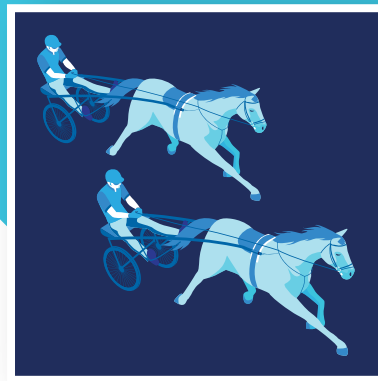


RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2023-2024

RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX



RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2023-2024

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 racj.gouv.qc.ca.

Conception graphique : Pige communication
Impression et finition : Numérix

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec nous :

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

Site Web : racj.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2024

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-98416-0 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-98417-7 (version électronique)

ISSN 1198-4139

© Gouvernement du Québec, 2024



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 DU MINISTRE	3
MESSAGE DU PRÉSIDENT	5
DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	7
1 L'ORGANISATION	9
1.1 L'organisation en bref	9
1.2 Les faits saillants	16
2 LES RÉSULTATS	17
2.1 Le sommaire des résultats 2023-2024 relatifs aux engagements énoncés dans le <i>Plan stratégique 2021-2025 modifié</i>	17
2.2 Les résultats détaillés du 1 ^{er} avril 2023 au 31 mars 2024	18
2.3 Les résultats relatifs à la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	22
2.4 Quelques autres résultats liés aux activités de la Régie	25
3 LES RESSOURCES UTILISÉES	28
3.1 L'utilisation des ressources humaines	28
3.2 L'utilisation des ressources financières	30
3.3 L'utilisation des ressources informationnelles	32
4 ANNEXES – LES AUTRES EXIGENCES	33
4.1 La gestion et le contrôle des effectifs	33
4.2 Le développement durable	34
4.3 La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	35
4.4 L'accès à l'égalité en emploi	36
4.5 L'allègement réglementaire et administratif	40
4.6 L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels	44
4.7 L'application de la <i>Politique linguistique de l'État</i> et de la <i>Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration</i>	46
4.8 La <i>Politique de financement des services publics</i>	48
4.9 Les codes d'éthique et de déontologie de la Régie	50

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 limitant l'indexation de plusieurs tarifs gouvernementaux (RLRQ, chapitre I-7.1)

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 principalement aux fins d'allègement du fardeau réglementaire et administratif (L.Q. 2023, chapitre 24)

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 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 infractions en matière de boissons alcooliques (RLRQ, chapitre I-8.1)

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

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

Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche (RLRQ, chapitre C-11, r. 5.1)

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

Règlement sur la langue de l'Administration (RLRQ, chapitre C-11, r. 8.1)

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 régime applicable aux permis d'alcool (RLRQ, chapitre P-9.1, r. 7)

Règlement sur les alcools et les spiritueux artisanaux fabriqués à partir de certaines matières premières (RLRQ, chapitre S-13, r. 1.1)

Règlement sur les bingos (RLRQ, chapitre L-6, r. 4)

Règlement sur les boissons alcooliques fabriquées et embouteillées par un titulaire de permis de distillateur (RLRQ, chapitre S-13, r. 3)

Règlement sur les droits et les frais payables en vertu de la Loi sur les permis d'alcool (RLRQ, chapitre P-9.1, r. 3)

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)

Règles de procédure de la Régie des alcools, des courses et des jeux (RLRQ, chapitre R-6.1, r. 2)

Règles sur les bingos (RLRQ, chapitre L-6, r. 5)

Règles sur les concours publicitaires (RLRQ, chapitre L-6, r. 6)

MESSAGE DU MINISTRE



Madame Nathalie Roy

Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Présidente,

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 2024.

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 2021-2025 modifié* ainsi que de ceux de la *Déclaration de services aux citoyens* de l'organisation.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, mes salutations distinguées.

Le ministre de la Sécurité publique
et ministre responsable de la région de l'Estrie,

Original signé

François Bonnardel

Québec, septembre 2024

MESSAGE DU PRÉSIDENT



Monsieur François Bonnardel

Ministre de la Sécurité publique
et ministre responsable de la région de l'Estrie
2525, boulevard Laurier, 5^e étage
Québec (Québec) G1V 2L2

Monsieur le 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 2023-2024.

Ce rapport présente les résultats de la Régie quant à son *Plan stratégique 2021-2025 modifié*, les résultats liés aux engagements qu'elle prend dans sa *Déclaration de services aux citoyens* et les résultats se rapportant au nouveau *Plan d'action de développement durable 2023-2028*.

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 2024.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, mes plus cordiales salutations.

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

Original signé

Denis Dolbec, avocat

Québec, septembre 2024

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Je déclare que les données contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* de la Régie des alcools, des courses et des jeux ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2024.

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

Original signé

Denis Dolbec, avocat

Québec, septembre 2024

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 du 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, notamment dans le secteur de la fabrication des boissons alcooliques;
- des participants à une épreuve sportive, comme des conducteurs de chevaux de course et des concurrents d'un sport de combat professionnel;
- des organismes de charité ou des organismes religieux qui tiennent des bingos ou qui organisent des tirages ou d'autres systèmes de loterie 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;
- le ministère des Finances;
- le ministère de la Justice;
- le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie;
- le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation;
- le ministère de la Santé et des Services sociaux;
- Loto-Québec;
- Revenu Québec;
- la Société des alcools du Québec;
- la Société des établissements de jeux du Québec;
- le Secrétariat à la jeunesse;
- 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 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 menées par les titulaires des permis, des licences et des autorisations 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)¹ et de l'Institut canadien d'information juridique (CanLII)².

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 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 et aux loteries vidéo édictés en vertu de la *Loi sur la Société des loteries du Québec*.

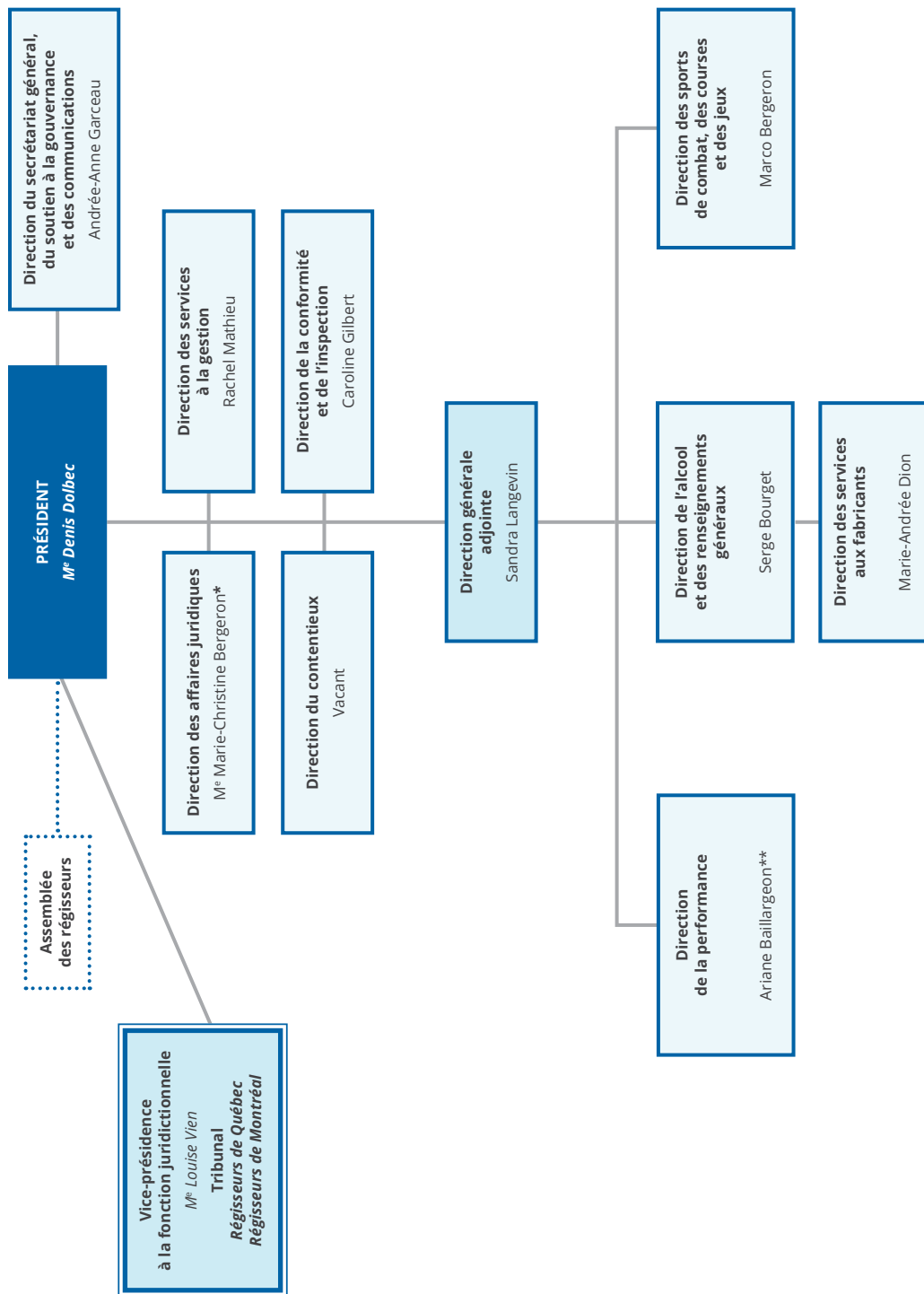
Le site Web de la Régie présente davantage d'information sur les responsabilités qui lui sont confiées ainsi que sur les lois, les règlements et les règles qu'elle applique.

