

PLAN stratégique 2022-2026

ENGAGEMENT,
SYNERGIE
ET LÉGITIMITÉ
POUR  DE
TRANSPARENCE





MESSAGE DU COMMISSAIRE

La transparence est au cœur de la mission et des valeurs de Lobbyisme Québec. Elle fait partie de son ADN depuis la création de notre institution. Elle est certainement le thème le plus récurrent de notre planification stratégique au cours des vingt années d'existence du commissaire au lobbyisme, personne désignée par l'Assemblée nationale pour assurer la surveillance et le contrôle du lobbyisme.

La transparence, aussi puissante et fondamentale soit-elle, demeure un concept qui doit absolument être incarné pour devenir perceptible aux yeux du public. Pour être appréciée, valorisée et utilisée, la transparence doit se matérialiser concrètement.

Après vingt ans de mise en œuvre de la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme* (la Loi), il nous apparaît incontournable de mesurer l'atteinte de ses objectifs, d'en apprécier ses manifestations concrètes et d'innover, encore et toujours, pour que les citoyens tirent le maximum de bénéfices de cette loi d'accès à l'information.

C'est dans ce contexte et avec une grande fébrilité que je vous présente le cinquième plan stratégique de Lobbyisme Québec, le second depuis ma nomination à titre de commissaire au lobbyisme du Québec en octobre 2017.

Notre nouveau plan stratégique, intitulé *Engagement, synergie et légitimité pour + de transparence*, nous mènera, au cours des quatre prochaines années, à nous dépasser sur tous les plans. Des efforts seront consacrés au renforcement de la transparence, notamment grâce au déploiement de notre nouvelle plateforme de divulgation des activités de lobbyisme. Nous allons aussi œuvrer activement à la promotion de la légitimité du lobbyisme, une activité fondamentale dans notre démocratie, à ses retombées positives sur la prise de décisions publiques ainsi qu'au développement et à la mise en œuvre des meilleures normes favorisant son encadrement.

Nous travaillerons également à susciter l'engagement de tous les acteurs au sain exercice des activités de lobbyisme tout en consolidant nos opérations de mission : la sensibilisation des parties prenantes à leurs rôle et responsabilités ainsi que la surveillance et le contrôle des activités de lobbyisme. Tout cela pour que notre démocratie soit non seulement préservée, mais aussi renforcée à travers la compréhension, la mise en œuvre et l'évolution de notre régime d'encadrement.

Le commissaire au lobbyisme,



Jean-François Routhier

CONTEXTE

La nouvelle désignation de l'institution, Lobbyisme Québec, marque véritablement son passage à l'âge adulte. L'institution a aujourd'hui atteint sa pleine maturité et doit entreprendre une nouvelle phase de son existence, se concentrer sur des enjeux renouvelés et assumer pleinement son héritage des vingt dernières années. Cette maturité lui impose également de démontrer qu'elle prend tous les moyens requis pour réussir la mise en œuvre de toutes les facettes de sa mission.

SUSCITER UN ENGAGEMENT ENVERS LA TRANSPARENCE

Principaux interlocuteurs des lobbyistes, les élus et le personnel des institutions publiques sont aux premières loges des activités de lobbyisme. Or, même si Lobbyisme Québec a intensifié la sensibilisation des élus et du personnel des institutions publiques quant au rôle qu'ils ont à jouer pour assurer le respect de la Loi au cours des dernières années, un trop grand nombre demeure encore peu enclin à passer à l'action. **Les titulaires de charges publiques doivent être sensibles aux préoccupations des citoyens à l'égard de l'encadrement des communications d'influence** et de l'éthique. Ces derniers s'attendent à que les décideurs publics adhèrent sans hésitation à l'encadrement du lobbyisme et s'y engagent. Ils sont aussi en droit de s'attendre à ce que les entreprises et organisations assument pleinement leurs obligations et intègrent la transparence dans leurs actions et leur mode de gouvernance. Ainsi, la transparence doit devenir non seulement une norme, mais aussi un réflexe naturel et pleinement incarné dans les pratiques des citoyens corporatifs.

