

Régie des alcools, des courses et des jeux

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2 0 1 0 • 2 0 1 1





Régie des alcools, des courses et des jeux  
**RAPPORT ANNUEL DE GESTION**  
2010 • 2011

Cette publication a été produite par la Régie des alcools, des courses et des jeux.

Pour information, vous adresser à :

**Régie des alcools, des courses et des jeux**

560, boulevard Charest Est

Québec (Québec) G1K 3J3

Téléphone : 418 643-4151

Télécopieur : 418 646-5204

Courriel : [racj.quebec@racj.gouv.qc.ca](mailto:racj.quebec@racj.gouv.qc.ca)

Cette publication est disponible sur le site Internet de la Régie à l'adresse suivante :  
[www.racj.gouv.qc.ca](http://www.racj.gouv.qc.ca)

Dépôt légal 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-62222-2 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-62223-9 (PDF)

ISSN : 1198-4139

Monsieur Jacques Chagnon  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
1045, rue des Parlementaires  
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de la Régie des alcools, des courses et des jeux.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de la Sécurité publique,

*Original signé*

Robert Dutil  
Québec, septembre 2011



Monsieur Robert Dutil  
Ministre de la Sécurité publique  
2525, boulevard Laurier, 5<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 2L2

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2011. Ce rapport fait état des résultats obtenus au regard des objectifs de notre *Plan stratégique 2006-2011* et des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*. Il rend également compte de l'application de certaines exigences législatives et gouvernementales.

Par ailleurs, l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* 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 2011.

Je remercie tout le personnel et tous les membres de la Régie de leur engagement, leur compétence et leur dynamisme lors de la réalisation des mandats, et de leur souci constant d'offrir des services de qualité à notre clientèle.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

La présidente,

*Original signé*

M<sup>e</sup> Christine Ellefsen  
Québec, juin 2011



# TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION DE VALIDATION DES DONNÉES	9
INTRODUCTION	11
PARTIE 1 – LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX	13
1.1 La mission	13
1.2 Les domaines d'activité et les leviers d'intervention	13
1.3 Les clients et les partenaires	14
1.4 La structure organisationnelle	15
1.5 La Régie en chiffres	15
PARTIE 2 – LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS	17
2.1 Les faits saillants	17
2.2 Les résultats relatifs aux objectifs du <i>Plan stratégique 2006-2011</i>	17
2.3 Les résultats relatifs aux engagements de la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	33
PARTIE 3 – L'UTILISATION DES RESSOURCES	39
3.1 Les ressources humaines	39
3.2 Les ressources financières	41
3.3 Les ressources informationnelles	43
PARTIE 4 – LES AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES	44
4.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels	44
4.2 L'application de la politique linguistique	45
4.3 L'embauche et la représentativité	45
4.4 La <i>Politique de financement des services publics</i>	47
4.5 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	48
4.6 Le développement durable	48
4.7 Le <i>Code d'éthique et de déontologie des régisseurs</i>	48
4.8 Les bonis au rendement	48
LES ANNEXES	
Annexe 1 Les statistiques	49
Annexe 2 L'organigramme au 31 mars 2011	52
Annexe 3 Le tableau synoptique du <i>Plan stratégique 2006-2011</i>	53
Annexe 4 L'état d'avancement, au 31 mars 2011, de la mise en œuvre des recommandations du Vérificateur général du Québec et de celles de la Commission de l'administration publique	55
Annexe 5 La reddition de comptes en matière de développement durable	59
Annexe 6 Le <i>Code d'éthique et de déontologie des régisseurs</i> de la Régie des alcools, des courses et des jeux	62



# DÉCLARATION DE VALIDATION DES DONNÉES

---

M<sup>e</sup> Christine Ellefsen  
Présidente,  
Régie des alcools, des courses et des jeux  
560, boulevard Charest Est  
Québec (Québec) G1K 3J3

Madame la Présidente,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans les parties 2, 3 (à l'exclusion des ressources financières), 4 et annexes 1, 4, 5 du rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2011. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des résultats en nous fondant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Cet examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des révisions de calcul et à susciter des discussions sur l'information examinée.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats et explications contenus dans les parties 2, 3 (à l'exclusion des ressources financières), 4 et annexes 1, 4, 5 du rapport annuel de gestion nous paraissent à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Par ailleurs, l'information présentée dans les autres sections du rapport est cohérente avec celle présentée dans les sections qui ont fait l'objet de notre examen.

Le directeur de la vérification interne, des enquêtes  
et de l'inspection du ministère de la Sécurité publique,

*Original signé*

Sylvain Ayotte  
Québec, juin 2011



## INTRODUCTION

Le présent rapport annuel de gestion fait état des résultats obtenus au regard des objectifs du *Plan stratégique 2006-2011* de la Régie des alcools, des courses et des jeux (Régie). La reddition de comptes porte également sur le respect des engagements relatifs aux normes de prestation de services aux citoyens de la *Déclaration de services aux citoyens*.

Le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* de la Régie a été préparé sur la base de l'information disponible au 31 mars 2011. Il couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011.

La première partie présente la mission, les domaines d'activité et les leviers d'intervention, les clients et les partenaires ainsi que la structure organisationnelle de la Régie.

La deuxième partie est consacrée à la présentation des résultats obtenus au regard des engagements pris par la Régie. Lorsqu'ils sont disponibles, les résultats des exercices précédents sont présentés à des fins comparatives.

La troisième partie présente l'information relative à l'utilisation des ressources humaines, financières et informationnelles ainsi que les résultats de certains indicateurs de gestion.

La quatrième partie rend compte des interventions de la Régie quant aux exigences législatives et gouvernementales, notamment l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ainsi que le développement durable.

Enfin, on trouvera en annexe les documents suivants : les statistiques relatives aux activités, l'organigramme au 31 mars 2011, le tableau synoptique du *Plan stratégique 2006-2011*, l'état d'avancement de la mise en œuvre des recommandations du Vérificateur général du Québec et de celles de la Commission de l'administration publique, la reddition de comptes en matière de développement durable et le *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs* de la Régie.



# PARTIE 1

## LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX

### 1.1 LA MISSION

La mission de la Régie des alcools, des courses et des jeux est de « *contribuer à la protection et à la sécurité du public en délivrant des permis et des licences et en assurant la surveillance et le contrôle dans les secteurs d'activité des boissons alcooliques, des jeux, des sports de combat professionnels et des courses de chevaux* ».

La Régie entend être une organisation performante offrant des services accessibles et de qualité et dont l'expertise et les compétences sont reconnues.

### 1.2 LES DOMAINES D'ACTIVITÉ ET LES LEVIERS D'INTERVENTION

La Régie a la responsabilité, en tout ou en partie, de l'encadrement, de la surveillance et du contrôle des activités des secteurs suivants :

- le service ou la vente de boissons alcooliques au public, et ce, dans les établissements autorisés à cet effet;
- la fabrication, la distribution et l'entreposage de boissons alcooliques par les titulaires de permis;
- les courses de chevaux, l'élevage des chevaux et leur entraînement, de même que l'exploitation de salles de paris où sont retransmises les courses de chevaux;
- les manifestations de sports de combat pratiqués par des professionnels, mieux connus sous les appellations *boxe, kick-boxing* et *boxe mixte*;
- le jeu, sous différentes formes, notamment le bingo, les loteries, les tirages, les concours publicitaires, les appareils d'amusement et les appareils de loterie vidéo;
- les casinos d'État, pour l'embauche du personnel, les contrats des fournisseurs et le contrôle de la fréquence de vérification des appareils de jeu que l'on y trouve.

Pour assumer ses fonctions, la Régie dispose des leviers d'intervention suivants :

- le pouvoir de soumettre, pour adoption par le gouvernement, des règlements selon les paramètres déterminés par les lois sectorielles ainsi que le pouvoir de soumettre, pour approbation par le gouvernement, des règles sectorielles adoptées par la Régie;
- des pouvoirs administratifs tels que : procéder à des consultations, émettre des avis relatifs aux impacts sociaux, élaborer des politiques et des directives, enquêter, inspecter et percevoir des droits;
- une fonction décisionnelle à l'égard de sa clientèle, soit le pouvoir de délivrer les permis, les licences et les autorisations nécessaires à l'exercice des privilèges conférés et, en cas de manquement au respect des règles préétablies, de les suspendre, de les révoquer ou d'imposer d'autres mesures. À cet égard, la Régie est assujettie, comme tout tribunal administratif, à la *Loi sur la justice administrative*.

La Régie est chargée de l'administration de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux*, de la *Loi sur les courses*, de la *Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement*, de la *Loi sur les permis d'alcool*, du chapitre V de la *Loi sur la sécurité dans les sports* et de la section III de la *Loi sur la Société des alcools du Québec*. Elle surveille également l'application des règlements relatifs aux systèmes de loterie des casinos d'État ou aux loteries édictés en vertu de la *Loi sur la Société des loteries du Québec*. La consultation du site Internet de la Régie permet d'en savoir davantage sur les responsabilités qui lui sont confiées ainsi que sur les lois et les règlements qu'elle administre.

Par ailleurs, certaines statistiques qui permettent de mieux cerner les activités de la Régie sont présentées à l'annexe 1.

### 1.3 LES CLIENTS ET LES PARTENAIRES

En raison de la diversité des secteurs d'activité qui sont sous sa responsabilité et de sa mission, la Régie a une clientèle nombreuse et diversifiée. Elle est composée entre autres :

- de citoyens;
- de participants à une épreuve sportive tels que des conducteurs de chevaux de course et des concurrents d'un combat de boxe professionnel;
- d'organismes de charité ou religieux qui tiennent des bingos ou qui organisent des tirages pour financer leurs œuvres;
- de propriétaires de petites et moyennes entreprises dont des restaurateurs, des épiciers, des hôteliers, des microbrasseurs, des producteurs artisans, des fabricants d'appareils d'amusement, des gestionnaires de salle de bingo et des éleveurs de chevaux de course;
- de grandes entreprises telles des chaînes hôtelières et des compagnies commerciales de dimension nationale ou internationale, principalement dans le secteur des fabricants de boissons alcooliques.

La Régie entretient, par ailleurs, des relations constantes avec plusieurs partenaires. Le ministère des Finances, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, le ministère de la Justice, le ministère de la Sécurité publique, Revenu Québec, Loto-Québec, la Société des alcools du Québec, la Sûreté du Québec et les corps de police municipaux comptent parmi ses principaux partenaires gouvernementaux.

#### 1.4 LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La structure organisationnelle de la Régie a été modifiée en 2010-2011, la Direction du bureau du président ayant été abolie. L'organigramme de la Régie au 31 mars 2011 est présenté à l'annexe 2.

#### 1.5 LA RÉGIE EN CHIFFRES

- Un effectif de **311** employés réguliers, occasionnels et contractuels
- Des revenus de **35 M \$**
- Près de **117 000** permis, licences et attestations délivrés annuellement
- Près de **16 000** clients rencontrés à nos bureaux à Québec et à Montréal



## PARTIE 2

# LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

---

### 2.1 LES FAITS SAILLANTS

L'exercice 2010-2011 a été marqué par la mise en place de plusieurs actions en réponse aux recommandations formulées dans le rapport du Vérificateur général du Québec pour l'année 2008-2009. Des 24 actions contenues dans le *Plan d'action relatif à la mise en œuvre des recommandations du Vérificateur général du Québec*, déposé par la Régie en mars 2009, 19 actions sont entièrement réalisées et les 5 autres sont en voie de l'être. La réalisation de plusieurs actions a été devancée par rapport au calendrier de réalisation initial.

### 2.2 LES RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2006-2011*

Le *Plan stratégique 2006-2011* de la Régie comprend quatre grandes orientations qui portent sur l'adaptation du cadre législatif de certains secteurs d'activité, sur l'amélioration du fonctionnement du tribunal administratif, sur la contribution de la Régie à la priorité d'action gouvernementale en matière de lutte contre le jeu pathologique et, finalement, sur une offre de services de qualité à la clientèle.

Pour mettre en œuvre ces orientations, la Régie s'est fixé 12 objectifs assortis d'indicateurs qui permettent d'en mesurer les résultats. Un objectif portant sur la performance des activités de surveillance et de contrôle a été ajouté en avril 2010. De manière à faciliter la compréhension des résultats, une brève mise en contexte de chaque orientation est présentée. De plus, de façon à tenir compte d'un contexte en constante évolution, une rubrique *Autres résultats* a été ajoutée aux résultats relatifs à certains objectifs pour rendre compte de réalisations importantes de la Régie qui ne font pas l'objet d'engagements formels dans le *Plan stratégique 2006-2011*. Le tableau synoptique du *Plan stratégique 2006-2011* est présenté à l'annexe 3.

## **Orientation 1 : Adapter le cadre législatif de certains secteurs d'activité à l'évolution des besoins de la société**

Bien que plusieurs lois et règlements des secteurs des boissons alcooliques, des courses de chevaux et du bingo aient subi de nombreuses modifications au fil des ans, des révisions en profondeur étaient devenues nécessaires pour dynamiser ces secteurs et répondre à l'évolution des besoins de la société. La Régie poursuit donc ses travaux en ce sens, en partenariat avec les milieux concernés.

Ces révisions sont faites dans un esprit de modernisation, de clarification des obligations des titulaires de permis et de licence, de simplification des textes et des formalités et, lorsque cela est possible, d'allègement réglementaire. Elles proposent des moyens pour mieux assurer l'intégrité et le développement des milieux concernés.

### **Axe d'intervention : L'encadrement législatif**

**Objectif 1 :** D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des détaillants de boissons alcooliques pour le simplifier et l'adapter aux nouvelles réalités socio-économiques.