La structure organisationnelle de la Régie

L'organigramme de la Régie au 31 mars 2024 est présenté à la page suivante.

1. La plateforme de la SOQUIJ se trouve à l'adresse citoyens.soquij.qc.ca.

2. La plateforme de CanLII se trouve à l'adresse canlii.org/fr/.



Légende

..... : Assemblée relevant du président

Nom : Personne nommée par le gouvernement

* : Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

** : Chef de la sécurité de l'information organisationnelle

Les chiffres clés de la Régie au 31 mars 2024



199

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



27,1 M\$

Revenus générés

17,6 M\$

Dépenses engagées



81 975

Permis, licences et autorisations délivrés ou en vigueur



11 810

Demandes écrites d'information générale que des citoyens ont transmises par courriel au secteur Alcool, excluant les fabricants



263

Décisions rendues par le Tribunal de la Régie

Tableau 1 Statistiques : permis, licences et attestations

Évolution du nombre des principaux permis, licences et attestations	2022-2023 (nombre)	2023-2024 (nombre)
Alcool – Détaillants^a		
Permis de bar en vigueur	4 422	4 085
Permis d'épicerie en vigueur	7 691	7 466
Permis de restaurant en vigueur	7 885	7 795
Permis de vendeur de cidre en vigueur	56	62
Permis accessoires en vigueur	1 739	1 837
Permis de centre de vinification et de brassage en vigueur	117	109
Total pour ces permis	21 910	21 354
Réunion (permis délivrés)	29 049	31 932
Alcool – Fabricants		
Permis de production industrielle en vigueur	442	465
Permis de production artisanale (vin, cidre, hydromel, alcools et spiritueux, etc.) en vigueur	310	323
Permis de producteur artisanal de bière en vigueur	94	97
Permis d'entrepôt en vigueur	943	993
Messages publicitaires acceptés en matière de boissons alcooliques	2 209	2 324
Programmes éducatifs ^b (attestations de conformité délivrées)	569	599
Total pour ces permis et autres	4 567	4 801
Courses de chevaux		
Total de licences délivrées	1 401	1 438
<i>Licences de salle de paris en vigueur^c</i>	9	9
<i>Programmes tenus^c</i>	47	50
Jeux – Appareils d'amusement		
Licences délivrées	64	78
Appareils immatriculés	1 290	2 157
Jeux – Appareils de loterie vidéo		
Licences en vigueur ^a	1 443	1 347
Appareils immatriculés ^a	9 000	9 431
Jeux – Bingo		
Licences de bingo en salle en vigueur	446	445
Licences de fournisseur en bingo en vigueur	3	3
Licences de gestionnaire de salle en vigueur	23	22
Licences d'autres catégories en vigueur ^d	803	853

a. Des données ont été revues après l'établissement d'une nouvelle méthode de calcul pour l'année 2023-2024.

b. Cette catégorie a été calculée pour l'année civile 2023.

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

d. 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 1 Statistiques : permis, licences et attestations (suite)

Évolution du nombre des principaux permis, licences et attestations	2022-2023 (nombre)	2023-2024 (nombre)
Jeux – Concours publicitaires		
Avis de tenue de concours publicitaires reçus et analysés ^e	8 318	5 485
Jeux – Systèmes de loterie (tirages)		
Total de licences délivrées	1 534	1 951
<i>Licences de tirage moitié-moitié^{fg}</i>	402	s. o.
<i>Licences de fournisseur^f</i>	3	4
Sports de combat professionnels		
Total de permis délivrés	629	678
Manifestations sportives tenues	18	19
Total	80 480	81 975

e. Les données couvrent la période du 1^{er} avril 2023 au 27 octobre 2023, le régime des concours publicitaires ayant été aboli à cette dernière date.

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

g. La réglementation concernant la licence de tirage moitié-moitié a été modifiée.

Tableau 2 Statistiques : activités de contrôle

Secteur d'activité	2022-2023 (nombre)	Enquêtes et inspections	Vérification des licences lors de la tenue des programmes	Tests et prélèvements	Activités réalisées par des partenaires gouvernementaux	2023-2024 (nombre)
Alcool						
Détaillants	7 771	1 335	s. o.	s. o.	6 174	7 509
Fabricants	1 417	343	s. o.	776	s. o.	1 119
Courses de chevaux	14 935	10	14 037	2 197	s. o.	16 244
Jeux						
Appareils d'amusement	76	49	s. o.	s. o.	s. o.	49
Appareils de loterie vidéo	676	297	s. o.	s. o.	s. o.	297
Bingo	22	29	s. o.	s. o.	s. o.	29
Concours publicitaires	0	0	s. o.	s. o.	s. o.	0
Systèmes de loterie (tirages)	0	4	s. o.	s. o.	s. o.	4
Sports de combat professionnels	78	2	s. o.	54	2	58
Total	24 975	2 069	14 037	3 027	6 176	25 309

1.2 Les faits saillants

En 2023-2024, la Régie a poursuivi ses efforts en matière de modernisation de l'encadrement législatif et réglementaire des secteurs d'activité sous sa responsabilité dans une optique d'allègement réglementaire et administratif. Pour l'année, le secteur des jeux et celui des fabricants de boissons alcooliques ont été prioritaires.

La réforme entamée en matière de systèmes de loterie s'est poursuivie en 2023-2024, le but étant de contribuer, grâce au jeu caritatif, à l'atteinte des objectifs de levée de fonds des organismes charitables. Ainsi, en plus de proposer de nouvelles possibilités de jeux caritatifs, la Régie en a favorisé l'accessibilité en misant sur l'allègement de la lourdeur administrative en fonction des profits amassés par les organismes. À la faveur de cette gestion des risques, les petits organismes – dont les acteurs sont majoritairement des bénévoles – pourront plus facilement recourir au jeu caritatif pour répondre à leur mission et produire les demandes exigées.

Le 27 octobre 2023, la *Loi modifiant diverses dispositions principalement aux fins d'allègement du fardeau réglementaire et administratif* a par ailleurs été sanctionnée. Avec cette loi, le gouvernement du Québec a modernisé le cadre légal et réglementaire touchant des activités encadrées par la Régie dans le secteur des boissons alcooliques ainsi que dans le secteur des concours publicitaires. Les changements apportés ont principalement eu pour effet de permettre aux clientèles visées de gagner en efficacité et en productivité ainsi que de profiter d'une plus grande flexibilité. Au total, 14 mesures relevant de la Régie ont été incluses dans cette loi. Le secteur de la fabrication des boissons alcooliques est particulièrement concerné par les allègements apportés, qui favoriseront notamment les entreprises québécoises et leur développement. La loi prévoyait également l'abolition de l'encadrement des concours publicitaires par la Régie au Québec, ce qui a entraîné près de 4 millions \$ d'économies pour les entreprises.

La Régie a également publié, conformément à la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028*, son nouveau plan d'action en matière de développement durable. Elle s'est ainsi engagée à accomplir des actions importantes, notamment à accroître sa performance dans la gestion de ses matières résiduelles en effectuant les démarches qui mènent à l'obtention et au maintien de l'attestation attribuée dans le cadre du programme de reconnaissance ICI on recycle +.

Finalement, la Régie offre un environnement de travail stimulant et sain à ses employés. Selon un sondage de mobilisation mené conformément aux orientations prises dans son *Plan stratégique 2021-2025 modifié*, le taux de mobilisation atteint 8,3 sur 10, ce qui correspond à la cible établie.