Afin d'atteindre cet objectif, Lobbyisme Québec valorisera les meilleures pratiques de transparence au sein des entreprises et organisations, favorisera l'engagement des titulaires de charges publiques au sein de nos institutions et fera la démonstration que ses activités surveillance et de contrôle donnent des résultats concrets.

CONCRÉTISER LA TRANSPARENCE AVEC DES OUTILS ADAPTÉS ET MODERNES

Au printemps 2022, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) a produit un rapport sur l'encadrement du lobbyisme au Québec dans le cadre d'une entente de collaboration unique avec Lobbyisme Québec. Ce rapport fait écho à l'**Énoncé de principes** de Lobbyisme Québec, publié en 2019, lequel posait un diagnostic de l'encadrement actuel du lobbyisme et proposait des principes visant à orienter la réflexion pour une révision de la Loi. **Le rapport de l'OCDE présente une feuille de route claire, précise et rigoureuse pour une mise à jour de la Loi.** À sa lecture, il est évident que de réelles actions sont nécessaires si le Québec veut devenir l'une des juridictions offrant les meilleures pratiques internationales en matière d'encadrement du lobbyisme. Parmi ces actions, il est impératif d'actualiser le régime d'encadrement des communications d'influence afin de l'adapter au contexte sociopolitique et institutionnel du Québec d'aujourd'hui. À cet

LES TITULAIRES
DE CHARGES
PUBLIQUES
DOIVENT ÊTRE
SENSIBLES AUX
PRÉOCCUPATIONS
DES CITOYENS

égard, Lobbyisme Québec poursuivra activement ses travaux pour que la Loi et le Code de déontologie des lobbyistes répondent encore plus clairement et simplement aux besoins et aux droits des citoyens québécois.

L'adoption, en 2019, de la *Loi transférant au commissaire au lobbyisme la responsabilité du registre des lobbyistes et donnant suite à la recommandation de la Commission Charbonneau concernant le délai de prescription applicable à la prise d'une poursuite pénale*, a permis à Lobbyisme Québec d'amorcer une refonte majeure du registre des lobbyistes.

En plus de pallier de sérieuses lacunes liées à l'obsolescence technologique du registre, à la complexité de son processus d'inscription et au fait qu'il soit géré par une autre entité (le ministère de la Justice), la nouvelle plateforme de divulgation des activités de lobbyisme, administrée par Lobbyisme Québec à compter de l'été 2022, sera un outil moderne et efficace lui permettant de mener pleinement sa mission.

Cette nouvelle plateforme représente encore bien plus : elle sera aussi un véhicule de valorisation et de promotion de la transparence et de la pertinence de l'information. Lobbyisme Québec souhaite faire évoluer cette plateforme au cours des prochaines années afin d'en améliorer les fonctionnalités et d'en simplifier davantage la consultation et l'utilisation, pour qu'elle réponde toujours plus efficacement aux besoins des utilisateurs.

EXERCER UN LEADERSHIP FORT POUR SE SURPASSER

L'institution terminera son passage à l'âge adulte en s'assurant que toutes ses actions sont fortement appuyées par une gouvernance stratégique et organisationnelle renforcée. Cela implique que l'ensemble de ses politiques et processus soient robustes et favorisent la mise en œuvre des meilleures pratiques, notamment à l'égard d'une gestion saine, efficace et performante de ses ressources.

Après la relocalisation de ses locaux au début 2020, une organisation du travail bouleversée par une pandémie mondiale, le déploiement de nouveaux outils informatiques intégrés et performants et la mise en place d'une politique de travail hybride accordant la latitude nécessaire à l'équipe pour accomplir sa prestation de travail dans des conditions optimales, Lobbyisme Québec poursuivra son engagement envers l'amélioration de la synergie au sein de son équipe et la promotion de son intelligence collective.

Convaincue de l'importance des valeurs humaines dans la mobilisation de son personnel, Lobbyisme Québec souhaite déployer tous les efforts requis pour valoriser les réalisations de son personnel et se positionner comme un employeur de choix parmi les institutions de l'État québécois.

