

Rapport annuel de gestion 2002-2003

Régie des alcools, des courses et des jeux



Rapport annuel de gestion 2002-2003

Régie des alcools, des courses et des jeux

La version électronique du présent document peut
être consultée sur le site Internet de la Régie des alcools,
des courses et des jeux : www.racj.gouv.qc.ca

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec 2003

ISBN : 2-550-41413-6

ISSN : 1198-4139

Monsieur Michel Bissonnette
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice financier 2002-2003.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

3

Le ministre de la Sécurité publique,

Jacques Chagnon

Monsieur Jacques Chagnon
Ministre de la Sécurité publique
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Objet : Rapport annuel de gestion 2002-2003

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice financier 2002-2003.

Ce rapport annuel met en lumière les enjeux, les défis et les résultats obtenus par rapport à notre plan stratégique 2001-2004 et rend compte de l'application de certains règlements, lois et politiques gouvernementales.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération très distinguée.

Le président,



Charles Côté

TABLE DES MATIÈRES

Lettre au président de l'Assemblée nationale	3
Lettre de présentation au ministre de la Sécurité publique	5
Message du président de la Régie	11
Déclaration de fiabilité des données contenues dans le rapport annuel de gestion	13
Rapport de validation des données du rapport annuel de gestion 2002-2003	15
Faits saillants de l'année 2002-2003	17
Partie 1 LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX	19
1.1 Les produits et services offerts	19
1.2 Le statut juridique et les compétences générales	19
1.3 La mission	20
1.4 La vision	20
1.5 Les valeurs	20
1.6 Le contexte et les enjeux	20
1.7 Le fonctionnement de la Régie	21
1.8 L'organigramme	22
Partie 2 LES RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2002-2003	23
2.1 Planification stratégique	23
2.1.1 Orientation 1	
Actualiser la mission de la Régie compte tenu de l'évolution du contexte dans lequel elle travaille et poursuivre les réformes nécessaires pour assurer pleinement le mandat qui lui est dévolu	23
Objectif 1 Actualisation de la mission	23
Objectif 2 Allégement réglementaire et réforme sur les alcools	23

Objectif 3	Réforme sur le bingo	26
Objectif 4	Jeu pathologique	27
2.1.2	Orientation 2 Améliorer et simplifier les services rendus à la clientèle en modernisant la gestion des ressources et des activités de la Régie tout en maintenant et en établissant des liens et des mécanismes de consultation et de concertation avec ses nombreux partenaires	29
Objectif 1		29
	– Modernisation – Plan d’amélioration de la qualité des services aux citoyens – Technologies de l’information – Actualisation du plan de formation	
Objectif 2		33
	– Plan de communication – Tables de concertation et de consultation	
2.2	Autres résultats	34
2.2.1	Révision des processus de traitement à la fonction juridictionnelle	34
2.2.2	Cohérence des décisions	34
2.2.3	Intervention dans certaines MRC dans le domaine du bingo	34
2.2.4	Implantation d’un système informatisé de gestion	35
2.2.5	Rencontre avec le personnel	35
2.2.6	Groupe de travail sur les alcootests	35
2.2.7	Opération ACCES	35
2.2.8	Révision législative/secteur des courses de chevaux	36
2.3	Politiques gouvernementales	36
2.3.1	Accès à l’information et protection des renseignements personnels	36
2.3.2	Accès à l’égalité en emploi	36
2.3.3	Développement de la main-d’œuvre	37
2.3.4	Accidents du travail	37
2.3.5	Politique linguistique	37
2.3.6	Éthique et déontologie	37
Partie 3	LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS : PRÉSENTATION DES RÉSULTATS	39
Cible 1	Un accueil courtois	39
Cible 2	Un service accessible	39
Cible 3	Le traitement des demandes de permis dans des délais connus	40
	Tableau 1 Résultats atteints dans les délais de réponse et de traitement en 2002-2003	41

Cible 4	Une réponse claire et précise	42
Cible 5	La protection des renseignements personnels	42
Cible 6	Un traitement efficace des plaintes et des dénonciations	42
Partie 4	LES RESSOURCES	45
4.1	Les ressources humaines	45
	Tableau 2 Répartition des postes par catégorie d'emploi	45
4.2	Les ressources financières	45
	4.2.1 Le budget régulier	45
	4.2.2 Le budget du secteur des appareils de loterie vidéo	45
	Tableau 3 Revenus et dépenses en 2001-2002 et en 2002-2003 / budget régulier	46
	Tableau 4 Dépenses du secteur des appareils de loterie vidéo en 2001-2002 et en 2002-2003	47
Partie 5	LES PRINCIPALES STATISTIQUES	49
	Tableau 5 Statistiques opérationnelles	49
	Figure 1 Nombre total d'appels téléphoniques répondus (en pourcentage)	50
	Tableau 5.1 Nombre d'enquêtes et d'inspections effectuées pour chaque secteur d'activité pour les années 2001-2002 et 2002-2003	50
	Tableau 5.2 Nombre d'activités de contrôle réalisées relativement à la fabrication et à l'embouteillage de boissons alcooliques pour les années 2001-2002 et 2002-2003	51
	Tableau 5.3 Bilan comparatif du programme ACCES pour les années 2001-2002 et 2002-2003	51
	Tableau 5.4 Nombre d'activités de contrôle des machines à sous et des tables de jeu, dans chacun des casinos d'État pour les années 2001-2002 et 2002-2003	52
	Tableau 5.5 Nombre d'activités relatives à la délivrance de permis d'alcool au détail pour les années 2001-2002 et 2002-2003	52
	Tableau 5.6 Nombre d'activités de contrôle relativement aux courses pour les années 2001-2002 et 2002-2003	53
	Tableau 5.7 Nombre de programmes de courses tenus et de décisions rendues par les juges des courses pour les années 2001-2002 et 2002-2003	53

Tableau 5.8	Nombre de décisions rendues par le personnel désigné et par les régisseurs par secteur d'activité pour les années 2001-2002 et 2002-2003	54
Tableau 5.9	Nombre de dénonciations écrites, reçues et traitées par la Régie pour les années 2001-2002 et 2002-2003	54
Tableau 6	Statistiques relatives aux rencontres et aux auditions, secteur de la vice-présidence à la fonction juridictionnelle pour l'année 2002-2003	55
LISTE DES ANNEXES		57
Annexe I	Liste des lois, des règlements et des règles administrés, en tout ou en partie, par la Régie des alcools, des courses et des jeux	57
Annexe II	Plan d'amélioration des services aux citoyens 2003-2004	59
Annexe III	Code d'éthique et de déontologie des régisseurs de la Régie des alcools, des courses et des jeux	61

MESSAGE DU PRÉSIDENT DE LA RÉGIE

Au cours de l'exercice financier 2002-2003, la Régie des alcools, des courses et des jeux a poursuivi sa réflexion afin de dispenser un service de plus en plus accessible, axé sur les besoins et les attentes de ses partenaires, de ses clientèles et de l'ensemble de la population.

Avec les instruments et les outils que la Régie est à bonifier, on peut maintenant mesurer avec une précision accrue les résultats obtenus eu égard aux services rendus. L'analyse des données recueillies constitue un des intrants permettant l'élaboration d'un plan d'amélioration des services aux citoyens, solidaire de la Déclaration de services aux citoyens.

Ce plan d'amélioration touche autant les attitudes et les comportements à adopter envers les clients que l'allègement de nos processus de travail afin de rendre nos produits et services plus accessibles et de diminuer les délais de traitement.

Conformément au plan stratégique 2001-2004, la Régie a actualisé sa mission, et ce, en la recentrant sur des impératifs de sécurité publique tout en tenant compte de l'évolution de la société. Elle s'est également penchée sur ses valeurs, lesquelles s'alignent sur les valeurs d'éthique gouvernementales. Ainsi, la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect se répercutent chez tous les membres et tout le personnel de la Régie.

Par ailleurs, les communications de la Régie avec ses clients et ses partenaires étant fréquentes, des engagements précis doivent être formulés, et ce, dans un souci de transparence et dans un contexte de reddition de comptes. C'est pourquoi un groupe de travail entreprendra dès l'automne 2003 la révision de sa « Déclaration de services aux citoyens ».

Enfin, la Régie a adopté un plan de communication interne et externe afin de définir sa stratégie, de planifier et d'orienter ses efforts de communication en fonction des besoins de ses différentes clientèles. Ce plan de communication accorde une grande importance aux membres et au personnel de l'organisation sans qui elle ne pourrait atteindre les résultats de qualité et de quantité dont elle est fière. Je tiens à les remercier pour l'excellent travail accompli et pour leur constant engagement.

Le président,



Charles Côté

DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES CONTENUES DANS LE RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Ce rapport annuel de gestion répond aux exigences de la *Loi sur l'administration publique*. Ainsi, il :

- décrit fidèlement la mission, les valeurs organisationnelles, les orientations stratégiques, les enjeux et les défis de l'organisme;
- fait état des résultats obtenus eu égard aux orientations stratégiques (2001-2004) et aux objectifs qui en découlent;
- fait état des résultats consécutifs à l'application de la «Déclaration de services aux citoyens»;
- rend compte de l'application de certains règlements, lois et politiques dont :
 - la politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration;
 - la *Loi sur la fonction publique* relativement aux résultats obtenus au chapitre du programme d'accès à l'égalité ainsi que de divers plans d'embauche;
 - le plan d'action sur la protection des renseignements personnels;
 - la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* eu égard à l'application du code de déontologie.

14

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont représentatives et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2003. Elles ont été colligées avec soin. J'ai, à cet égard, demandé aux gestionnaires de la Régie de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que l'information soit conforme à la réalité.

Le président,



Charles Côté

RAPPORT DE VALIDATION DES DONNÉES DU RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2002-2003

Monsieur Charles Côté
Président de la Régie des alcools, des courses et des jeux
Québec

Monsieur le Président,

Conformément au mandat que vous m'avez confié, j'ai procédé à l'examen des résultats et des informations présentés dans le rapport annuel de gestion 2002-2003 de la Régie des alcools, des courses et des jeux. Ma responsabilité était d'évaluer le caractère plausible des informations et la cohérence générale du document.

Mon travail a consisté à colliger des renseignements et des pièces justificatives, à analyser des données, à réviser des calculs et à discuter l'information produite avec les personnes directement concernées.

Par ailleurs, il convient de noter que le contexte opérationnel de la Régie suppose que plusieurs partenaires (p. ex Loto-Québec, Société des alcools du Québec, etc.) publient des informations et des données sur des éléments susceptibles de figurer dans le présent rapport annuel de gestion. La Régie n'est pas appelée à valider les informations qui sont publiées par des tiers et qui la concernent. Elle ne peut donc pas garantir que leurs données correspondent parfaitement aux siennes.

Au terme de mon examen, je conclus donc que les explications et les résultats contenus dans le présent rapport annuel me paraissent plausibles et cohérents. Toutefois, cet examen ne signifie pas que tous les systèmes de la Régie assurent une parfaite intégrité des données et des traitements.