*OBJECTIF ATTEINT*

La Régie a poursuivi ses travaux de révision du cadre légal du secteur des détaillants de boissons alcooliques. On trouve parmi ces détaillants, des titulaires de permis de bar, de brasserie, de taverne, de restaurant pour vendre, de restaurant pour servir, de club et d'épicerie.

La révision amorcée durant les précédents exercices représente une entreprise considérable et nécessite un travail de longue haleine. Les travaux supposent une importante coordination gouvernementale car plusieurs ministères et organismes sont concernés, notamment, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère des Finances, le ministère de la Sécurité publique, Revenu Québec, la Société des alcools du Québec et les corps policiers.

Au cours de l'exercice 2010-2011, des modifications ont été apportées à la proposition élaborée lors du dernier exercice ainsi qu'aux documents nécessaires à la consultation des partenaires gouvernementaux et des partenaires du milieu. Cette consultation est prévue pour l'exercice 2011-2012.

**Indicateur 1.1 :** Impacts des propositions de la Régie sur la révision de la législation

Les propositions sont à venir.

## Autres résultats

Au regard des problématiques propres au secteur des fabricants de boissons alcooliques et à la mise en marché des boissons alcooliques artisanales, la Régie collabore aux travaux entrepris par les ministères sectoriels responsables que sont le ministère des Finances, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation et le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation.

Par ailleurs, une directive portant sur la commercialisation des boissons alcooliques par le titulaire d'un permis de production artisanale a été émise par la Régie le 21 décembre 2010. Cette directive s'applique du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 31 décembre 2012.

**Objectif 2 :** D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des courses de chevaux et ainsi contribuer à la relance du secteur.

Au cours des dernières années, la Régie a réalisé certains travaux de révision du cadre légal des courses de chevaux. Considérant l'avenir incertain du secteur des courses de chevaux, les travaux ont été suspendus. Toutefois, des modifications réglementaires sont en cours d'élaboration pour faciliter la relance des activités du secteur.

**Indicateur 2.1 :** Impacts des propositions de la Régie sur la révision de la législation

Les propositions sont à venir.

**Objectif 3 :** D'ici le 31 mars 2008, poursuivre la révision du cadre réglementaire du jeu de bingo afin de favoriser une répartition équitable des profits pour les organismes de charité ou religieux.

### *OBJECTIF ATTEINT*

Au terme d'une large consultation effectuée auprès de quelque 600 intervenants du domaine du bingo, les règles ont été adoptées en décembre 2007 et sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2008.

Bien que la réglementation donne de meilleurs outils aux divers groupes et associations évoluant dans le domaine du bingo, un suivi rigoureux et l'analyse des résultats obtenus par les détenteurs de licence ont fait ressortir la nécessité de procéder à certains ajustements aux règles en vigueur. La révision est en cours et devrait se traduire par l'assouplissement de certaines dispositions.

**Indicateur 3.1** : Profits redistribués aux organismes de charité ou religieux

Les titulaires de licence de bingo ont redistribués 29,1 M\$ en 2008-2009. Les résultats sont tirés des rapports finaux déposés par les titulaires de licence de bingo entre le 1<sup>er</sup> avril 2009 et le 31 mars 2010.

Indicateurs retirés : Nombre d'organismes bénéficiaires  
Revenus des organismes de charité ou religieux

**Orientation 2 : Améliorer le fonctionnement du tribunal administratif**

La Régie entend améliorer le fonctionnement de son tribunal administratif et, pour ce faire, s'est donné pour objectif d'implanter de nouvelles approches de traitement des dossiers, telles les conférences préparatoires. La mise en place de ces nouvelles façons de faire devrait permettre de réduire le délai de traitement de plusieurs dossiers tout en améliorant la qualité des services.

**Axe d'intervention : De nouvelles approches**

**Objectif 4 :** D'ici le 31 mars 2008, améliorer le délai de traitement des dossiers en introduisant de nouvelles approches.

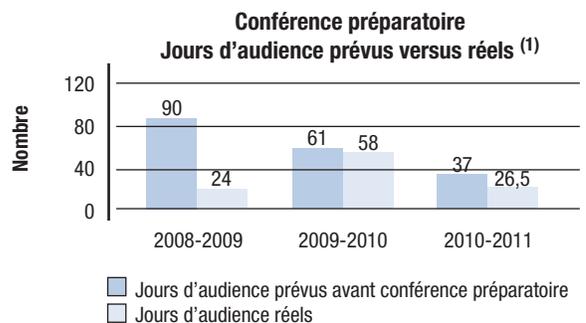
**OBJECTIF ATTEINT**

Au cours des derniers exercices, la Régie a examiné les approches à privilégier pour améliorer le fonctionnement de son tribunal administratif et ainsi contribuer à atteindre l'objectif de diminuer le délai de traitement des dossiers entendus par les régisseurs qui nécessitent au moins trois jours d'audience. Deux nouvelles approches ont été retenues, soit la conférence préparatoire et la médiation.

En 2007-2008, la Régie a implanté la conférence préparatoire pour les dossiers nécessitant trois jours d'audience ou plus. Elle vise à circonscrire les principaux enjeux, à amener les parties à prendre les moyens pour assurer le bon déroulement de l'audience et pour simplifier la preuve, notamment dans le but de réduire les délais et les déplacements des témoins. Au cours de l'exercice 2010-2011, l'approche de la conférence préparatoire a été utilisée dans cinq dossiers.

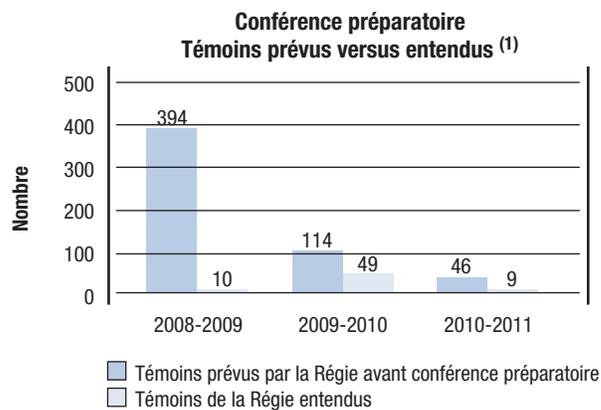
Par ailleurs, la médiation qui consiste à amener les parties, avec l'aide d'un médiateur, à se rapprocher afin de trouver rapidement une solution à leur différend, est offerte depuis avril 2009. Le cadre d'application de la médiation s'applique à certains dossiers de demande et à certains dossiers de contrôle d'exploitation.

**Indicateur 4.1 :** Nombre de jours réels d'audience dans les dossiers pour lesquels on a utilisé l'approche de la conférence préparatoire par rapport au nombre de jours d'audience prévus avant la tenue des conférences préparatoires



(1) Résultats 2010-2011 : 57 dossiers finalisés  
 Résultats 2009-2010 : 20 dossiers finalisés  
 Résultats 2008-2009 : 24 dossiers finalisés

**Indicateur 4.2 :** Nombre de témoins de la Régie entendus dans les dossiers pour lesquels on a utilisé l'approche de la conférence préparatoire par rapport au nombre de témoins prévus par la Régie avant la tenue des conférences préparatoires



(1) Résultats 2010-2011 : 57 dossiers finalisés  
 Résultats 2009-2010 : 20 dossiers finalisés  
 Résultats 2008-2009 : 24 dossiers finalisés

**Indicateur 4.3 :** Nombre de dossiers réglés par la médiation

Au cours de l'exercice 2010-2011, l'offre de médiation a été acceptée dans un seul dossier et ce dossier a été réglé par la médiation.

Ces indicateurs remplacent les trois indicateurs présentés dans le *Plan stratégique 2006 2011*. Les nouveaux indicateurs mesurent, de façon plus pertinente, les résultats de l'implantation des nouvelles approches.

Les indicateurs retirés sont le pourcentage de dossiers traités par les nouvelles approches, le délai de traitement des dossiers réglés par les nouvelles approches et le délai de traitement des dossiers réglés par audience.

**Orientation 3 : Contribuer à la réalisation des objectifs gouvernementaux en matière de jeu pathologique**

La lutte contre le jeu pathologique demeure une priorité du gouvernement. En concertation avec ses divers partenaires, la Régie contribue activement à l'atteinte des objectifs gouvernementaux en renforçant certaines mesures de contrôle et de vérification des sites d'appareils de loterie vidéo. De plus, la Régie a coordonné les travaux de ses partenaires afin d'examiner la possibilité d'instaurer un programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo dans les bars, brasseries et tavernes.

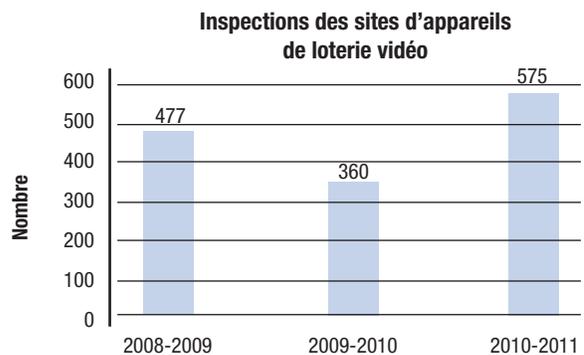
## Axe d'intervention : La lutte contre les excès de jeu

**Objectif 5 :** D'ici le 31 mars 2011, resserrer les mesures de contrôle des appareils de loterie vidéo et de vérification des sites d'appareils de loterie vidéo pour lutter contre les excès de jeu.

Au cours de l'exercice 2010-2011, la Régie a poursuivi ses interventions auprès des exploitants de sites d'appareils de loterie vidéo selon un plan d'inspection s'échelonnant sur cinq ans, soit de 2007 à 2012.

### Indicateur 5.1 : Nombre d'inspections effectuées

En 2010-2011, la Régie a effectué 575 inspections de sites d'appareils de loterie vidéo, soit une augmentation de près de 60 % par rapport à 2009-2010. Le taux de conformité des établissements se situait à 49 %.



Note : Les résultats de 2008-2009 et 2009-2010 ont été révisés.

**Objectif 6 :** D'ici le 31 mars 2008, coordonner la mise en place d'un programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo.

En collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec, Loto-Québec, la Société des loteries vidéo du Québec, le Centre québécois d'excellence pour la prévention et le traitement du jeu de l'Université Laval et le ministère des Finances, la Régie a coordonné l'élaboration d'un projet de programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo dans les bars, brasseries et tavernes au cours de l'exercice 2005-2006. Ce programme d'aide et de référence s'adresse aux personnes ayant des difficultés en lien avec les appareils de loterie vidéo et il vise à sensibiliser les exploitants aux problèmes qu'éprouvent ces personnes. Il a pour cible les joueurs qui sont à risque de développer une pathologie associée au jeu et qui ne fréquentent pas les services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux.

En juin 2006, un projet pilote, échelonné sur une période de 24 mois, a été mis en place dans la région de la Mauricie et du Centre-du-Québec. La gestion, le suivi ainsi que l'évaluation du projet pilote ont été confiés à l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Ce projet pilote a pris fin le 30 septembre 2008 et le bilan a été déposé au ministère de la Santé et des Services sociaux en mars 2009.

Une rencontre de tous les partenaires a eu lieu en octobre 2009 pour dresser le bilan du projet pilote et convenir des suites à y donner. Le ministère de la Santé et des Services sociaux devrait faire connaître sa décision au cours des prochains mois.

**Indicateur 6.1 :** Nombre de joueurs inscrits au programme

Au total, 32 joueurs avaient signé un contrat d'exclusion volontaire au 30 septembre 2008.

## Orientation 4 : Assurer à la clientèle des services de qualité

La Régie mise sur le développement de nouvelles façons de faire, l'établissement de nouveaux modes de prestation de services, le renforcement de l'expertise de son personnel et l'utilisation accrue des technologies pour améliorer la qualité du service à la clientèle. L'allégement réglementaire et administratif constitue également l'une de nos préoccupations.

### Axe d'intervention : La prestation de services

**Objectif 7 :** D'ici le 31 mars 2011, maintenir ou améliorer dans certains cas, la performance à l'égard des délais de traitement des demandes de permis et de licence.

#### Indicateur 7.1 : Délais de traitement des demandes de permis et de licence

Le tableau qui suit présente la performance à l'égard des délais de traitement des demandes de permis et de licence.

	Résultats 2010-2011	Résultats 2009-2010	Résultats 2008-2009
	Délais moyens	Délais moyens	Délais moyens
<b>Alcool</b>			
Permis de réunion	4	2	2
Permis de bar, brasserie, taverne et club	91	87	72
Permis d'épicerie	37	39	43
Permis de restaurant	58	61	66
Permis de grossiste et de détaillant de matières premières et d'équipements	35	56	34
<b>Jeux</b>			
Licence de bingo-média <sup>(1)</sup>	38	31	-
Licence de bingo récréatif <sup>(1)</sup>	20	19	-
Licence de tirage	27	28	23
Licence et vignette d'appareils d'amusement	6	6	5
Avis de concours publicitaires	17	12	n/d
<b>Courses de chevaux</b>			
Licence de courses et de pistes de courses			
Première demande	1	1	-
Demande subséquente	1	1	9
Particulier	1	1	1
Licence de salle de paris hors piste	-	-	26
<b>Sports de combat professionnels</b>			
Permis de sports de combat professionnels	1,5	1,5	1,5

(1) Les données relatives aux délais en bingo ont été ajoutées à la suite de l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation en juin 2008.

