

Registre des lobbyistes
Ministère de la Justice

Rapport d'activités

2010
2011



Québec 



Registre des lobbyistes

Rapport d'activités 2010-2011

La présente publication a été produite par la Direction des registres et de la certification du ministère de la Justice du Québec.

Une version électronique de ce document est disponible sur le site Web du Registre des lobbyistes (www.lobby.gouv.qc.ca).

Note : Dans ce document, le masculin est utilisé comme générique et uniquement dans le but d'alléger le texte.

ISBN-13 : 978-2-550-63102-6 (version imprimée)

ISBN-13 : 978-2-550-63103-3 (PDF)

ISSN : 1708-7287 (version imprimée)

ISSN : 1708-7295 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2011

© Gouvernement du Québec, 2011



Messages au ministre de la Justice et au président de l'Assemblée nationale du Québec

Monsieur Jean-Marc Fournier
Ministre de la Justice
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9^e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

À titre de conservatrice du Registre des lobbyistes et conformément à l'article 24 de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport d'activités du Registre des lobbyistes pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2011.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La directrice générale associée aux registres et à la certification,

Suzanne Potvin Plamondon
Québec, septembre 2011

Monsieur Jacques Chagnon
Président
Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

En conformité avec l'article 24 de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme, je vous transmets le rapport d'activités du Registre des lobbyistes pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2011.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma haute considération.

Le ministre de la Justice,

Jean-Marc Fournier
Québec, septembre 2011



Liste des tableaux

Tableau I	Inscriptions au Registre des lobbyistes (p. 12)
Tableau II	Lobbyistes actifs pour chacun des exercices financiers (p. 12)
Tableau III	Répartition des consultations (p. 12)
Tableau IV	État des résultats 2010-2011 et comparatif avec 2009-2010 (p. 14)
Tableau V	État des résultats 2010-2011 et comparatif avec le budget (p. 15)
Tableau VI	Dépenses et investissements planifiés et réels en ressources informationnelles pour la période 2010-2011 (p. 17)
Tableau VII	Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période 2010-2011 (p. 17)

Registre des lobbyistes

Direction des registres et de la certification
Ministère de la Justice
1, rue Notre-Dame Est, bureau 7.07
Montréal (Québec) H2Y 1B6

Site Web : www.lobby.gouv.qc.ca
Courriel : services@lobby.gouv.qc.ca
Téléphone :
514 864-4949 (Montréal et les environs)
418 646-4949 (Québec et les environs)
1 800 465-4949 (sans frais)
Téléimprimeur (ATS) : 514 864-9373
Télécopieur : 514 864-4867



Table des matières

Le message de la conservatrice du Registre des lobbyistes et la déclaration de fiabilité des données	6
La présentation de l'organisation	7
1. LA MISSION, LA VISION, LES VALEURS ET LE RÔLE DES INTERVENANTS	7
1.1 Le contenu du registre	7
1.2 Les responsabilités dévolues à la conservatrice	7
1.3 Le commissaire au lobbyisme	8
2. L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE	8
3. LES SERVICES OFFERTS	9
3.1 L'inscription	9
3.2 La consultation	9
4. LES FAITS SAILLANTS 2010-2011	10
4.1 Activités de formation, relations externes et avec les médias	10
4.2 Améliorations apportées	10
4.3 Comité de liaison avec le bureau du Commissaire au lobbyisme	11
4.4 Hausse du nombre d'inscriptions en 2010-2011	11
4.5 Accroissement du nombre de consultations du registre	12
4.6 Nombre d'appels reçus et services d'accompagnement	12
La présentation des résultats	13
5. LA DISPONIBILITÉ DE LA CONSULTATION	13
6. LA DISPONIBILITÉ DU SERVICE WEB D'INSCRIPTION	13
7. LE TRAITEMENT DES DÉCLARATIONS ET AVIS	13
L'utilisation des ressources	14
8. LES RESSOURCES HUMAINES	14
9. LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES	14
Les exigences législatives et gouvernementales	16
10. EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION	16
11. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	16
12. POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS	16
13. DIRECTIVE SUR LA GESTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES	17
Les perspectives 2011-2012	18
14. SERVICE D'INSCRIPTION	18
15. SERVICE DE CONSULTATION	18
16. MÉCANISMES DE COMMUNICATION AVEC LE BUREAU DU COMMISSAIRE AU LOBBYISME	19



Le message de la conservatrice du Registre des lobbyistes et la déclaration de fiabilité des données

C'est avec plaisir que nous présentons ce rapport d'activités du Registre des lobbyistes pour l'exercice 2010-2011.

Avec plus de 43 000 consultations et l'inscription de 544 nouveaux lobbyistes, l'exercice financier 2010-2011 a permis au Registre des lobbyistes d'atteindre deux sommets depuis sa mise en place en 2002.

Ainsi, non seulement le nombre de lobbyistes inscrits au registre a-t-il poursuivi sa hausse, mais le volume de consultations du registre a, lui aussi, continué de croître. Les facteurs expliquant ces hausses peuvent être de plusieurs ordres.