Le chargé d'examen,



François Côté
Septembre 2003

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2002-2003

- Actualisation de la mission de la Régie des alcools, des courses et des jeux (la Régie).
- Formation et début des travaux d'un comité permanent mandaté pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'amélioration des services aux citoyens.
- Adoption, le 17 décembre 2002, du projet de loi 100, *Loi modifiant la Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques, la Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement et la Loi sur les permis d'alcool*. Cette Loi permet de satisfaire une partie des demandes formulées par le milieu en assouplissant certaines règles régissant principalement le commerce des boissons alcooliques.
- Formation par la Régie d'un groupe de travail qui a pour mandat de faire des propositions visant l'allègement et la modernisation des secteurs de la fabrication et du commerce des boissons alcooliques.
- Élaboration d'un programme d'exclusion volontaire afin d'inciter les joueurs qui éprouvent des difficultés de jeu liées aux appareils de loterie vidéo à entreprendre une démarche auprès d'un organisme d'aide et à s'exclure des établissements qu'ils fréquentent pour une période déterminée.
- Nomination des membres des conseils d'administration provisoires du *Forum des organismes de charité ou religieux titulaires de licence de bingo* et du *Secrétariat du bingo*.
- Adoption de nouvelles mesures de suspension de la délivrance de licences de bingo et de licences de gestionnaires de salle de bingo, pour la période du 11 décembre 2002 au 10 décembre 2003.
- Adoption d'une nouvelle mesure de suspension de la délivrance de licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo, pour la période du 15 mars 2003 au 14 mars 2004.
- Mise en place d'un groupe de travail pour rehausser l'intégrité du milieu des courses de chevaux, améliorer l'activité des courses, simplifier ou alléger le cadre légal, bonifier certaines dispositions légales ou en ajouter de nouvelles de manière à permettre une meilleure administration et application de la législation.
- Adoption d'un plan de communication interne et externe de la Régie.
- Tenue d'un colloque réunissant l'ensemble des membres et du personnel de la Régie afin de présenter les grands volets de la modernisation de la fonction publique, de faire connaître les activités de chacun des secteurs de la Régie et de rapprocher les employés de Québec et de Montréal.

LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX

1.1 Les produits et services offerts

La Régie offre les produits et services suivants :

Dans le secteur des boissons alcooliques, la délivrance de permis autorisant :

- la fabrication;
- la distribution;
- l'entreposage;
- la consommation;
- la vente.

Dans le secteur des courses de chevaux, la délivrance de licences permettant :

- la tenue des courses;
- l'élevage et l'entraînement des chevaux de course;
- l'exploitation de salons de paris.

Dans le secteur des sports de combat pratiqués par des professionnels, la délivrance de licences permettant :

- la tenue d'événements;
- la participation;
- l'encadrement.

Dans le secteur des jeux, la délivrance de licences permettant la tenue d'événements ou l'exploitation de :

- bingos;
- loteries;
- concours publicitaires;
- appareils d'amusement;
- appareils de loterie vidéo.

Dans le secteur des casinos d'État, l'adoption de règles encadrant :

- l'embauche du personnel;
- les contrats des fournisseurs;
- les contrôles de l'intégrité des jeux.

1.2 Le statut juridique et les compétences générales

Dans le domaine des boissons alcooliques, les origines de la Régie remontent à l'année 1921 qui a vu la création de la Commission des liqueurs. En 1950, l'organisme est devenu la Régie des alcools avec pour mandat de couvrir à la fois le commerce des boissons alcooliques et le contrôle des débits d'alcool.

En 1971, la commercialisation des boissons alcooliques est confiée à la Société des alcools du Québec (SAQ) tandis que le régime de surveillance est dévolu à la Commission des permis d'alcool du Québec, Commission qui deviendra, en 1980, la Régie des permis d'alcool du Québec. En 1990, la responsabilité de la surveillance du secteur de la fabrication des boissons alcooliques est transférée du ministère de l'Industrie et du Commerce à la Régie des permis d'alcool du Québec.

En 1993, dans le cadre d'une réforme touchant la Régie des loteries du Québec, la Commission des courses et la Régie des permis d'alcool, le gouvernement a résolu d'éliminer les appareils de loterie illégaux, d'implanter un réseau étatique de ce type de jeu et d'introduire au Québec des casinos d'État. La Régie des alcools, des courses et des jeux telle qu'on la connaît aujourd'hui est issue de la fusion de ces trois organismes.

À l'exception de la promotion et de l'aide à l'industrie des courses de chevaux, la nouvelle Régie hérite de tous les mandats exercés par ces trois organismes. De plus, elle s'en voit confier de nouveaux comme la réglementation en matière d'appareils de loterie vidéo et la surveillance de l'application des règlements relatifs aux systèmes de loterie des casinos d'État. Elle doit, en outre, fournir au ministre de la Sécurité publique des avis sur toute question concernant les impacts sociaux et les mesures de sécurité que peuvent nécessiter les activités visées par la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux* ainsi que par les lois ou règlements qu'elle est chargée d'administrer. À cette fin, elle peut tenir des consultations publiques.

En 1998, la Régie s'est vu confier certaines responsabilités en matière de sports de combat pratiqués par des professionnels, c'est-à-dire la boxe, le *kick boxing* et la boxe mixte.

On trouvera à l'annexe I la liste des lois, des règlements et des règles dont l'administration est confiée à la Régie.

1.3 La mission

La Régie, dans son plan stratégique 2001-2004, faisait part de son intention d'actualiser son rôle et sa mission, en tenant compte des attentes des citoyens et des partenaires. Sa mission s'énonce désormais ainsi :

Par ses actions, la Régie contribue 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, notamment de ses valeurs, et respectueuse de sa clientèle.

1.4 La vision

La Régie mise sur l'expertise de son personnel tout en privilégiant des approches modernes fondées sur la prévention et l'information de ses clientèles pour uniformiser ses interventions, se doter d'outils performants et alléger ses règles lorsqu'elle le jugera opportun.

Elle encadre les secteurs d'activité qu'elle est chargée d'administrer, en collaboration avec ses partenaires et ses clientèles, le cas échéant, afin de favoriser leur développement harmonieux et leur adaptation aux changements.

Enfin, la Régie développe une expertise dans chacun des secteurs d'activité de sa compétence afin d'assumer un rôle de leader auprès de ses partenaires, dans le respect de leurs mandats respectifs.

1.5 Les valeurs

Compte tenu de sa mission, les valeurs de compétence, d'impartialité, d'intégrité, de loyauté

et de respect trouvent un écho particulier à la Régie et prennent une importance cruciale.

De plus, la Régie entend :

- agir avec rigueur et célérité dans le traitement de toute demande et dans la prise de décision;
- privilégier le développement des compétences et le travail en équipe.

1.6 Le contexte et les enjeux

La Régie accomplit ses diverses fonctions dans un cadre dynamique. Pour ce faire, elle se doit de détecter, d'adapter et d'insuffler les changements qu'impose l'évolution qui s'opère dans ces secteurs d'activité, en tenant compte de l'accroissement de ses propres responsabilités et des nouveaux enjeux économiques et sociaux. La Régie est ainsi appelée à redéfinir continuellement et parfois substantiellement les paramètres régissant le marché, ses interventions et ses priorités.

Lorsqu'elle propose des modifications ou des réformes, la Régie doit, notamment, tenir compte des enjeux suivants :

- les orientations gouvernementales relatives à la lutte contre l'économie souterraine et la contrebande d'alcool, de même que celles concernant la protection des personnes d'âge mineur;
- l'évolution des mentalités et l'apparition de nouvelles réalités ou de nouveaux phénomènes, comme celui du jeu pathologique;
- le caractère prohibitif ou rigide de certains concepts ou de normes qui pouvaient correspondre à l'époque à un ancien ordre social, mais qui, aujourd'hui, peuvent représenter des irritants pour sa clientèle et occasionner des lourdeurs administratives qui n'ont plus de fondement;
- le respect des principes d'équité procédurale.

La Régie doit tendre vers un objectif où la justesse de la surveillance et de l'encadrement de ces secteurs d'activité est le reflet de l'évolution de notre société.

1.7 Le fonctionnement de la Régie

La Régie est un organisme multifonctionnel de régulation qui exerce un ensemble de fonctions et de pouvoirs de type administratif, réglementaire et décisionnel dans les secteurs d'activité économiques qui lui sont confiés. Ses actes sont dictés par le législateur et elle doit tenir compte, entre autres, de l'intérêt public et, selon les domaines, de la tranquillité publique et de la sécurité publique.

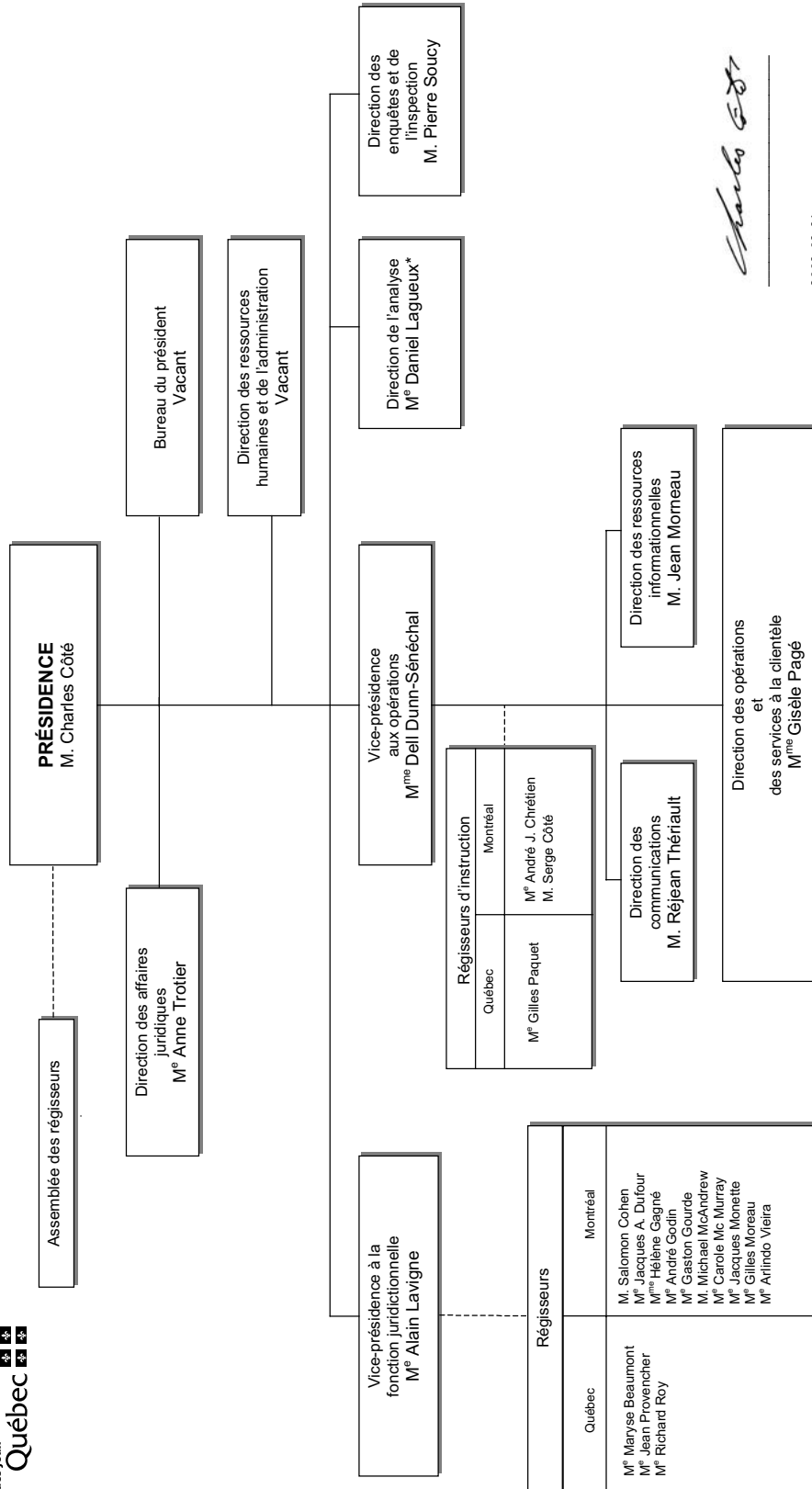
Ainsi, parmi ses fonctions et ses pouvoirs d'ordre administratif, il faut citer le pouvoir de prélever des droits, de faire des inspections et des enquêtes, de fournir des avis au ministre de la Sécurité publique et de tenir des consultations publiques à cette fin. Parmi ceux d'ordre réglementaire, on mentionnera le pouvoir d'édicter des normes. Enfin, parmi les fonctions et les pouvoirs de nature décisionnelle, il faut

citer le pouvoir de délivrer, de suspendre ou de révoquer des permis, des licences, des autorisations et des certificats et d'en déterminer les conditions.