Les mesures mises en place au cours des derniers exercices dans le but d'améliorer ou de maintenir la performance à l'égard des délais de traitement des demandes de permis et de licence ont été maintenues. Parmi celles-ci, des analyses périodiques effectuées sur les délais de délivrance de permis et de licence ainsi que la tenue de plusieurs rencontres pour assurer la cohérence du traitement des demandes et l'harmonisation des processus de travail. Ces travaux ont permis de mettre à jour les procédures opérationnelles et d'apporter les ajustements nécessaires pour assurer un traitement cohérent des demandes de permis et de licence.

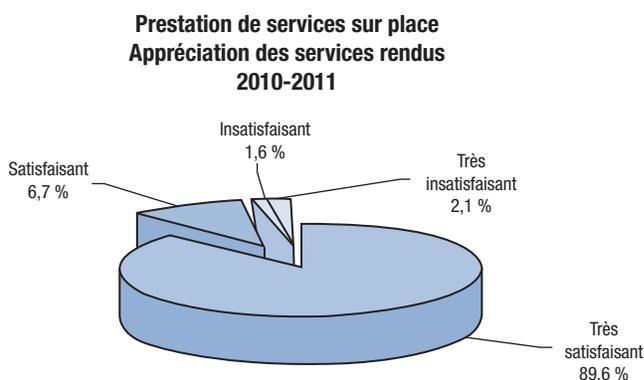
**Objectif 8 :** D'ici le 31 mars 2011, renforcer l'expertise du personnel en matière de services à la clientèle.

**Indicateur 8.1 :** Nombre de participants aux formations

Au cours de l'exercice 2010-2011, la Régie a tenu des sessions de formation en vue d'améliorer les connaissances du personnel et ainsi offrir un meilleur service à la clientèle. Des formations sur les aspects légaux et opérationnels des différents secteurs ainsi que sur le contact avec la clientèle ont été dispensées. Ces formations ont regroupé 69 participants pour un total de 53 jours de formation.

### Indicateur 8.2 : Taux de satisfaction de la clientèle

Le taux de satisfaction de la clientèle est mesuré à l'aide des cartons d'appréciation recueillis auprès des clients lors de la prestation d'un service aux bureaux à Québec et à Montréal. En 2010-2011, la Régie a recueilli 227 cartons d'appréciation. Globalement, 96,3 % des clients se disent très satisfaits ou satisfaits des services rendus par le personnel sur place à Québec et à Montréal. Ce taux était de 95,7 % en 2009-2010.



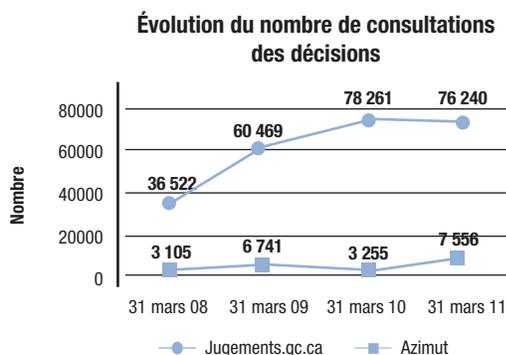
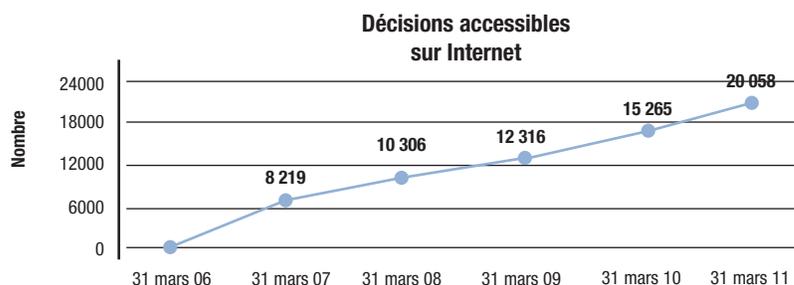
Des informations plus précises sur certains aspects de la prestation de services, recueillies au moyen des cartons d'appréciation, sont présentées à la partie 2.3 qui traite des résultats relatifs aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

**Objectif 9 :** D'ici le 31 mars 2010, rendre accessibles sur Internet toutes les décisions rendues par les régisseurs juridiques.

La mise en place d'une banque de décisions rendues par les régisseurs juridiques a été dictée par le souci de faciliter les recherches de la clientèle et du personnel de la Régie. À cette fin, la Régie a conclu une entente avec la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ), qui met à la disposition du public les décisions qui lui sont transmises par les tribunaux judiciaires, les tribunaux administratifs et certains organismes. Les décisions rendues depuis janvier 2000 sont accessibles gratuitement sur le site [Jugements.qc.ca](http://Jugements.qc.ca). Les décisions rendues en cours d'exercice sont déposées sur le site dans un délai de 15 jours. De plus, toutes les décisions rendues par la Régie incluant celles de 1995 à 1999 sont accessibles par abonnement sur le site Azimut. Au cours du prochain exercice, les décisions de 1994 s'y ajouteront, ce qui complétera la mise en place de la banque de décisions.

### Indicateur 9.1 : Nombre de décisions accessibles sur Internet

Au cours de l'exercice 2010-2011, 4 793 nouvelles décisions ont été déposées sur le site Internet de la SOQUIJ, ce qui porte à 20 058 le nombre de décisions accessibles. Les consultations des décisions sur le site Azimut ont plus que doublé.



**Objectif 10 :** D'ici le 31 mars 2011, améliorer l'offre de services aux citoyens grâce à une utilisation accrue du mode de prestation électronique de services.

De façon à répondre aux besoins de la clientèle et à augmenter l'utilisation du mode de prestation électronique de services, des améliorations constantes sont apportées au contenu du site Internet.

### Indicateur 10.1 : Nombre de formulaires modifiés et améliorés accessibles sur le site Internet

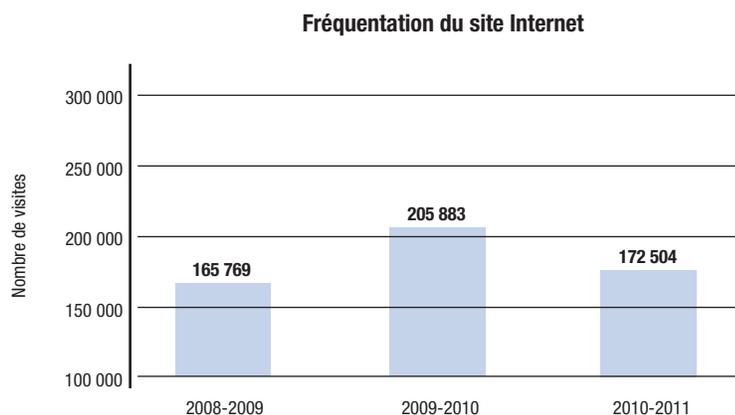
Au 31 mars 2011, les clients de la Régie avaient accès à 50 formulaires, rapports ou registres sur Internet comparativement à 26 en 2007-2008. Ces formulaires servent à présenter des demandes de permis et de licence et à produire des rapports et des registres. Au cours de l'exercice, 5 formulaires ont été ajoutés et 5 ont été modifiés et améliorés.

Note : L'indicateur portant sur le nombre de téléchargements de formulaires a été retiré puisque le système d'information en place n'a jamais pu fournir cette donnée. Un nouvel indicateur a été formulé pour mesurer les efforts consacrés à l'amélioration des formulaires et ainsi faciliter leur utilisation.

#### Indicateur 10.2 : Nombre de visites sur le site Internet

De nombreux clients utilisent Internet pour accéder aux services de la Régie. Le suivi et l'analyse de la fréquentation du site Internet permettent de mieux évaluer la nature et le volume des besoins de la clientèle. Un sondage en ligne sur le contenu et la convivialité du site a été réalisé de septembre à novembre 2010. Des recommandations seront formulées suite à l'analyse des 130 réponses reçues.

En 2010-2011, la fréquentation du site Internet a diminué de 16 % par rapport à l'exercice précédent. La moyenne des pages vues par visite a été de 3,5 pages et la durée moyenne des visites a été de 3 minutes 45 secondes.



#### Indicateur 10.3 : Nombre de transactions

La Régie n'offrait pas de services transactionnels au 31 mars 2011. Toutefois, la prestation électronique de services constitue un élément important du projet en élaboration visant la création d'une nouvelle application pour le traitement des demandes de permis d'alcool et de licence d'exploitant de sites d'appareils de loterie vidéo.

**Objectif 11 :** D'ici le 31 mars 2008, concevoir et mettre en œuvre un plan de relève de la main-d'œuvre.

La Régie est en attente de nouvelles directives du Secrétariat du Conseil du trésor pour poursuivre les travaux de conception du plan de relève de la main-d'œuvre. Le plan de gestion prévisionnel de la main-d'œuvre de la Régie est toutefois mis à jour annuellement.

#### Indicateur 11.1 : Plan de relève de la main-d'œuvre conçu et mis en œuvre

Le plan de relève n'est pas élaboré.

## **Axe d'intervention : L'allégement réglementaire et administratif**

**Objectif 12 :** D'ici le 31 mars 2010, contribuer à l'atteinte des cibles gouvernementales en matière d'allégement réglementaire et administratif.

Le gouvernement a clairement manifesté sa volonté d'alléger le fardeau imposé aux entreprises par la réglementation en visant deux cibles bien précises : limiter la croissance du volume de formalités administratives de 2004 à 2007 et réduire de 20 % le coût des formalités administratives imposées aux entreprises pour la période allant de 2005 à 2010. La Régie est concernée par l'atteinte de ces cibles.

La Régie a dressé l'inventaire des formalités réglementaires et administratives imposées par sa réglementation pour les années 2004 à 2009, tel que demandé par le ministre du Conseil exécutif. La clientèle de la Régie se compose d'entreprises, d'individus et d'organismes sans but lucratif. Les résultats qui concernent les individus et les organismes sans but lucratif sont présentés sous l'appellation « autres clients ». Les coûts ainsi que le volume des formalités ont été évalués selon la méthodologie proposée par le ministre du Conseil exécutif.

Les résultats reposent sur une estimation des coûts réalisée à partir de la connaissance de la réalité des clients de la Régie et non à partir de valeurs absolues. Les progrès réalisés pour l'atteinte de l'objectif sont mesurés par rapport à la situation qui existait en 2004, laquelle tient lieu d'année de référence. Pour éviter que les fluctuations de l'activité économique ne perturbent les résultats courants observés, ces derniers sont ajustés en postulant que le nombre d'unités ou d'entreprises et les coûts unitaires des transactions demeurent constants de 2004 à 2010. Cette façon de faire permet de mesurer les efforts d'allégement administratif.

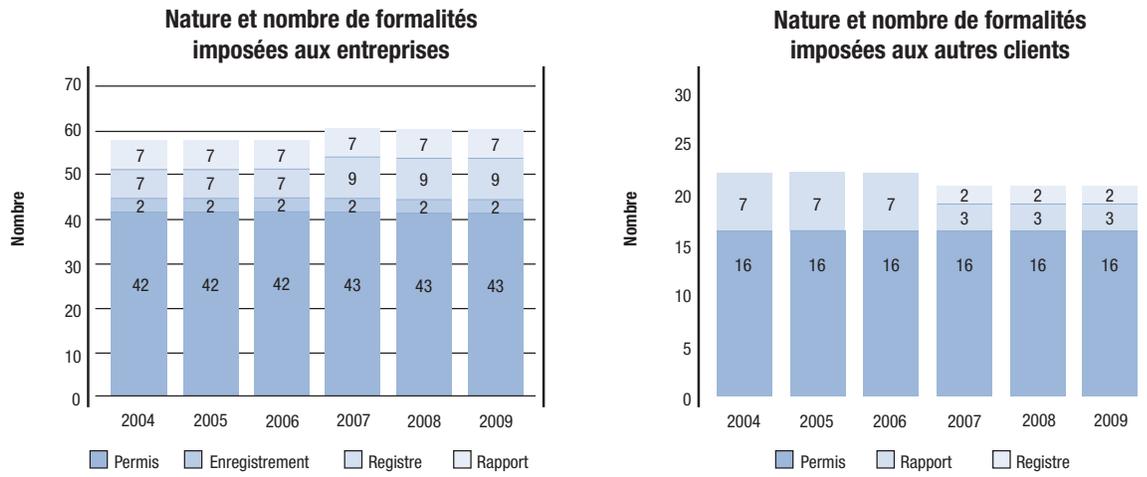
Il faut souligner que, pour la Régie, la réduction du nombre de formalités imposées à la clientèle nécessite généralement des modifications réglementaires et même législatives. La simplification et l'allégement administratif demeurent des préoccupations constantes. Ils sont pris en compte dans le cadre des grands projets que sont la refonte des systèmes de gestion, la révision des processus de délivrance de permis et de licence et la révision du cadre légal du secteur de l'alcool.

Les données de 2009 couvrent la période du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010. Les données de 2010 seront disponibles au cours du prochain exercice.

Par ailleurs, la mise à jour fréquente du site Internet pour informer adéquatement les clients et les efforts consacrés à la révision des formulaires et des guides d'application pour simplifier les consignes transmises aux demandeurs et faciliter ainsi la présentation des demandes de permis et de licence contribuent à alléger le fardeau administratif des clients.