Ce positionnement se matérialisera aussi par l'exercice d'un leadership fort à titre de personne désignée par l'Assemblée nationale et par des collaborations auprès des institutions québécoises, nationales et internationales quant à la promotion des valeurs démocratiques, de la transparence et de la saine gouvernance.

MISSION, VISION, VALEURS

MISSION

- › **Surveiller et contrôler les activités de lobbyisme et mettre en œuvre leur transparence pour soutenir le droit à l'information et renforcer la confiance du public.**

VISION

- › **Être une autorité reconnue qui agit pour renforcer la pertinence de l'information, l'engagement et la mise en œuvre des meilleures pratiques de lobbyisme.**

VALEURS

› INTÉGRITÉ

Exercer nos fonctions en toute honnêteté, impartialité et indépendance.

› RESPECT

Faire preuve de considération, de courtoisie, d'écoute, de discrétion et de diligence à l'égard de toutes les personnes avec lesquelles nous collaborons.

› ENGAGEMENT

Véhiculer une perception positive du lobbyisme et s'assurer de la participation des lobbyistes, des titulaires de charges publiques, du public et des membres du personnel à l'encadrement efficace du lobbyisme.

› COLLABORATION

Miser sur l'intelligence collective et la responsabilisation pour réaliser notre mission démocratique.

CHAMP DE COMPÉTENCE

La *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme* a été adoptée à l'unanimité par l'Assemblée nationale en 2002. Elle s'applique aux activités de lobbyisme exercées auprès des titulaires de charges publiques travaillant dans les institutions parlementaires, dans quelque 350 ministères et organismes du gouvernement québécois, ainsi que dans plus de 1 500 municipalités et organismes municipaux et supramunicipaux.

Outre son vaste champ d'application, la Loi couvre également un large éventail de décisions publiques. Elle s'étend notamment aux décisions relatives à l'élaboration, à la présentation, à la modification ou au rejet d'une proposition législative ou réglementaire ou d'une résolution. Elle s'applique aussi à bon nombre d'actes administratifs, comme les décisions relatives aux orientations, programmes et plans d'action, les décisions relatives au processus de délivrance de permis, de certificats et autres autorisations ou au processus d'attribution de contrats, de subventions ou d'autres avantages pécuniaires ainsi que les décisions relatives à la nomination d'administrateurs publics.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

ENJEU 1

Promouvoir la légitimité et l'engagement

ORIENTATION 1 Accroître la confiance des citoyens envers les institutions publiques et la mission de Lobbyisme Québec en matière de surveillance et de contrôle du lobbyisme

Objectif 1.1 › Améliorer la connaissance et la perception du lobbyisme, de son encadrement et de Lobbyisme Québec

Ce premier objectif vise à démystifier le lobbyisme, à accroître les connaissances sur son encadrement et à valoriser son exercice et ses retombées pour la démocratie auprès de toutes les personnes concernées. À cet égard, il est primordial que les institutions publiques s'investissent dans la connaissance du régime d'encadrement et s'impliquent dans l'application de la Loi par des actions concrètes.

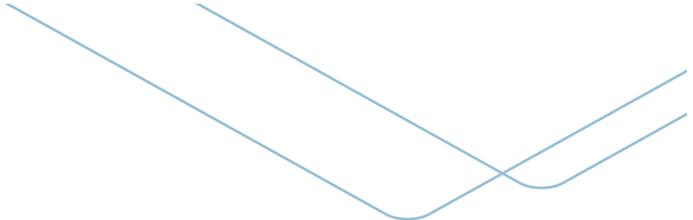
Pour les soutenir dans cette démarche, Lobbyisme Québec souhaite favoriser la présence de répondants désignés au sein des institutions publiques. Ces répondants deviendront des personnes de référence pour l'ensemble de leurs dirigeants et des employés, qu'ils pourront former, informer et guider dans la mise en œuvre de la transparence des activités de lobbyisme.