Par exemple, conformément aux modifications apportées à la fin de l'exercice précédent au Code municipal du Québec et à la Loi sur les cités et villes, plusieurs municipalités ont adopté de nouvelles politiques de gestion contractuelle, qui contiennent des mesures visant à assurer le respect de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme. Plusieurs des politiques ainsi adoptées s'inspirent des exemples fournis par le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire* et rappellent l'obligation de déclarer l'objet des activités de lobbyisme dans le registre. Certaines municipalités requièrent même de leurs employés qu'ils vérifient si les lobbyistes qui les contactent se sont bien inscrits au registre.

À cela s'ajoutent les activités de sensibilisation et de formation réalisées par les bureaux de la conservatrice et du commissaire au lobbyisme auprès de divers publics, qui ont aussi pu contribuer à l'augmentation du nombre de consultations du registre.

Enfin, à maintes reprises en 2010-2011, les médias ont utilisé le registre comme source d'information pour alimenter leurs propos. Ils ont ainsi pu relayer aux citoyens l'information qu'ils ont trouvée en consultant le registre et qu'ils ont jugé opportun de communiquer.

En desservant une clientèle de plus en plus diversifiée et assidue et grâce aux améliorations qui lui ont été apportées au fil des ans, le registre est devenu, pour plusieurs, un outil de référence et de travail efficace, pour une plus grande transparence.

* * *

La déclaration de fiabilité des données

Les renseignements contenus dans le présent rapport d'activités relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Je déclare qu'à ma connaissance, les données contenues dans le présent rapport d'activités ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

Directrice générale associée aux registres et à la certification et conservatrice du registre des lobbyistes

* Source : Répertoire présentant des exemples de mesures pouvant faire partie de la politique de gestion contractuelle d'un organisme municipal, 4 octobre 2010 (http://www.mamrot.gouv.qc.ca/pub/gestion_contractuelle_et_hique/gestion_contractuelle/repertoire_politique_gestion_contractuelle.pdf).



La présentation de l'organisation

La gestion du Registre des lobbyistes a été confiée à l'Officier de la publicité des droits personnels et réels mobiliers.

Cette section présente l'organisation mise en place pour assurer l'accomplissement de cette mission, le rôle des intervenants mentionnés dans la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme et une description des services offerts.

1. LA MISSION, LA VISION, LES VALEURS ET LE RÔLE DES INTERVENANTS

Créé par la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme (ci-après désignée « Loi »), adoptée et sanctionnée le 13 juin 2002, le Registre des lobbyistes est un registre public administré par le ministère de la Justice et tenu par l'Officier de la publicité des droits personnels et réels mobiliers, qui agit comme conservatrice. Faisant partie du ministère de la Justice, l'organisation du Registre des lobbyistes adhère à sa vision (un ministère au cœur d'un système de justice évolutif, proche des citoyens, accessible, efficace et soucieux de l'intérêt public) ainsi qu'à ses valeurs (respect, confiance, équité et intégrité).

Le registre est un document authentique. Il constitue l'instrument contribuant à l'atteinte de l'objectif de transparence des activités de lobbyisme exercées auprès des titulaires d'une charge publique du Québec. Il facilite également l'exercice des pouvoirs d'enquête et d'inspection du commissaire au lobbyisme. En effet, ce dernier peut, en consultant ce registre, vérifier si les personnes visées par la Loi répondent aux obligations qui y sont prévues quant à la déclaration de l'objet de leurs activités de lobbyisme. De même, la population québécoise a la possibilité de s'enquérir, en tout temps et gratuitement, des activités de lobbyisme exercées au Québec auprès des institutions parlementaires, gouvernementales et municipales, pourvu que ces activités aient été déclarées au registre.

En complément de la Loi, quatre textes réglementaires ont été édictés, soit le Règlement relatif au champ d'application de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme, le Code de déontologie des lobbyistes, le Règlement sur le registre des lobbyistes et le Tarif des droits relatifs au registre des lobbyistes.

1.1 Le contenu du registre

Le registre est composé des déclarations et avis produits par les lobbyistes-conseils, par les plus hauts dirigeants d'entreprises ou d'organisations et par les représentants dûment autorisés pour présenter ces documents en leur nom.

La Loi exige du déclarant qu'il fournisse, notamment, le nom et l'adresse professionnelle du lobbyiste et, le cas échéant, ceux de son client. De plus, pour chaque mandat de lobbyisme, il doit indiquer l'objet des activités de lobbyisme, la période pendant laquelle elles sont exercées, les moyens de communication utilisés ainsi que le nom de l'institution visée.

1.2 Les responsabilités dévolues à la conservatrice

La conservatrice a comme principale responsabilité de tenir le Registre des lobbyistes. À cette fin, elle peut :

- ☞ vérifier si les déclarations et avis présentés contiennent tous les renseignements requis et s'ils sont présentés dans la forme et selon les modalités prescrites;
- ☞ refuser ou radier toute déclaration ou tout avis qui ne contient pas tous les renseignements requis ou qui n'est pas présenté dans la forme ou selon les modalités prescrites;
- ☞ donner et publier tout avis sur la forme, le contenu et les modalités d'inscription des déclarations et des avis prévus par la Loi;



- ☞ déterminer les heures de consultation et d'inscription.

Dans le cadre de ses responsabilités, la conservatrice offre les services d'inscription et de consultation du registre. Un service d'information générale et d'assistance technique est également disponible.