**Indicateur 12.1 :** Nature et nombre de formalités imposées aux entreprises\*

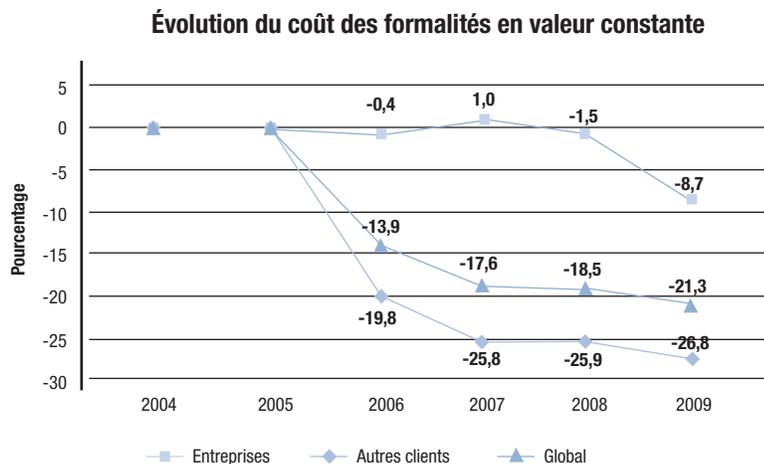
Le nombre de formalités imposées aux clients de la Régie en 2009 est demeuré stable par rapport à celui de 2008. Les graphiques qui suivent montrent la répartition des formalités selon la catégorie d'exigences réglementaires.



\* Indicateur retiré : Nature et nombre de formalités réduites

**Indicateur 12.2 :** Pourcentage de réduction du coût des formalités administratives imposées aux entreprises

Globalement, le coût des formalités en valeur constante imposées aux clients de la Régie a diminué de 21,3 % depuis 2004. La diminution du coût des formalités pour les entreprises se chiffre à 8,7 % tandis qu'elle est de 26,8 % pour les autres clients.

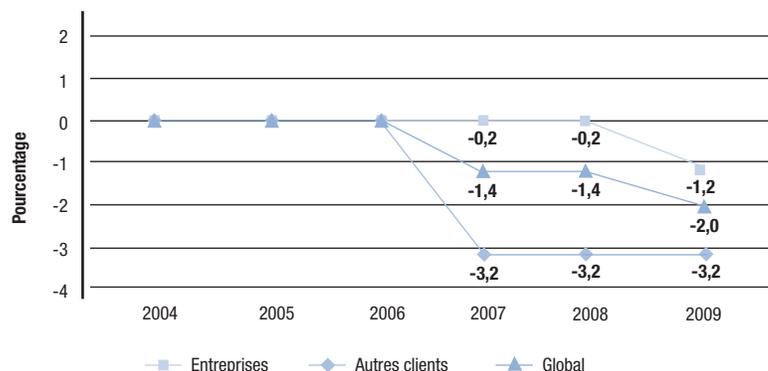


Note : Les valeurs constantes sont calculées en maintenant constant le nombre d'unités ou d'entreprises et le coût unitaire des formalités par rapport à l'année de référence, soit 2004.

**Indicateur 12.3 :** Pourcentage de réduction du volume des formalités administratives imposées aux entreprises

Globalement, le volume en valeur constante des formalités administratives imposées aux clients de la Régie a diminué de 2,0 % par rapport à l'année de référence, soit 2004. Le volume des formalités pour les entreprises a diminué de 1,2 % et celui des autres clients de la Régie de 3,2 %.

**Évolution du volume des formalités en valeur constante**



Note : Les valeurs constantes sont calculées en maintenant constant le nombre d'unités ou d'entreprises par rapport à l'année de référence, soit 2004.

**Objectif 13 :** Inciter les détenteurs de permis et licence délivrés par la Régie dans les différents secteurs à se conformer aux lois, règlements et règles en vigueur. (Nouvel objectif avril 2010)

La Régie veille à ce que tous les établissements qu'elle inspecte et qui se révèlent non conformes fassent l'objet d'un suivi approprié.

**Indicateur 13.1 :** Nombre d'inspections effectuées par la Régie

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Inspections effectuées	897	523	710
Dossiers fermés durant la période	1 261	856	1 168

**Indicateur 13.2 :** Taux de conformité des établissements inspectés

En 2010-2011, le taux de conformité des établissements inspectés par la Régie était de 67 %.

**Indicateur 13.3 :** Pourcentage des cas de non-conformité constatés lors d'inspections effectuées par la Régie ayant fait l'objet d'une intervention correctrice.

En 2010-2011, 100 % des 411 dossiers non conformes fermés en 2010-2011 ont fait l'objet d'une intervention correctrice :

- 55 % (226 dossiers) ont été transmis aux directions concernées qui ont assuré le suivi;
- 39,9 % (164 dossiers) sont en traitement auprès de la Direction du contentieux;
- 5,1 % (21 dossiers) ont été corrigés lors de l'inspection.

### 2.3 LES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS*

Dans la réalisation de sa mission, la Régie place le citoyen au cœur de ses préoccupations. La Régie et son personnel s'engagent à fournir des services adaptés aux besoins et aux attentes de la clientèle. 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 contenus dans la *Déclaration de services aux citoyens* révisée en septembre 2010.

Pour rendre compte de ses engagements, la Régie utilise deux sources d'information : des systèmes d'information propres à certains engagements et l'analyse des cartons d'appréciation remplis par les clients lors de la prestation d'un service aux bureaux à Québec et à Montréal. Les cartons d'appréciation permettent aux clients de la Régie de se prononcer sur les trois éléments suivants : la courtoisie du personnel, la rapidité de réponse et finalement, la clarté et la simplicité de l'information obtenue.

Les résultats sont présentés selon l'ordre des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

- ***Un personnel courtois, compétent et respectueux***

La compilation des résultats des cartons d'appréciation relatifs à la courtoisie du personnel montre que 96,9 % des clients en sont satisfaits ou très satisfaits.

La Régie respecte et protège la confidentialité des renseignements personnels qui lui sont fournis. Un comité d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels s'assure que la loi est bien comprise de l'ensemble des employés et s'assure de l'application du *Règlement sur la politique de diffusion*. Au cours de la dernière année, une directive sur la perte et le vol de renseignements personnels a été adoptée et le personnel en a été informé. De plus, le comité de la sécurité de l'information a finalisé la politique en cette matière. Cette politique a été adoptée en 2010-2011 et le personnel en a été informé. Des statistiques sur le traitement des demandes d'accès à l'information sont présentées dans la partie 4.1 du présent rapport.

Par ailleurs, la Régie s'est engagée à débiter les audiences tenues devant les régisseurs à l'heure prévue. Cet engagement a été respecté pour 99,5 % (1 148) des 1 154 audiences tenues en 2010-2011.

- **Des services accessibles**

La Régie a pris des engagements très précis quant à l'accessibilité à ses services. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau qui suit.

	Résultats 2010-2011	Résultats 2009-2010	Résultats 2008-2009
Système téléphonique automatisé accessible en tout temps	Réalisé	Réalisé	Réalisé
Principaux formulaires et guides pour effectuer les demandes de permis, de licence et d'autorisation ainsi que des informations et de la documentation sur certains dossiers d'intérêt accessibles sur Internet	Réalisé	Réalisé	Réalisé
Rencontre avec un employé à nos bureaux en 30 minutes ou moins	84,3 % (16 472 visiteurs)	80,3 % (17 993 visiteurs)	83,7 % (18 476 visiteurs)

Alors que l'engagement était de 30 minutes ou moins pour rencontrer un employé, 50,6 % des visiteurs qui se sont présentés aux bureaux de la Régie ont rencontré un employé dans un délai de 10 minutes ou moins.

- **Une information claire et compréhensible**

La Régie s'est engagée à utiliser un langage clair, simple et accessible dans ses communications verbales et écrites. Parmi les clients qui ont obtenu des services aux bureaux à Québec et à Montréal, 96,4 % de ceux qui ont rempli les cartons d'appréciation s'estiment satisfaits ou très satisfaits de la clarté et de la simplicité de l'information reçue.

- **Des demandes traitées avec transparence, équité, diligence et impartialité**

Parmi les clients qui se sont rendus aux bureaux de la Régie à Québec et à Montréal et qui ont rempli les cartons d'appréciation, 95,6 % s'estiment satisfaits ou très satisfaits de la rapidité de réponse du personnel de la Régie.

Par ailleurs, la Régie a pris divers engagements quant au traitement des demandes qui lui sont adressées.

	Résultats 2010-2011	Résultats 2009-2010	Résultats 2008-2009
Réponse à vos demandes d'information générale transmises par courriel dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	85,1 % (3 888 courriels) (Délai moyen : 1,8 jour)	86,7 % (2 563 courriels) (Délai moyen : 1,7 jour)	85,4 % (2 202 courriels) (Délai moyen : 1,8 jour)
Décision rendue au plus tard 90 jours après la fin de l'audience devant les régisseurs	99,6 % (Délai moyen : 13,7 jours)	99,3 % (Délai moyen : 12 jours)	99,3 % (Délai moyen : 10,7 jours)

Les demandes d'information reçues par courriel ont augmenté de 51,7 % par rapport à 2009-2010. Malgré cette augmentation, le délai visé de 2 jours ouvrables ou moins a été respecté à 85,1 % et plus de 98,5 % des demandes ont été traitées en 5 jours et moins.

Le délai moyen pour que les régisseurs rendent une décision après une audience est passé de 12 jours en 2009-2010 à 13,7 jours en 2010-2011. Toutefois, 57,1 % des décisions ont été rendues en moins de 10 jours.

Les engagements pris en ce qui concerne les demandes de permis et de licence sont présentés dans les tableaux qui suivent.

Transmission d'un écrit au client l'informant de l'état de son dossier	Délais visés (jours)	Résultats 2010-2011
		Délais moyens
<b>Alcool</b>		
Permis de bar	15	17
Permis de brasserie	15	12
Permis de taverne	15	10
Permis de club	15	18
Permis d'épicerie	15	22
Permis de restaurant	15	14
Permis de grossiste de matières premières et d'équipements	15	8
Permis de détaillant de matières premières et d'équipements	15	19
Permis de vendeur de cidre	15	18
Permis « Parc Olympique »	15	-
Permis « Terre des hommes »	15	22
Permis de brasseur	15	21
Permis de distillateur	15	33
Permis de fabricant de cidre	15	24
Permis de fabricant de vin	15	-
Permis de producteur artisanal de bière	15	19
Permis de producteur artisanal	15	19
Permis de distributeur de bière	15	57
Permis d'entrepôt	15	15
<b>Jeux</b>		
Tirage		
Licence de tirage, licence de roue de fortune, licence de casino bénéfique, licence de tirage lors d'une campagne de souscription pour une levée de fonds, licence de tirage lors d'une foire ou d'une exposition	20	12
<b>Courses de chevaux</b>		
Licence de pistes de courses de catégories A et B	20	3
Licence de courses de catégories A et B	20	3
Licence de salles de paris et immatriculation des appareils	20	-

Délivrance de permis, de licence et d'autorisation	Délais visés (jours)	Résultats 2010-2011
		Délais moyens
<b>Alcool</b>		
Permis de réunion	10	4
<b>Jeux</b>		
Appareils d'amusement		
Licence de commerçant	20	4
Licence d'exploitant	20	6
Appareils de loterie vidéo		
Licence de fabricant, licence de réparateur, licence d'exploitant, autorisation de transport	15	27
<b>Courses de chevaux</b>		
Licence de pistes de courses de catégorie D	5	2
Licence de courses de catégorie D	5	2
Licence des officiels de courses, des participants et des métiers	5	1
<b>Sports de combat professionnels</b>		
Permis annuel d'organisateur, permis d'organisateur valable pour une manifestation sportive, permis d'imprimeur, permis d'entraîneur, permis de gérant, permis de concurrent, permis d'officiel, permis de préposé de coin	5	2

Délivrance de licence ou avis selon des dates précises	Résultats 2010-2011
<b>Jeux</b>	
Bingo	
Licence de gestionnaire de salle (1)	98 %
Licence de bingo en salle (1)	98 %
Licence de fournisseur (2)	66 %
Licence de bingo de foire ou d'exposition (2)	100 %
Licence de concession agricole (2)	100 %
Licence de bingo dans un lieu d'amusement public (2)	100 %
Licence de bingo-média (2)	99 %
Licence de bingo récréatif (2)	99 %
<b>Concours publicitaires</b>	
Avis de tenue de concours publicitaires (3)	88 %

(1) Décision rendue avant le 1<sup>er</sup> juin ou le 1<sup>er</sup> décembre selon la région.

(2) Décision rendue avant la date prévue du début des activités.

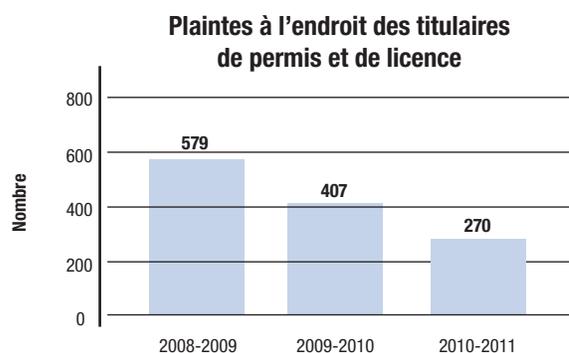
(3) Traitement du dossier avant le lancement officiel du concours.

- **Notre engagement à l'égard du traitement de vos plaintes**

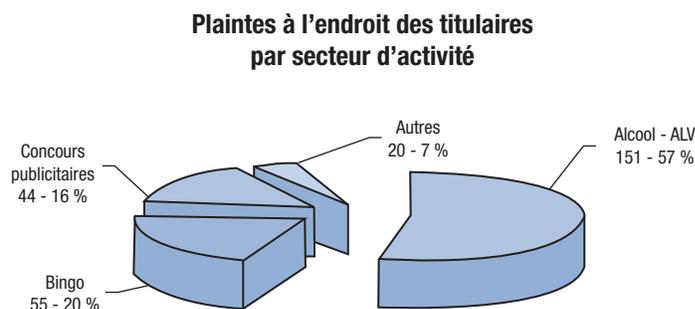
Une plainte à l'endroit du personnel est l'expression formelle d'un mécontentement à l'égard des actes posés ou des services rendus par un membre de la Régie ou l'un de ses employés dans l'exercice de ses fonctions. La Régie a reçu trois plaintes écrites et une plainte verbale au cours de l'exercice 2010-2011. Les résultats qui portent sur les engagements pris quant aux délais de traitement des plaintes sont présentés dans le tableau qui suit.