2 LES RÉSULTATS

2.1 Le sommaire des résultats 2023-2024 relatifs aux engagements énoncés dans le *Plan stratégique 2021-2025 modifié*

Enjeu 1 : Des services de qualité pour l'ensemble de notre clientèle

Orientation 1 : Moderniser la prestation de services par la transformation numérique

Objectif	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Pages
Objectif 1.1 Favoriser le recours aux services en ligne	Indicateur 1 Proportion des audiences tenues par l'entremise du tribunal numérique	76 %	Cible atteinte (90,73 %)	18
	Indicateur 2 Pourcentage de permis de réunion demandés par l'intermédiaire du service en ligne	77 %	Cible atteinte (79,94 %)	19

Orientation 2 : Prioriser la satisfaction de la clientèle

Objectif	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Pages
Objectif 2.1 Renforcer l'approche de service axée sur les besoins de la clientèle	Indicateur 3 Taux de satisfaction des fabricants d'alcool à l'égard des services reçus	82 %	Cible atteinte (93,30 %)	19
	Indicateur 4 Taux de satisfaction des organismes à but non lucratif à l'égard des services reçus	82 %	Cible atteinte (94,81 %)	20
	Indicateur 5 Taux de satisfaction des détaillants en alcool à l'égard des services reçus	82 %	Cible non atteinte (67,29 %)	20

Enjeu 2 : La protection du public

Orientation 3 : Renforcer l'efficacité de nos contrôles

Objectif	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024	Page
Objectif 3.1 Améliorer le taux de conformité des détaillants en alcool	Indicateur 6 Pourcentage du nombre de détaillants en alcool qui se conforment aux normes exigées à la suite d'une première inspection	72 %	Cible atteinte (86,77 %)	21

Enjeu 3 : Un personnel engagé et mobilisé

Orientation 4 : Attirer et fidéliser une main-d'œuvre qualifiée

Objectif	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024	Page
Objectif 4.1 Maintenir un environnement de travail sain et stimulant pour l'ensemble du personnel	Indicateur 8 Indice de mobilisation du personnel	8,3	Cible atteinte (8,3)	21

2.2 Les résultats détaillés du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

Enjeu 1 : Des services de qualité pour l'ensemble de notre clientèle

Orientation 1 : Moderniser la prestation de services par la transformation numérique

Objectif 1 : Favoriser le recours aux services en ligne

À l'instar de nombreuses organisations, la Régie considère que le virage numérique s'avère une excellente occasion d'améliorer sa prestation de services et elle a établi, en ce sens, des cibles en adéquation avec la *Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023*.

Indicateur 1 : Proportion des audiences tenues par l'entremise du tribunal numérique

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	70 %	75 %	76 %	77 %
Résultats	96,4 % Cible atteinte	89,74 % Cible atteinte	90,73 % Cible atteinte	S. O.

L'utilisation du tribunal numérique demeure populaire auprès de la clientèle. La cible est atteinte, le taux d'utilisation du tribunal numérique atteignant plus de 90,7 %. La levée des mesures sanitaires en lien avec la pandémie de COVID-19 explique en grande partie l'écart avec l'année 2021-2022.

Existant depuis novembre 2020, le tribunal numérique permet aux titulaires de permis d'éviter de se déplacer lorsqu'ils doivent participer à une audience devant les régisseurs.

**Indicateur 2 : Pourcentage de permis de réunion demandés par l'intermédiaire du service en ligne
(mesure de départ : 36 % en 2019-2020)**

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	70 %	75 %	77 %	79 %
Résultats	73 % Cible atteinte	76,90 % Cible atteinte	79,94 % Cible atteinte	s. o.

Bien que le nombre de permis de réunion attribués ne soit pas revenu à ce qu'il était avant la pandémie, la cible est atteinte. L'utilisation du service en ligne par rapport à celle du formulaire papier est toujours en progression.

Orientation 2 : Prioriser la satisfaction de la clientèle

Objectif 2.1 : Renforcer l'approche de service axée sur les besoins de la clientèle

Toute organisation performante se doit de connaître les attentes de sa clientèle. En sondant l'opinion de cette dernière, la Régie vise à améliorer ses façons de faire et elle a le souci constant d'augmenter le taux de satisfaction de sa clientèle diverse.

Indicateur 3 : Taux de satisfaction des fabricants d'alcool à l'égard des services reçus

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	78 %	80 %	82 %	85 %
Résultats	93,21 % Cible atteinte	92,86 % Cible atteinte	93,30 % Cible atteinte	s. o.

La cible est atteinte. Plus de 93 % des titulaires de permis fabricant qui ont été sondés lors d'une consultation menée à l'hiver 2024 se disent très satisfaits ou satisfaits de l'ensemble des services qu'ils ont reçus de la Régie. Plus de 200 fabricants de boissons alcooliques ont répondu à cette consultation.

Les fabricants de boissons alcooliques requièrent des services de la Régie pour différentes raisons, notamment pour obtenir un permis de production, faire modifier un permis existant ou obtenir des renseignements.

Indicateur 4 : Taux de satisfaction des organismes à but non lucratif à l'égard des services reçus

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	78 %	80 %	82 %	85 %
Résultats	92,61 % Cible atteinte	91,88 % Cible atteinte	94,81 % Cible atteinte	s. o.

Ce sont 1 149 personnes qui ont répondu au sondage de satisfaction disponible en tout temps sur le site Web de la Régie. Près de 95 % des personnes répondantes à titre d'organisme à but non lucratif se disent très satisfaites ou satisfaites quant à la qualité des services qu'elles ont reçus. La cible est donc atteinte. Il est à noter que les organismes à but non lucratif faisant affaire avec la Régie peuvent avoir reçu des services concernant divers types de permis.

Indicateur 5 : Taux de satisfaction des détaillants en alcool à l'égard des services reçus

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	78 %	80 %	82 %	85 %
Résultats	93,22 % Cible atteinte	85,55 % Cible atteinte	67,29 % Cible non atteinte	s. o.

La cible n'est pas atteinte, le taux de satisfaction étant de 67,29 %. À l'instar des années antérieures, le sondage de satisfaction a été rempli par un petit nombre de détaillants en alcool, soit 115 personnes, ce qui équivaut à une faible portion du nombre total de permis délivrés annuellement. Le nombre de répondants potentiels pour ce groupe correspond à environ 20 000 entreprises. Ainsi, les personnes qui ont répondu au sondage peuvent ne pas être représentatives de l'ensemble des titulaires des permis visés.

La Régie s'engage tout de même à tenir compte de l'ensemble des commentaires formulés par la clientèle dans le but d'améliorer la qualité des services fournis.

Afin de poursuivre les efforts consacrés à joindre une plus grande quantité de répondants, un lien vers le sondage a été inclus dans les signatures de tous les agents qui communiquent par écrit avec la clientèle.

Enjeu 2 : La protection du public

Orientation 3 : Renforcer l'efficacité de nos contrôles

Objectif 3.1 : Améliorer le taux de conformité des détaillants en alcool

Les inspectrices et les inspecteurs de la Régie ont pour rôle de s'assurer que les détaillants en alcool respectent les lois sous la responsabilité de l'organisation. Ils doivent ainsi veiller, entre autres, à ce que les établissements où sont vendues des boissons alcooliques soient sécuritaires et à ce que les entreprises visées exploitent leur établissement conformément à la réglementation en vigueur.

Indicateur 6 : Pourcentage du nombre de détaillants en alcool qui se conforment aux normes exigées à la suite d'une première inspection

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	70 %	70 %	72 %	72 %
Résultats	77,11 % Cible atteinte	83,76 % Cible atteinte	86,77 % Cible atteinte	s. o.

La cible est atteinte. Le pourcentage de détaillants en alcool s'étant conformés aux différentes normes exigées après une première inspection s'élève à 86,77 %. Pour réaliser la mission d'encadrer et de surveiller les activités des titulaires de permis, de licence ou d'autorisation délivrés par la Régie, au-delà des actions policières accomplies, les inspectrices et inspecteurs ont effectué un total de 1 335 inspections. Un suivi serré est effectué auprès des établissements pour lesquels des éléments de non-conformité ont été constatés.

Enjeu 3 : Un personnel engagé et mobilisé

Orientation 4 : Attirer et fidéliser une main-d'œuvre qualifiée

Objectif 4.1 : Maintenir un environnement de travail sain et stimulant pour l'ensemble du personnel

La Régie peut compter sur un personnel compétent et motivé. Considérant les enjeux liés au marché du travail, elle peut et doit toutefois en faire plus pour attirer et fidéliser une main-d'œuvre dévouée à la réalisation de sa mission. La mesure de l'indice de mobilisation du personnel permet à l'organisation d'identifier les bons coups en gestion des ressources humaines et de moduler, au besoin, certaines actions.

Indicateur 8 : Indice de mobilisation du personnel

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	8,3	8,3	8,3	8,3
Résultats	8,45 Cible atteinte	8,46 Cible atteinte	8,30 Cible atteinte	s. o.

La cible est atteinte, l'indice de mobilisation du personnel pour l'année 2023-2024 étant de 8,30. Ce résultat reflète les différentes actions qui ont été menées durant l'année.