Les tribunaux admettent qu'un même organisme administratif cumule à ce point des fonctions à condition que les garanties d'indépendance et d'impartialité soient respectées lorsqu'il exerce une fonction quasi judiciaire, même si l'organisme en cause remplit le plus souvent des fonctions administratives.

La Régie a donc défini sa structure administrative de telle sorte que ces grands principes soient respectés. La *Directive sur l'organisation du travail des régisseurs*, laquelle est accessible sur le site Internet de la Régie, précise par ailleurs les règles d'application du cloisonnement des fonctions en vigueur à la Régie.

1.8 L'organigramme



Charles Côté

2003-03-31

* par intérim m

LES RÉSULTATS DE L'ANNÉE 2002-2003

2.1 Planification stratégique

Deux grandes orientations ont été retenues dans la planification stratégique 2001-2004 de la Régie, soit l'actualisation de la mission de la

Régie et l'amélioration et la simplification des services à la clientèle.

2.1.1 Orientation 1

Actualiser la mission de la Régie compte tenu de l'évolution du contexte dans lequel elle travaille et poursuivre les réformes nécessaires pour assumer pleinement le mandat qui lui est dévolu.

Objectif 1

Analyser et actualiser la mission de la Régie

Activités – projets 2002-2003	Résultats attendus	Résultats atteints
Rapport énonçant la mission de la Régie et proposant un échéancier quant aux changements requis pour concrétiser l'actualisation de la mission de la Régie	Actualisation de la mission Dépôt du rapport au ministre de la Sécurité publique	Réalisé Dépôt prévu automne 2003

23

EXPLICATION DES RÉSULTATS ATTEINTS

La Régie a actualisé son énoncé de mission en cohérence avec sa vision tout en s'appuyant sur les valeurs d'éthiques gouvernementales et

organisationnelles. Ce nouvel énoncé résulte d'une consultation interne à laquelle ont participé tous les secteurs concernés.

Objectif 2

Poursuivre les travaux entrepris au chapitre de l'allégement réglementaire et administratif et trouver des solutions aux problèmes relevés par l'industrie et le milieu de la restauration, de l'hôtellerie, des bars, des brasseries et des tavernes

Activités – projets 2002-2003	Résultats attendus	Résultats atteints
Concernant l'allégement réglementaire et administratif :		
– révision de la stratégie d'intervention;	Stratégie révisée	Réalisé
– accessibilité par Internet;	Formulaires accessibles pour entreprises, OSBL, citoyens et guide	Réalisé
– comité de révision des formulaires	Mise en place du comité	Réalisé

Suite du tableau page suivante

Objectif 2

Poursuivre les travaux entrepris au chapitre de l'allégement réglementaire et administratif et trouver des solutions aux problèmes relevés par l'industrie et le milieu de la restauration, de l'hôtellerie, des bars, des brasseries et des tavernes (suite)

Activités – projets 2002-2003	Résultats attendus	Résultats atteints
Propositions de modifications législatives et réglementaires visant à éliminer certains irritants et demandes formulées par le milieu ainsi que certaines instances gouvernementales	Adoption d'un projet de loi	Réalisé
Propositions de modifications législatives et réglementaires eu égard à la révision du système de délivrance des permis d'alcool par pièce pour instaurer un régime de permis unique par établissement, en priorité pour les petites entreprises des secteurs de l'hôtellerie et de la restauration	Dépôt de propositions : <i>hiver 2002</i>	Réalisé
Propositions de modifications législatives et réglementaires quant au regroupement des permis de bar, de brasserie, de taverne et de club, tout en visant une simplification des conditions d'exploitation pour les titulaires	Élaboration d'un document de consultation portant sur la révision des lois liées au commerce des boissons alcooliques	Réalisé
Propositions de modifications législatives et réglementaires quant au regroupement des permis de réunion pour vendre et de réunion pour servir	Consultation de ministères et organismes et production d'un rapport de consultation	Réalisé
Propositions de modifications législatives et réglementaires concernant l'acquisition, la conservation et la garde des boissons alcooliques	Consultation des partenaires et des clients	En cours de réalisation

EXPLICATION DES RÉSULTATS ATTEINTS

Allégement réglementaire

– Une stratégie révisée

Pour donner suite aux attentes de l'industrie en matière d'allégement et de simplification et aux recommandations du Groupe conseil sur l'allégement réglementaire en la matière, la Régie s'est dotée d'une stratégie qui comporte les sept segments suivants :

- poser le maximum de gestes administratifs dans l'esprit de la loi et des règlements en vigueur;
- réaliser des travaux d'ordre législatif et réglementaire parallèlement aux gestes administratifs;
- continuer à accorder la priorité aux services à la clientèle et aux opérations régulières;
- préconiser une approche progressive qui respecte ses capacités organisationnelles;
- maintenir un haut niveau de service à la clientèle dans un environnement très opérationnel, fort complexe et à haut volume;
- traiter les demandes du milieu présentées dans les rapports précédents du Groupe conseil sur l'allégement réglementaire en mettant l'accent sur les secteurs d'activité ciblés et sur les transactions les plus courantes;
- respecter les orientations stratégiques du gouvernement, ses priorités et ses attentes.

– Travaux visant à améliorer l'accessibilité pour les entreprises par le site Internet de la Régie

- mise en ligne de 10 formulaires fréquemment utilisés par sa clientèle;
- mise en ligne du guide pour remplir une demande de permis d'alcool;
- mise en ligne de la liste des frais et droits payables.

Les travaux reliés à l'allégement réglementaire ont permis d'identifier 63 formalités administratives mettant la clientèle en cause. Trente-trois de ces formalités sont expressément des-

tinées aux entreprises et 48 visent autant les entreprises que les organismes sans but lucratif (OSBL) ou les individus.

– Le comité de révision des formulaires

Un comité ayant pour mandat de réviser et d'améliorer les formulaires de la Régie a été constitué. Ce comité, formé principalement d'employés et de gestionnaires de la Direction des opérations et des services à la clientèle, a pour mandat de produire des formulaires faciles à remplir par le client.

Le travail s'est amorcé par la révision du formulaire de demande de permis d'alcool pour les détaillants ainsi que de celui de permis de réunion.

Au fur et à mesure qu'ils seront révisés, les nouveaux formulaires seront intégrés au site Internet de la Régie. Enfin, les grilles tarifaires de chacun des secteurs d'activité ont été remodélées pour être plus faciles à comprendre.

Irritants signalés par l'industrie et le milieu de la restauration, de l'hôtellerie, des bars, des brasseries et des tavernes

Dans un premier temps, la Régie a proposé au ministre de la Sécurité publique, en janvier 2002, des modifications législatives ponctuelles dans le but de remédier à certains irritants signalés par l'industrie et qui n'avaient pu être éliminés par des moyens administratifs. Ainsi, la *Loi modifiant la Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques, la Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement et la Loi sur les permis d'alcool* (projet de loi 100) a été sanctionnée par l'Assemblée nationale le 18 décembre 2002.

Par ailleurs, parallèlement à la présentation du projet de loi 100, la Régie a suggéré une démarche visant une mise à jour des lois concernant le commerce des boissons alcooliques au Québec afin qu'elles correspondent mieux aux valeurs contemporaines de la société. Ce faisant, la Régie vise à alléger le fardeau administratif des entreprises touchées, tout en gar-

dant le cap sur la protection des personnes d'âge mineur, la lutte contre la contrebande d'alcool et le crime organisé.

Dès le printemps 2002, un groupe de travail a été formé sous l'égide de la Régie afin d'élaborer un document de consultation sur la révision plus globale des lois liées au commerce des boissons alcooliques au Québec. La Régie a procédé à des consultations auprès des représentants de 17 partenaires gouvernementaux. La consultation de la clientèle se fera à une autre phase.

La Régie examine la pertinence de mesures relatives à divers secteurs du commerce des boissons alcooliques. À titre d'exemples, mentionnons, du côté des détaillants, la réduction du nombre de catégories de permis, la mise à

niveau de la tarification, l'harmonisation et l'extension des heures d'ouverture, la transformation des systèmes et catégories de sanctions de même que le système d'inspectorat.

Pour le secteur des fabricants, soulignons des propositions sur les permis d'entrepôt, les permis de distributeur de bière, le permis de producteur artisanal de bière, le timbrage du cidre et le pouvoir de retirer du marché des produits dangereux.

De plus, avec le souci de responsabiliser le milieu du commerce des boissons alcooliques, la Régie travaille à l'élaboration de programmes éducatifs et de programmes de formation des titulaires de permis et de leur personnel.

Objectif 3

Mettre en œuvre les décisions prises par le gouvernement eu égard à la phase II de la réforme sur le bingo, compte tenu du financement convenu

Activités – projets 2002-2003	Résultats attendus	Résultats atteints
Révision des processus administratifs et décisionnels de la Régie pour tenir compte des changements proposés dans le mémoire d'orientation	Processus révisés : <i>avril 2002</i>	À venir
Mise en place d'une structure administrative dans le but de vérifier l'utilisation des fonds générés par les titulaires de licences	Structure administrative implantée : <i>avril 2002</i> Mise en œuvre 2002-2003	Réalisé Réalisé

EXPLICATION DES RÉSULTATS ATTEINTS

Structure de vérification de l'utilisation des fonds

La structure administrative de vérification de l'utilisation des fonds générés par les licences de bingo a été mise en place. Un programme de vérification a été développé comme prévu et un programme pilote a été mené en 2002. Le rapport final de cette opération ne permet pas de tirer des conclusions sur l'ensemble des licences

de bingo puisqu'elle a été effectuée sur un nombre restreint de licences (20). L'opération a été reprise en 2003 sur une plus grande échelle.

Bingo – Autres résultats

La Régie a décidé d'adopter de nouvelles mesures de suspension de la délivrance de licences de bingo et de licences de gestionnaires de salle de bingo pour la période du 11 décembre 2002 au 10 décembre 2003.

Le ministre de la Sécurité publique a versé une subvention de fonctionnement de 250 000 \$ au Forum des titulaires de licences de bingo pour l'année 2002-2003.

Les travaux de la Régie se poursuivent afin de stabiliser les plus grands marchés du bingo au Québec. D'abord, une étude de marché a été réalisée pour toutes les salles de bingo de Montréal. Cette étude permet de mieux connaître la situation de chacune des licences ainsi que d'évaluer l'impact des décisions que doit prendre la Régie dans ce secteur.

Les travaux réalisés par la Régie auprès des titulaires de licences de bingo ont permis de créer un climat plus serein dans le milieu. Pendant la dernière année, six dossiers reliés au bingo ont été portés devant le Tribunal administratif du Québec. Il s'agit d'une baisse de 40 % des recours par rapport à la même période de l'année précédente.

Par contre, les travaux de la réforme ont été retardés en raison de certaines difficultés rencontrées lors de la mise en place du Forum et du Secrétariat.