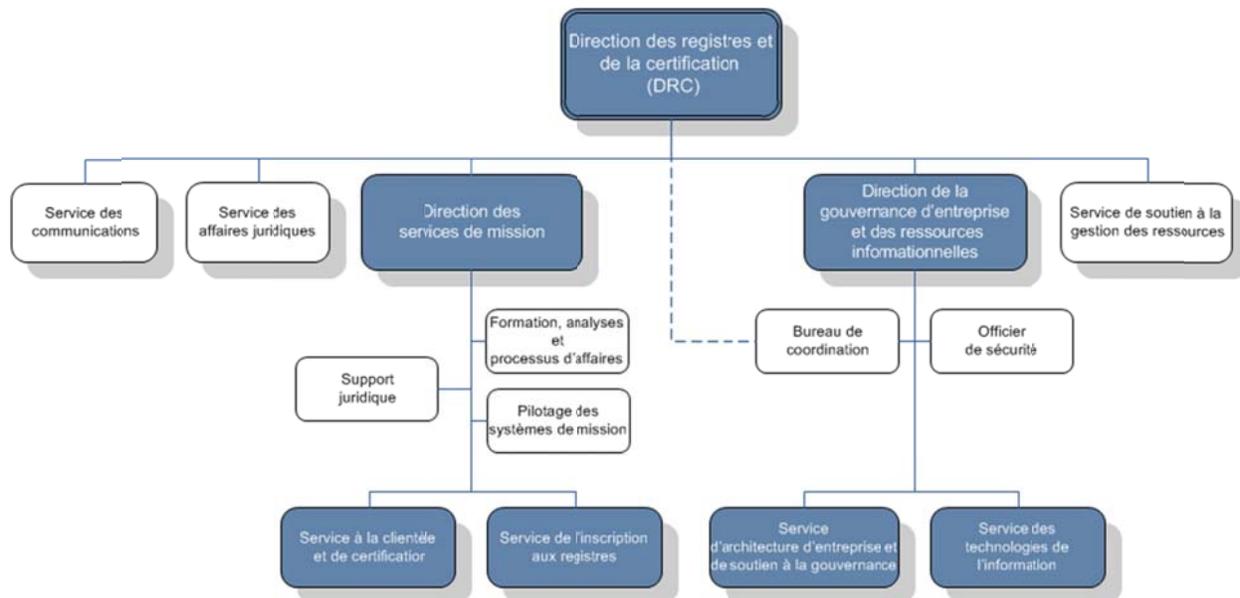
1.3 Le commissaire au lobbyisme

La Loi définit également les fonctions du commissaire au lobbyisme, qui est chargé d'assurer la surveillance et le contrôle des activités de lobbyisme. Elle confie à ce commissaire, nommé par l'Assemblée nationale du Québec, le mandat d'élaborer un code de déontologie régissant la conduite des lobbyistes – entré en vigueur le 4 mars 2004 –, de faire des enquêtes et de procéder à des inspections relativement à toute contravention aux dispositions de la Loi ou du code de déontologie.

2. L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Sur la base du principe directeur visant la réutilisation des infrastructures, l'organisation du registre a été intégrée à la Direction des registres et de la certification (DRC), qui est responsable de plusieurs autres registres. Elle bénéficie donc de l'infrastructure organisationnelle et technologique ainsi que des services de conseil et de soutien de la DRC sur les plans administratif, juridique, technologique, communicationnel et des relations avec la clientèle.

L'organigramme qui suit représente la structure organisationnelle de la DRC au 31 mars 2011.





3. LES SERVICES OFFERTS

Pour favoriser l'atteinte de l'objectif de transparence énoncé dans la Loi, la conservatrice rend disponibles deux principaux services :

- ⌘ l'inscription, pour permettre aux personnes visées de déclarer leurs activités de lobbyisme exercées auprès des titulaires d'une charge publique du Québec et de tenir à jour les renseignements s'y rapportant;
- ⌘ la consultation, pour permettre à toute personne qui le désire de s'enquérir de ces activités.

De plus, le Service à la clientèle offre un accompagnement tant juridique que technologique et opérationnel. Ce service permet d'obtenir toute l'aide nécessaire pour communiquer avec le registre, soit pour y déclarer l'objet des activités de lobbyisme ou pour en comprendre le fonctionnement. Les déclarants peuvent aussi communiquer avec ce service pour obtenir des précisions sur les étapes et la manière de procéder à l'inscription des déclarations et avis ou pour soumettre, sous forme de projet, de tels documents avant de les présenter au registre.

Par ailleurs, la conservatrice diffuse divers documents, dont des capsules multimédias, un dépliant, des bulletins d'interprétation, de l'aide en ligne et des textes légaux, tous accessibles sur le site Web ou à partir de celui-ci.

Enfin, pour permettre aux déclarants de bien comprendre la manière dont le registre est structuré et pour faciliter la déclaration de l'objet des activités de lobbyisme, la conservatrice organise, au besoin, des activités de formation.