De même, la création et le déploiement d'un régime de formateurs reconnus, tant au sein des institutions publiques que dans les entreprises et organisations, favorisera une plus large compréhension des règles d'encadrement et, par le fait même, une meilleure conformité à celles-ci.

Lorsqu'il est question de représentations d'intérêts, la perception du public à l'égard de la transparence du lobbyisme, de son sain exercice et de sa conformité a possiblement autant, sinon plus d'effet que les gestes réellement posés lorsqu'il est question de confiance à l'égard de l'intégrité des processus décisionnels publics.

Dans une volonté de rendre compte de cette perception, Lobbyisme Québec développera un indice¹ visant à mesurer la confiance des citoyens envers l'encadrement du lobbyisme et les gestes posés par les parties prenantes pour favoriser la transparence des activités de lobbyisme. Cet indice de confiance, déployé sur plusieurs années, permettra, à l'instar d'autres mesures, de mieux orienter les actions de Lobbyisme Québec pour atteindre l'objectif ultime de la Loi : renforcer la confiance des citoyens dans les institutions publiques et, par le fait même, la santé de la démocratie québécoise.

1. Les travaux d'élaboration et de mise en œuvre de ce nouvel indice seront accomplis en 2022-2023 et permettront notamment de préciser ses indicateurs et cibles.



Objectif 1.2 › Améliorer l'accessibilité à l'information sur les activités de lobbying

La *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbying* est, d'abord et avant tout, une loi d'accès à l'information. C'est sa principale raison d'être et aussi le premier objectif du registre des lobbyistes : rendre publiques les démarches d'influence exercées auprès des décideurs publics pour permettre aux citoyens d'agir en temps opportun. Dans ce contexte, la nouvelle plateforme de divulgation deviendra un outil de référence simple et efficace pour connaître les activités de lobbying exercées au Québec. Dans ce nouvel outil qui se veut plus performant, précis et convivial, l'information pertinente sera mise au premier plan. Lobbyisme Québec souhaitera mesurer adéquatement l'utilisation de la plateforme et en rendre compte afin, notamment, de répondre encore mieux aux attentes des citoyens en matière de transparence.

Objectif 1.3 › Augmenter le volume des activités de surveillance et de contrôle et leur diffusion

La confiance du public repose aussi sur le fait de savoir qu'une institution indépendante, Lobbyisme Québec, accomplit chaque jour des actions concrètes en matière de surveillance et de contrôle des activités de lobbying pour en assurer la transparence et la saine pratique. Ce faisant, Lobbyisme Québec souhaitera accroître le volume de ces activités ainsi que leur visibilité afin de promouvoir la conformité et l'adoption de pratiques exemplaires au sein des entreprises, organisations et institutions publiques.

**MESURER ADÉQUATEMENT
L'UTILISATION DE LA PLATEFORME
ET EN RENDRE COMPTE**

**PROMOUVOIR LA CONFORMITÉ
ET L'ADOPTION DE PRATIQUES
EXEMPLAIRES AU SEIN DES
ENTREPRISES, ORGANISATIONS
ET INSTITUTIONS PUBLIQUES**

ENJEU 2

Améliorer la transparence et l'encadrement

ORIENTATION 2 Contribuer activement à la transparence, en proposant des améliorations au régime d'encadrement, par la mise en œuvre d'une nouvelle plateforme de divulgation des activités de lobbyisme, et en offrant des services de qualité adaptés aux besoins de la clientèle

Objectif 2.1 › Contribuer à l'évolution du régime d'encadrement pour mettre en œuvre les meilleures pratiques

Cet objectif vise à rendre concrets les travaux, analyses et recommandations formulés au cours des années, et plus récemment par le rapport de l'OCDE, afin de moderniser le régime d'encadrement du lobbyisme. Lobbyisme Québec déploiera tous les efforts requis afin de proposer et de mettre en œuvre une réforme efficace du régime d'encadrement en tenant compte de la singularité du Québec et des meilleures pratiques en matière d'encadrement du lobbyisme. La réforme tablera sur l'importance du dialogue social au sein de la démocratie québécoise et sur une vision positive du lobbyisme. Elle recentrera l'encadrement sur les activités d'influence plutôt que sur les individus qui les accomplissent et veillera à ce que le commissaire au lobbyisme bénéficie des outils nécessaires pour satisfaire les attentes du public².