Objectif 4

Gérer l'attribution et le maintien des licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo de façon à minimiser les impacts sociaux

Activités – projets 2002-2003	Résultats attendus	Résultats atteints
Propositions de modifications réglementaires quant au resserrement des critères d'attribution des licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo	Dépôt des propositions de modifications réglementaires : <i>automne 2001</i>	En cours
Poursuite de l'amélioration des systèmes et des processus de la Régie eu égard au secteur des appareils de loterie vidéo, notamment en intervenant dans la réalisation du plan d'action gouvernemental sur le jeu pathologique 2002-2005 à la table de concertation sur le jeu pathologique	Résultat gouvernemental : déterminer les sujets de recherche qui ont une plus-value en matière d'évaluation des impacts socio-économiques des jeux de hasard et d'argent	Réalisé
Coordination d'une table de consultation sur le programme d'exclusion volontaire	Publication et mise en œuvre de la politique d'exclusion volontaire dans des projets pilotes	À venir
Consultation sur les effets de l'application des règles d'attribution des licences	Consultations externe et interne auprès de groupes intéressés	Réalisé
Adoption d'une mesure de suspension de la délivrance des licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo	Moratoire	Réalisé

EXPLICATION DES RÉSULTATS ATTEINTS

Le projet de règles modifiant les *Règles sur les appareils de loterie vidéo*

Les ministres responsables ayant donné leur assentiment à l'énoncé de principe, la Régie a élaboré un projet de règles modifiant les *Règles sur les appareils de loterie vidéo* et mis au point de nouvelles normes relativement à l'accessibilité, la visibilité, l'audibilité et la publicité des appareils de loterie vidéo.

Table de concertation interne sur le jeu pathologique

La reconnaissance des problèmes relatifs au jeu pathologique est récente au Québec, et le ministère de la Santé et des Services sociaux a élaboré à l'automne 2001 un programme de recherche sur les impacts socio-économiques des jeux de hasard et d'argent. La Régie siège au comité chargé de déterminer la pertinence des domaines de recherche. Ce comité a retenu les cinq domaines suivants :

- le bilan des habitudes de jeu des «joueurs à risque»;
- une approche intégrative des jeux de hasard et d'argent;
- la loterie vidéo dans les quartiers de l'Île : une approche géomatique de l'étude des comportements à risque chez les jeunes;
- le jeu chez les jeunes : antécédents, subséquents et problèmes associés;
- identification des facteurs de risque et de protection ainsi que des facteurs culturels associés aux problèmes de jeu chez les jeunes.

Une première rencontre d'évaluation s'est tenue le 12 mars 2003 et des projets ont été soumis sous forme de lettre d'intention pour le deuxième volet de la partie «recherche».

Table de consultation sur le programme d'exclusion volontaire

La Régie a coordonné une table de concertation entre les intervenants du milieu dans le but de concevoir un programme d'exclusion volontaire des appareils de loterie vidéo. Il s'agit d'un programme d'aide et de référence pour des personnes éprouvant un problème de jeu qui vise près de 4 000 sites sur l'ensemble du territoire du Québec.

Consultation sur les effets de l'application des règles d'attribution des appareils de loterie vidéo

La Régie a mené une consultation auprès de différents intervenants et partenaires. Ce projet de règles devrait permettre de réduire de façon significative l'accessibilité, la visibilité et l'audibilité des appareils de loterie vidéo ainsi que de limiter la publicité consacrée aux appareils de loterie vidéo.

Mesures de suspension de la délivrance des licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo

Pour favoriser la poursuite des objectifs du plan d'action gouvernemental sur le jeu pathologique, la Régie a décidé de prendre une nouvelle mesure de suspension des licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo jusqu'en mars 2004.

Par ailleurs, la Régie a déjà mis en place un plan d'action relatif à l'inspection des lieux d'exploitation des licences d'appareils de loterie vidéo. Une attention particulière est portée à la concentration des appareils dans un même environnement.

2.1.2 Orientation 2

Améliorer et simplifier les services rendus à la clientèle en modernisant la gestion des ressources et des activités de la Régie tout en maintenant et en établissant des liens et des mécanismes de consultation et de concertation avec ses nombreux partenaires.

Objectif 1

Moderniser la gestion de la Régie grâce aux ressources disponibles en orientant les ressources et les systèmes vers un service à la clientèle plus accessible, fiable, équitable et de qualité

Activités – projets 2002-2003	Résultats attendus	Résultats atteints
Relance du dossier de la modernisation	Constitution d'une équipe de travail, formation adaptée Élaboration d'un plan de gestion axé sur les résultats Mise à niveau de la mission, vision, valeurs Identification des produits et services dispensés par les Opérations Planification de la relève de la main-d'œuvre	Réalisé Réalisé Réalisé Réalisé En cours de réalisation
Élaboration d'un plan d'amélioration de la qualité des services aux citoyens qui vise d'abord la clientèle de première ligne tout en privilégiant l'amélioration des processus et procédures	Mise sur pied d'un comité permanent Adoption d'un plan d'amélioration	Réalisé Réalisé
Développement des technologies de l'information afin de rendre l'accès des services de la Régie plus facile à la clientèle et de mettre à la disposition du personnel des renseignements de qualité qui lui permettront d'être bien informé et favoriseront un traitement et une prise de décisions optimales	Plan de déploiement sur Internet, conception administrative et architecture d'entreprise Mise au point et implantation d'un registre informatisé des décisions des régisseurs	Réalisé En cours de réalisation
Actualisation du plan de formation et du plan d'accueil du personnel et formation du personnel en contact avec la clientèle afin d'améliorer la qualité du service et lui assurer une plus grande cohérence	Révision de l'approche et mise en place d'un plan de formation intégré	Réalisé

EXPLICATION DES RÉSULTATS ATTEINTS

Relance du dossier de la modernisation

– Constitution d’une équipe de travail

Étant donné que le principal bien livrable à produire en 2002-2003 était l’amélioration des services à la clientèle, le dossier de la modernisation a été transmis à la Direction des opérations et des services à la clientèle. Trois employés ont été affectés au dossier avec le mandat de répondre aux exigences formulées par les organismes centraux ou inscrites dans les plans d’action antérieurs, soit :

- l’élaboration d’un plan de gestion axé sur les résultats et du plan d’action annuel;
- le recensement des produits et services de la Direction des opérations et des services à la clientèle;
- la planification de la relève de la main-d’œuvre.

– Plan de gestion axé sur les résultats

Un cadre fonctionnel de gestion axé sur les résultats a été élaboré à partir des cinq éléments de l’imputabilité, soit la responsabilisation, le contrat, l’habilitation, la reddition de comptes certifiée et la reconnaissance.

Cette année, un plan d’action annuel solidaire du plan stratégique et fondé sur des résultats précis a été dressé. Il est en phase de réalisation et en lien avec les paramètres définis ci-dessus.

– Recensement des produits et services

Pour recenser ses produits et services, la Régie a utilisé une grille d’analyse afin d’identifier clairement ceux-ci. Ainsi donc, la Régie a recensé vingt produits et services dispensés par la Direction des opérations et des services à la clientèle, à savoir :

1. Réponses aux plaintes des clients externes et recommandations
2. Renseignements aux clients

3. Entrevues
4. Décisions sur des demandes de permis de réunion
5. Décisions sur des demandes de permis de bar, brasserie, club
6. Décisions sur des permis d’épicerie
7. Décisions sur des permis de restaurant
8. Décisions sur des licences de bingo
9. Décisions sur des licences de bingo récréatif
10. Décisions sur des licences de gestionnaires de salle de bingo
11. Décisions sur des licences de loterie
12. Décisions sur des demandes de fabrication
13. Décisions sur des licences et vignettes d’appareils d’amusement
14. Décisions sur des avis de tenue de concours publicitaires
15. Décisions sur des demandes de licences de course
16. Décisions sur des licences de combat
17. Décisions sur des licences de loterie vidéo
18. Décisions sur des licences de détaillants en matières premières et grossistes
19. Attestation de conformité des messages publicitaires
20. Communications externes à la clientèle

L’analyse des 20 produits et services répertoriés ci-dessus a permis de dégager les cibles d’amélioration, qui sont incluses dans le plan d’amélioration des services aux citoyens.

– Planification de la relève de la main-d’œuvre

• Programme gouvernemental de mentorat

Dans le cadre du programme gouvernemental de mentorat, le Service des ressources humaines a accueilli, au cours de la dernière année financière, un technicien en administration. Ce programme fait partie du plan d’action sur le rajeunissement de la fonction publique québécoise et a été instauré afin de

pallier les nombreux départs à la retraite prévus pour les prochaines années. Les personnes nouvellement embauchées dans les ministères et organismes bénéficient de l'accompagnement d'un employé d'expérience qui facilite leur intégration dans la fonction publique.

• **Programme d'accueil gouvernemental**

À la Régie, 18 nouveaux employés réguliers, dont certains ont été nommés en 2001-2002, ont bénéficié du programme d'accueil gouvernemental, qui vise à faire connaître les grandes missions de l'État et son fonctionnement.

• **Renouvellement de l'effectif**

Afin de faciliter la mise en œuvre de certains aspects du renouvellement de l'effectif, la Régie s'est prévalu de la marge de manœuvre prévue au C.T. 198293 du 21 mai 2002 en doublant deux postes pour l'année 2002-2003. Ainsi, deux employés d'expérience ont accompagné les personnes embauchées en leur transmettant leur expertise jusqu'à leur départ à la retraite. Cette nouvelle façon de faire assure la pérennité à tous les niveaux.

En 2002-2003, trois employés occasionnels ont obtenu leur statut temporaire et six employés temporaires leur statut régulier.

Le plan d'amélioration des services aux citoyens

Ce premier plan d'amélioration des services aux citoyens se donne comme orientation d'établir une relation étroite avec la clientèle dans une approche centrée sur des solutions et comme stratégie de maintenir un sain équilibre entre la continuité et l'innovation.

La Régie croit que la réalisation de ce plan doit obligatoirement se faire avec la participation, l'intervention et la responsabilisation de ses employés. Elle s'estime bien engagée sur la voie d'une organisation qui offre des services de haute qualité aux citoyens en utilisant le plein potentiel des nouvelles technologies, tout en suscitant la fierté de son personnel. Toutes ces mesures contribueront à l'amélioration de sa performance.

L'élaboration du plan d'amélioration des services aux citoyens (le plan) est le fruit du travail d'un comité permanent. Le comité, qui compte 13 employés en provenance de tous les secteurs de l'organisation, s'est donné rapidement comme mandat de bien cerner les enjeux et les impacts des projets sélectionnés. Le comité est connu sous le nom de SACLIQ (satisfaction de la clientèle par la qualité).

Le lancement du programme SACLIQ a eu lieu le 14 février 2003. Le comité a profité de ce lancement pour présenter le logo SACLIQ à tous les employés. L'aspect du logo se veut rassembleur. Un bulletin a été lancé le 17 mars pour informer les employés de l'évolution des différents projets, donner des renseignements pertinents sur les meilleures façons de faire en matière de services à la clientèle et maintenir l'intérêt.

À la première phase du plan d'amélioration, les membres du comité ont dégagé 17 cibles prioritaires qui seront regroupées sous les objectifs de notre déclaration des services aux citoyens 2003-2004 : le plan d'amélioration des services aux citoyens figure à l'annexe II du présent document.

Développement des technologies de l'information

- Plan de déploiement sur Internet et sur l'intranet

Du point de vue technique, cet objectif a été réalisé. Ainsi, la Régie s'est dotée de nouvelles infrastructures modernes et fiables, notamment en remplaçant l'ensemble de ses serveurs informatiques et de ses liens de communication entre Québec et Montréal. De plus, la Régie a implanté des accès WEB permettant la connexion à distance à son réseau. Tous les employés de la Régie ont maintenant accès à Internet par l'entremise du nouveau réseau, et ce, à partir de postes informatiques beaucoup plus performants.

La Régie s'est aussi dotée d'un intranet qui permet de mieux diffuser l'information à l'interne. Les employés ont ainsi accès à plus de données utiles à la prise de décisions.