3.1 L'inscription

La Loi oblige l'inscription, la mise à jour et le renouvellement, sur le Registre des lobbyistes, d'un certain nombre de renseignements portant sur les lobbyistes et leurs activités. L'inscription est faite, dans le cas d'un lobbyiste-conseil, par le lobbyiste lui-même et, dans le cas d'un lobbyiste d'entreprise ou d'un lobbyiste d'organisation, par le plus haut dirigeant de l'entreprise ou du groupement pour le compte duquel le lobbyiste exerce ses activités. Les déclarants peuvent aussi mandater une autre personne pour préparer, signer et présenter les déclarations et avis au Registre des lobbyistes.

Pour permettre aux personnes visées de s'acquitter de cette obligation simplement et rapidement, le bureau de la conservatrice a mis en place des moyens variés. Ainsi, après avoir obtenu un code client, le déclarant peut soit entreprendre les étapes pour utiliser le service de transmission par voie électronique, soit remplir sur le Web les formulaires prévus pour déclarer et mettre à jour les renseignements requis. S'il ne dispose pas d'outils informatiques, il peut aussi obtenir des formulaires sur support papier en s'adressant au Service à la clientèle.

La grille tarifaire comporte, pour l'inscription, des éléments incitatifs en faveur des services électroniques. Ainsi, l'inscription électronique est gratuite pour une déclaration initiale ou pour une déclaration de renouvellement d'une inscription, alors que le tarif est de 150 \$ si elle est faite sur support papier.

Par ailleurs, une personne souhaitant que certains des renseignements de sa déclaration demeurent confidentiels doit d'abord présenter une demande en ce sens en s'adressant au commissaire au lobbyisme, pourvu que ces renseignements concernent un projet d'investissement du client ou de l'entreprise visée et dont la divulgation risquerait vraisemblablement de porter une atteinte sérieuse aux intérêts économiques ou financiers de ce client ou de cette entreprise.

3.2 La consultation

En tout temps et sans frais par Internet (www.lobby.gouv.qc.ca), la consultation du registre permet d'obtenir, rapidement et facilement, un certain nombre de renseignements concernant les activités de lobbyisme exercées auprès des titulaires d'une charge publique du Québec.



Depuis la mise en place du registre, la conservatrice, sur la base des commentaires de la clientèle et du commissaire, a fait évoluer le service de consultation pour qu'il réponde mieux aux besoins des citoyens (recherche par mots-clés et recherche avancée par critères) et des titulaires d'une charge publique (recherche par le nom de l'institution et recherche avancée par critère). En 2010-2011, une rubrique a été ajoutée au site pour publier les premières mesures disciplinaires prises par le commissaire au lobbyisme.

En complément, le site Web du Registre des lobbyistes propose une liste des inscriptions les plus récentes. Cette liste permet de prendre

connaissance des nouvelles activités de lobbyisme réalisées auprès des titulaires de charges publiques et déclarées dans le registre selon diverses périodes (ex. : 30 derniers jours, la journée même, la semaine dernière, etc.).

Enfin, le résultat des recherches affiche la dernière inscription publiée au registre, tout en laissant la possibilité de consulter l'historique des inscriptions. Ainsi, seuls les renseignements les plus pertinents et les plus actuels sont d'abord affichés, ce qui permet de déterminer rapidement qui exerce des activités de lobbyisme, auprès de quelles institutions, de quelle manière, à quel sujet et dans quel but.

4. LES FAITS SAILLANTS 2010-2011

En 2010-2011, le Registre des lobbyistes a continué de jouer son rôle clé, qui est de contribuer à la transparence. Son contenu a été cité à maintes reprises dans les médias écrits et électroniques, ce qui en a fait une source journalistique d'importance pour plusieurs sujets d'actualité : éducation (ex. : demande de financement pour la construction d'un collège privé ou d'installations sportives dans une université), environnement (ex. : lobbyisme réalisé pour défendre les intérêts de groupes écologiques auprès des décideurs), ressources naturelles (ex. : représentations d'entreprises ou de groupements pour des projets d'exploitation gazière), etc. Pour le bureau de la conservatrice, l'exercice 2010-2011 s'est démarqué par une hausse du nombre de consultations du registre, un accroissement du nombre de lobbyistes inscrits et une utilisation accrue des services d'aide offerts lors de la préparation des déclarations et avis.

4.1 Activités de formation, relations externes et avec les médias

En 2010-2011, le bureau de la conservatrice a pu, en participant à des activités de formation ou d'information avec le bureau du commissaire au lobbyisme, bénéficier de quelques tribunes pour promouvoir et expliquer les services offerts, principalement auprès des groupes suivants :

- ✧ membres du Barreau du Québec – Laval (avril 2010);
- ✧ membres du Barreau du Québec – Québec (octobre 2010);
- ✧ étudiants du Département d'information et de la communication de l'Université Laval – Québec (novembre 2010);
- ✧ membres du Barreau du Québec – Longueuil (novembre 2010).

En février 2011, en réponse à une demande formulée par le Commissariat au lobbying du

Canada, le bureau de la conservatrice a également accueilli à ses bureaux la commissaire au lobbying et le commissaire adjoint pour présenter son personnel et son mode de fonctionnement.

Quelques entrevues ont aussi été accordées à des médias écrits et électroniques pour mieux faire comprendre le fonctionnement du registre et le résultat des recherches effectuées. En outre, au cours de l'exercice 2010-2011, la revue de presse a permis de colliger quelque 325 articles ou reportages traitant du registre, de la Loi ou de son application.