Le transfert de responsabilité de la tenue du registre des lobbyistes du conservateur au commissaire engendre par ailleurs la nécessité de refondre plusieurs avis d'interprétation émis par leur entité respective depuis 2002. Ces avis seront ainsi actualisés afin d'apporter plus de clarté et de cohérence dans l'application de la Loi et dans la mise en œuvre du registre.

**LA RÉFORME TABLERA SUR
L'IMPORTANCE DU DIALOGUE
SOCIAL AU SEIN DE LA
DÉMOCRATIE QUÉBÉCOISE
ET SUR UNE VISION POSITIVE
DU LOBBYISME**

2. L'indicateur prévu au plan stratégique prévoit des éléments de mesure qualitatifs des progrès réalisés (ex. : suivi et diffusion du rapport de l'OCDE).

L'INSTITUTION DÉPLOIERA UN SERVICE À LA CLIENTÈLE ORIENTÉ VERS LES BESOINS ET LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Objectif 2.2 › Offrir une plateforme de divulgation simple, claire et efficace, la promouvoir et la faire évoluer

Par l'entremise de la nouvelle plateforme de divulgation des activités de lobbyisme, Lobbyisme Québec aura désormais la capacité de déployer des fonctionnalités modernes permettant d'améliorer la connaissance, d'augmenter la diffusion des activités de lobbyisme et de rendre plus visibles les meilleures pratiques identifiées dans toutes les sphères d'activités du lobbyisme. La plateforme permettra aussi de promouvoir la pertinence de l'information en temps réel pour les citoyens et l'ensemble des parties prenantes, en plus de rendre plus visibles les meilleures pratiques identifiées dans toutes les sphères d'activités du lobbyisme. Lobbyisme Québec souhaitera notamment faire une promotion active de cette nouvelle plateforme, s'assurer qu'elle réponde aux attentes du public et des utilisateurs et continuer de la faire évoluer à cette fin.

Objectif 2.3 › Offrir des services d'excellente qualité, axés sur l'expérience client et l'efficacité

Alors que Lobbyisme Québec sera désormais responsable des activités reliées à l'inscription et au suivi des activités de lobbyisme par l'entremise de la nouvelle plateforme, l'institution déploiera un service à la clientèle orienté vers les besoins et la satisfaction de la clientèle. Par sa compétence et l'efficacité des outils mis en place, ce nouveau service assurera la cohérence des actions de l'organisation en matière d'accompagnement à l'inscription et d'interprétation des droits et obligations de l'ensemble des parties prenantes. La mission d'éducation et de formation de l'institution auprès des diverses clientèles sera également maintenue. Lobbyisme Québec souhaitera enfin valider la satisfaction des utilisateurs de ses services, notamment pour ajuster son offre à leurs besoins évolutifs.

ENJEU 3

Accroître la synergie organisationnelle

ORIENTATION 3 Soutenir et valoriser notre personnel, assurer l'intégrité et renforcer la gouvernance et le positionnement stratégique de Lobbyisme Québec

Objectif 3.1 › Offrir une expérience de travail enrichissante pour tous

Lobbyisme Québec adopte ici une orientation résolument axée sur l'expérience de travail au sein de l'institution, la performance et le bien-être de son personnel. La collaboration développée dans et entre les équipes a permis d'accomplir de grandes réalisations au fil des années. Tablant sur celles-ci, Lobbyisme Québec poursuivra ses efforts pour atteindre de nouveaux sommets et se positionner comme un employeur de choix au sein de l'État québécois.

Dans cette volonté d'offrir une expérience de travail optimale à son personnel, Lobbyisme Québec mettra l'emphase sur des valeurs fondamentales d'intégrité, de respect, d'engagement et de collaboration appliquées au sein de l'institution et dans toutes ses sphères d'interaction avec sa clientèle. Elle souhaitera ainsi sonder le degré de mobilisation et de satisfaction de son personnel pour s'ajuster et continuer d'offrir un milieu enrichissant et valorisant pour tous.