	Résultats 2010-2011	Résultats 2009-2010	Résultats 2008-2009
Envoi d'un accusé de réception dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins suivant la réception d'une plainte écrite	100 % (3 plaintes écrites)	100 % (6 plaintes écrites)	77 % (13 plaintes écrites)
Traitement des plaintes dans un délai de 25 jours ouvrables ou moins	100 % (Délai moyen : 9,3 jours)	93 % (Délai moyen : 9,9 jours)	92 % (Délai moyen : 11 jours)

Par ailleurs, des tiers communiquent avec la Régie pour dénoncer la façon dont un titulaire exploite un permis ou une licence. En 2010-2011, 270 plaintes à l'endroit des titulaires ont été reçues, ce qui constitue une diminution de près de 34 % par rapport à l'exercice précédent. Le graphique qui suit montre le nombre de plaintes reçues au cours des trois derniers exercices.



La répartition des plaintes à l'endroit des titulaires, par secteur d'activité, est illustrée dans le graphique qui suit.



Des 270 plaintes reçues au cours de l'exercice, 21 étaient non fondées ou irrecevables, 130 ont été traitées et 119 étaient en traitement au 31 mars 2011. Le traitement peut prendre différentes formes, notamment le transfert aux services policiers, l'enquête ou la convocation en audience devant les régisseurs. Le délai de traitement d'une plainte varie selon la nature de celle-ci.

- ***L'amélioration de nos services***

La Régie a le souci de toujours mieux servir sa clientèle. Aussi, des mesures d'amélioration ayant une incidence sur la qualité et l'accessibilité aux services sont mises en place de façon continue. En plus des nombreuses mesures d'amélioration déjà mentionnées dans le présent rapport, la Régie a réalisé les travaux suivants :

- la révision des engagements concernant les délais de délivrance des permis et des licences pour mettre l'accent sur la transmission au client de l'état de situation de son dossier et des documents additionnels requis pour effectuer le traitement, le cas échéant;
- la mise à jour régulière de la liste des employés maîtrisant une autre langue que le français, ce qui permet à la Régie d'offrir, au besoin, certains services en douze langues;
- la mise en place des mesures du *Plan d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées* ainsi que l'élaboration du plan d'action 2011-2012, lequel vise à favoriser l'intégration des personnes handicapées en mettant en place des mesures permettant de répondre à leurs besoins, notamment sur le plan de l'accessibilité aux services.

## PARTIE 3

### L'UTILISATION DES RESSOURCES

#### 3.1 LES RESSOURCES HUMAINES

##### *L'effectif*

En 2010-2011, la Régie disposait d'un effectif régulier autorisé de 174 équivalents temps complet (ETC).

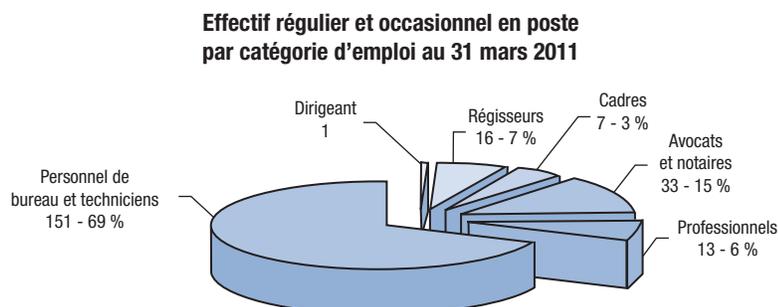
En fin d'exercice, la Régie comptait 77 employés occasionnels. Le programme Actions concertées pour contrer les économies souterraines (ACCES) permet de majorer l'effectif occasionnel de 24 ETC dans le contexte des activités de lutte contre le commerce illégal de boissons alcooliques. De plus, la Régie employait 60 contractuels dans les secteurs des enquêtes, des courses de chevaux et des sports de combat professionnels.

Le tableau et le graphique qui suivent présentent certaines données relatives aux ressources humaines.

Répartition des postes par catégorie d'emploi	2010-2011			2009-2010	2008-2009
	Réguliers	Occasionnels	Total	Total	Total
Dirigeant d'organisme	1	-	1	1	1
Régisseurs	16	2 <sup>(1)</sup>	18	18	18
Cadres	9	-	9	10	10
Avocats et notaires	21	13	34	32	32
Professionnels	16	-	16	18	23
Personnel de bureau et techniciens	111	62	173	163	161
<b>Sous-total</b>	<b>174</b>	<b>77</b>	<b>251</b>	<b>242</b>	<b>245</b>
Contractuels			60	65	70
<b>Total</b>			<b>311</b>	<b>307</b>	<b>315</b>

(1) Régisseurs surnuméraires

Au 31 mars 2011, la Régie comptait 221 personnes en poste dont 144 réguliers et 77 occasionnels.

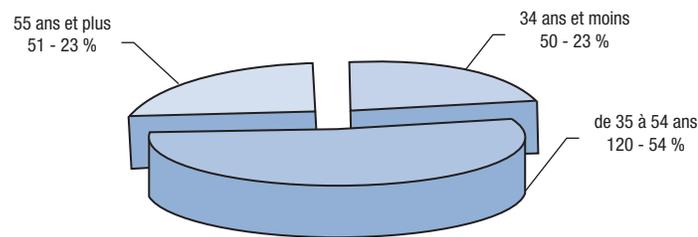


### **La planification de la main-d'œuvre**

La Régie prévoit 29 départs à la retraite entre le 1<sup>er</sup> avril 2011 et le 31 mars 2014, ce qui représente 20,1 % de l'effectif en poste au 31 mars 2011. En 2010-2011, 12 employés ont pris leur retraite. La Régie a contribué à la réduction de la taille de l'État en respectant le taux de remplacement de 40 % des départs à la retraite.

En 2010-2011, le taux de roulement du personnel régulier a été de 8,8 % comparativement à 8,6 % pour 2009-2010.

**Effectif régulier et occasionnel en poste par groupe d'âge au 31 mars 2011**



### **La formation et le perfectionnement du personnel**

Le développement des ressources humaines constitue une préoccupation constante pour la Régie. Dans le but de satisfaire aux besoins de formation, elle offre un programme d'accueil à ses nouvelles ressources, diffuse en continu de l'information juridique et répond aux besoins particuliers exprimés. Au cours de l'année 2010, un budget de 99 336 dollars a été consacré au développement des ressources humaines, soit 0,82 % de la masse salariale pour un nombre moyen de 1,8 jour de formation par personne.

### **La santé et la sécurité au travail**

La Régie est soucieuse du bien-être de son personnel. Ainsi, différentes mesures favorisant la santé, la sécurité et le respect de l'intégrité physique et psychologique ont été instaurées et renouvelées au fil des ans. Parmi celles-ci, il convient de souligner :

- l'offre d'un *Programme d'aide aux personnes (PAP)* en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique. En 2010-2011, 14 personnes ont eu recours à ce programme;
- la mise en œuvre d'une *Politique sur la lutte contre le harcèlement en milieu de travail* en vigueur depuis le 23 mai 2007;
- la vaccination contre l'influenza offerte gratuitement aux employés.

### **L'éthique**

Le cadre de gestion en matière d'éthique de la Régie a été adopté en mai 2008. Ce cadre de gestion privilégie une approche centrée sur la responsabilisation des individus, basée sur le respect des valeurs de l'administration publique et sur le caractère particulier de la fonction quasi judiciaire de la Régie. Il définit les règles de conduite pour préciser et clarifier les comportements et s'applique à tous les employés, quel que soit leur statut.

## 3.2 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

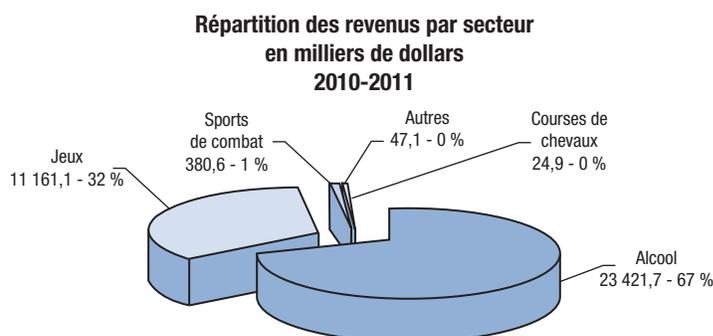
### Les opérations régulières

En 2010-2011, les revenus de la Régie ont totalisé 35 millions de dollars. Les dépenses de l'exercice se sont élevées à 13,7 millions de dollars. L'excédent des revenus sur les dépenses généré durant l'exercice a été de 21,3 millions de dollars.

	2010-2011	2010-2011	2009-2010
	Budget (milliers de \$)	Revenus et dépenses (milliers de \$)	Revenus et dépenses (milliers de \$)
<b>Revenus</b>			
Droits et permis	36 962,3	34 988,4	34 959,3
Revenus divers	43,6	28,6	(71,9)
Amendes et confiscations	25,1	18,5	22,5
<b>Total des revenus</b>	<b>37 031,0</b>	<b>35 035,5</b>	<b>34 909,9</b>
<b>Dépenses</b>			
Rémunération	10 652,4	10 579,7	11 653,0
Fonctionnement			
Frais de séjour, formation et télécommunications <sup>(1)</sup>	434,2	351,2	436,1
Services professionnels	352,5	349,6	356,9
Services de nature technique	399,7	363,4	357,3
Loyers	1 689,2	1 784,1	1 701,8
Fournitures, matériel et équipement	100,2	69,9	93,6
Indemnités et compensations	0,0	0,1	0,0
Mauvaises créances	31,0	31,4	28,2
Amortissement	160,0	174,3	187,2
	<b>3 166,8</b>	<b>3 124,0</b>	<b>3 161,1</b>
<b>Total des dépenses</b>	<b>13 819,2</b>	<b>13 703,7</b>	<b>14 814,1</b>
<b>Excédent des revenus sur les dépenses</b>	<b>23 211,8</b>	<b>21 331,8</b>	<b>20 095,8</b>

(1) En 2009-2010, la dépense de location de véhicules automobiles était imputée dans la catégorie Loyers.

L'écart de près de 2 millions de dollars entre les revenus budgétés et réels est dû principalement au ralentissement économique dans tous les secteurs d'activité. L'écart de 115,5 milliers de dollars entre les dépenses budgétées et réelles est relié à des postes vacants et à la contribution de réduction des frais administratifs de la Régie au Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014.



### **Les investissements**

Un budget d'investissement de 2,9 millions de dollars a été consenti à la Régie pour l'exercice 2010-2011. Les investissements prévus pour le développement informatique du système alcool n'ont pu être engagés au cours de l'exercice financier, ils sont prévus pour 2011-2012. Les investissements reliés aux postes informatiques et au développement d'applications ont été réalisés.

	<b>2010-2011</b> <b>Budget</b> (milliers de \$)	<b>2010-2011</b> <b>Dépenses</b> (milliers de \$)	<b>2009-2010</b> <b>Dépenses</b> (milliers de \$)
<b>Investissements</b>	<b>2 943,0</b>	<b>219,2</b>	<b>165,0</b>

### **Le Programme d'aide aux joueurs pathologiques**

Un compte à fin déterminée a été créé le 22 mars 2000 afin de permettre le dépôt des sommes reçues de la Société des loteries vidéo du Québec dans le cadre du Programme d'aide aux joueurs pathologiques. Pour l'année 2010-2011, la Régie a obtenu un budget de 3 millions de dollars afin de mettre en place des mesures de contrôle des sites.

	<b>2010-2011</b> (milliers de \$)	<b>2009-2010</b> (milliers de \$)
<b>Revenus</b>	<b>3 000,0</b>	<b>3 000,0</b>
<b>Dépenses</b>		
Rémunération	<b>2 542,3</b>	<b>2 597,7</b>
Fonctionnement		
Frais de séjour, formation et télécommunications	85,6	72,9
Services professionnels	63,0	1,1
Services de nature technique	77,0	26,3
Loyers	109,4	271,0
Fournitures, matériel et équipement	33,1	7,7
Indemnités et compensations	0,0	0,0
	<b>368,1</b>	<b>379,0</b>
<b>Total des dépenses</b>	<b>2 910,4</b>	<b>2 976,7</b>
<b>Surplus (déficit)</b>	<b>89,6</b>	<b>23,3</b>
<b>Surplus reporté au début de l'exercice</b>	<b>131,1</b>	<b>107,8</b>
<b>Surplus reporté à la fin de l'exercice</b>	<b>220,7</b>	<b>131,1</b>

Plus de 87 % des dépenses de 2010-2011 ont été consacrées à la rémunération des ressources, notamment celles qui sont affectées à l'inspection et au contrôle des sites d'appareils de loterie vidéo, à l'étude et à l'analyse des demandes de licence et à l'information à la clientèle.

### 3.3 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

En 2010-2011, en plus de l'entretien des systèmes, la Régie a réalisé certains projets majeurs concernant les ressources informationnelles. Ces projets sont les suivants :

- l'établissement des processus existants et des processus cibles a été complété pour la refonte de l'application informatique du secteur de l'alcool. L'appel d'offres pour la réalisation de l'architecture détaillée a été rédigé et publié en mars 2011. Cette phase sera réalisée en 2011-2012;
- la poursuite des travaux de développement de l'application du bingo afin d'améliorer certaines fonctionnalités et d'intégrer le module de communication;
- le développement d'une application concernant les délais de traitement des demandes des secteurs en lien avec la nouvelle *Déclaration de services aux citoyens* en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2010;
- l'analyse et la planification de l'implantation d'un système d'enregistrement des audiences qui devrait être en service au début de 2011-2012.