– Conception administrative et architecture d'entreprise

Cet objectif a été atteint durant l'exercice budgétaire 2002-2003. À la suite d'un appel d'offres public, la Régie a octroyé un contrat de services professionnels pour définir une nouvelle prestation de services et réviser les processus et systèmes qui les soutiennent. Par la même occasion, la Régie s'est dotée d'une «architecture d'entreprise». Le document «Conception administrative des technologies de l'information» présente les principales dimensions de l'architecture d'affaires de la Régie, c'est-à-dire les processus, la gestion de l'information et l'infrastructure technologique qui permettront d'atteindre les nouveaux objectifs. Cette architecture a été élaborée dans le souci constant d'offrir un service de haute qualité à la clientèle, tout en tenant compte de la capacité de la Régie, dans le respect de sa mission.

La conception administrative des systèmes informatiques de la Régie devient donc la pierre d'assise d'une refonte radicale des systèmes en vue de l'intégration complète des processus.

Actualisation du plan de formation

La Régie instaure son plan de formation en partant du principe qu'accroître le degré de satisfaction de sa clientèle relativement à l'information et aux renseignements qu'elle obtient fait partie intégrante de sa mission et de ses préoccupations.

Cette démarche repose essentiellement sur la volonté d'offrir un meilleur service à la clientèle en :

- assurant l'harmonisation et l'uniformisation des connaissances du personnel, au moment de l'entrée en fonction, en cours d'emploi ou à l'occasion de modifications législatives et réglementaires;

- diffusant la formation, en collaboration avec les autres directions, selon le degré de connaissances requis à l'égard des sujets, des besoins du secteur et des fonctions exercées;
- adoptant un «canevas type» afin d'implanter un processus de diffusion uniforme et constant du contenu des différentes matières.

Ainsi, sont abordées dans ce plan les différentes responsabilités reliées à l'environnement administratif et juridique de la Régie, notamment les règles relatives à l'éthique, aux conflits d'intérêts, au cloisonnement des fonctions spécifiques à l'organisme, et celles relatives aux fonctions décisionnelles à l'égard d'un administré.

Mentionnons notamment les réalisations suivantes :

- formation du personnel de la Régie, des régisseurs et des corps policiers relativement à l'entrée en vigueur, le 18 décembre 2002, de la *Loi modifiant la Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques, la Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement et la Loi sur les permis d'alcool*. Cette loi a nécessité 10 séances de formation à l'intention du personnel et des régisseurs, à Québec et à Montréal, et 18 séances de formation à travers le Québec à l'intention des corps policiers, dont 13 séances se sont tenues après le 1^{er} avril 2003;
- formation du personnel relativement à la mesure de suspension de la délivrance de licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo pour la période du 15 mars 2003 au 14 mars 2004. Ce moratoire a nécessité quatre séances de formation à Québec et à Montréal;
- formation du personnel de la Direction des communications relativement à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*;
- formation ACCES (sept séances);
- formation d'un nouveau régisseur.

Objectif 2
Établir des liens et des mécanismes de concertation et de consultation avec les clientèles et les partenaires

Activités – projets 2002-2003	Résultats attendus	Résultats atteints
Élaboration d'un plan de communication externe	Plan de communication	Réalisé
Constitution et opérationnalisation des différentes tables de concertation et de consultation	Tables de concertation et de consultation constituées et opérationnelles	Réalisé partiellement

EXPLICATION DES RÉSULTATS ATTEINTS

Élaboration et mise en œuvre du plan de communication interne et externe

Un plan de communication interne et externe a été approuvé par la direction. Des stratégies de communication ont été implantées afin de former, d'informer et de sensibiliser la clientèle ainsi que le public en général et d'améliorer la perception qu'ils ont de la Régie. Ainsi, un visuel plus moderne et mettant en scène des personnes utilisant les services de la Régie a été adopté pour réaliser un tout nouveau kiosque, qui a été mis à profit lorsque la Régie a participé au congrès de la Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ), au congrès de la Fédération des clubs de motoneigistes, au Salon RestHôte et au Salon des Aînés de Gatineau.

Soucieuse de renseigner et de prévenir sa clientèle de même que le public, la Régie a transmis 16 communiqués, soit cinq relatifs au secteur alcool, quatre aux appareils de loterie vidéo, quatre au projet de loi n° 100, un aux appareils d'amusement et enfin, deux aux changements d'heure du printemps et de l'automne.

Par ailleurs, l'ensemble du site Internet de la Régie a été revu de façon à ce qu'il réponde aux exigences des normes gouvernementales et aux attentes des utilisateurs. Il s'est enrichi de formulaires, de communiqués, d'un système automatisé d'envoi d'accusés de réception, et il est sans cesse alimenté de divers documents de nature publique (projets de loi, moratoires, études de marché, etc.).

Compte tenu des secteurs d'activité où évolue la Régie, les décisions qu'elle prend et les actes qu'elle pose suscitent constamment l'intérêt des médias. Elle a accordé près de 200 entrevues à des journalistes et a participé à quelques émissions d'information au cours desquelles elle a donné au public l'image d'une organisation responsable et sensible aux besoins de la population.

Tables de concertation et de consultation

Tout au long de l'année, des partenaires ont été associés à des mécanismes de concertation et de consultation, qu'ils soient issus du secteur public ou du secteur privé. En 2002-2003, l'intérêt s'est manifesté principalement à l'égard de trois sujets, soit le jeu pathologique, l'alcool et le bingo.

– Jeu pathologique

Dans la foulée du plan d'action de Loto-Québec du 12 mars 2002, qui vise à aider davantage les personnes et les familles aux prises avec des problèmes reliés au jeu pathologique, la Régie, en tant que coordonnatrice, a mis sur pied un comité constitué d'intervenants représentant l'industrie, les travailleurs, des chercheurs spécialisés ainsi que des partenaires gouvernementaux. Ce comité avait pour mandat d'élaborer un programme d'exclusion volontaire graduellement applicable à l'ensemble des sites de jeu du territoire du Québec. Du printemps à l'automne 2002, le comité a siégé à quatre reprises et a façonné un programme qui devrait être peaufiné par projet pilote parrainé par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Il

n'est pas exclu que ce comité siège à nouveau à titre de comité consultatif.

– Alcool

Dans le cadre de la révision de la législation sur le commerce des boissons alcooliques, une consultation s'est effectuée auprès de 17 ministères et organismes gouvernementaux sur l'ensemble des propositions émanant du Groupe de travail alcool.

– Bingo

Dans le cadre de la phase II de la réforme des bingos, la Régie avait proposé la création de structures permanentes de concertation, soit le *Forum des organismes de charité ou religieux titulaires de licences de bingo* et le *Secrétariat du bingo*, ce qui s'est concrétisé par l'adoption de dispositions à cet effet dans la *Loi modifiant la Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement et la Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux* (projet de loi n° 51).

Le Forum a pour objet de favoriser la concertation entre les titulaires de licences de bingo, de promouvoir les intérêts de ces derniers et de conseiller le ministre sur toute question qu'il juge utile de lui soumettre.

Le Secrétariat a pour objet de favoriser le développement du bingo, d'en faire la promotion, de proposer au ministre des orientations dans ce domaine et de remplir tout mandat que celui-ci pourrait lui confier.

Le ministre de la Sécurité publique a nommé les membres du conseil d'administration provisoire du Forum et les membres du Secrétariat. Ces organismes ont entamé leurs travaux au cours de l'année.

2.2 Autres résultats

Certains résultats, même s'ils ne découlent pas de la planification stratégique, méritent d'être soulignés en raison des impacts réels qu'ils ont sur la Régie.

2.2.1 Révision des processus de traitement à la fonction juridictionnelle

Afin de rendre ses interventions auprès de la clientèle plus efficaces, la Régie a implanté un système informatisé de suivi du calendrier des rencontres. Pour ce faire, elle a dû cerner les besoins, mettre au point le système et procéder à son implantation. Outre qu'il sert à planifier, à gérer et à contrôler diverses données reliées à la planification des rencontres et des auditions, ce système permet de produire des statistiques de gestion.

Grâce à la révision des processus, il a été possible de structurer davantage la gestion et la planification des rencontres en se dotant d'outils plus performants.

2.2.2 Cohérence des décisions

La création de tables de cohérence pour les régisseurs de la fonction juridictionnelle a commencé en octobre 2002. Cinq tables ont été organisées. Les tables se veulent un lieu d'expertise et un lieu d'échange entre les régisseurs et le vice-président à la fonction juridictionnelle sur les problématiques relatives à la tenue d'audiences, aux procédures, aux règles de conduite et à la cohérence décisionnelle.

La circulation de décisions ciblées a pour but d'informer les décideurs aux prises avec des délibérés ou des décisions de même nature et de susciter une réflexion chez eux.

Enfin, la création d'une banque de décisions des régisseurs, en voie d'implantation sur intranet, veut rendre accessible à la fonction juridictionnelle l'ensemble des décisions conformes rendues par ce secteur.

2.2.3 Intervention dans certaines MRC dans le domaine du bingo

Une des fonctions des régisseurs d'instruction consiste à rencontrer des organismes titulaires de licences de bingo dans certaines MRC où la rentabilité des bingos est préoccupante ou déficiente. Ces rencontres ont pour but de favoriser

les échanges afin de rendre la situation plus compréhensible et de chercher à atteindre un consensus dans la mise en place de mesures pour améliorer la rentabilité des bingos dans cette région.

Ces interventions permettent généralement d'éviter des démarches judiciaires coûteuses pour la Régie et pour les organismes en cause. De plus, leur impact s'est révélé très positif pour les organismes intéressés. À titre d'exemple, une intervention dans une MRC de l'Est du Québec s'est traduite par une hausse globale des profits de plus de 100 %.

Cette façon d'intervenir correspond précisément aux fonctions de régisseur d'instruction en ce qu'elle respecte le cloisonnement des fonctions à la Régie. La fonction de régisseur d'instruction permet donc à la Régie d'éviter le processus quasi judiciaire dans le traitement de certaines demandes et d'assurer ainsi un meilleur service à la clientèle en lui évitant d'être convoquée à une audition.

2.2.4 Implantation d'un système informatisé de gestion

Un système informatisé de gestion des décisions et des interventions des régisseurs d'instruction a été mis en place le 1^{er} décembre 2002. Cette application permet d'obtenir des données précises sur le nombre et le type de décisions ou d'interventions des régisseurs d'instruction, sur la provenance des demandes et sur les délais de traitement. Les données tirées du nouveau système de gestion révèlent que pour la période du 1^{er} décembre 2002 au 31 mars 2003, les régisseurs d'instruction sont intervenus 1 213 fois.

2.2.5 Rencontre avec le personnel

Sous le thème de la modernisation, un colloque réunissant l'ensemble des membres et du personnel de la Régie a eu lieu le 18 novembre 2002 à Drummondville. L'objectif de cette rencontre était de sensibiliser les participants à l'importance du service à la clientèle et de rapprocher les employés de Montréal et de Québec afin de susciter un sentiment d'appartenance à l'organisation.

La majorité des participants ont rempli le questionnaire d'évaluation de cette journée et l'analyse des commentaires recueillis a révélé un taux de satisfaction très élevé. De fait, la majorité des répondants estime que l'objectif visé a été atteint. Plusieurs espèrent que l'expérience sera renouvelée et l'évaluation générale de la satisfaction des participants s'est chiffrée à 8 sur une échelle de 10.

2.2.6 Groupe de travail sur les alcootests

La Régie a présidé les travaux d'un groupe de travail composé de divers partenaires gouvernementaux dont le mandat était de cerner la situation créée par la présence et l'utilisation d'alcootests dans des endroits publics et de recommander la mise en place de mesures appropriées pour contrecarrer le faux sentiment de sécurité que procure l'utilisation de ces appareils. Le rapport, qui comporte des recommandations, a été remis au ministre de la Sécurité publique en avril 2003.

2.2.7 Opération ACCES

La Régie fait partie du comité ACCES, avec le ministère des Finances, le ministère de la Justice, le ministère du Revenu, le ministère de la Sécurité publique, la Sûreté du Québec, le Service de police de la Ville de Montréal, les autres services de police municipaux représentés par l'Association des directeurs de police du Québec et la Société des alcools du Québec.