Objectif 3.2 › Soutenir et valoriser la synergie et la performance des équipes au sein de Lobbyisme Québec

La mobilisation du personnel et la collaboration entre les différentes équipes de Lobbyisme Québec ont été les éléments clés de la réussite des différents projets mis en œuvre au cours du dernier plan stratégique. Compte tenu de la taille de l'organisation et des défis qui l'attendent, et afin d'atteindre les meilleurs résultats sur le plan tant financier qu'opérationnel, la performance et la synergie de l'équipe demeureront des composantes fondamentales de sa culture organisationnelle.

DÉPLOYER DES SYSTÈMES D'INFORMATION MODERNES ET INTÉGRÉS QUI FAVORISENT LA COHÉRENCE DES ACTIONS ET LA SYNERGIE DES ÉQUIPES

Lobbyisme Québec continuera donc, dans la foulée de la révision de ses processus d'affaires et opérationnels, à déployer des systèmes d'information modernes et intégrés qui favorisent la cohérence de ses actions et la synergie de ses équipes. À terme, ces systèmes permettront à tous les employés d'être efficaces tant en mode présentiel qu'à distance et viseront à simplifier la gestion et l'administration. Dans cette optique, la formation du personnel, la maîtrise d'outils technologiques pleinement intégrés et l'innovation dans toutes les sphères d'activités de l'organisation sont au nombre des éléments qui seront priorités.

Objectif 3.3 › **Consolider la gouvernance, le positionnement stratégique et les ressources de Lobbyisme Québec**

Dans sa vision d'une organisation mature qui respecte et met en valeur les meilleures pratiques dans tous les domaines, Lobbyisme Québec consolidera ses mesures de gouvernance structurantes et mettra en œuvre ses principaux processus d'affaires pendant toute la durée de son plan stratégique. Ces mesures de gouvernance et processus favoriseront et renforceront l'utilisation optimale et efficiente des ressources. Le plan de développement en ressources humaines, les politiques de gouvernance en sécurité de l'information et de traitement des plaintes ainsi que le suivi de nos risques institutionnels sont au nombre des mesures de gouvernance qui feront l'objet d'une révision.

Appuyée par un comité consultatif renouvelé et engagé, dont le mandat a été élargi en 2021 pour encore mieux soutenir et guider l'institution, Lobbyisme Québec entend renforcer sa position comme institution incontournable au sein de la démocratie québécoise. Ce positionnement s'opérera, entre autres, par l'affirmation de l'importance de l'indépendance du commissaire dans l'accomplissement de sa mission ainsi que par une collaboration accrue avec d'autres institutions publiques québécoises, nationales et internationales pour favoriser la promotion et la mise en œuvre des meilleures pratiques en matière d'encadrement du lobbyisme.

TABLEAU SYNOPTIQUE DU PLAN STRATÉGIQUE 2022-2026

MISSION

Surveiller et contrôler les activités de lobbyisme et mettre en œuvre leur transparence pour soutenir le droit à l'information et renforcer la confiance du public.

VISION

Être une autorité reconnue qui agit pour renforcer la pertinence de l'information, l'engagement et la mise en œuvre des meilleures pratiques de lobbyisme.

VALEURS

› INTÉGRITÉ

Exercer nos fonctions en toute honnêteté, impartialité et indépendance.

› RESPECT

Faire preuve de considération, de courtoisie, d'écoute, de discrétion et de diligence à l'égard de toutes les personnes avec lesquelles nous collaborons.

› ENGAGEMENT

Véhiculer une perception positive du lobbyisme et s'assurer de la participation des lobbyistes, des titulaires de charges publiques, du public et des membres du personnel à l'encadrement efficace du lobbyisme.

› COLLABORATION

Miser sur l'intelligence collective et la responsabilisation pour réaliser notre mission démocratique.