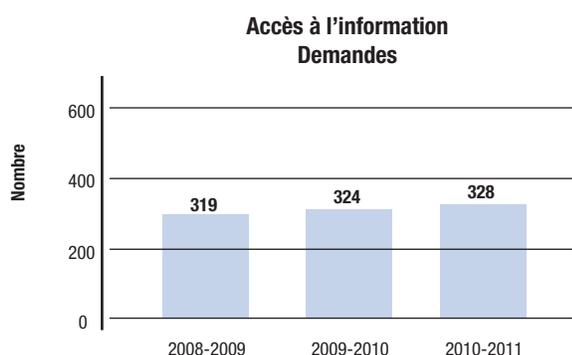
Par ailleurs, la mise en œuvre de l'entente de transfert de l'infrastructure informatique de la Régie à celle du ministère de la Sécurité publique a débuté en 2010-2011 par la conversion du système de messagerie électronique.

## PARTIE 4

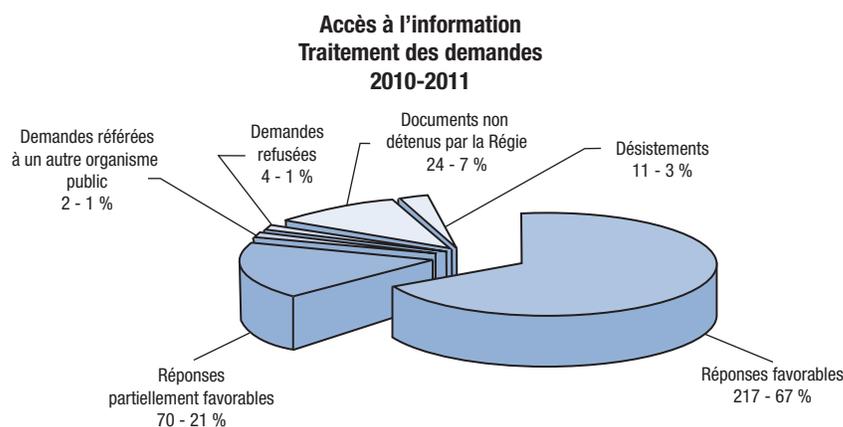
### LES AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

#### 4.1 L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Régie a reçu et traité 328 demandes d'accès à l'information au cours de l'exercice 2010-2011. Les demandes d'accès concernent, entre autres, la consultation d'éléments de dossiers de permis ou de licence, la consultation des décisions juridictionnelles et administratives, les listes de détenteurs de permis ou de licence, les rapports de police ou d'enquête. Le nombre de demandes d'accès est relativement stable depuis les trois derniers exercices, comme le démontre le graphique qui suit.



La Régie a répondu favorablement, en tout ou en partie, à 87,5 % des 328 demandes d'accès à l'information qu'elle a reçues.



La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* prévoit un délai de 20 jours pour répondre aux demandes. Le délai moyen de traitement à la Régie a été de 6 jours en 2010-2011 alors qu'il était de 9 jours en 2009-2010.

Les demandes refusées l'ont été en vertu des articles 28.1<sup>o</sup>, 28.2<sup>o</sup>, 37, 53, 54 et 89 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Une demande de révision des décisions de la Régie a été soumise à la Commission d'accès à l'information.

Par ailleurs, une rubrique « Accès à l'information » est disponible sur le site Internet de la Régie et plusieurs documents sont accessibles à la clientèle, dont les registres publics, notamment en matière de permis d'alcool, de concours publicitaires et de bingo de même que l'inventaire des fichiers de renseignements personnels.

## 4.2 L'APPLICATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Régie a adopté, en 2004, une politique linguistique largement inspirée de la *Charte de la langue française* et de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Cette politique fait du français la langue utilisée par la Régie et son personnel dans le milieu de travail, dans les communications externes et dans les divers documents d'information qu'elle met à la disposition des citoyens. Des mécanismes de révision sont en place pour assurer la qualité linguistique des documents destinés au public.

## 4.3 L'EMBAUCHE ET LA REPRÉSENTATIVITÉ

### • Données globales

#### • *Embauche totale au cours de la période 2010-2011*

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	7	47	23	3

#### • *Nombre d'employés réguliers en place au 31 mars 2011*

Effectif total (personnes)*	144
-----------------------------	-----

\* L'effectif de la Régie, au 31 mars 2011, était de 144 employés réguliers pour un total autorisé de 174.

### • Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

#### • *Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2010-2011*

Statuts d'emploi	Embauche totale 2010-2011	Nombre d'embauches de membres de groupes cibles 2010-2011*					Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Réguliers	7	1	-	-	-	1	14,3
Occasionnels	47	6	-	1	-	7	14,9
Étudiants	23	9	1	-	-	10	43,5
Stagiaires	3	-	-	-	-	-	-

\* Objectif gouvernemental : 25 %

- **Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs**

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2010-2011	14,3	14,9	43,5	0,0
2009-2010	33,3	24,0	54,2	25,0
2008-2009	33,3	26,9	43,8	0,0

- **Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier au 31 mars de chaque année**

Groupes cibles	2011		2010		2009	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles*	8	5,6	7	4,4	6	3,4
Autochtones	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Anglophones	1	0,7	1	0,6	1	0,6
Personnes handicapées*	6	4,2	6	3,8	6	3,4

\* Objectif gouvernemental : 9 % de membres des communautés culturelles  
2 % de personnes handicapées

- **Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier par catégorie d'emploi au 31 mars 2011**

Groupes cibles	Régisseurs		Personnel d'encadrement		Personnel professionnel*		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	(%)	Nbre	(%)	Nbre	(%)	Nbre	(%)	Nbre	(%)	Nbre	(%)
Communautés culturelles	1	6,7	-	0,0	-	0,0	2	3,8	5	13,5	8	5,6
Autochtones	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Anglophones	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	1,9	-	0,0	1	0,7
Personnes handicapées	-	0,0	-	0,0	-	0,0	3	5,8	3	8,1	6	4,2

\* Y compris les avocats, notaires et conseillers en gestion des ressources humaines.

• Femmes

• Taux d'embauche des femmes en 2010-2011 par statut d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	5	37	19	2	63
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2010-2011 (%)	71,4	78,7	82,6	66,7	78,8

• Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2011

	Régisseurs	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés réguliers	15	7	33	52	37	144
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	6	7	23	33	33	102
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	40,0	100,0	69,7	63,5	89,2	70,8

\* Y compris les avocats, notaires et conseillers en gestion des ressources humaines.

• Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

• Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	Automne 2010 (Cohortes 2011)	Automne 2009 (Cohortes 2010)	Automne 2008 (Cohortes 2009)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	-	-	-

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1 <sup>er</sup> avril au 31 mars	-	-	-

4.4 LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Les travaux entrepris en 2009-2010 en vue de mettre en œuvre la *Politique de financement des services publics* se sont poursuivis au cours de l'exercice. Le modèle d'établissement des coûts des biens et services a été développé et les inducteurs déterminés afin de répartir les coûts indirects. L'étape de mise en forme du modèle avec les données financières de 2010-2011 est en cours. Les résultats seront publiés dans le prochain rapport annuel de gestion avec ceux de 2011-2012.

Les résultats financiers de la Régie pour 2010-2011 montrent un surplus de 21,3 M\$. Ce montant ne peut être identifié à des tarifs trop élevés car outre les coûts de la Régie, il faut tenir compte des externalités reliées notamment au travail effectué par la Sûreté du Québec et les autres corps de police et aux coûts de programme du ministère de la Santé et des Services sociaux en ce qui concerne l'alcoolisme et le jeu pathologique. Des hypothèses de répartition de ces coûts seront établies au cours de 2011-2012.

Tous les services de la Régie sont tarifés et la presque totalité des tarifs de la Régie possèdent un mécanisme d'indexation. Des ajustements réglementaires ont été élaborés en 2010-2011 pour assurer l'indexation de tous les tarifs au plus tard en 2011-2012.

#### 4.5 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

L'état d'avancement au 31 mars 2011 du plan d'action transmis en mars 2009 au Vérificateur général du Québec ainsi qu'à la Commission de l'administration publique est présenté à l'annexe 4. Des recommandations avaient été formulées dans le *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2008-2009* ainsi que dans le *22<sup>e</sup> rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics* de la Commission de l'administration publique.

#### 4.6 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Au cours de l'exercice 2010-2011, la Régie a posé plusieurs gestes relativement au *Plan d'action de développement durable 2008-2011* adopté en mars 2009. Les résultats sont présentés à l'annexe 5. Un nouveau plan d'action 2011-2013 a été élaboré.

#### 4.7 LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES RÉGISSEURS

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. Ce code est reproduit à l'annexe 6 du présent rapport annuel de gestion et peut être consulté sur le site Internet de la Régie.

Au cours de l'exercice 2010-2011, la Régie n'a reçu aucune plainte au regard du respect du *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs*. Les nouveaux régisseurs ont été sensibilisés aux exigences de ce code ainsi qu'à son application.

#### 4.8 LES BONIS AU RENDEMENT

Les bonis au rendement accordés en 2010-2011 pour la période d'évaluation au rendement du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010 sont les suivants :

	Nombre de bonis au rendement	Montant (dollars)
Cadres et cadres juridiques	6	18 143
Titulaire d'un emploi supérieur à temps plein	-	-
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>18 143</b>

# ANNEXE 1

## LES STATISTIQUES

Évolution du nombre des principaux permis, licences et attestations	2010-2011	2009-2010	2008-2009
<b>Alcool</b>			
Bar, brasserie, taverne et club Nombre de permis en vigueur	12 302	12 526	12 846
Épicerie Nombre de permis en vigueur	7 828	7 929	8 045
Restaurant Nombre de permis en vigueur	11 494	11 460	11 417
Réunion Nombre de permis délivrés	37 314	35 482	34 779
Détaillant et grossiste de matières premières et d'équipements Nombre de permis en vigueur	228	235	242
Fabricant Nombre de permis en vigueur	1 007	986	886
Promotion, publicité et programmes éducatifs Nombre d'attestations de conformité délivrées	2 928	3 941	3 708
<b>Courses de chevaux</b>			
Nombre total de licences délivrées	1 453	2 935	5 009
Nombre de licences de salle de paris en vigueur	0	0	18
Nombre de programmes tenus	16	40	171
<b>Sports de combat professionnels</b>			
Nombre de permis délivrés <sup>(1)</sup>	976	856	919
Nombre de manifestations sportives tenues	30	31	28
<b>Jeux</b>			
Appareils d'amusement Nombre de licences délivrées	949	938	1 026
Nombre d'appareils immatriculés	15 497	17 484	17 789
Appareils de loterie vidéo Nombre de licences délivrées pour lesquelles des appareils sont en fonction	2 280	2 286	2 327
Nombre d'appareils immatriculés	11 665	13 504	13 524
Bingo Nombre de licences de bingo en salle en vigueur	856	899	958
Nombre de licences de fournisseur en vigueur	3	3	3
Nombre de licences de gestionnaire en vigueur	46	47	57
Nombre de licences d'autres catégories en vigueur <sup>(2)</sup>	988	1 020	852
Concours publicitaires Nombre d'avis de tenue de concours publicitaires reçus	8 304	8 097	7 959
Tirages Nombre de licences délivrées	1 165	1 186	1 173
<b>Total</b>	<b>117 329</b>	<b>121 885</b>	<b>123 736</b>

(1) Les données de 2008-2009 et de 2009-2010 ont été modifiées pour tenir compte des ajustements apportés au nombre de permis délivrés.

(2) Inclut les catégories suivantes : bingo-média, bingo récréatif, bingo de foire ou d'exposition, bingo de concession agricole et bingo dans un lieu d'amusement public.

Activités de contrôle	Enquêtes et inspections	Vérification des licences lors de la tenue des programmes	Tests et prélèvements	Activités réalisées par des partenaires gouvernementaux	Total 2010-2011	Total 2009-2010	Total 2008-2009
<b>Alcool</b>							
Bar, brasserie, taverne, club épicerie et restaurant	102			7 607	<b>7 709</b>	7 367*	7 772*
Fabricant	99		1 906		<b>2 005</b>	2 046*	1 300*
<b>Courses de chevaux</b>							
Courses de chevaux		4 278	454	423	<b>5 155</b>	15 024	65 989
<b>Jeux</b>							
Appareils d'amusement	560			1	<b>561</b>	350	506
Appareils de loterie vidéo	575			12	<b>587</b>	377	492
Bingo	21				<b>21</b>	63*	90*
Casinos d'État				6 905	<b>6 905</b>	10 015	8 006
Concours publicitaires	3				<b>3</b>	4	2
Tirages					-	1	4
<b>Total</b>	<b>1 360</b>	<b>4 278</b>	<b>2 360</b>	<b>14 948</b>	<b>22 946</b>	<b>35 247*</b>	<b>84 161*</b>

\* Certaines données de 2008-2009 et 2009-2010 ont été modifiées pour tenir compte des ajustements apportés aux activités d'inspection.