4.2 Améliorations apportées

En 2010-2011 et en complément des améliorations apportées au cours des exercices précédents, le bureau de la conservatrice a procédé aux travaux suivants pour accroître la



performance, l'accessibilité et la convivialité du registre :

- § révision et actualisation de la liste des institutions parlementaires, gouvernementales et municipales pour faciliter le travail des déclarants et la consultation sous cette clé de recherche;
- § révision et vulgarisation du dépliant sur le registre pour qu'il soit plus accessible pour le citoyen;
- § modification du langage informatique des bulletins d'interprétation de la conservatrice pour que ceux-ci soient plus accessibles;
- § publication des premières mesures disciplinaires rendues par le commissaire au lobbyisme;
- § ajout, dans le site Web, de tableaux sommaires permettant aux déclarants de prendre connaissance, en un coup d'œil, des types de déclarations et avis pouvant être produits et des délais à respecter.

4.3 Comité de liaison avec le bureau du Commissaire au lobbyisme

Mis sur pied en fin d'exercice 2002-2003, le Comité de liaison entre le bureau du commissaire au lobbyisme et celui de la conservatrice du Registre des lobbyistes a pour mandat :

- § de partager l'information relative à l'évolution des inscriptions au registre, de manière à établir une compréhension commune aux deux bureaux;
- § d'étudier toute problématique relative à l'inscription des lobbyistes et à l'accès du public au registre;
- § d'élaborer des consensus sur toute question d'ordre juridique portant sur le champ de compétence de la conservatrice et ayant une incidence sur les divers intervenants.

En 2010-2011, ce comité a siégé une fois. La rencontre a principalement permis de discuter de la poursuite des travaux d'amélioration du registre.

4.4 Hausse du nombre d'inscriptions en 2010-2011

Entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011, 544 lobbyistes se sont ajoutés au registre, soit 60 lobbyistes-conseils, 295 lobbyistes d'entreprise et 189 lobbyistes d'organisation représentant respectivement 94 entreprises et 82 organisations.

Le tableau I (p. 12) fait état des données comparatives et cumulatives pour chaque exercice financier depuis l'ouverture du registre.

En 2010-2011, la presque totalité (813 sur 814) des déclarations ou avis présentés au registre ont été préparés avec les outils Web mis à la disposition des déclarants.

Par ailleurs, afin de dresser un portrait actualisé du lobbyisme au Québec, la conservatrice a procédé à une analyse des données déclarées au registre en posant comme hypothèse qu'un lobbyiste actif est un lobbyiste qui a au moins un mandat déclaré actif à une date ou pendant une période donnée. Ainsi, comme en fait foi le tableau II (p. 12), à un moment ou à un autre de l'exercice 2010-2011, 226 lobbyistes-conseils, 908 lobbyistes d'entreprise (179 entreprises) et 751 lobbyistes d'organisation (198 organisations) ont eu au moins un mandat déclaré actif.

Globalement, il s'agit d'une nette progression par rapport aux exercices précédents. En effet, au cours de l'exercice 2010-2011, le nombre de lobbyistes déclarés actifs a augmenté de plus de 24,4 % par rapport à 2009-2010, en passant de 1 515 à 1 885.



Tableau I : Inscriptions au Registre des lobbyistes

	Lobbyistes-conseils	Lobbyistes d'entreprise ou lobbyistes d'organisation	TOTAL	Déclarations ou avis	Ordonnances de confidentialité	Prolongations d'ordonnances de confidentialité	Levées d'ordonnances de confidentialité
2002-2003*	91	207	298	556	1	0	0
2003-2004	62	71	133	649	6	2	5
2004-2005	28	58	86	441	0	0	2
2005-2006	28	112	140	313	0	0	0
2006-2007	53	192	245	500	0	0	0
2007-2008	39	389	428	579	0	0	0
2008-2009	50	364	414	595	2	0	1
2009-2010	58	453	511	670	1	2	0
2010-2011	60	484	544	814	3	3	3
TOTAL	469	2 330	2 799	5 117	13	7	11

* Pour la période du 28 novembre 2002 au 31 mars 2003.

Tableau II : Lobbyistes actifs pour chacun des exercices financiers

	Lobbyistes-conseils	Lobbyistes d'entreprise	Lobbyistes d'organisation	TOTAL
2002-2003*	83	41	164	288
2003-2004	131	59	207	397
2004-2005	116	59	202	377
2005-2006	103	118	194	415
2006-2007	142	220	255	617
2007-2008	164	357	433	954
2008-2009	186	517	527	1 230
2009-2010	204	694	617	1 515
2010-2011	226	908	751	1 885

* Pour la période du 28 novembre 2002 au 31 mars 2003.

4.5 Accroissement du nombre de consultations du registre

En 2010-2011, le nombre de consultations du registre s'est établi à 43 176, en hausse de 13,8 % sur l'exercice précédent. Ces consultations se sont réparties selon les trois options offertes.