Les interventions de ce comité visent à enrayer l'évasion fiscale associée au commerce illégal de boissons alcooliques et à l'utilisation illégale d'appareils de loterie vidéo.

L'action de la Régie doit porter à la fois sur l'approche correctrice et punitive (sanctions administratives) ainsi que sur l'approche préventive car les infractions commises sont généralement dues à l'ignorance des lois et des règlements des titulaires de permis.

Dans le cadre de ce programme, des crédits supplémentaires de 2 154 400 \$ ont été octroyés à la Régie pour l'exercice 2002-2003.

De novembre 1997 à mars 2003, la Régie a reçu 10 702 rapports policiers. En 1997-1998, 47 % des contraventions concernaient des boissons acquises de façon non conformes aux permis d'alcool. Cette proportion est tombée à 29,6 % pour l'année 2002-2003. Un total de 9 598 rapports étaient définitivement traités le 31 mars 2003. Pour l'année 2002-2003, la Régie a suspendu le ou les permis de 277 établissements pour une moyenne de 6,2 jours.

2.2.8 Révision législative/secteur des courses de chevaux

Depuis son adoption par l'Assemblée nationale en décembre 1987, la *Loi sur les courses de chevaux* a été modifiée à neuf reprises. Bien que les modifications apportées à la loi aient été relativement nombreuses, cette dernière n'a pas, sur le fond, véritablement subi de changement depuis sa sanction. Or, la réalité a depuis évolué et l'ensemble des textes législatifs souffre tantôt d'un manque d'arrimage, tantôt de désuétude ou, encore, ne répond pas à certaines difficultés rencontrées par l'industrie.

Une révision législative a été initiée en 2002 à la suite des recommandations d'un groupe de travail chargé d'étudier et de proposer toute mesure visant à rehausser l'intégrité des activités se déroulant dans les hippodromes et en réaction aux demandes du milieu. Cette révision implique des modifications substantielles aux textes légaux.

La réalisation de la révision de la législation est prévue en deux phases. D'abord, modifier la *Loi sur les courses* elle-même, ou en présenter une nouvelle, de manière à y introduire de nouveaux principes, ou d'ajuster les règles existantes, et se doter des pouvoirs nécessaires à leur mise en œuvre. À cet égard, le comité de révision travaille actuellement à l'élaboration des orientations qui donneront lieu à un projet de loi qui pourrait être présenté devant l'Assemblée nationale dès le printemps 2004.

Dans un deuxième temps, les textes réglementaires seront révisés, notamment à la lumière des nouvelles règles sanctionnées et des modifications seront proposées en conséquence.

2.3 Politiques gouvernementales

Il appartient aux ministères et organismes gouvernementaux de s'assurer que leur rapport annuel de gestion répond à l'ensemble des exigences législatives et gouvernementales en vigueur. Les prochains paragraphes visent à satisfaire à ces exigences.

2.3.1 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

L'accès à l'information

La Régie a traité, en 2002-2003, 275 demandes d'accès à des documents.

Cinq demandes de révision ont été présentées à la Commission d'accès. Sur ce nombre, trois ont fait l'objet d'un désistement.

Les demandes d'accès proviennent de sources très diverses. Plusieurs émanent de titulaires de permis ou de licences, d'avocats, de ministères ou organismes publics, de municipalités ou des autorités policières alors que d'autres sont adressées par des journalistes ou des citoyens.

La protection des renseignements personnels

La Régie a poursuivi ses travaux afin de donner suite au plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels. Une évaluation du niveau de protection des renseignements personnels dans chaque direction et service a été entreprise. Des séances de formation ont été organisées pour sensibiliser l'ensemble du personnel de la Régie. D'autres activités de sensibilisation sur des sujets précis en matière de protection de renseignements personnels seront offertes à tout le personnel.

2.3.2 Accès à l'égalité en emploi

Les femmes

Au 31 mars 2003, 190 des 207 postes de l'effectif total autorisé étaient comblés. Sur ce nombre, 116 étaient occupés par des femmes, ce qui constitue un taux de représentation de 61 %.

D'autre part, un poste de cadre juridique était occupé par une femme et la représentation féminine au sein des autres emplois d'encadrement était de 25 %.

Les groupes cibles (autochtones, communautés culturelles, personnes handicapées)

À la fin de l'exercice financier, la Régie avait embauché 37 nouveaux employés occasionnels, dont deux issus de groupes cibles, pour un pourcentage de 5 % des nouvelles entrées en fonction. De plus, 11 occasionnels, dont un employé membre de groupes cibles, en poste au 1^{er} avril 2002 ont fait l'objet d'une prolongation.

La Régie n'ayant recruté que deux employés pour des postes réguliers, il a été difficile de réaliser les objectifs gouvernementaux à l'égard des cibles. Par contre, une personne a été recrutée dans une liste de déclaration d'aptitudes réservée aux finissants collégiaux dans le cadre des objectifs de rajeunissement de la fonction publique.

2.3.3 Développement de la main-d'œuvre

Au cours de l'année 2002-2003, un montant de 253 700,00 \$ a été affecté aux dépenses de formation. Le montant ainsi investi représente 2,15 % de la masse salariale de la Régie. Il y a eu, au cours de cette année financière, 503 participations aux 90 activités dispensées. Huit cent cinquante et un jours travaillés ont été utilisés pour des activités de développement.

Par ailleurs, un effort particulier a été remarqué au cours de l'année au chapitre des changements apportés à l'organisme par suite de l'adoption du projet de loi n° 100. Ce dernier modifie la *Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques*, la *Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement* et la *Loi sur les permis d'alcool*. À noter que cette formation a été dispensée grâce à des ressources internes.

De plus, l'implantation, durant la dernière année, du système de suivi des activités de développement (SADE) a permis d'améliorer la gestion du suivi des activités de développement

des ressources humaines. Grâce à ce système, il est possible de suivre les activités de développement, de comptabiliser les dépenses, de rendre compte des données concernant la *Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre* (pourcentage de la masse salariale en développement des ressources humaines), de planifier et de programmer les activités et de suivre les besoins de développement. De plus, ce système exploite, sur mesure, l'ensemble des données reliées au développement des ressources humaines.

2.3.4 Accidents du travail

Du 1^{er} avril 2002 au 31 mars 2003, aucun employé n'a été victime d'un accident du travail. Cependant, trois personnes ont déclaré des maladies professionnelles qui ont occasionné une absence totale de 120 jours.

Treize employés ont été formés sur l'ergonomie du travail de bureau par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail – secteur «Administration provinciale» (APSSAP). Cette formation avait pour but d'habiliter les participants à accompagner les utilisateurs dans l'adaptation de leur poste de travail à l'écran et à devenir ainsi des personnes-ressources mieux outillées pour repérer les principaux problèmes et conseiller les utilisateurs sur les principes de base reconnus qui guident l'harmonisation d'un poste de travail.

En raison du réaménagement des locaux de Québec, de nombreux efforts ont été déployés pour que chacun des employés participe, à sa satisfaction, à l'organisation de son poste de travail, en collaboration avec les ressources spécialisées de l'organisation.

2.3.5 Politique linguistique

La Régie a actualisé sa politique linguistique en fonction de l'expérience vécue. Un projet d'aide-mémoire a été rédigé à l'intention du personnel.

2.3.6 Éthique et déontologie

La Régie a pris des décisions au chapitre de l'éthique et de la déontologie dans les trois domaines suivants :

- inclusion de valeurs d'éthique dans sa déclaration de valeurs qui fera partie de son prochain plan stratégique;
- inclusion d'un volet éthique dans son plan de formation à l'intention des employés;

- clarification de certaines notions contenues dans la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux* touchant l'éthique.

Le code de déontologie des régisseurs apparaît à l'annexe III.

LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS : PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Le 1^{er} avril 2001, la Régie des alcools, des courses et des jeux a publié sa « Déclaration de services aux citoyens ». Le premier plan d'amélioration des services aux citoyens a été déposé le 31 mars 2003. La Régie vient, par sa déclaration et son plan d'amélioration des services aux citoyens, unifier ses actions en matière de qualité du service offert à sa clientèle. Dans la déclaration de services aux citoyens, elle formule ses engagements tout en permettant aux citoyens d'apprécier la qualité des services fournis. La déclaration de services aux citoyens fait état des actions posées et des engagements pris, tant sur le plan qualitatif que sur le plan quantitatif, par la Régie à l'égard de sa clientèle.

La déclaration de services aux citoyens s'appuie sur les six cibles d'intervention prioritaires suivantes :

- un accueil courtois;
- un service accessible;
- le traitement des demandes dans des délais connus;
- une réponse claire et précise;
- la protection des renseignements personnels;
- la gestion des plaintes.

La Régie a mis en place une procédure simple pour que la clientèle puisse lui faire part de ses commentaires et de ses plaintes à l'égard des produits et services.

CIBLE 1 : Un accueil courtois

Le premier contact

Pour assurer un accueil de qualité, les moyens suivants ont été pris :

- le client qui accède au centre d'appels est accueilli par un message de bienvenue avant d'être dirigé vers le secteur concerné;
- les clients sont accueillis individuellement dans des locaux aménagés de façon à assurer la confidentialité;
- le client peut commander un formulaire en tout temps; ce formulaire lui sera expédié dans les 24 heures ouvrables suivant sa demande;

- le client qui laisse un message dans une boîte vocale reçoit un retour d'appel dans les 24 heures ouvrables suivant cet appel;
- le client accède, par l'intermédiaire du centre d'appels, à de l'information automatisée sur les frais et les droits payables, les documents requis et les délais de traitement des dossiers;
- le client peut accéder au site Internet de la Régie pour obtenir les informations nécessaires afin de remplir une demande.

Dans le cadre d'un projet pilote, les commentaires reçus de la clientèle de Québec indiquent un niveau de satisfaction de 98 % à l'égard des services rendus.

Comprendre les besoins

La Régie a le souci de comprendre les demandes de ses clients. C'est pourquoi des cours de reformulation de questions ont déjà été dispensés aux préposés aux renseignements. De plus, un programme d'écoute téléphonique a été mis en place pour assurer un service de qualité.

Lien avec le plan d'amélioration des services aux citoyens

- Le plan d'amélioration des services aux citoyens prévoit la mise en place d'une structure permettant un suivi adéquat de l'écoute téléphonique.
- Il prévoit également la mise en place d'un mécanisme pour connaître le degré d'appréciation et les commentaires de la clientèle. Les plaintes seront prises en charge par la responsable de ce service.
- Considérant la complexité de certains de nos produits et services, la Régie compte implanter un service d'accompagnement personnalisé pour les clients qui présentent une première demande.

CIBLE 2 : Un service accessible

La réponse vocale interactive et le système de reconnaissance vocale permettent d'orienter la clientèle vers les services dont elle a besoin tout en lui laissant la possibilité de parler en tout temps avec un préposé.

Les clients peuvent joindre la Régie de plusieurs façons : à ses bureaux, par téléphone, par la poste, par courriel, par télécopieur et auprès de ses représentants à l'occasion d'événements publics à l'extérieur du bureau.

En outre, le centre d'appels et le site Internet contribuent à rendre l'information plus accessible. La Régie participe aussi à des publications spécialisées pour diffuser de l'information spécifique en matière de boissons alcooliques.

En matière de service téléphonique, des efforts considérables ont été consentis dans le but d'améliorer à la fois l'accessibilité des services et la rapidité avec laquelle ces services sont rendus.

Un retour d'appel dans les 24 heures

La Régie a intensifié ses démarches au chapitre de l'accessibilité. Notons les activités suivantes :

- les jours ouvrables (de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h), un employé vérifie toutes les heures la présence de messages dans la boîte vocale;
- les messages sont dirigés vers un préposé aux renseignements qui s'assure que le retour d'appel s'effectue dans les délais prévus.