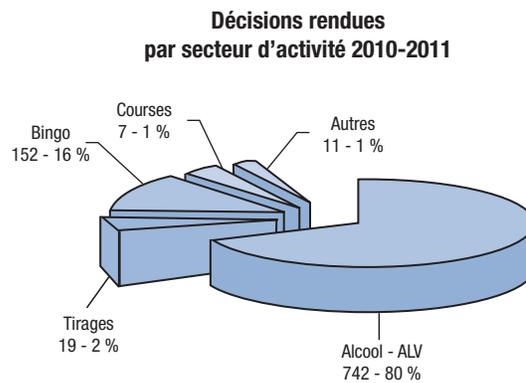
Programme ACCES*	2010-2011	2009-2010	2008-2009
<b>Rapports d'infraction en traitement ou en attente de traitement au 1<sup>er</sup> avril</b>	1 379	1 411	1 371
<b>Nouveaux rapports d'infraction reçus</b>	1 492	1 418	1 437
<b>Rapports d'infraction traités et fermés</b>	1 341	1 450	1 397
Au moyen des interventions suivantes :			
<ul style="list-style-type: none"> <li>390 décisions du tribunal de la Régie. Des suspensions de permis ont été imposées dans 279 décisions, pour un nombre moyen de jours de suspension de permis de 9 jours;</li> <li>250 traitements administratifs à la suite d'une révocation de plein droit pour non-paiement, de l'abandon de l'établissement ou de sa cession, de l'immatriculation des appareils d'amusement ou d'un manquement mineur;</li> <li>493 avis au titulaire lui rappelant ses obligations.</li> </ul>			
<b>Rapports d'infraction en traitement ou en attente de traitement au 31 mars</b>	1 530	1 379	1 411

\* Le programme ACCES vise à contrer les économies souterraines qu'entraîne le commerce illégal des boissons alcooliques au Québec et s'inscrit dans le *Plan d'action pour contrer l'évasion fiscale* du gouvernement du Québec. Cette initiative, coordonnée par le ministère de la Sécurité publique, engage de nombreux partenaires dont la Régie. Ce programme se fonde sur des inspections systématiques des établissements titulaires d'un permis d'alcool ainsi que sur la conduite d'enquêtes sur des réseaux de fabrication et de distribution illégaux d'alcool. Le traitement des rapports policiers faits à la suite de ces opérations menées sur le terrain est confié à la Régie et au ministère de la Justice selon la nature de l'infraction.

Le nombre de décisions rendues par les régisseurs juridiques a augmenté de 32,4 % au cours de l'exercice, passant de 703 en 2009-2010 à 931 en 2010-2011.

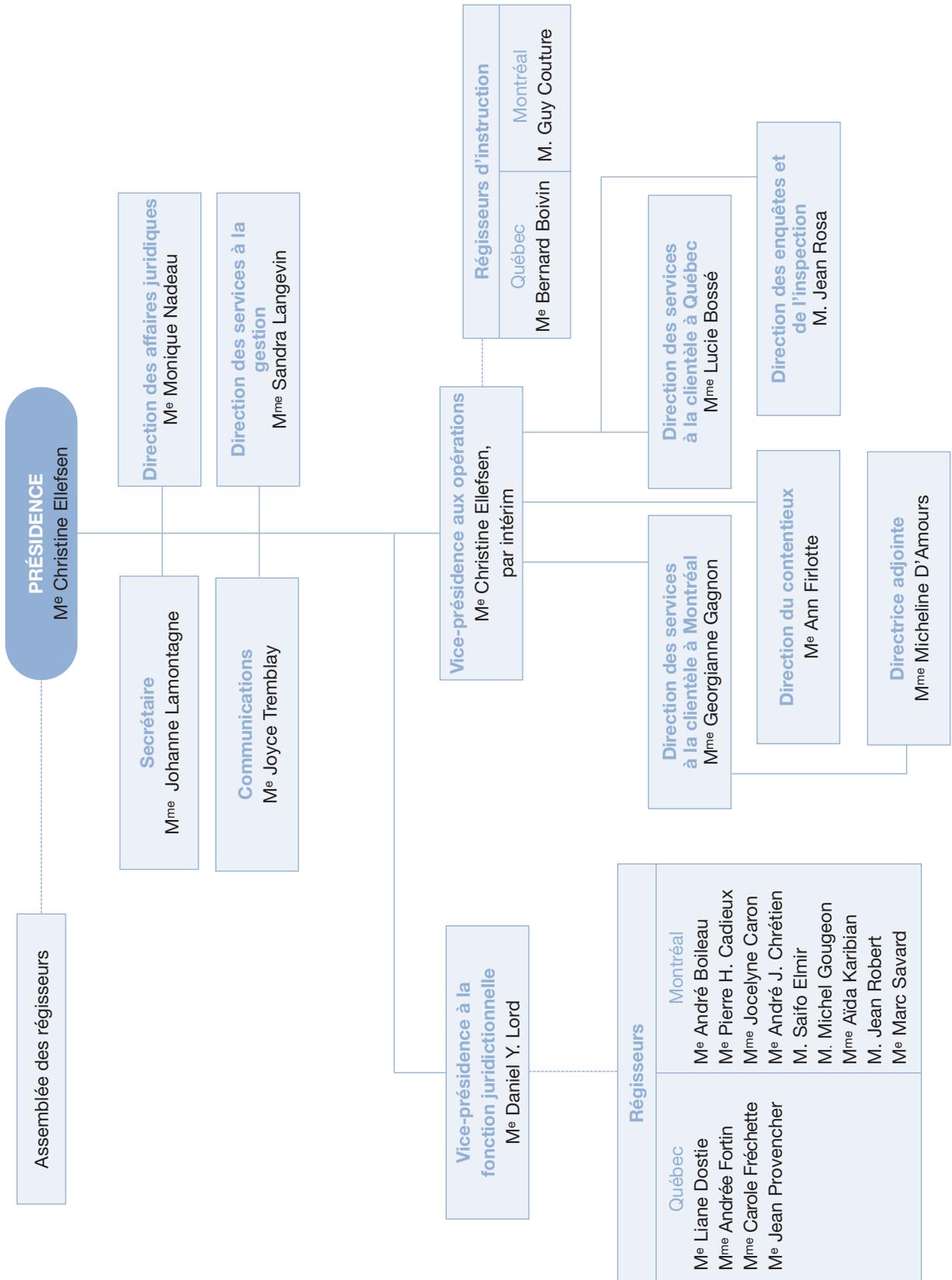
	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Décisions rendues par les régisseurs juridiques	931	703	721

80 % des décisions ont été rendues dans le secteur de l'alcool et des appareils de loterie vidéo. Les décisions rendues dans le secteur du bingo ont plus que triplé en 2010-2011 passant de 46 à 152.



# ANNEXE 2

## L'ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2011



# ANNEXE 3

## LE TABLEAU SYNOPTIQUE

### DU PLAN STRATÉGIQUE 2006-2011

## Régie des alcools, des courses et des jeux

<p><b>MISSION</b></p> <p>Contribuer au maintien de l'ordre public dans les secteurs d'activité des boissons alcooliques, des courses de chevaux, des jeux et des sports de combat professionnels tout en étant attentive à l'évolution de la société.</p>	<p><b>VISION</b></p> <p>La Régie est une organisation moderne et efficace. Elle offre aux citoyens et aux entreprises, des services accessibles et de qualité qui répondent à leurs besoins tout en contribuant au maintien de l'intérêt et de l'ordre publics.</p>
<p><b>ENJEU :</b></p> <p>La dynamisation des secteurs d'activité</p>	<p><b>ENJEU :</b></p> <p>Une justice administrative plus efficace et plus flexible</p>
<p><b>Orientation</b></p> <p>Adapter le cadre législatif de certains secteurs d'activité à l'évolution des besoins de la société</p>	<p><b>Orientation</b></p> <p>Améliorer le fonctionnement du tribunal administratif</p>
<p><b>Axe d'intervention :</b></p> <p>L'encadrement législatif</p> <p><b>Objectifs et résultats visés</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des détaillants de boissons alcooliques pour le simplifier et l'adapter aux nouvelles réalités socioéconomiques.</li> <li>D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des courses de chevaux et ainsi contribuer à la relance du secteur.</li> <li>D'ici le 31 mars 2008, poursuivre la révision du cadre réglementaire du jeu de bingo afin de favoriser une répartition équitable des profits pour les organismes de charité ou religieux.</li> </ol>	<p><b>Axe d'intervention :</b></p> <p>De nouvelles approches</p> <p><b>Objectif et résultats visés</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>D'ici le 31 mars 2008, améliorer le délai de traitement des dossiers en introduisant de nouvelles approches.</li> </ol>
<p><b>ENJEU :</b></p> <p>La lutte contre le jeu pathologique</p>	<p><b>ENJEU :</b></p> <p>Une contribution à la modernisation de l'État</p>
<p><b>Orientation</b></p> <p>Contribuer à la réalisation des objectifs gouvernementaux en matière de jeu pathologique</p>	<p><b>Orientation</b></p> <p>Assurer à la clientèle des services de qualité</p>
<p><b>Axe d'intervention :</b></p> <p>La lutte contre les excès de jeu</p> <p><b>Objectifs et résultats visés</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>D'ici le 31 mars 2011, resserrer les mesures de contrôle des appareils de loterie vidéo et de vérification des sites d'appareils de loterie vidéo pour lutter contre les excès de jeu.</li> <li>D'ici le 31 mars 2008, coordonner la mise en place d'un programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo.</li> </ol>	<p><b>Axe d'intervention :</b></p> <p>La prestation de services</p> <p><b>Objectifs et résultats visés</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>D'ici le 31 mars 2011, maintenir ou améliorer dans certains cas, la performance à l'égard des délais de traitement des demandés de permis et de licence.</li> <li>D'ici le 31 mars 2011, renforcer l'expertise du personnel en matière de services à la clientèle.</li> <li>D'ici le 31 mars 2010, rendre accessibles sur Internet toutes les décisions rendues par les régisseurs juridictionnels.</li> <li>D'ici le 31 mars 2011, améliorer l'offre de services aux citoyens grâce à une utilisation accrue du mode de prestation électronique de services.</li> <li>D'ici le 31 mars 2008, concevoir et mettre en œuvre un plan de relève de la main-d'œuvre.</li> </ol>
<p><b>Objectif et résultats visés</b></p> <p>13. Inciter les détenteurs de permis de licence délivrés par la Régie dans les différents secteurs à se conformer aux lois, règlements et règles en vigueur.</p>	<p><b>Axe d'intervention :</b></p> <p>L'allègement réglementaire et administratif</p> <p><b>Objectif et résultats visés</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>D'ici le 31 mars 2010, contribuer à l'atteinte des cibles gouvernementales en matière d'allègement réglementaire et administratif.</li> </ol>



## ANNEXE 4

### L'ÉTAT D'AVANCEMENT, AU 31 MARS 2011, DE LA MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC ET DE CELLES DE LA COMMISSION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Recommandations du Vérificateur général	Actions prévues	Échéance	État d'avancement	Commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>Préciser les objectifs en matière de tarification.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adopter une politique de tarification en collaboration avec le ministère des Finances.</li> </ul>	Mars 2010 Révisé : Juin 2010	Réalisé – Sept. 2010	Politique de tarification adoptée le 7 septembre 2010.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Revoir la pertinence des grilles tarifaires actuelles en visant à alléger la réglementation et à simplifier la gestion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réviser la structure des grilles tarifaires ainsi que les tarifs des permis, des licences et des attestations.</li> </ul>	Mars 2011 Révisé : Mars 2012	En cours de réalisation	Échéancier conforme à la <i>Politique de financement des services publics</i> , reddition de comptes prévue dans le rapport annuel de gestion.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les données financières et les besoins relatifs aux ressources humaines en faisant le lien avec les activités de manière à évaluer la gestion et la productivité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produire davantage d'analyses financières en vue de soutenir la prise de décision.</li> </ul>	Avril 2010 continu	En cours de réalisation	Analyses financières réalisées à des fins spécifiques, réalisation en lien avec la mise en place du coût de revient.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place un système de coût de revient et produire l'information.</li> </ul>	Avril 2011	En cours de réalisation	Reddition de comptes à venir dans le rapport annuel de gestion.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bonifier le plan stratégique par l'ajout d'objectifs précis et mesurables ainsi que par la prise en compte de la performance ayant trait aux activités de surveillance et de contrôle.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajouter au <i>Plan stratégique 2006-2011</i> un objectif portant sur la performance des activités de surveillance et de contrôle.</li> </ul>	Mars 2011 Révisé : Avril 2010	Réalisé – Avril 2010	Reddition de comptes dans le présent rapport annuel de gestion, objectif précis dans le projet de plan stratégique 2011-2016.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formuler des objectifs précis et mesurables dans le prochain plan stratégique.</li> </ul>	Mars 2011	Réalisé – Mars 2011	Projet de plan stratégique 2011-2016 en cours d'approbation.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre des engagements dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> quant aux délais liés à la délivrance de tous les types de permis et licences ainsi que d'appliquer un plan d'action pour que ces délais soient respectés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implanter un processus de suivi des engagements liés aux délais de délivrance des permis et des licences.</li> </ul>	Juillet 2009	Réalisé – Sept. 2009	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réviser la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>.</li> </ul>	Mars 2010 Révisé : Juin 2010	Réalisé – Juin 2010	Nouvelle déclaration en vigueur depuis le 1 <sup>er</sup> septembre 2010.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Parfaire la reddition de comptes en incluant dans le rapport annuel de gestion toute l'information requise pour évaluer la performance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enrichir le rapport annuel de gestion en ajoutant l'information disponible relative à la performance.</li> </ul>	Mars de chaque année à partir de 2009 Révisé : Avril annuel	Réalisé	Améliorations apportées au <i>Rapport annuel de gestion 2008-2009 et 2009-2010</i> , autres améliorations prévues pour 2010-2011.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclure dans le rapport annuel de gestion l'information relative à la performance demandée par la Commission de l'administration publique dès la réception des directives du Secrétariat du Conseil du trésor.</li> </ul>	À déterminer Révisé : Mars 2011	Réalisé – Mars 2011	Directives du SCT transmises en février 2011, nouvelles informations de gestion disponibles dans le rapport annuel de gestion 2010-2011.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Examiner les façons de faire d'autres organisations afin de s'inspirer des meilleures pratiques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place un processus de veille.</li> </ul>	Juillet 2009 continu Révisé : Avril 2009 continu	Réalisé – Oct. 2009	Produits de veille diffusés depuis novembre 2009.