Tableau III : Répartition des consultations

Options de consultation	Nombre
Grand public	33 572
Titulaires d'une charge publique	2 577
Inscriptions récentes	7 027
TOTAL	43 176

4.6 Nombre d'appels reçus et services d'accompagnement

En 2010-2011, le Service à la clientèle et le Centre d'assistance technologique ont respectivement répondu à 2 502 et 626 appels. La majorité de ces appels provenaient de déclarants souhaitant bénéficier des services :

- d'accompagnement au moment de préparer une déclaration ou un avis;
- d'examen de projets de déclarations ou d'avis avant leur présentation au registre pour assurer une meilleure qualité des inscriptions au registre.

Pour la même période, 400 projets ont été présentés au bureau de la conservatrice avant leur inscription au registre et 757 déclarations ou avis ont fait l'objet d'un accompagnement téléphonique.

À la suite de ces interventions, les modifications apportées par les déclarants se sont généralement traduites par des inscriptions répondant aux critères d'appréciation des renseignements établis et qui ont donc pu être portés au registre.



La présentation des résultats

Dans le cadre de la réalisation de sa mission, le bureau de la conservatrice a établi des cibles pour répondre adéquatement aux besoins des utilisateurs. La mesure des résultats relativement à ces cibles se fait par le système informatique du registre, qui alimente le système de gestion de la performance de la DRC.

5. LA DISPONIBILITÉ DE LA CONSULTATION

Pour contribuer à l'objectif de transparence, le bureau de la conservatrice vise à offrir la consultation du registre sur le Web 24 heures par jour et 7 jours par semaine. Pour assurer le maintien de ce niveau de service, le taux de disponibilité du registre est mesuré quotidiennement.

Indicateur	Cible	Résultat 2010-2011	Résultat 2009-2010
% de disponibilité de la consultation	95 %	99,94 %	99,98 %

6. LA DISPONIBILITÉ DU SERVICE WEB D'INSCRIPTION

Comme pour la consultation, la disponibilité du service Web d'inscription est mesurée quotidiennement. Ce service permet aux lobbyistes de préparer en ligne, d'imprimer ou d'expédier électroniquement une déclaration ou un avis.

Indicateur	Cible	Résultat 2010-2011	Résultat 2009-2010
% de disponibilité du service Web d'inscription	98 %	99,99 %	99,98 %

7. LE TRAITEMENT DES DÉCLARATIONS ET AVIS

Le bureau de la conservatrice s'est aussi fixé comme cible de traiter 90 % des documents reçus dans un délai de deux jours ouvrables. Cet engagement a été intégré dans la nouvelle *Déclaration de services aux citoyens du ministère de la Justice*, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2011.

Entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011, les déclarations et avis préparés en ligne et expédiés sur support papier et électronique ont été traités dans ce délai à 92,77 % et 96,21 % respectivement. Pour la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 2011, 239 des 247 documents (ou 96,76 %), ont été traités à l'intérieur du délai de deux jours ouvrables.

Indicateur	Cible	Résultat 2010-2011	Résultat 2009-2010
% de déclarations et d'avis inscrits dans le délai de 2 jours ouvrables	90 %	- 92,77 % (papier) - 96,21 % (électronique)	- 94,57 % (papier) - 99,18 % (électronique)



L'utilisation des ressources

8. LES RESSOURCES HUMAINES

Comme expliqué à la section 2 (p. 8), l'organisation du Registre des lobbyistes est intégrée à la DRC et bénéficie donc de son infrastructure organisationnelle et technologique.

Au 31 mars 2011, l'équivalent de 4,25 emplois de la DRC était consacré à la tenue du registre.

En ce qui concerne la formation et le perfectionnement du personnel, en 2010-2011, la DRC a dépensé l'équivalent de 4 % de sa masse salariale. C'est un total de 1 214 jours qui ont ainsi été consacrés à des activités de formation et de perfectionnement, soit près de 9 jours par personne. Les activités de formation qui se rattachent spécifiquement à la tenue du Registre des lobbyistes comprennent la formation dispensée par le bureau de la conservatrice (voir section 4.1), le transfert d'expertise ainsi que l'entraînement à la tâche pour les nouveaux employés ou ceux nouvellement affectés aux activités de ce registre. Les activités de formation spécifiques au Registre des lobbyistes ont totalisé 17 jours en 2010-2011 et un coût de 3 638 \$. Puisque ces formations ont mis à contribution du personnel interne, ce montant tient essentiellement compte des salaires des employés.

9. LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

Cette section présente l'utilisation des ressources financières au cours de l'exercice 2010-2011 en comparaison avec les données de l'exercice précédent et du budget autorisé.

