

# Plan stratégique 2018-2023

## Tableau synoptique

Régie des alcools,  
des courses  
et des jeux

**25**  
ANS  
1993-2018

### Mission

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

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

### Contexte externe

- ✓ Des secteurs socioéconomiques qui changent et fluctuent.
- ✓ Un défi renouvelé de performance.
- ✓ Des collaborations à parfaire.

### Valeurs

Tout le personnel de la Régie adhère pleinement aux cinq valeurs fondamentales de l'administration publique québécoise que sont la **compétence**, l'**impartialité**, l'**intégrité**, la **loyauté** et le **respect**.

Au quotidien, les équipes de travail de la Régie basent aussi leurs actions sur les valeurs organisationnelles suivantes, en plaçant la clientèle au cœur de leurs préoccupations : la **cohérence**, l'**efficacité** et l'**engagement**.

### Vision

Être une organisation moderne et performante qui se distingue par la pertinence et l'efficacité de ses interventions.

### Contexte interne

- ✓ Une organisation en transformation.
- ✓ Des outils technologiques à moderniser.
- ✓ Un personnel engagé ouvert au changement.

## Premier enjeu : Une transformation organisationnelle efficiente

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

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

#### Objectif 1 : Renforcer la capacité opérationnelle

**Indicateur 1.1 :** Date de dépôt du plan de restructuration organisationnelle

**Cible :** 31 mars 2019

**Indicateur 1.2 :** Taux de réalisation du plan

**Cibles :**

- 1) 25 % des actions prévues au 31 mars 2020;
- 2) 50 % des actions prévues au 31 mars 2021;
- 3) 75 % des actions prévues au 31 mars 2022;
- 4) 100 % des actions prévues au 31 mars 2023.

**Indicateur 1.3 :** Date de diffusion de la nouvelle *Déclaration de services aux citoyens* (DSC)

**Cible :** 31 mars 2022

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

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

**Cible :** Deux outils par année

#### Objectif 3 : Mobiliser le personnel\*\*

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

**Cible :** Quatre mesures par année

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

**Cible :** Maintien du taux de fidélisation à 85 % ou plus

**Indicateur 3.3 :** Date de dépôt du nouveau plan de formation du personnel

**Cible :** 31 mars 2019

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

**Cible :** 75 % annuellement

\*\* Le terme « personnel » englobe toutes les catégories d'emplois (ex. : avocats/notaires, professionnels, fonctionnaires) et tous les niveaux hiérarchiques (ex. : chefs d'équipe, directrices).

## Deuxième enjeu : Une communication citoyenne améliorée

### Orientation 2 → Bonifier l'expérience client

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

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

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

**Cible :** 31 mars 2019

**Indicateur 4.2 :** Taux de réalisation du plan

**Cibles :**

- 1) 25 % des actions prévues au 31 mars 2020;
- 2) 50 % des actions prévues au 31 mars 2021;
- 3) 75 % des actions prévues au 31 mars 2022;
- 4) 100 % des actions prévues au 31 mars 2023.

**Indicateur 4.3 :** Pourcentage des communications administratives analysées

**Cible :** 3 % annuellement

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

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

**Cible :** 31 mars 2019 (rencontres à planifier selon les besoins)

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

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

**Cible :** Deux outils par année

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

**Cible :** 75 % de satisfaction globale au 31 mars 2023

Régie des alcools,  
des courses  
et des jeux

Québec