Recommandations du Vérificateur général	Actions prévues	Échéance	État d'avancement	Commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place des procédures formelles ainsi que des directives explicites à l'égard du processus lié à la délivrance des permis, des licences et des attestations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revoir ou élaborer les procédures, directives, aide-mémoire en fonction des processus établis pour la délivrance des permis, des licences et des attestations.</li> </ul>	Mars 2012 continu Révisé : Mars 2011	En cours de réalisation	Processus complétés et en place pour plusieurs permis et licences, autres révisions prévues dans le projet de plan stratégique 2011-2016.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Instaurer des mécanismes d'encadrement et de contrôle de la qualité pour s'assurer que toutes les activités nécessaires ont été réalisées comme il se doit avant d'accorder un permis, une licence ou une attestation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implanter un programme de contrôle de la qualité pour la délivrance des permis, des licences et des attestations.</li> </ul>	Mars 2012 Révisé : Déc. 2009	Réalisé – Oct. 2009	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informier adéquatement et en temps utile les régisseurs en ce qui a trait aux demandes d'autorisation d'exploitation temporaire présentées en retard.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revoir le processus de cession du permis d'alcool.</li> </ul>	Mars 2010	Réalisé – Déc. 2009	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Veiller à la mise à jour de l'information stockée à l'aide des systèmes concernant les titulaires de permis, de licences et d'attestations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rappeler aux policiers et aux employés l'importance de la mise à jour continue des systèmes informatiques.</li> <li>Implanter un nouveau système informatique pour le secteur alcool en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique.</li> </ul>	Juin 2009  À préciser	Réalisé – Juin 2009  En cours de réalisation	Travaux d'architecture détaillée sur le point de débiter, reddition de comptes prévue dans le rapport annuel de gestion.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Voir à ce que les dispositions légales portant sur les concours publicitaires soient respectées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formaliser le mécanisme de vérification de l'enregistrement des concours publicitaires.</li> <li>Assurer le suivi des obligations des promoteurs de concours publicitaires.</li> </ul>	Juin 2009  Avril 2010 Révisé – Oct. 2009	Réalisé – Juin 2009  Réalisé - Décembre 2009	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Veiller à la mise à jour de la réglementation en s'assurant que les obligations qui en découlent sont pertinentes et qu'elles n'entraînent pas un nombre indu de formalités administratives.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à jour l'encadrement législatif des secteurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>détaillants de boissons alcooliques</li> <li>courses de chevaux</li> </ul> </li> <li>Poursuivre les efforts d'allègement des formalités administratives selon les engagements du <i>Plan stratégique 2006-2011</i>.</li> </ul>	Mars 2010  Mars 2010 Retiré – Mars 2010  Mars 2011	Réalisé – Mars 2010  Action retirée  Réalisé - Mars 2011	Projet de révision complété – consultations à venir.  Action retirée considérant l'avenir incertain du secteur.  Pris en compte lors de l'élaboration du projet de révision du cadre légal du secteur de l'alcool, du projet de refonte du système informatique de ce secteur et de l'élaboration des processus opérationnels de délivrance de permis et de licence.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégrer une gestion complète des risques dans la planification des activités de surveillance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer une méthode d'évaluation des risques et intégrer cette dimension à la planification des inspections.</li> </ul>	Mars 2010	Réalisé – Sept. 2009	

Recommandations du Vérificateur général	Actions prévues	Échéance	État d'avancement	Commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instaurer des procédures d'inspection adéquates portant sur tous les éléments pertinents de la réglementation et veiller au respect de celle-ci.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place un système de grilles d'inspection.</li> <li>• Formaliser les procédures d'inspection en fonction de la réglementation en vigueur.</li> <li>• Implanter un programme de contrôle de la qualité des inspections.</li> </ul>	Sept. 2009 Révisé : Déc. 2009  Mars 2011 Révisé : Mars 2010  Mars 2011	Réalisé – Oct. 2009  Réalisé – Oct. 2009  Réalisé – Sept. 2009	

Recommandations de la Commission de l'administration publique	État d'avancement
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la RACJ accélère le processus de révision complète de ses politiques et de ses processus organisationnels et qu'elle revoie les échéanciers de réalisation de plusieurs éléments du plan d'action.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La priorité a été accordée à la révision des processus du secteur de l'alcool et du secteur des jeux qui représentent plus de 90 % des permis et licences délivrés par la Régie. La plupart de ces processus ont été révisés depuis avril 2009 et sont en place.</li> <li>• À la lumière des résultats obtenus et l'information disponible, le plan d'action initial ainsi que le calendrier de réalisation ont été revus. La réalisation de plusieurs actions a été ou sera devancée. Depuis avril 2009, 19 des 24 actions prévues dans le plan ont été réalisées et les 5 autres sont en cours de réalisation.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la RACJ envisage la possibilité de recourir à des spécialistes de l'extérieur pour l'accompagner dans la mise en place accélérée du plan d'action. À tout le moins, elle devrait confier un mandat urgent et prioritaire à quelques gestionnaires chargés, à temps plein, de coordonner les changements.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une entente a été signée avec l'Observatoire de l'École nationale d'administration publique pour la réalisation de travaux de recherche comparative et de veille. Par ailleurs, la Régie s'est adjoint les services d'un gestionnaire chevronné en tant que conseiller spécial pour la mise en œuvre du plan d'action.</li> <li>• Tous les gestionnaires de la Régie sont mobilisés pour la réalisation du plan d'action. Ils rendent compte de l'avancement de la réalisation des actions dont ils sont responsables devant le comité de gestion.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'une révision en profondeur des lois et règlements administrés par la RACJ soit réalisée afin d'alléger et de simplifier ses politiques et ses processus organisationnels et, ultimement, d'améliorer le service à la clientèle et la protection du public. La Commission estime que le gouvernement devra donner suite rapidement aux recommandations de la RACJ, qui doivent être transmises d'ici mars 2010.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le projet de révision du cadre légal du secteur des détaillants d'alcool est complété. La consultation est à venir.</li> <li>• L'action concernant la révision du cadre légal des courses de chevaux a été retirée, considérant l'avenir incertain de ce secteur. Toutefois, des modifications réglementaires sont en cours d'élaboration pour faciliter la relance des activités.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la RACJ améliore considérablement sa planification stratégique, sa déclaration de services aux citoyens et sa reddition de comptes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Régie a réalisé un exercice de planification stratégique en 2010-2011. Un projet de plan stratégique pour 2011-2016 est en cours d'approbation. Ce projet comporte des améliorations notables quant à la formulation des objectifs, des cibles et des indicateurs.</li> <li>• Une nouvelle <i>Déclaration de services aux citoyens</i> est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2010. Cette déclaration a été élaborée en tenant compte des meilleures pratiques répertoriées.</li> <li>• Des améliorations constantes sont apportées au rapport annuel de gestion. De nouvelles informations de gestion seront intégrées dans le <i>Rapport annuel de gestion 2010-2011</i> pour répondre aux attentes des parlementaires en termes de reddition de comptes.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la RACJ procède de façon prioritaire à la modernisation de ses outils informatiques selon une planification rigoureuse et un calendrier précis pour améliorer sa performance, sa gestion, sa reddition de comptes ainsi que pour assurer la satisfaction de ses besoins, ceux de ses partenaires et des citoyens.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les travaux en vue de doter la Régie d'un système informatique plus performant pour traiter les dossiers du secteur de l'alcool sont en cours. Le ministère de la Sécurité publique, responsable des services informatiques pour l'ensemble du portefeuille du Ministre, en est le maître d'œuvre. Les travaux d'architecture détaillée débiteront sous peu en vue d'obtenir l'autorisation du Secrétariat du Conseil du trésor afin d'aller de l'avant avec le projet.</li> </ul>

## ANNEXE 5

# LA REDDITION DE COMPTES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

---

### Plan d'action de développement durable 2008-2011

---

**Objectif gouvernemental 1 :** Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

**Objectif organisationnel :** Sensibiliser le personnel au concept et aux principes de développement durable.

---

---

**Action :** Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable*.

---

---

**Indicateur :** Taux du personnel rejoint par les activités de sensibilisation au développement durable.

**Cible :** 80 % du personnel sensibilisé d'ici 2011.

Résultats 2010-2011 : Le taux de sensibilisation au développement durable du personnel de l'administration publique est de 90 % (Enquête réalisée par l'Institut de la Statistique du Québec auprès des employés de l'administration publique en mars et avril 2011).

#### Gestes posés :

- Participation à 2 formations organisées par le Bureau de coordination du développement durable :
  - reddition de comptes 2010-2011 (1 participant);
  - activité de partage : initiatives de sensibilisation au développement durable (1 participant).
- Alimentation de la rubrique « développement durable » :
  - diffusion de 4 capsules de sensibilisation dans l'intranet.
- Organisation de 2 conférences (Montréal et Québec) sur le réchauffement climatique (53 participants).

---

**Objectif gouvernemental 6 :** Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

**Objectif organisationnel :** Favoriser l'adoption de pratiques respectueuses de l'environnement dans les activités quotidiennes.

---

---

**Action :** Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la *Politique pour un gouvernement écoresponsable*.

---

---

**Indicateur :** État d'avancement de la mise en place d'un cadre de gestion environnementale.

**Cible :** Avoir adopté un cadre de gestion environnementale d'ici 2011.

Résultats 2010-2011 : Cadre de gestion environnementale adopté le 24 mars 2011.

**Indicateur :** Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale.

Résultats 2010-2011 : 5 mesures ou activités mises en œuvre.

**Gestes posés :**

- Soutien au transport en commun par l'offre de deux programmes, soit un programme d'abonnement au transport en commun avec retenue sur le salaire et le programme Accès annuel *allégo* aux transports collectifs;
- Salle de visioconférence accessible à tous les employés aux bureaux à Québec et à Montréal (223 rencontres tenues en 2010-2011);
- Système de recyclage multimatières en place au bureau à Montréal;
- Installation de robinets d'eau filtrée au bureau à Québec pour remplacer l'utilisation d'eau embouteillée;
- Gestion des biens excédentaires privilégiant le réemploi.

**Indicateur :** Nombre de pratiques d'acquisition écoresponsable mises en œuvre.

Résultats 2010-2011 : 4 pratiques mises en œuvre.

**Gestes posés :**

- 99 % des achats de papier respectent les critères de papiers fins à 100 % recyclés contenant au moins 30 % de fibres post-consommation;
- Papier recyclé contenant des fibres post-consommation requis dans 53 % des contrats d'impression;
- 100 % des achats de micro-ordinateurs répondent aux critères EPEAT;
- Les cartouches d'impression réusinées comptent pour 77 % des achats de cartouches d'impression.

## ANNEXE 6

# LE *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'activités économiques qui lui sont confiés. Ses actes sont dictés, entre autres, par l'intérêt public et, selon les domaines, par la tranquillité publique et la sécurité publique.

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

### OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

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

## PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

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

## DEVOIRS DU RÉGISSEUR ENVERS L'ADMINISTRÉ

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

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

### Équité et bonne foi

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

### Respect et courtoisie

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

### Objectivité et ouverture d'esprit

11. Le régisseur doit faire preuve d'objectivité et d'ouverture d'esprit selon le point de vue d'une tierce personne raisonnable et bien renseignée.

Notamment, il se comporte de façon à ce que l'administré puisse comprendre que ses interventions auprès de la Régie seront considérées au mérite.

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

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

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

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

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

### **Diligence**

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

### **Discrétion**

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

## **AUTRES DEVOIRS DU RÉGISSEUR**

### **Développement des connaissances**

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

### **Collégialité et cohérence**

16. Le régisseur doit contribuer à la collégialité de la Régie, notamment en apportant le soutien approprié à ses collègues et aux membres du personnel de la Régie, dans le respect mutuel de l'expertise et de la compétence de chacun.
17. Le régisseur doit notamment contribuer au processus continu de révision des politiques de la Régie ainsi que des lois, règlements et règles dont l'adoption ou l'application lui sont confiées en signalant les problèmes qu'il constate et les solutions qu'il envisage.
18. Le régisseur doit rechercher la cohérence avec ses propres décisions et celles de ses collègues ainsi que celles des tribunaux afin de respecter ou de dégager une ligne décisionnelle pour la Régie tout en s'adaptant aux circonstances particulières de chaque affaire.

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

### **Loyauté**

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

### **Réserve et objectivité**

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

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

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

### **Exclusivité des services et assiduité**

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

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

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

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

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

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

27. Le régisseur doit dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Régie, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Le président prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies par les régisseurs en application du présent code.

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

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

- de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec un administré;
- de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant à une affaire ou à un dossier qui lui est confié;
- de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'un administré;
- d'une demande dont le résultat peut influencer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.

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

30. Le régisseur ne doit pas confondre les biens de la Régie avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

31. Le régisseur ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

32. Le régisseur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

33. Le régisseur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

34. Le régisseur doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

## ACTIVITÉS POLITIQUES

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

## RÉMUNÉRATION

41. Le régisseur n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération liée 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** 