Tableau IV : État des résultats 2010-2011 et comparatif avec 2009-2010 (en milliers de \$)

	Résultats 2010-2011	Résultats 2009-2010	Variation
Revenus « autonomes »	26,1	23,7	2,4
TOTAL REVENUS	26,1	23,7	2,4
DÉPENSES			
Traitement et avantages sociaux – réguliers	194,9	121,2	73,7
Traitement et avantages sociaux – occasionnels	8,6	12,2	(3,6)
Services adm. imputés au fonds des registres – traitement	120,0	130,0	(10,0)
TOTAL RÉMUNÉRATION	323,5	263,4	60,1
Transport et communications	4,1	8,2	(4,1)
Services professionnels et administratifs	334,1	384,2	(50,1)
Entretien et réparations	19,5	22,2	(2,7)
Location	36,0	50,0	(14,0)
Fournitures et approvisionnements	2,1	2,1	-
Matériel et équipement	0,5	-	0,5
Amortissement des immobilisations	0,5	5,5	(5,0)
Amortissement des frais de développement de systèmes	226,7	320,8	(94,1)
Autres dépenses	0,2	-	0,2
TOTAL FONCTIONNEMENT	623,7	793,0	(169,3)
TOTAL DES DÉPENSES	947,2	1 056,4	(109,2)
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES (DES DÉPENSES SUR LES REVENUS)	(921,1)	(1 032,7)	111,6



Revenus

Les revenus autonomes proviennent des droits exigés de 150 \$ pour les déclarations et renouvellements présentés sur support papier. Aucun droit n'est exigible lorsqu'une déclaration ou un avis est transmis par voie électronique ou pour les avis de modification transmis sur support papier.

Dépenses

Les dépenses de fonctionnement en 2010-2011 ont diminué de 169,3 k\$ par rapport à l'exercice précédent. La fin de la période d'amortissement du développement de système original explique cette baisse en bonne partie (94,1 k\$).

L'exercice 2010-2011 s'est terminé avec un déficit de 921,1 k\$, financé à même les excédents des autres secteurs d'activités du fonds des registres du ministère de la Justice.

Tableau V : État des résultats 2010-2011 et comparatif avec le budget (en milliers de \$)

	Résultats 2010-2011	Budget 2010-2011	Variation
Revenus « autonomes »	26,1	15,0	11,1
TOTAL REVENUS	26,1	15,0	11,1
DÉPENSES			
Traitement et avantages sociaux – réguliers	194,9	195,6	(0,7)
Traitement et avantages sociaux – occasionnels	8,6	8,6	-
Services adm. imputés au fonds des registres – traitement	120,0	120,0	-
TOTAL RÉMUNÉRATION	323,5	324,2	(0,7)
Transport et communications	4,1	3,6	0,5
Services professionnels et administratifs	334,1	322,6	11,5
Entretien et réparations	19,5	27,0	(7,5)
Location	36,0	36,0	-
Fournitures et approvisionnements	2,1	2,8	(0,7)
Matériel et équipement	0,5	-	0,5
Amortissement des immobilisations	0,5	0,5	-
Amortissement des frais de développement de systèmes	226,7	226,7	-
Autres dépenses	0,2	-	0,2
TOTAL FONCTIONNEMENT	623,7	619,2	4,5
TOTAL DES DÉPENSES	947,2	943,4	3,8
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES (DES DÉPENSES SUR LES REVENUS)	(921,1)	(928,4)	7,3

Comme l'illustre ce tableau, il n'y a pas de différences significatives entre les résultats réels pour l'exercice 2010-2011 et le budget approuvé par le Conseil du trésor.



Les exigences législatives et gouvernementales

De par son appartenance au ministère de la Justice, l'organisation du Registre des lobbyistes répond, lorsque applicable, aux exigences législatives et gouvernementales pour lesquelles le Ministère doit rendre compte, plus particulièrement, en matière d'accès à l'égalité en emploi, d'allègement réglementaire et administratif, de développement durable et de changement climatique, d'égalité entre les femmes et les hommes et de diversité.

De plus, en 2010-2011, l'organisation du Registre des lobbyistes a plus particulièrement contribué au respect des exigences suivantes :

10. EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Lors de la préparation des documents relatifs au Registre des lobbyistes, le bureau de la conservatrice a le souci du respect de la politique du ministère relative à l'emploi et la qualité de la langue française. Par exemple, en 2010-2011, lors de la révision du dépliant sur le registre, le bureau de la conservatrice a eu recours, en plus de la collaboration du personnel interne, aux services de réviseurs linguistiques et traducteurs professionnels pour s'assurer de la qualité et de la clarté de la langue utilisée.

11. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En 2010-2011, le bureau de la conservatrice a reçu, des responsables ministériels de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, une seule demande relative au Registre des lobbyistes et a fourni les renseignements requis.

12. POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Afin de se conformer à la *Politique de financement des services publics*, qui vise à améliorer le financement des services publics pour en maintenir la qualité et à assurer la transparence et la reddition de comptes relatif au processus tarifaire, la DRC a effectué des analyses de prix de revient en 2010-2011. Puisqu'il n'y a aucune clause d'indexation au Tarif des droits relatifs au registre des lobbyistes, la tarification était sujette à l'indexation des tarifs gouvernementaux au 1^{er} janvier 2011 selon la variation de l'indice des prix à la consommation. Cependant, une exemption a été accordée par le ministère des Finances parce que les coûts de fonctionnement du Registre des lobbyistes n'avaient pas augmenté pour la période de référence.

Il importe de rappeler que les services offerts par le registre sont de nature publique et sont majoritairement gratuits. Il n'y a donc pas de cible d'autofinancement pour ce registre. Les seuls droits exigés ont trait aux déclarations et renouvellements présentés sur support papier, ce qui permet d'absorber le coût de traitement de ces documents. Comme mentionné à la section 9 (p. 15), le financement des activités du Registre des lobbyistes est assuré par le fonds des registres.