La formation du personnel constitue une priorité pour la Régie, d'où la mise en place d'un plan de formation pour la période 2023-2027. Ce plan englobe non seulement des formations internes, mais également des formations offertes par des entités externes. L'objectif premier est de favoriser la compréhension du travail effectué par les différents secteurs au sein de l'organisation. Des formations visant à simplifier les tâches et à spécialiser les employés ont également été proposées.

La Régie a également adhéré au projet pilote lié à la solution numérique d'enseignement et d'apprentissage Brio. Il s'agit du système de gestion des apprentissages implanté dans l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement du Québec. Plus de 25 formations variées ont été intégrées à la plateforme Brio. Des sessions spécifiques sur son utilisation ont été organisées à l'intention des formateurs de l'organisation. Cette initiative visait à assurer leur maîtrise de la plateforme et à favoriser leur développement en tant que formateurs.

La dernière initiative de la Régie en matière de formation consiste en la mise en place d'un parcours d'accueil visant à faciliter l'accueil et l'intégration des nouveaux employés au sein de l'organisation. Ce parcours regroupe les renseignements essentiels pour que ces derniers puissent s'intégrer aisément.

Pour favoriser un bon climat de travail, la Régie a mis en œuvre diverses mesures : des formations sur le harcèlement au travail ont été données à l'ensemble du personnel; des publications visant à le sensibiliser à la violence conjugale ont aussi régulièrement été diffusées dans l'intranet.

Finalement, grâce à la *Politique de soutien aux études*, la Régie continue de soutenir ses employés qui souhaitent obtenir un diplôme en vue d'améliorer leurs compétences ou de faire avancer leur carrière.

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 Web³.

Pour rendre compte de ces engagements, la Régie analyse les données provenant des systèmes de compilation des secteurs (ex. : suivi des délais de traitement). La satisfaction de la clientèle est également mesurée à l'aide du sondage de satisfaction rempli par la clientèle. Ce 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;
- l'accessibilité des services⁴.

3. La *Déclaration de services aux citoyens* se trouve à l'adresse racj.gouv.qc.ca/formulaires-et-publications/publications/la-regie/declaration-de-services-aux-citoyens.

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

Les résultats relatifs aux engagements portant sur les normes de service

Date d'entrée en vigueur : 2 décembre 2022

Les services liés au secteur de l'alcool

Tableau 3 Pour les détaillants

Engagements	Résultats 2022-2023	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Délais moyens 2023-2024
Pour une demande de permis de restaurant considérée comme recevable ^a , vous communiquer le résultat de l'analyse préliminaire ^b dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande.	93,49 % Cible atteinte	90 %	97,43 % Cible atteinte	3,04 jours ouvrables
Pour une demande de permis d'épicerie considérée comme recevable ^a , vous communiquer le résultat de l'analyse préliminaire ^b dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande.	96,58 % Cible atteinte	90 %	96,54 % Cible atteinte	3,17 jours ouvrables
Pour une demande de permis de bar considérée comme recevable ^a , vous communiquer le résultat de l'analyse préliminaire ^b dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande.	89,54 % Cible atteinte	90 %	98,61 % Cible atteinte	2,47 jours ouvrables

a. Pour qu'une demande soit considérée comme recevable, le formulaire et le paiement sont requis. Dans le cas d'une cession, en plus des éléments mentionnés précédemment, le titre de propriété du commerce, le titre de location (bail) ou de propriété de l'immeuble et les annexes A et A.1 doivent également être fournis.

b. À la réception d'une demande, nous procédons à une première analyse et communiquons le résultat au demandeur.

Tableau 4 Pour les personnes devant obtenir un permis de réunion

Engagement	Résultat 2022-2023	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024	Délai moyen 2023-2024
Pour une demande de permis de réunion, vous délivrer le permis dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande, pourvu qu'elle soit transmise conformément au <i>Règlement sur le régime applicable aux permis d'alcool</i> .	87,90 % Cible atteinte	70 %	84,66 % Cible atteinte	5,95 jours ouvrables

Tableau 5 Pour les fabricants

Engagements	Résultats 2022-2023	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Délais moyens 2023-2024
Pour une demande de permis de fabrication industrielle ou artisanale de boissons alcooliques ou de permis d'entrepôt considérée comme recevable ^a , vous communiquer le résultat de l'analyse préliminaire ^b dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande.	99,18 % Cible atteinte	95 %	97,44 % Cible atteinte	3,99 jours ouvrables
Pour une demande de permis de fabrication industrielle ou artisanale de boissons alcooliques considérée comme recevable, vous délivrer le permis dans les 10 jours ouvrables suivant le dépôt d'un rapport d'inspection favorable.	92,19 % Cible atteinte	80 %	94,44 % Cible atteinte	5,20 jours ouvrables

a. Une demande est considérée comme recevable lorsque le formulaire rempli contient tous les renseignements demandés, qu'il a été signé et qu'il est accompagné du paiement exigé.

b. À la réception de la demande, nous procédons à une première analyse et communiquons le résultat au demandeur.

Les services liés au secteur des jeux

Tableau 6 Pour les demandes liées au bingo et aux appareils d'amusement

Engagements	Résultats 2022-2023	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Délais moyens 2023-2024
Pour une nouvelle demande ou une demande de mise à jour de licence de bingo en salle ou de gestionnaire de salle, vous délivrer la licence ou la maintenir en vigueur avant le 1 ^{er} juin ou le 1 ^{er} décembre selon la région visée, pourvu que la demande soit transmise conformément au <i>Règlement sur les bingos</i> et aux <i>Règles sur les bingos</i> .	98,89 % Cible atteinte	85 %	99,13 % Cible atteinte	Licence délivrée (ou maintenue en vigueur) avant la date prévue (1 ^{er} juin ou 1 ^{er} décembre) dans 99,13 % des cas
Pour une nouvelle demande ou une demande de renouvellement de licence d'exploitant d'appareils d'amusement, vous délivrer la licence dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande.	92,19 % Cible atteinte	80 %	84,21 % Cible atteinte	9,51 jours ouvrables

Le suivi des plaintes

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.

Tableau 7 Suivi des plaintes

Engagement	Cible	Résultat 2023-2024
Traiter votre plainte sur la qualité des services dans un délai de 25 jours ouvrables ou moins.	100 % des demandes	Cible atteinte Une plainte reçue

2.4 Quelques autres résultats liés aux activités de la Régie

La lutte contre les économies souterraines

Coordonné par le ministère de la Sécurité publique, le programme ACCES (actions concertées contre les économies souterraines) combine l'apport des organisations suivantes :

- les corps policiers du Québec;
- la Régie des alcools, des courses et des jeux;
- le ministère des Finances;
- le Directeur des poursuites criminelles et pénales;
- Revenu Québec;
- la Société des alcools du Québec;
- 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.

Le tableau de la page suivante présente les résultats en lien avec le programme ACCES. En 2023-2024, la Régie a reçu 1 182 nouveaux rapports qui faisaient état de 1 576 infractions, dont 542 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 1 114 rapports d'infraction, qui ont fait l'objet de 1 245 interventions : dossiers traités administrativement, avis envoyés aux titulaires pour leur rappeler leurs obligations, avis de réclamation d'une sanction administrative pécuniaire 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 116 décisions, dont 72 ordonnaient des suspensions de permis, ce qui représente une moyenne de 14,4 jours de suspension par décision, et il a imposé 24 sanctions administratives pécuniaires juridictionnelles. La Régie a transmis 855 avis de réclamation liés à une SAP durant l'exercice 2023-2024.

Tableau 8 Résultats annuels comparés découlant du programme ACCES

Résultat	2022-2023	2023-2024
Nouveaux rapports d'infraction reçus	1 328	1 182
Rapports d'infraction traités et fermés	1 067	1 114
Principales interventions effectuées en 2023-2024 : 133 traitements administratifs à la suite d'une révocation de plein droit pour non-paiement, de l'abandon d'un établissement ou de sa cession, de l'immatriculation d'appareils d'amusement ou d'un manquement mineur; 56 avis aux titulaires leur rappelant leurs obligations; 855 avis de réclamation liés à une SAP; 201 avis de convocation à une audience, ce qui a notamment donné lieu à 116 décisions du Tribunal de la Régie. Des suspensions de permis ont été imposées dans 72 décisions, ce qui représente un nombre moyen de jours de suspension de 14,4 jours par décision. De plus, 24 SAP juridictionnelles ont été imposées.	1 207	1 245

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^{er} février de l'année précédente au 1^{er} février de l'année en cours.

Pour l'exercice 2023-2024, 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 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 signalements

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 aux règlements applicables. Au cours de l'année financière, la Régie a compilé 458 signalements.