ENJEU 1 Promouvoir la légitimité et l'engagement

ORIENTATION		OBJECTIF		INDICATEUR		CIBLE 2022-2023	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026
1	Accroître la confiance des citoyens envers les institutions publiques et la mission de Lobbyisme Québec en matière de surveillance et de contrôle du lobbyisme	1.1	Améliorer la connaissance et la perception du lobbyisme, de son encadrement et de Lobbyisme Québec	1	Nombre de répondants ou formateurs dans les institutions publiques	20	40	80	120
				2	Nombre de formateurs reconnus dans les entreprises et organisations privées	0	10	25	50
				3	Indice de confiance dans la transparence et la saine pratique des activités de lobbyisme au Québec ³	S.O.	R*	Mesure intermédiaire	≥ R
		1.2	Améliorer l'accessibilité à l'information sur les activités de lobbyisme	4	Taux de croissance du nombre de mandats publiés dans la nouvelle plateforme	S.O.	R*	1 %	2 %
				5	Taux de croissance du nombre de consultations de la nouvelle plateforme	S.O.	R*	1 %	2 %
		1.3	Augmenter le volume des activités de surveillance et de contrôle et leur diffusion	6	Taux de croissance du nombre d'activités de contrôle exercées par Lobbyisme Québec	1 %	2 %	3 %	4 %
				7	Nombre annuel de publications par Lobbyisme Québec concernant ses activités de surveillance et de contrôle	6	8	10	12

ENJEU 2 Améliorer la transparence et l'encadrement

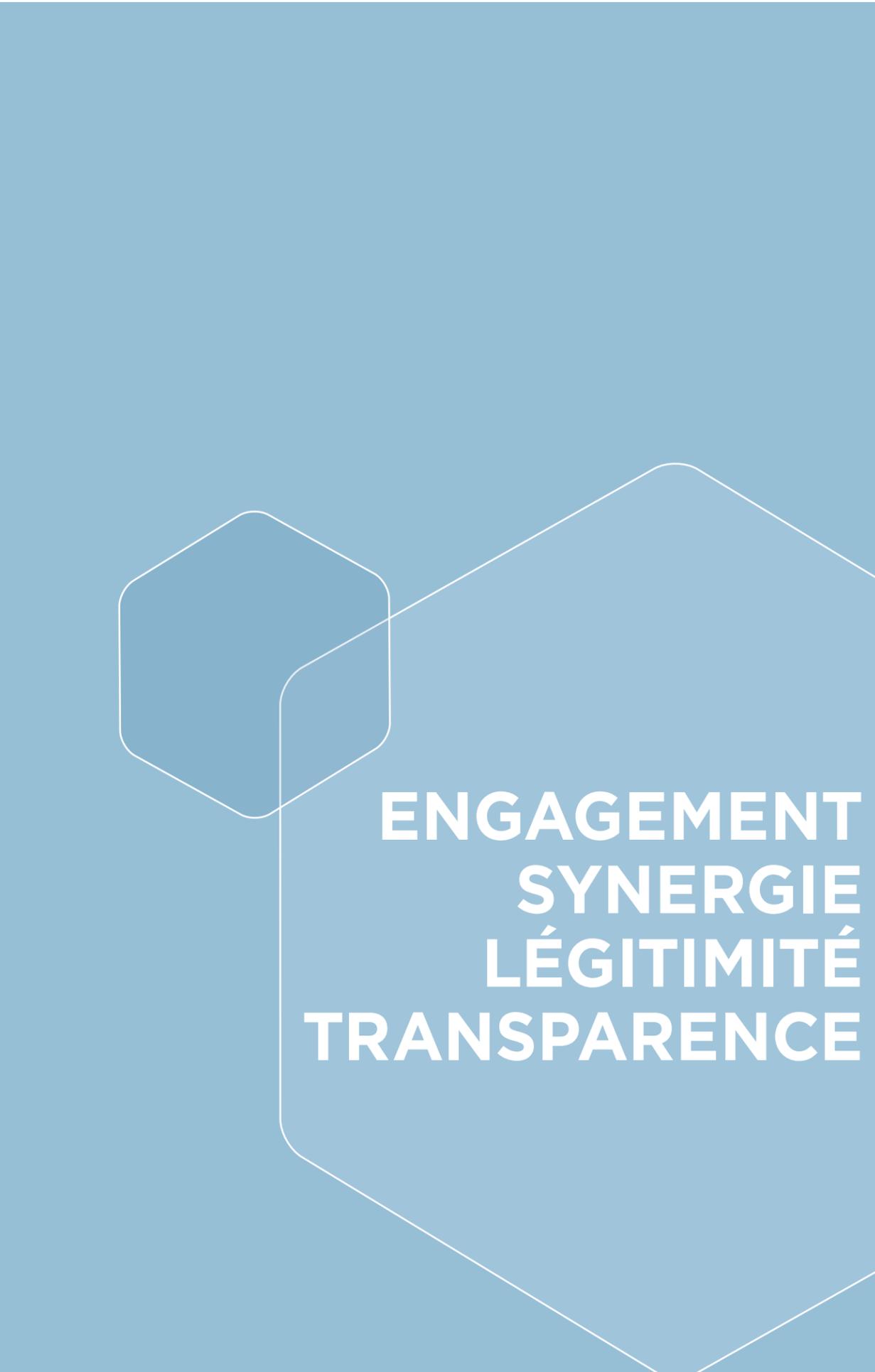
2	Contribuer activement à la transparence, en proposant des améliorations au régime d'encadrement, par la mise en œuvre d'une nouvelle plateforme de divulgation des activités de lobbyisme et en offrant des services de qualité adaptés aux besoins de la clientèle	2.1	Contribuer à l'évolution du régime d'encadrement pour mettre en œuvre les meilleures pratiques	8	Mise en œuvre de mesures significatives visant l'évolution du régime d'encadrement	Mesures qualitatives			
				9	Pourcentage d'avis d'interprétation actualisés	25 %	50 %	75 %	100 %
		2.2	Offrir une plateforme de divulgation simple, claire et efficace, la promouvoir et la faire évoluer	10	Taux de satisfaction global des utilisateurs de la plateforme	60 %	65 %	70 %	75 %
				11	Taux de satisfaction quant à l'offre de services de Lobbyisme Québec	S.O.	75 %	S.O.	80 %
2.3	Offrir des services d'excellente qualité, axés sur l'expérience client et l'efficacité								