Délai maximum de 30 minutes pour rencontrer un préposé aux renseignements

En 2002-2003, la Régie a réalisé 23 383 entrevues, dont 20 874 dans le secteur de l'alcool. Quatre-vingt-douze pour cent des clients ont été reçus dans un délai de 30 minutes, et 81 % d'entre eux en moins de 20 minutes. Nous avons tenu compte dans ce calcul du fait que le client doit, dans la plupart des cas, remplir le formulaire avant de rencontrer un préposé.

Respect des heures prévues pour le début des rencontres et des auditions

Le calendrier des auditions et des rencontres fait l'objet d'une planification rigoureuse. La clientèle est avisée à l'avance des dates, des heures et des endroits où se déroulent les auditions et les rencontres. Les changements ou modifications apportés à l'horaire initial sont signalés aux clientèles.

Les heures prévues sont comparées aux heures de début des auditions et des rencontres. Les écarts sont comptabilisés, ce qui permet d'établir les délais moyens. Des mesures sont prises pour corriger la situation si les délais sont jugés trop longs.

Les régisseurs ont entendu 1 321 affaires en 2002-2003. Si un retard de plus de 30 minutes est prévu, des mesures sont prises pour avertir les personnes qui ont été convoquées à une audience.

Lien avec le plan d'amélioration des services aux citoyens

Améliorer notre centre d'appels, la gestion et le suivi des plaintes et des dénonciations, réviser, simplifier, rendre davantage disponibles les formulaires, mettre en place un registre pour les permis de détaillants et réaliser des études sur les heures d'affaires et sur la possibilité de remplir le formulaire par téléphone et/ou en ligne font partie des objectifs de la Régie pour améliorer l'accessibilité de ses produits et services.

CIBLE 3 : Le traitement des demandes de permis dans des délais connus

L'objectif poursuivi consiste à offrir un service diligent à la clientèle tout en maintenant un haut niveau de productivité.

Les systèmes d'information de gestion doivent être améliorés pour compiler le temps consacré au traitement des demandes et en assurer le suivi systématiquement. Les délais exposés dans le tableau *Résultats atteints dans les délais de réponse et de traitement en 2002-2003* sont issus d'un échantillonnage de dossiers dans les secteurs concernés.

Lien avec le plan d'amélioration des services aux citoyens

Améliorer les communications avec nos partenaires gouvernementaux pour diminuer les délais, procéder à une étude de faisabilité quant à la possibilité de déléguer la délivrance des permis de réunion font partie des objectifs du plan d'amélioration.

Tableau 1
Résultats atteints dans les délais de réponse et de traitement en 2002-2003

Produits et services (permis, licences, autorisations)	Délais moyens (en jours civils) excluant la publication, lorsque le dossier est complet ⁽¹⁾	Résultats atteints
Accueil (niveau de satisfaction)	Aucun objectif fixé	98 % ⁽²⁾
Renseignements aux clients (téléphone)		
Temps d'attente au téléphone avant de parler à un préposé	Aucun objectif fixé	42 secondes
Taux des appels répondus	Aucun objectif fixé	92 %
Taux des appels répondus en moins de 24 secondes (secteur alcool)	Aucun objectif fixé	72 %
Taux d'abandon des appels téléphoniques (secteur alcool)	Aucun objectif fixé	6,72 %
Entrevues au comptoir (en personne)		
Temps d'attente pour rencontrer un employé à nos bureaux (les clients se présentent au comptoir lorsque le temps d'attente est supérieur à 15 minutes)	30 minutes	92 %
Alcool – Décisions à l'égard des demandes de		
Permis de réunion	15 jours	98 %
Permis de bar, brasserie, taverne, club	60 jours	48 jours
Permis d'épicerie	60 jours	22 jours
Permis de restaurant	60 jours	44 jours
Licences de bingo ⁽³⁾	30 jours	34 jours
Licences de bingo récréatif	30 jours	11 jours
Licences de loterie	30 jours	27 jours
Permis de fabrication	entrepôt : 60 jours fabrication : 120 jours	20 jours 10 jours
Décisions à l'égard des demandes de licences et vignettes d'appareils d'amusement	30 jours demande complète	1 jr vignette
Décisions à l'égard des demandes de licences de course	1 ^{ère} demande 30 jours demande subséquente 7 jours individu 1 journée	1 ^{ère} demande et subséquente 1 jour + 20 jrs si convocation
Décisions à l'égard des licences de salon de pari hors piste	30 jours incluant publication	30 jours
Décisions à l'égard des licences de combat	2 jours	1,5 jour
Décisions à l'égard des licences de détaillant en matière première et grossiste	60 jours	6 jours

(1) Les délais peuvent être prolongés s'il s'agit d'un dossier traité dans le programme ACCES, s'il y a nécessité de faire une enquête, d'effectuer une inspection en vue d'obtenir un avis ou de procéder à une audition devant les régisseurs. Les présents résultats tiennent compte d'un échantillonnage de toutes les demandes reçues pour lesquelles une décision a été prise quels que soient le type de demande et le processus opérationnel qui a servi à prendre la décision.

(2) Ces résultats sont basés sur les fiches d'évaluation, remplies par les clients du bureau de Québec.

(3) Le traitement des demandes de licences de bingo s'effectue compte tenu de la date du premier événement afin que nos clients puissent opérer leur activité.

CIBLE 4 : Une réponse claire et précise

Pour assurer un service de qualité aux citoyens, il importe de donner des réponses claires et précises.

Utilisation d'un langage simple et accessible

Le système d'écoute des conversations téléphoniques des préposés aux renseignements permet de déterminer les améliorations qui s'imposent tant du point de vue de la qualité du langage utilisé que de celui de la pertinence des réponses fournies. Des instruments de mesure seront mis au point pour évaluer la qualité des services à la clientèle.

Justification des demandes d'information

Les employés expliquent aux clients les raisons pour lesquelles certains renseignements leur sont demandés. La collaboration du client s'en trouve améliorée, de même que la qualité des informations fournies, et par ailleurs, cette démarche favorise le traitement rapide des demandes de services. Les employés reçoivent des rappels fréquents sur la nécessité de porter une attention particulière à l'exactitude et à la pertinence des renseignements transmis à la clientèle.

Des indices de mesure seront élaborés pour évaluer la qualité des services à la clientèle.

Lien avec le plan d'amélioration des services aux citoyens

S'assurer de la qualité de l'information fournie à la clientèle, améliorer nos relations avec nos clients externes, améliorer l'information dans le traitement des dossiers des clients en conservant un historique des interventions, structurer l'information pour mieux répondre à notre clientèle, améliorer nos relations avec notre clientèle externe, élaborer un plan de formation, voilà la série d'objectifs prévus dans notre plan d'amélioration.

CIBLE 5 : La protection des renseignements personnels

Des mesures de sécurité sont prises pour assurer la protection des renseignements personnels confiés à la Régie.

Connaissance des obligations légales en matière de confidentialité

Les employés ont tous reçu une formation d'une journée sur leurs obligations aux termes de la *Loi d'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*. Cette formation leur a permis de parfaire leurs connaissances en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels. Des conseillers juridiques leur sont affectés pour les assister dans le traitement des cas complexes. Le suivi du traitement des dossiers et les questions des employés ont permis de mesurer le niveau des connaissances acquises et de cerner les besoins de formation complémentaire en matière de protection des renseignements personnels.

Identification des clients

Périodiquement, les employés sont sensibilisés à la nécessité de bien identifier leurs interlocuteurs avant de fournir des renseignements confidentiels. Des techniques d'identification par téléphone ont été transmises aux employés. Les autorités de la Régie n'ont été saisies d'aucun litige ni d'aucune plainte à ce sujet en 2002-2003.

CIBLE 6 : Un traitement efficace des plaintes et des dénonciations

En 2002-2003, la Régie a reçu cinq plaintes officielles dont trois étaient fondées.

Les motifs invoqués par les citoyens étaient :

- un délai trop long pour la transmission d'un test au laboratoire;
- le comportement d'un employé qui aurait refusé de traiter une demande de permis;

- le comportement d'un employé qui aurait refusé d'aider un client dans le traitement de sa demande;
- le comportement d'un employé qui aurait harcelé une personne dans l'exercice de ses fonctions;
- le comportement d'un employé qui aurait mal informé un client.

La Régie a rencontré chacun des plaignants et a pris les moyens appropriés pour corriger ces situations, le cas échéant.

Par ailleurs, 387 dénonciations ont été reçues à la Régie. Elles ont été vérifiées par les autorités compétentes. On entend par dénonciation une communication d'un citoyen qui dénonce la façon d'exploiter un permis ou une licence.

Lien avec le plan d'amélioration des services aux citoyens

Le plan d'amélioration prévoit l'amélioration de la gestion et du suivi des plaintes et des dénonciations.

4.1 Les ressources humaines

Pour l'année 2002-2003, le Conseil du trésor a octroyé à la Régie une enveloppe de 207 effectifs réguliers. De plus, la Régie s'est prévalu de l'excédent autorisé de 10 % des départs à la retraite prévus entre le 21 mai et le 31 décembre 2003 et a ainsi doublé temporairement deux postes.

Au 31 mars 2003, 17 régisseurs occupaient un emploi régulier, y compris le président et deux

vice-présidents. En plus, deux régisseurs agissaient à titre de régisseurs surnuméraires.

À la fin de l'année financière, la Régie comptait 51 employés occasionnels, dont une quarantaine de personnes affectées au traitement des dossiers du programme ACCES. De plus, 72 contractuels œuvraient dans les secteurs des enquêtes, des courses de chevaux et de la boxe. Il faut préciser que ces personnes sont employées de façon intermittente.

Tableau 2
Répartition des postes par catégorie d'emploi

Catégorie d'employés 2002-2003	Réguliers 2002-2003	Occasionnels 2002-2003	Contractuels 2002-2003	Total
Dirigeant d'organisme ⁽¹⁾	1			1
Régisseur	16	2 ⁽²⁾		18
Cadre juridique	1			1
Cadre	8			8
Avocat, notaire	22	14		36
Professionnel	24	2		26
Personnel de bureau	135	35		170
Total	207	53	72	332

(1) Le dirigeant d'organisme est également régisseur.

(2) Régisseurs surnuméraires nommés en vertu de l'article 4, de la Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux.

4.2 Les ressources financières

4.2.1 Le budget régulier

En 2002-2003, les crédits votés pour la Régie s'élevaient à 14 653 800 \$ dont 2 154 300 \$ proviennent du fonds spécial pour financer les opérations spéciales dans le cadre du programme ACCES (actions concertées pour contrer les économies souterraines). Les dépenses pour l'exercice s'élèvent à 14 368 900 \$. L'écart entre les crédits votés et le total des dépenses s'explique par des crédits périmés de 12 800 \$ et une compression budgétaire de 272 100 \$.

4.2.2 Le budget du secteur des appareils de loterie vidéo

En vertu du CT 196950, la Régie s'est vu octroyer un budget de l'ordre de deux millions pour l'année financière 2001-2002 et de trois millions pour l'année financière 2002-2003 afin de mettre en place et d'assurer la gestion des activités de contrôle liées à l'accès des appareils de loterie vidéo.

Un solde de 854 000,00 \$ a été reporté du précédent exercice financier et a été dépensé en 2002-2003. Le tableau 4 présente les dépenses de fonctionnement et d'immobilisation.