Selon la nature des signalements à l'endroit des titulaires, leur traitement est confié à la Direction de la conformité et de l'inspection, à la Direction du contentieux ou aux corps policiers. La répartition des signalements recevables par secteur d'activité est présentée dans le tableau suivant. Le secteur de l'alcool est celui qui a fait l'objet du plus grand nombre de signalements en 2023-2024.

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

Secteur d'activité	2022-2023	2023-2024
Alcool		
Alcool (sauf fabricants)	186	253
Alcool – Fabricants	16	22
Appareils de loterie vidéo	17	9
Courses de chevaux	0	0
Jeux		
Bingo	34	47
Concours publicitaires	84	70
Systèmes de loterie (tirages)	66	48
Appareils d'amusement	6	8
Sports de combat professionnels	0	1
Total	409	458

3 LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 L'utilisation des ressources humaines

La répartition de l'effectif par secteur d'activité

Tableau 10 Effectif au 31 mars (personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires)^a

Secteur d'activité	2022-2023	2023-2024	Écart
Administration – Gestion (bureau du président, Direction des affaires juridiques, Direction des services à la gestion et Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications)	29	40	11
Vice-présidence à la fonction juridictionnelle (Tribunal)	15	15	0
Direction du contentieux	30	28	-2
Direction de la conformité et de l'inspection	8	9	1
Vice-présidence au développement organisationnel et à la performance	27	s. o.	-27
Direction générale adjointe	2	2	0
Alcool (sauf fabricants)	51	51	0
Alcool – Fabricants	15	16	1
Courses de chevaux	2	2	0
Jeux	20	18	-2
Sports de combat professionnels	2	3	1
Direction de la performance	s. o.	15	15
Total	201	199	-2

a. Une réorganisation a eu lieu en octobre 2022. Les unités administratives indiquées dans le tableau ont été ajustées en conséquence.

La formation et le perfectionnement du personnel

Tableau 11 Proportion de la masse salariale investie en formation^a

	2022	2023
Proportion de la masse salariale (%)	1,44	1,46

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

Tableau 12 Nombre moyen de jours de formation par personne^a

	2022	2023
Cadres	2,73	2,83
Professionnels	3,74	3,79
Fonctionnaires	1,24	1,91
Total	2,06	2,54

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

Tableau 13 Somme allouée par personne^a

	2022	2023
Somme allouée par personne	1 022 \$	800 \$

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

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

Le taux de départ volontaire de 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 comprend aussi les mouvements de sortie de type mutation.

Les départs involontaires, quant à eux, comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, notamment les situations où celui-ci se voit imposer une décision. Cela inclut, par exemple, les mises à pied et les décès.

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Taux de départ volontaire (%)	10,8	12,8	18,1

Le taux plus élevé constaté pour l'année 2023-2024 s'apparente à ceux constatés pour les années précédant la pandémie. La Régie poursuit ses efforts pour diminuer ce taux. Elle a instauré, entre autres, des entrevues de départ permettant de comprendre les motifs de départ des membres du personnel.

Tableau 15 Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	3	5	3

3.2 L'utilisation des ressources financières

Les dépenses par secteur d'activité

Tableau 16 Dépenses et évolution par secteur d'activité^a

Secteur d'activité ^b	Budget de dépenses 2023-2024 ^c (000 \$) [1]	Dépenses prévues au 31 mars 2024 ^d (000 \$) [2]	Écart (000 \$) [3] = [2] - [1]	Dépenses réelles 2022-2023 ^e (000 \$)
Administration – Gestion (bureau du président, Direction des affaires juridiques, Direction des services à la gestion et Direction du secrétariat général, du soutien à la gouvernance et des communications)	8 591,6	8 182,2	(409,4)	4 456,9
Vice-présidence à la fonction juridictionnelle (Tribunal)	1 431,6	1 400,2	(31,4)	1 376,9
Direction du contentieux	1 244,1	1 022,9	(221,2)	1 255,4
Direction de la conformité et de l'inspection	151,2	147,9	(3,3)	126,1
Vice-présidence au développement organisationnel et à la performance	s. o.	s. o.	s. o.	4 792,2
Direction générale adjointe	7 104,0	6 860,0	(244,0)	5 292,7
Alcool (sauf fabricants)	1 957,6	2 048,7	91,1	1 930,4
Alcool – Fabricants	1 133,6	1 229,1	95,5	1 116,6
Courses de chevaux	330,5	437,8	107,3	344,0
Jeux	1 268,8	1 343,4	74,6	1 239,2
Sports de combat professionnels	525,7	727,2	201,6	536,4
Direction de la performance	1 887,9	1 073,8	(814,1)	s. o.
Sous-total	18 522,5	17 613,2	(909,3)	17 174,1
Mesures du Budget 2023-2024	0	0	0	0
Total^f	18 522,5	17 613,2	(909,3)	17 174,1

a. Les données financières présentées correspondent à des résultats préliminaires; le ministre des Finances présentera ultérieurement les données vérifiées. Les données excluent le financement reçu dans le cadre du programme ACCES et du Programme d'aide aux joueurs pathologiques.

b. Une réorganisation a eu lieu à l'automne 2022. Les données sont présentées dans le tableau en fonction de la nouvelle organisation des unités administratives.

c. Le Budget de dépenses 2023-2024 inclut les mesures du Budget intégrées au Fonds de suppléance présenté dans le volume *Crédits et dépenses des portefeuilles*.

d. Il s'agit de dépenses préliminaires, car les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.

e. Il s'agit de données extraites des comptes publics 2023-2024.

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

Au total, les résultats financiers présentent un surplus de 909 300 \$. La grande partie de ce surplus (722 000 \$) est attribuable aux nombreux postes vacants au sein de la Régie. Quelques dépenses non effectuées expliquent aussi le surplus non récurrent généré.

Depuis l'année financière 2022-2023, les dépenses en lien avec le programme ACCES, maintenant sous la responsabilité du ministère des Finances, ne sont plus intégrées dans le budget de la Régie.

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 2023-2024, elle a de nouveau obtenu un budget de 3 000 000 \$ 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 transmise à la clientèle.

Tableau 17 Résultats obtenus dans le cadre du Programme d'aide aux joueurs pathologiques

Indicateur	2023-2024 ^a (\$)	2022-2023 ^b (\$)
Total des revenus	3 000 000	3 000 000
Dépenses		
Rémunération	2 556 227	1 881 693
Fonctionnement		
Frais de séjour, formation et télécommunications	22 689	44 590
Services professionnels	0	0
Services de nature technique	23 635	53 224
Loyers	351 054	318 492
Fournitures, matériel et équipement	2 828	1 659
Indemnités et compensations	0	0
Total pour le fonctionnement	400 206	417 965
Total des dépenses (rémunération et fonctionnement)	2 956 433	2 299 658
Surplus	43 567	700 342
Surplus accumulé à la fin du dernier exercice financier	2 005 925	1 305 583
Surplus total à reporter au prochain exercice financier	2 049 492	2 005 925

a. Les données sont présentées selon les états financiers non audités.

b. Les données sont présentées selon les états financiers 2022-2023.

3.3 L'utilisation des ressources informationnelles

Le mandat principal de l'équipe des ressources informationnelles est de moderniser les différentes applications opérationnelles de la Régie. Au cours de l'exercice 2023-2024, les différentes activités suivantes ont été réalisées :

- Développement d'une application informatique pour le secteur des systèmes de loterie à la suite de changements réglementaires.
- Rédaction, en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique, du dossier d'affaires lié au projet de modernisation des systèmes de mission ainsi que des documents qui l'accompagnent (plan de matérialisation des bénéfices, avis du dirigeant de l'information, évaluation des facteurs de la vie privée, manuel d'organisation de projet, carnet de projet et montage financier). Le cycle de vie du projet s'étendra sur plusieurs années.
- Rédaction et révision de l'appel d'offres *Acquisition d'une solution infonuagique des dossiers juridiques du Tribunal* en collaboration avec la Direction des services à la gestion et la Vice-présidence à la fonction juridictionnelle.
- Mise à jour de la Zone entreprise, en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, concernant certains types de permis, soit le permis accessoire et le permis de centre de vinification et de brassage, et nouvelle version du portail de la Régie, dans la Zone entreprise, intégrant des interfaces optimisées (nouveaux permis inclus) afin d'offrir une meilleure expérience utilisateur et d'améliorer la performance du système.

Tableau 18 Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2023-2024

Type d'intervention	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)
Projets ^a	234,2	11
Activités ^b	231	609
Total	465,2	620

a. Il est question 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 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 19 Répartition et évolution des effectifs en heures rémunérées et en ETC transposés^a

Catégorie	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3	2022-2023 Total en ETC transposés [5]	Évolution [6] = [4] - [5]
Personnel d'encadrement	32 713	0	32 713	18	18	0
Personnel professionnel	100 295	425	100 720	55	57	-2
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	217 651	2 771	220 422	121	125	-4
Total	350 659	3 196	353 855	194	200	-6

a. Le nombre d'heures rémunérées est converti en équivalents temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine.

