérêts. Le président peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

24. Le régisseur doit être assidu en accordant la disponibilité requise à l'exercice de ses fonctions. À cette fin, il doit organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

## **Honnêteté et conflit d'intérêts**

25. Le régisseur doit être honnête. Des obligations relatives aux conflits d'intérêts se retrouvent, entre autres, aux dispositions des articles 9 à 11 de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux*, notamment l'interdiction de participer à certaines activités assujetties aux lois dont l'application est confiée à la Régie.

26. À titre indicatif, dans les situations suivantes, le régisseur serait en conflit d'intérêts :

- le régisseur est locateur d'un établissement où l'on vend ou fabrique des boissons alcooliques;
- le régisseur est propriétaire d'un cheval de courses;
- le régisseur participe à l'organisation d'un tirage, d'un bingo, d'un concours publicitaire ou d'un sport de combat.

27. Le régisseur doit dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Régie, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur. Le président prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies par les régisseurs en application du présent code.

28. Si le président croit que cet intérêt est susceptible de placer le régisseur dans une situation de conflit d'intérêts, il peut demander au régisseur de s'en départir ou soumettre le cas au secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

29. Le régisseur doit éviter toute situation susceptible de jeter un doute sur son objectivité et son ouverture d'esprit selon le point de vue d'une personne raisonnable et bien renseignée pouvant résulter notamment :

- de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec un administré;
- de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant à une affaire ou à un dossier qui lui est confié;

- de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'un administré;
- d'une demande dont le résultat peut influencer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.

Si une telle situation se produit alors qu'on lui a confié un dossier ou un mandat, il doit se retirer.

30. Le régisseur ne doit pas confondre les biens de la Régie avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
31. Le régisseur ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.
32. Le régisseur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.
33. Le régisseur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.
34. Le régisseur doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

### **Activités politiques**

35. Le régisseur qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.
36. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.
37. Le régisseur dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public. Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve ou d'assiduité, se démettre de ses fonctions de régisseur.
38. Le régisseur qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander, à compter du jour où il annonce sa candidature, un congé non rémunéré, auquel il a droit.
39. Le régisseur qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve ou d'assiduité, doit demander, à compter du jour où il annonce sa candidature, un congé non rémunéré, auquel il a droit.
40. Le régisseur qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 38 ou à l'article 39 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30<sup>e</sup> jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30<sup>e</sup> jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

### **Rémunération**

41. Le régisseur n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci.

## Règles propres à la fin du mandat du régisseur

- 42.** Le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Régie.
- 43.** Le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Régie, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.
- Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.
- Le régisseur en fonction ne peut traiter, dans les circonstances qui sont prévues au deuxième alinéa, avec le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions dans l'année de départ de ce dernier.

## Processus disciplinaire

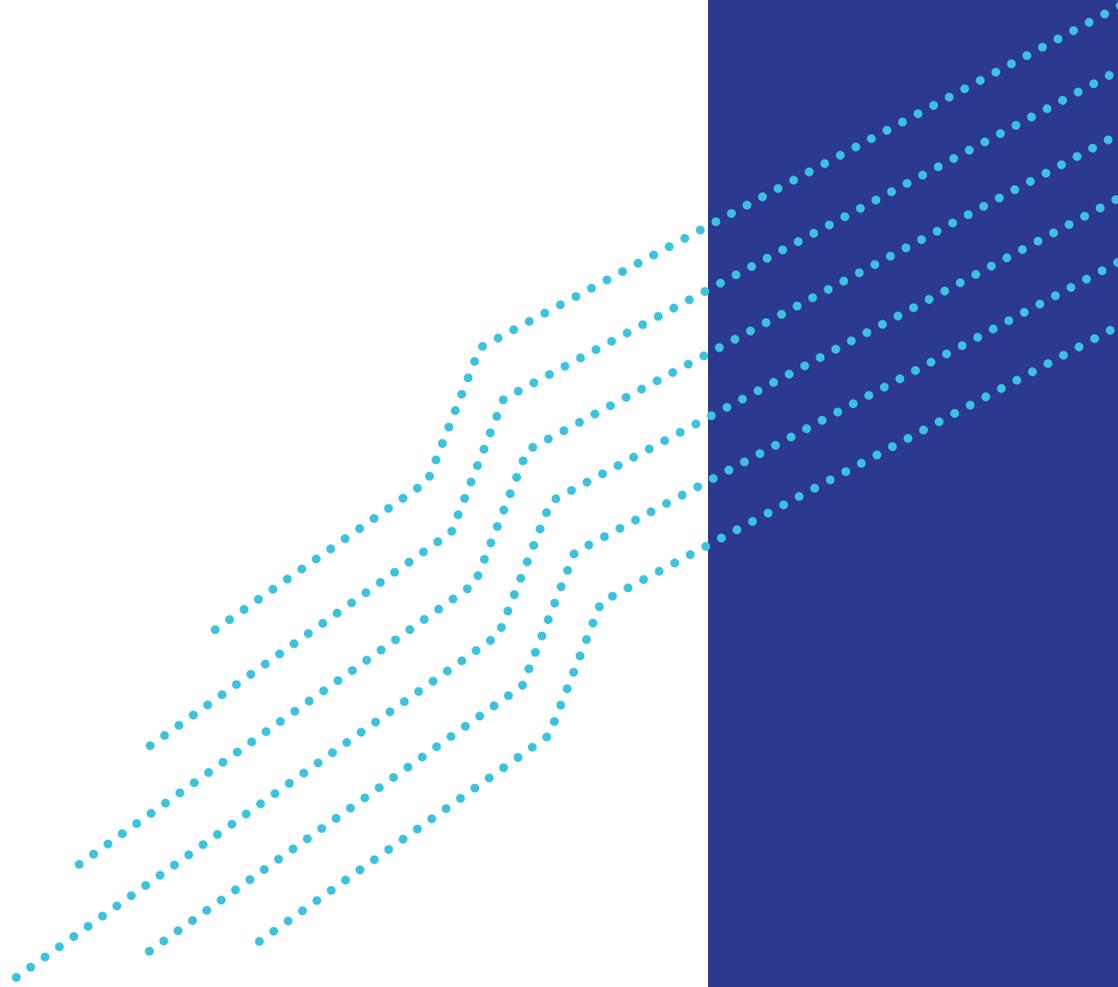
- 44.** L'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.
- 45.** Le régisseur à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par le secrétaire général associé, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.
- 46.** Le secrétaire général associé fait part au régisseur des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.
- 47.** Sur conclusion que le régisseur a contrevenu à la loi, au règlement ou au Code d'éthique et de déontologie, le secrétaire général du Conseil exécutif lui impose une sanction.
- Si la sanction proposée consiste en la révocation du régisseur, celle-ci ne peut être imposée que par le gouvernement; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération le régisseur pour une période d'au plus trente jours.
- 48.** La sanction qui peut être imposée au régisseur est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.
- 49.** Toute sanction imposée à un régisseur, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

## Disposition finale

- 50.** Le présent code entre en vigueur le 25 août 1999.

Adopté en séance plénière le 25 août 1999.  
Amendé en séance plénière le 6 octobre 1999 et le 7 février 2000.





*Régie des alcools,  
des courses  
et des jeux*

Québec 