13. DIRECTIVE SUR LA GESTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Comme expliqué à la section 2 (p. 8), l'organisation du Registre des lobbyistes est intégrée à la DRC et bénéficie donc de son infrastructure organisationnelle et technologique. Les ressources informationnelles et les projets de développement de la DRC bénéficient donc à l'ensemble de l'organisation et des services, dont le Registre des lobbyistes.

Pour réaliser sa mission et à l'instar des autres services du Ministère, la DRC préconise l'utilisation des technologies de l'information, ce qui lui permet d'optimiser ses processus et d'offrir une prestation électronique de services.

En 2010-2011, outre les travaux d'amélioration mentionnés à la section 4.2 (p. 10), aucun projet spécifique au Registre des lobbyistes n'a été réalisé, mais certains projets de la DRC ont contribué à l'amélioration de ce service et aux résultats obtenus.

Tableau VI : Dépenses et investissements planifiés et réels en ressources informationnelles pour la période 2010-2011 (en milliers de \$)

	Budget	Réel	Écart
Projets de développement*	-	-	-
Autres activités	289,5	290,7	1,2

* Selon la définition de la *Directive sur la gestion des ressources informationnelles*

Tableau VII : Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période 2010-2011

	Nombre de projets	Projets
En cours au début de l'exercice	1	- Solution de stockage de l'information numérique
Entrepris au cours de l'exercice	2	- Solution de télétravail et virtualisation des postes de travail - Modernisation du système de téléphonie
En cours à la fin de l'exercice	2	- Solution de stockage de l'information numérique
Terminés au début de l'exercice	1	- Solution de télétravail et virtualisation des postes de travail



Les perspectives 2011-2012

Comme mentionné à la section 2 (p. 8) du présent rapport, l'organisation du Registre des lobbyistes est intégrée à la DRC du ministère de la Justice. Ainsi, au cours de l'exercice 2011-2012, plusieurs travaux communs à l'ensemble des services de la DRC bénéficieront au Registre des lobbyistes :

- ⌘ gestion de la relation avec la clientèle, incluant la mise en place d'un dossier client unique;
- ⌘ gestion des transactions de revenu, incluant l'utilisation de la solution de paiement en ligne du ministère des Finances du Québec;
- ⌘ gestion de la conservation et implantation du calendrier de conservation convenu avec Bibliothèque et Archives nationales du Québec;
- ⌘ virtualisation des serveurs et mise à niveau des infrastructures et logiciels.

Les sections qui suivent décrivent les améliorations qui toucheront directement le Registre des lobbyistes.

14. SERVICE D'INSCRIPTION

Au cours de l'automne 2011, les travaux réalisés pour gérer plus efficacement la relation avec les personnes qui utilisent les services électroniques de préparation et d'expédition des déclarations et avis du Registre des lobbyistes se concrétiseront par la mise en place, d'un espace client personnalisé et sécurisé. Cet espace permettra aux déclarants d'accéder aux services Web actuels du Registre des lobbyistes (inscription des déclarations et avis, consultation du registre) ainsi qu'à la fonction « Gérer mon compte ». En mode libre-service, les utilisateurs pourront ainsi en tout temps accéder à leur compte, notamment pour mettre leurs coordonnées à jour et modifier leur mot de passe.

De plus, une nouvelle option sera ajoutée à l'application Web servant à préparer et expédier des déclarations et avis. Cette option permettra aux déclarants d'enregistrer un projet de déclaration ou d'avis et de le transmettre en ligne. Le bureau de la conservatrice pourra ensuite en prendre connaissance, vérifier son admissibilité et, au besoin, contacter le déclarant pour qu'il puisse apporter les modifications appropriées avant de publier l'information au registre. Ce nouveau service permettra de moderniser le processus actuel, qui fait appel au télécopieur, et réduira les étapes ainsi que le délai de traitement.

Enfin, le bureau de la conservatrice examinera la possibilité d'alléger le processus d'attestation et de signature des déclarations et avis.

15. SERVICE DE CONSULTATION

En regard de la consultation du registre, deux principales modifications seront apportées pour accroître la convivialité du service. Ainsi, la consultation pour les titulaires d'une charge publique bénéficiera d'un affichage amélioré qui permettra de prendre connaissance plus facilement des activités de lobbyisme réalisées auprès des institutions parlementaires, gouvernementales ou municipales.

De plus, un onglet intitulé « Lobbyistes sous sanction » sera intégré au service, ce qui facilitera la recherche de l'information relative aux mesures disciplinaires (ex. : interdiction, radiation) prononcées par le commissaire au lobbyisme.



16. MÉCANISMES DE COMMUNICATION AVEC LE BUREAU DU COMMISSAIRE AU LOBBYISME

En 2011-2012, les bureaux de la conservatrice et du commissaire au lobbyisme entendent aussi travailler de concert à la mise en place de mécanismes de communication plus performants entre les deux organisations, plus particulièrement à l'égard :

- ⌘ du processus de traitement des mesures disciplinaires et des ordonnances de confidentialité rendues par le commissaire;
- ⌘ du suivi des demandes d'améliorations du registre proposées par le commissaire;
- ⌘ du service à la clientèle des deux organisations.