Pour l'année 2023-2024, la cible d'effectif fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor a été respectée. Cette cible est établie à 359 767 heures.

Les contrats de service

Les contractants autres qu'une personne physique incluent les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Tableau 20 Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (dans les affaires ou non)	3	194 152 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	1	63 750 \$
Total	4	257 902 \$

4.2 Le développement durable

La Régie a adopté son *Plan d'action de développement durable 2023-2028* en novembre 2023. Les actions inscrites dans ce plan visent l'atteinte d'objectifs fixés dans la *Stratégie gouvernementale en développement durable 2023-2028*. Plus spécifiquement, ces actions renforcent les pratiques de gestion écoresponsables mises en œuvre par l'organisation au cours des dernières années. La synthèse des activités est présentée ci-dessous.

Sous-objectif de la Stratégie	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
5.1.1 Évaluer la durabilité des interventions gouvernementales	Action 1 Accroître le taux d'interventions structurantes ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité et comprenant la lutte contre les changements climatiques	Taux des interventions structurantes ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité (mesure de départ : 50 %)	50 %	100 % Cible atteinte

La Régie a procédé à la modification de deux réglementations au cours du dernier exercice : l'une touchant les licences de systèmes de loterie; l'autre, les normes relatives à l'admission du public, au maintien de l'ordre public et à la sécurité des personnes dans les casinos d'État. Dans tous les cas, une évaluation de la durabilité a été effectuée et les résultats ont été communiqués aux autorités de la Régie.

Sous-objectif de la Stratégie	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
5.7.1 Accroître la performance de la gestion des matières résiduelles	Action 2 Accroître la performance de la gestion des matières résiduelles	Atteinte de l'attestation ICI on recycle +	Niveau Mise en œuvre	Cible non atteinte

La cible pour 2023-2024 n'a pas été atteinte. L'entrée en vigueur tardive de la *Stratégie gouvernementale* a retardé le lancement des travaux. Les démarches étaient toutefois avancées au 31 mars 2024 et un comité a été mis sur pied pour en assurer le suivi.

Sous-objectif de la Stratégie	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
5.8.1 Réduire les émissions de GES du parc de véhicules légers et lourds de l'État	Action 3 Réduire les émissions de gaz à effet de serre du parc de véhicules de la Régie	Consommation d'essence du parc de véhicules de la Régie (mesure de départ : 9,47 l/100 km)	6,63 l/100 km	6,7 l/100 km Cible non atteinte

La cible pour 2023-2024 n'a pas été atteinte. Bien que le parc de véhicules de la Régie soit presque entièrement hybride, des efforts supplémentaires seront déployés au cours des prochaines années pour optimiser l'utilisation des véhicules hybrides.

Il est à noter que les données correspondent à l'année financière 2022-2023.

Sous-objectif de la Stratégie	Action	Indicateur	Cible 2023-2024	Résultat 2023-2024
5.8.2 Accroître la part modale du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto solo chez les employés de l'État	Action 4 Accroître la part modale du transport actif, du transport collectif et des solutions de rechange à l'auto solo pour les employés dans le cadre de leurs fonctions	Nombre d'actions de sensibilisation aux bonnes pratiques en matière de déplacements dans le cadre du travail	Une action	Cible atteinte

Les gestionnaires ont été sensibilisés à l'importance d'utiliser les moyens de transport en commun pour leurs déplacements dans le cadre du travail à au moins une occasion au cours de l'année. Le covoiturage est aussi encouragé, notamment pour les déplacements entre les bureaux de Québec et Montréal.

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

Au cours de l'exercice 2023-2024, la Régie n'a reçu aucune divulgation, n'a mis fin à aucun motif et n'a eu aucune communication de renseignements à effectuer en application de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*.

Tableau 21 Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25)	2023-2024
1. Nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ^a	0
2. Nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ^b	s. o.
3. Nombre de motifs auxquels on a mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22	0
4. Parmi les divulgations reçues (point 1), nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	s. o.
5. Nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ^c	0

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

b. Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur 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.

c. Les transferts 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 sont répertoriés à ce point.

Tableau 22 Motifs vérifiés ventilés par catégorie d'acte répréhensible

Catégorie d'acte répréhensible	Nombre de motifs	Motifs fondés
Contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi	S. O.	S. O.
Manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie	S. O.	S. O.
Usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui	S. O.	S. O.
Cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité	S. O.	S. O.
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	S. O.	S. O.
Fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible désigné précédemment	S. O.	S. O.
Total	0	0

4.4 L'accès à l'égalité en emploi

Les données globales

Tableau 23 Effectif régulier au 31 mars 2024

Nombre de personnes occupant un poste régulier
179

Tableau 24 Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2023-2024

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
5	19	25	3

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

Tableau 25 **Embauche des membres de groupes cibles en 2023-2024**

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées en 2023-2024	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 (%)
Régulier	5	3	0	0	0	3	60
Occasionnel	19	5	0	0	0	5	26
Étudiant	25	17	1	0	0	18	72
Stagiaire	3	1	0	0	0	1	33

Tableau 26 **Évolution du taux d'embauche global des membres de groupes cibles par statut d'emploi**

Statut d'emploi	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Régulier (%)	0	33	60
Occasionnel (%)	57	63	26
Étudiant (%)	88	75	72
Stagiaire (%)	0	0	33

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 27 **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 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2024 (%)
Anglophones	3	1,8	3	1,7	3	1,7
Autochtones	3	1,8	2	1,2	2	1,1
Personnes handicapées	2	1,2	2	1,2	2	1,1

Rappel de la cible de représentativité

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

Tableau 28 Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel^a – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 ^b (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 ^b (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024 (%)
Membres des minorités visibles et ethniques de Montréal/Laval	43	41,0	42	39,6	38	37,3
Membres des minorités visibles et ethniques de la Capitale-Nationale	9	10,6	8	9,4	8	8,9

a. En conformité avec les cibles établies dans 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.
b. Ces données ont été recalculées.

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 29 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 2023

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 2023-2024, le personnel féminin constituait 67 % de l'ensemble des personnes embauchées à la Régie. Le tableau suivant illustre les taux d'embauche de femmes selon le statut d'emploi.

Tableau 30 Taux d'embauche des femmes en 2023-2024 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	5	19	25	3	52
Nombre de femmes embauchées	4	15	13	3	35
Taux d'embauche des femmes (%)	80	79	52	100	67

Tableau 31 Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2024

	Personnel d'encadrement	Régisseurs et régisseuses	Personnel professionnel ^a	Personnel technique	Personnel de bureau	Agentes et agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	10	9	56	77	27	0	0	179
Nombre total de femmes	7	6	35	51	18	0	0	117
Taux de présence des femmes (%)	70	67	62	66	67	0	0	65

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

D'autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles

Mesures ou actions	Groupes cibles ^a	Nombre de personnes visées
Mise à jour de la section de l'intranet portant sur les services offerts par la Régie aux personnes handicapées en matière d'accessibilité, les ressources disponibles et les processus d'aide mis en place.	Personnes handicapées	Ensemble du personnel
Faire la promotion de l'accompagnement offert en ce qui a trait à l'adaptation des postes et des outils de travail, notamment lors des séances d'accueil du nouveau personnel et auprès des gestionnaires concernés.	Personnes handicapées	Ensemble du personnel
Planification et préparation d'un plan d'action 2023-2028 afin d'implanter à la Régie le Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAEE), mis de l'avant par le Secrétariat du Conseil du trésor.	Minorités visibles, minorités ethniques, personnes handicapées, personnes autochtones et femmes	Ensemble du personnel

a. Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, Autochtones et anglophones.

4.5. L'allègement réglementaire et administratif

La *Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif* (décret 1668-2022) 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.

La gouvernance réglementaire

La Régie relève du 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 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 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).

Les lois et règlements sous la responsabilité de la Régie ont une incidence sur les entreprises québécoises, en particulier celles des secteurs des boissons alcooliques, des courses, des jeux et des sports de combat professionnels. Dans l'exercice de sa gouvernance réglementaire, la Régie met en application les fondements, les principes et les clauses prescrits dans la *Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif* lors de l'élaboration ou de la révision des composantes de son cadre légal et réglementaire.

L'application de la règle du « un pour un »

La Régie est assujettie à la règle du « un pour un » énoncée dans la *Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif* et doit présenter ses résultats en ce qui a trait à cette exigence gouvernementale.

Les réalisations et les résultats

Les résultats se trouvent dans les sections qui suivent.

Allègement réglementaire

La Régie est visée par le *Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025* et sa collaboration avec les divers ministères et organismes demeure une priorité. Au cours de l'exercice 2023-2024, elle a participé activement aux travaux des comités consultatifs mis sur pied dans le cadre de ce plan d'action.