ENJEU 3 Accroître la synergie organisationnelle

3	Soutenir et valoriser notre personnel, assurer l'intégrité et renforcer la gouvernance et le positionnement stratégique de Lobbyisme Québec	3.1	Offrir une expérience de travail enrichissante pour tous	12	Taux global de mobilisation du personnel	S.O.	70 %	75 %	80 %
				13	Pourcentage moyen d'appropriation des outils technologiques par les employés (autoévaluation)	S.O.	75 %	S.O.	≥ 75 %
		3.2	Soutenir et valoriser la synergie et la performance des équipes au sein de Lobbyisme Québec						
		3.3	Consolider la gouvernance, le positionnement stratégique et les ressources de Lobbyisme Québec	14	Nombre d'initiatives et de mesures structurantes (créées ou révisées), qui permettent de renforcer la gouvernance ou de favoriser l'innovation, la collaboration et l'utilisation optimale des ressources	3	6	9	12

*R = indice de référence

3. Cet indicateur ainsi que ses cibles seront précisés en fonction des travaux d'élaboration et de mise en œuvre du nouvel indice.



**ENGAGEMENT
SYNERGIE
LÉGITIMITÉ
TRANSPARENCE**



900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 640
Québec (Québec) G1R 2B5

Région de Québec : **418 643-1959**
Région de Montréal : **514 954-1959**
Ailleurs au Québec : **1 866 281-4615**

lobbyisme.quebec

DÉPÔT LÉGAL – BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2022
ISBN (imprimé) : 978-2-550-92107-3
ISBN (en ligne) : 978-2-550-92108-0