La *Loi modifiant diverses dispositions principalement aux fins d'allègement du fardeau réglementaire et administratif* a été sanctionnée le 27 octobre 2023. Le gouvernement du Québec a alors modernisé le cadre légal et réglementaire touchant des activités encadrées par la Régie dans le secteur des boissons alcooliques ainsi que dans celui des concours publicitaires.

Les changements apportés ont principalement eu pour effet de permettre aux clientèles visées de gagner en efficacité et en productivité ainsi que de profiter d'une plus grande flexibilité.

Les changements apportés par cette loi ont touché les lois suivantes :

- *Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques;*
- *Loi sur les loteries et les appareils d'amusement;*
- *Loi sur les permis d'alcool;*
- *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux;*
- *Loi sur la Société des alcools du Québec;*
- *Loi modernisant le régime juridique applicable aux permis d'alcool et modifiant diverses dispositions législatives en matière de boissons alcooliques.*

Un règlement a été édicté :

- *Règlement sur les alcools et les spiritueux artisanaux fabriqués à partir de certaines matières premières.*

Les règlements modifiés sont les suivants :

- *Règlement sur les droits et les frais payables en vertu de la Loi sur les permis d'alcool;*
- *Règlement sur la promotion, la publicité et les programmes éducatifs en matière de boissons alcooliques;*
- *Règlement sur le régime applicable aux permis d'alcool;*
- *Règles de procédure de la Régie des alcools, des courses et des jeux;*
- *Règlement sur les boissons alcooliques fabriquées et embouteillées par un titulaire de permis de distillateur.*

Finalement, un règlement a été abrogé par cette loi :

- *Règles sur les concours publicitaires.*

Allègement administratif

Les effets directs des modifications législatives apportées se traduisent dans l'allègement administratif par :

- le retrait de l'obligation pour les transporteurs publics, à l'exception des entreprises effectuant le transport de personnes principalement à des fins de loisir ou de divertissement, d'avoir un permis pour effectuer le transport ou l'entreposage de boissons alcooliques ou en offrir la consommation à bord;
- la possibilité, pour les restaurants, de vendre pour emporter ou livrer des boissons alcooliques à base d'alcool ou de spiritueux d'au plus 7 % d'alcool par volume fabriquées et embouteillées par un titulaire de permis de distillateur ou de production artisanale d'alcool et de spiritueux et, pour les restaurants ayant un permis assorti de l'option « pour servir », de permettre à leur clientèle de consommer ce type de boissons;
- la diminution de la fréquence des rapports devant être transmis à la Régie par les titulaires d'un permis de production artisanale, passée de mensuelle à trimestrielle;
- le retrait de l'obligation, pour les titulaires de permis de brasseur, de producteur artisanal de bière et de production artisanale, de marquer les contenants des boissons alcooliques qu'ils fabriquent, autres que les alcools et les spiritueux, lorsque ces boissons sont vendues sur les lieux de fabrication dans une pièce ou une terrasse où un permis autorisant la consommation sur place est exploité;
- le retrait de l'exigence que les autocollants délivrés par la Régie aux titulaires de permis de production artisanale qui vendent leurs boissons alcooliques aux bars et aux restaurants soient datés ainsi que de l'exigence que ces autocollants soient apposés dans l'ordre numérique sur les contenants de boissons alcooliques;
- la possibilité, pour les titulaires de permis de production artisanale, d'utiliser les matières premières d'un autre producteur québécois dans des cas de force majeure;
- la possibilité qu'une dégustation puisse être conduite par les employés d'un titulaire de permis d'épicerie et non seulement par le fabricant des boissons alcooliques offertes en dégustation, par une entreprise indépendante du commerce des boissons alcooliques et spécialisée dans les sondages d'opinion ou par des employés de la Société des alcools du Québec;
- le retrait de l'obligation d'obtenir un avis du ministre de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie préalablement à la délivrance et au transfert d'un permis de fabricant de boissons alcooliques;
- la précision que les obligations d'un titulaire de permis de fabricant de boissons alcooliques demeurent inchangées quand il confie à un tiers l'exercice de certaines de ces obligations que la loi ou un règlement l'autorise à déléguer;
- la possibilité, à certaines conditions, pour les titulaires de permis de production artisanale de fabriquer des alcools et des spiritueux à partir de nouvelles matières premières, soit les pommes de terre, les grains de céréales et le lactosérum;

- l'encadrement de la perception et du paiement de la majoration s'appliquant aux vins québécois produits par des titulaires de permis de production artisanale de vin et vendus à des titulaires de permis d'épicerie;
- L'ajout de pouvoirs d'enquête et de pouvoirs d'inspection dans la *Loi sur la Société des alcools du Québec* et dans la *Loi sur les permis d'alcool*;
- l'élargissement du régime de sanctions administratives pécuniaires pouvant être imposées aux titulaires de permis de fabricant de boissons alcooliques pour des manquements aux obligations prévues à la section III de la *Loi sur la Société des alcools du Québec* ou à un règlement pris pour son application;
- l'abolition de l'encadrement des concours publicitaires par la Régie au Québec.

Les objectifs gouvernementaux de réduction du fardeau réglementaire et administratif

Par le *Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025*, le gouvernement a fixé à l'intention des ministères et des 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 de formalités administratives.
- Réduire de 20 % le coût des formalités administratives pour les entreprises.

Ces trois objectifs ont déjà été atteints par la Régie au cours de l'exercice 2020-2021. Toutefois, elle a tenu à poursuivre ses efforts, notamment en ce qui a trait à l'amélioration de ses processus.

La Régie se conforme aux exigences imposées aux organismes visés par le Plan 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 2023 présentés ici couvrent la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024.

Tableau 32 Résultat des efforts de réduction du fardeau administratif des entreprises depuis 2019

Indicateur	2019 (année de référence)	2023	Écart	Cible 2025
Nombre de formalités administratives	64	54	-10	-7
Volume des formalités (en valeurs constantes)	80 885,81	62 476,81	-18 409 (-22,8 %)	-12 132,87 (-15 %)
Coût des formalités (en \$ et en valeurs constantes)	2 349 529,17	1 105 482,93	-1 244 046,24 (-52,9 %)	-469 905,83 (-20 %)

Les publications en matière d'allègement réglementaire

En vertu de la *Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif*, toutes les publications par la Régie des analyses d'impact réglementaire (AIR) liées à des projets de loi et des projets de règlement (point 20) ainsi que les publications préalables à tout projet de nouveau formulaire s'adressant aux entreprises (point 22) sont consultables sur le site Web⁵ de la Régie.

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 Web⁶, 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 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.

Au cours de l'année 2023-2024, la Régie a reçu 187 demandes d'accès aux documents, dont 2 seront traitées en 2024-2025. Aux 187 demandes à traiter en 2023-2024 s'ajoutent 5 demandes reçues en 2022-2023. De ces 192 demandes, 1 a finalement mené à un désistement du demandeur et 2 ont été annulées. En tout, la Régie a traité 187 demandes.

Les demandes traitées, soit celles dont le traitement s'est terminé pendant l'exercice, l'ont été dans un délai moyen de 13 jours. La Régie dépasse ainsi les attentes, car la *Loi sur l'accès* prévoit 20 jours pour les réponses aux demandes. Plus précisément, parmi les 187 demandes traitées, 159 demandes l'ont été à l'intérieur du délai de 20 jours, soit 85 % des demandes. Du nombre total des demandes traitées pendant la période, 21 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. Par ailleurs, pour 7 demandes, une réponse a été donnée dans un délai de plus de 30 jours.

Les demandes d'accès reçues portaient notamment sur des éléments d'un dossier liés à un permis ou à 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. Une demande de révision a été soumise à la Commission d'accès à l'information à l'égard d'une décision de la Régie. Le demandeur s'est désisté de sa demande à la suite de précisions apportées par la Régie.

5. Ces publications se trouvent à l'adresse racj.gouv.qc.ca/la-regie/acces-a-linformation/diffusion-de-documents/allègement-reglementaire-et-administratif.

6. Les documents diffusés se trouvent à l'adresse racj.gouv.qc.ca/la-regie/acces-a-linformation/diffusion-de-documents.

Aux 187 demandes d'accès aux documents reçues s'ajoutent 41 demandes d'information provenant d'organismes publics. Enfin, aucune demande d'accès n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable. La Régie a par ailleurs reçu une demande de rectification qu'elle a traitée en 16 jours.

Tableau 33 Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	187
---------------------------------	-----

Tableau 34 Nombre de demandes traitées en fonction de leur nature et des délais

Délai de traitement	Demande d'accès à des documents administratifs	Demande d'accès à des renseignements personnels	Rectification
De 0 à 20 jours	159	0	1
De 21 à 30 jours	21	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	7	0	0
Total	187	0	1

Tableau 35 Nombre de demandes traitées en fonction de leur nature et des décisions rendues

Décision rendue	Demande d'accès à des documents administratifs	Demande d'accès à des renseignements personnels	Rectification	Dispositions invoquées
Acceptée (entièrement)	90	0	0	s. o.
Partiellement acceptée	35	0	0	Articles 1, 23, 24, 48, 53 et 54 de la <i>Loi sur l'accès</i> Article 9 de la <i>Charte des droits et libertés de la personne</i>
Refusée (entièrement)	9	0	1	Articles 23, 24, 28, 48, 53 et 54 de la <i>Loi sur l'accès</i> Article 9 de la <i>Charte des droits et libertés de la personne</i>
Autres	54	0	0	Désistement Article 1 de la <i>Loi sur l'accès</i>

Tableau 36 Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	1

4.7 L'application de la *Politique linguistique de l'État* et de la *Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle 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 37 Émissaire et comité permanent

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire ^a ?	Oui
Avez-vous un comité permanent ou avez-vous choisi de mettre en place un comité permanent?	Oui
Si oui, combien y a-t-il eu de rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?	10
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître l'émissaire à votre personnel ou le nom d'une personne-ressource à qui poser des questions sur l'exemplarité de l'État? Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures : - Actualité publiée dans l'intranet le 18 mars 2024, à l'occasion de la Journée internationale de la Francophonie, dans laquelle le nom de l'émissaire et ses coordonnées ont été indiqués. - Actualité publiée dans l'intranet le 14 juin 2023, afin de souligner l'entrée en vigueur de la <i>Politique linguistique de l'État</i>, dans laquelle le nom de l'émissaire et ses coordonnées ont été rappelés.	Oui

a. Le mandataire porte le titre d'émissaire depuis le 1^{er} juin 2023.

Tableau 38 *Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle*

Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation dispose d'une directive particulière approuvée par le ministre de la Langue française?	Non
Si vous avez une directive particulière : - indiquez la date à laquelle elle a été approuvée par le ministre de la Langue française : - indiquez combien d'exceptions compte cette directive :	
Au cours de l'exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le <i>Règlement sur la langue de l'Administration</i> et le <i>Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche</i> ?	Non
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions :	
Au cours de l'exercice, quelle proportion des employés de votre organisation a reçu de l'information concernant la <i>Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle</i> (du ministre ou particulière) afin d'assurer une utilisation exemplaire du français conformément aux dispositions de la <i>Charte de la langue française</i> ?	100 %

Tableau 39 *Politique linguistique de l'État*

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la <i>Politique linguistique de l'État</i> ?	Oui
Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures : - Des actualités ont été publiées dans l'intranet le 14 juin 2023 et le 18 mars 2024. - Des réponses ponctuelles sont données aux questions adressées aux services à la clientèle. - Le sujet a été mis à l'ordre du jour de la rencontre du comité de coordination le 12 mars 2024.	
L'article 20.1 de la <i>Charte de la langue française</i> prévoit qu'un organisme de l'Administration publie, dans les trois mois suivant la fin de son exercice financier, le nombre de postes pour lesquels il exige, afin d'y accéder notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion ou d'y rester, la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français ainsi que ceux pour lesquels une telle connaissance ou un tel niveau de connaissance est souhaitable. Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français : - est exigé? - est souhaitable?	4 39

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. 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. 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 la délivrance 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).

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. Deux exercices d'ajustement tarifaire ont été menés par la Régie durant l'année, soit le 1^{er} avril 2023 et le 1^{er} janvier 2024. L'ajustement a été limité à 3 % dans le respect de la *Loi limitant l'indexation de plusieurs tarifs gouvernementaux*.

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.

Tableau 40 Coût de revient par secteur d'activité en 2023-2024^a

Secteur d'activité	Revenus réels		Dépenses réelles		Coûts en externalités	Niveau de financement		
	[a]		[b]			Résultat [a / (b + c)]	Cible	Justification de la cible
Secteur des boissons alcooliques	24 028 200 \$	80 %	15 234 300 \$	74 %	–	–	–	s. o.
Alcool – Détaillants	13 160 700 \$	44 %	6 561 700 \$	32 %	52 785 471 \$	22 %	100 % ou +	Valeur commerciale (privilège) et externalités
Alcool – Permis de réunion	2 100 100 \$	7 %	3 218 700 \$	16 %	–	65 %	100 %	Récupération des coûts totaux
Alcool – Fabricants	2 469 900 \$	8 %	3 172 300 \$	15 %	–	78 %	75 %	Moteur de développement économique
Appareils de loterie vidéo	6 297 500 \$	21 %	2 281 600 \$	11 %	13 932 000 \$	39 %	100 % ou +	Valeur commerciale (privilège) et externalités
Secteur des jeux	5 055 700 \$	17 %	3 391 100 \$	16 %	–	–	–	s. o.
Concours publicitaires	2 874 100 \$	10 %	1 119 200 \$	5 %	–	257 %	100 % ou +	Valeur commerciale (privilège) et externalités
Appareils d'amusement	233 900 \$	1 %	264 400 \$	1 %	–	88 %	100 % ou +	Valeur commerciale (privilège) et externalités
Bingo	1 152 000 \$	4 %	1 496 900 \$	7 %	–	77 %	100 %	Récupération des coûts totaux
Systèmes de loterie (tirages)	795 700 \$	3 %	510 600 \$	2 %	–	156 %	100 % ou +	Valeur commerciale (privilège) et externalités
Secteur des courses de chevaux	57 000 \$	0 %	816 900 \$	5 %	–	7 %	10 %	Moteur de développement économique
Secteur des sports de combat professionnels	237 200 \$	1 %	1 127 500 \$	5 %	–	21 %	50 %	Moteur de développement économique
Revenus divers	685 500 \$	2 %	–	–	–	–	–	s. o.
Total	30 063 600 \$	100 %	20 569 900 \$	100 %	66 717 471 \$	34 %	–	s. o.

a. Le calcul du coût de revient inclut les données se rapportant au Programme d'aide aux joueurs pathologiques, mais exclut celles se rapportant au programme ACCES. 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 dans le site Web⁷ de la Régie.

Aucune situation nécessitant une intervention en matière d'éthique et de déontologie n'est survenue au cours de l'année financière 2023-2024.

La Régie applique par ailleurs deux codes d'éthique : l'un pour les régisseurs et les régisseuses, l'autre pour le personnel. Pour le personnel, l'intranet comporte une section consacrée à l'éthique comprenant notamment les codes d'éthique, la législation en cette matière, le cadre de gestion ainsi que des outils et des capsules d'autoformation. En 2023, la Régie s'est dotée d'un nouveau code d'éthique et de conduite s'adressant au personnel. Il a été diffusé à l'ensemble des employés en octobre 2023 et peut être consulté sur le site Web⁸ de la Régie.

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, des licences, des autorisations et des certificats, et d'en déterminer les conditions d'exploitation. Notamment, la suspension ou la révocation est décidée au terme d'un processus quasi judiciaire.

7. Le *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs de la Régie des alcools, des courses et des jeux* se trouve à l'adresse racj.gouv.qc.ca/formulaires-et-publications/publications/la-fonction-juridictionnelle.

8. Le *Code d'éthique et de conduite* se trouve à l'adresse racj.gouv.qc.ca/formulaires-et-publications/publications/la-regie.html.

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 course;
- 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^e 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^e 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

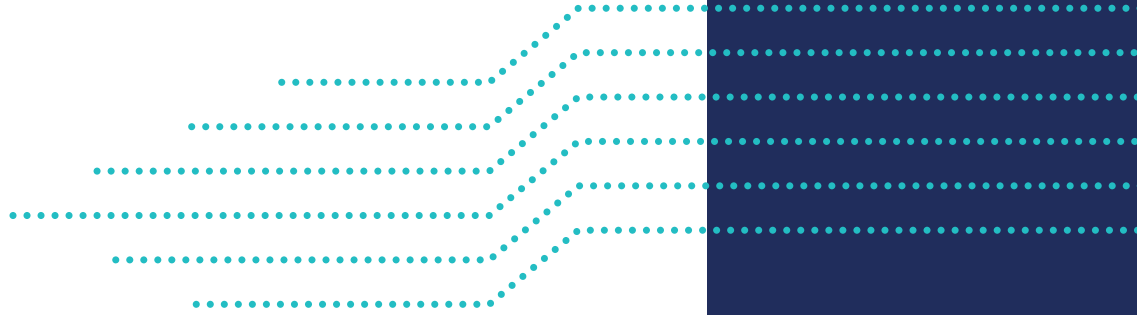
44. L'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.
45. Le régisseur à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par le secrétaire 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 