Tableau 3
Revenus et dépenses en 2001-2002 et en 2002-2003 / budget régulier

Catégorie en (000, \$)	2001-2002	2002-2003	En % des dépenses
REVENUS			
Droits et permis	29 970,1	31 431,4	
Revenus divers	108,0	53,6	
Amendes et confiscations	29,0	36,5	
Total des revenus	30 107,1	31 521,5	
DÉPENSES			
Rémunération	8 812,8	9 482,2	66,0
Fonctionnement			
Transport et communication	821,1	862,8	6,0
Service prof., adm. et autres	736,6	1 026,0	7,1
Entretien et réparations	138,8	100,1	0,6
Loyers	1 654,0	1 397,6	9,8
Fournitures et approvisionnement	234,3	191,4	1,3
Équipements	329,0	88,1	0,6
Autres dépenses (incl. crédits permanents)	3,0	3,0	–
Transfert	150,0	250,0	1,7
Sous-total – Fonctionnement	4 066,8	3 919,0	27,3
Investissements			
Immobilisations	899,3	967,7	6,7
Prêts, placements et avances	1,5	–	–
Sous-total – Investissements	900,8	967,7	6,7
Total des dépenses	13 780,4⁽¹⁾	14 368,9⁽¹⁾	
EXCÉDENT DES REVENUS / DÉPENSES	16 326,7	17 152,6	

(1) La Régie a obtenu des crédits budgétaires de 2 128 923 \$ en 2001-2002 et de 2 154 300 \$ en 2002-2003 pour financer les opérations de contrôle du programme ACCES.

Tableau 4
Dépenses du secteur des appareils de loterie vidéo en 2001-2002
et en 2002-2003

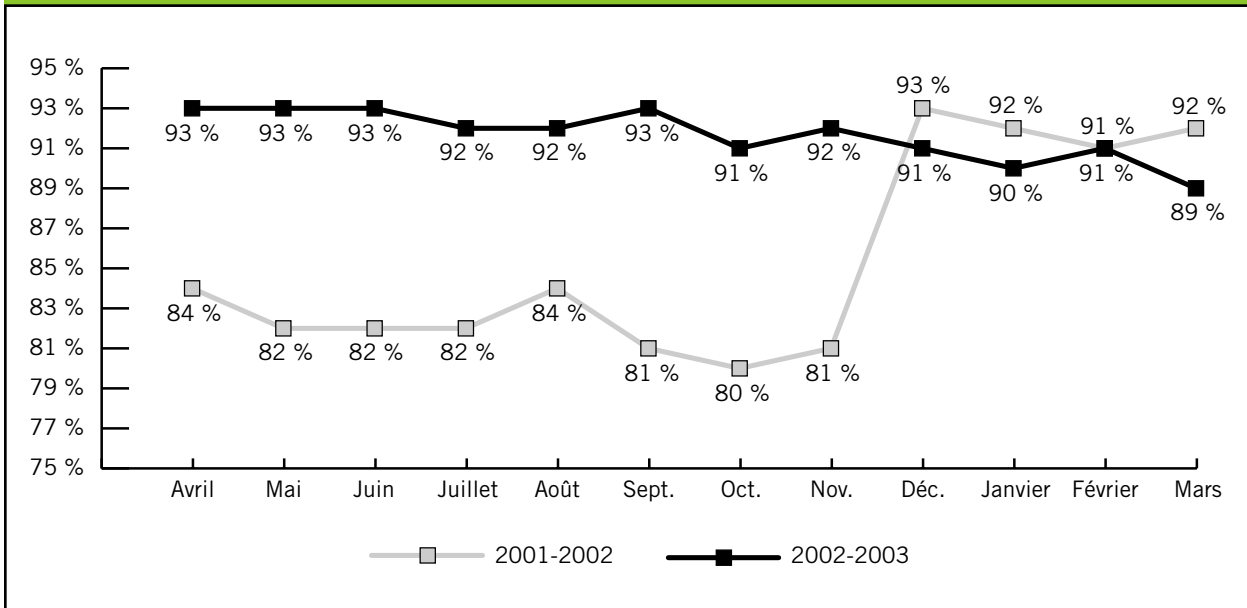
Catégorie en (000, \$)	2001-2002	2002-2003	En % des dépenses
REVENUS			
Revenus provenant de Loto-Québec	2 000,0	3 000,0	
Total des revenus	2 000,0	3 000,0	
DÉPENSES			
Rémunération	966,2	2 513,3	65,2
Fonctionnement			
Transport et communication	70,7	144,6	3,8
Service prof., adm. et autres	54,2	570,3	14,8
Entretien et réparations	,5	14,7	0,4
Loyers	8,8	249,0	6,5
Fournitures et approvisionnement	2,7	29,6	0,8
Équipements	42,2	181,1	4,7
Autres dépenses		0,1	0,0
Sous-total – Fonctionnement	1 145,3	1 189,4	30,9
Investissements			
Immobilisations		151,2	3,9
Sous-total – Investissements		151,2	3,9
Total des dépenses	1 145,3	3 853,9	
Surplus (déficit)	854,7	(853,8)	
SURPLUS REPORTÉ			
Solde au début		854,7	
Surplus (déficit)		(853,8)⁽¹⁾	
Solde reporté en 2003-2004		0,9	

(1) Les sommes octroyées pour assurer la gestion des activités de contrôle liées à l'accès des appareils de loterie vidéo peuvent être affectées à une année postérieure à celle où elles ont été perçues à la condition que le programme soit toujours en vigueur.

Tableau 5
Statistiques opérationnelles

Produits et services offerts à la clientèle	2001-2002	2002-2003
Renseignements téléphoniques	126 785	127 756
Nombre de visiteurs	23 998	23 383
Alcool – Décisions à l'égard des demandes		
Permis de réunion	26 816	27 772
Permis de bar, brasserie, taverne, club		
Nombre de dossiers traités	4 044	3 519
Nombre de clients détenant un permis	13 387	13 213
Permis d'épicerie		
Nombre de dossiers traités	1 469	1 533
Nombre de clients détenant un permis	8 544	8 466
Permis de restaurant		
Nombre de dossiers traités	2 435	2 629
Nombre de clients détenant un permis	10 395	10 524
Permis de fabrication	548	645
Licences de détaillant en matière première et grossiste		
Nombre de clients détenant une licence	277	277
Licences de loterie vidéo		
Nombre de clients détenant une licence	4 169	4 131
Courses – Décisions à l'égard des demandes		
Licences de course	8 244	7 538
Jeux – Décisions à l'égard des demandes		
Licences de bingo	1 437	1 359
Licences de bingo récréatif	1 102	1 015
Licences de gestionnaires de salles de bingo	344	335
Licences de loteries	1 531	961
Licences et vignettes d'appareils d'amusement	20 057	20 460
Avis de tenue de concours publicitaires	5 293	5 369
Sports de combat – Décisions à l'égard des demandes		
Licences de combat	342	498
Messages publicitaires		
Attestation de conformité des messages publicitaires	2 998	3 358

Figure 1
Nombre total d'appels téléphoniques répondus (en pourcentage)



50

Activités de contrôle

Tableau 5.1
Nombre d'enquêtes et d'inspections effectuées par chaque secteur d'activité pour les années 2001-2002 et 2002-2003

Catégorie	Nombre	
	2001-2002	2002-2003
Inspections effectuées par les corps de police mandatés	9 297	10 209
Appareils de loterie vidéo et casinos d'État	979	602
Alcools	189	174
Demandes transmises aux différents corps de police	117	148
Bingos	65	81
Courses	57	47
Appareils d'amusement	21	9
Tirages	11	13
Concours publicitaires	3	12
Total	10 739	11 295

Tableau 5.2
Nombre d'activités de contrôle réalisées relativement à la fabrication et à l'embouteillage de boissons alcooliques pour les années 2001-2002 et 2002-2003

Activités	Nombre d'activités de contrôle	
	2001-2002	2002-2003
Délivrance d'autocollants (production artisanale)	111 500	122 936
Délivrance d'attestations de vins d'origine	1 387	2 291
Échantillonnage du vin d'origine	571	652
Enregistrement d'étiquettes	138	130
Inspection	82	51
Prélèvement d'échantillons à des fins d'analyse	1 131	871
Total	114 809	126 931

Tableau 5.3
Bilan comparatif du programme ACCES pour les années 2001-2002 et 2002-2003

Catégorie	2001-2002	2002-2003
Rapports :		
Solde de rapports afférents à l'année précédente reportés pour traitement	2 955	1 750
Nombre de rapports reçus de la police dans le courant de l'année	1 284	1 905
Nombre total des rapports à traiter dans le courant l'année courante	4 239	3 655
Nombre de rapports définitivement traités dans le courant de l'année	2 489	2 551
Nombre de rapports restant à traiter pour l'année suivante	1 750	1 104
Pourcentage des rapports définitivement traités	59 %	70 %
Infractions :		
Nombre total de contraventions / infractions constatées pour les rapports reçus en cours d'année	1 950	2 751
Nombre de contraventions à l'article 72.1 de la LPA (<i>Loi sur les permis d'alcool</i>) constatées pour les rapports reçus en cours d'année	521	814
Pourcentage de contraventions à l'article 72.1 de la LPA	27 %	30 %
Décisions :		
Nombre de décisions motivées rendues dans le courant de l'année	638	495

Tableau 5.4

Nombre d'activités de contrôle des machines à sous et des tables de jeu, dans chacun des casinos d'État pour les années 2001-2002 et 2002-2003

Activités	Charlevoix		Hull		Montréal		Total	
	2001-2002	2002-2003	2001-2002	2002-2003	2001-2002	2002-2003	2001-2002	2002-2003
Demandes de certification ⁽¹⁾	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	28	73
Levées de scellés ⁽²⁾	45	35	61	93	65	72	171	200
Vérifications ⁽³⁾	370	361	2 007	2 283	2 958	2 832	5 335	5 476

(1) Demandes faites auprès au Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale.

(2) Scellés apposés par le Service de la sécurité du casino concerné, sous la surveillance du Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale. Levée effectuée par le personnel du service de la Sécurité du casino, en cause, pour vérification ultérieure par le Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale.

(3) Vérifications effectuées par le Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale.

N/D signifie non disponible par casino. On peut cependant comptabiliser le total des demandes de certification pour les années 2001-2002 et 2002-2003.

52

Tableau 5.5

Nombre d'activités relatives à la délivrance de permis d'alcool au détail pour les années 2001-2002 et 2002-2003

Catégorie	Nombre de permis d'alcool au détail accordés	
	2001-2002	2002-2003
Pour un nouvel établissement	663	666
À la suite d'une cession	1 803	1 846
À la suite de modifications	2 574	2 339
Pour une autorisation d'exploitation temporaire	1 407	1 141
Pour un désistement ou une révocation volontaire	757	782
Licence de loterie vidéo	689	386
Autres (changements d'emplacement, faillite, décès)	157	625
Total	8 050	7 785

Tableau 5.6**Nombre d'activités de contrôle relatives aux courses pour les années 2001-2002 et 2002-2003**

Activités	2001-2002	2002-2003
Vérification de dossiers par la Sûreté du Québec	1 730	1 337
– Dossiers retenus par la Régie et soumis aux régisseurs	24	13
Vérification des propriétaires de chevaux (programmes réguliers incluant les événements spéciaux)	15 878	51 137 ⁽¹⁾
Vérification des conducteurs et entraîneurs (programmes réguliers incluant les événements spéciaux)	101 531	89 895
Vérification des participants dont le cheval prend le départ dans les événements spéciaux et le circuit régional	12 599	4 467 ⁽²⁾
Tests d'alcoolémie sur les participants	3 171	3 023
– Test positif entraînant une poursuite	1	2
Tests d'urine et de sang sur les chevaux	7 873	6 015
– Test positif	9	17
Prélèvements sanguins pour détecter la présence d'une concentration de dioxyde de carbone libre TCO ₂	8 740	8 344
– Tests positifs	7	2

(1) L'augmentation importante s'explique par le fait que depuis avril 2002, on effectue une vérification systématique générale.

(2) Au circuit régional, dans les années passées, les participants aux événements spéciaux et au Circuit régional étaient comptabilisés ensemble. De plus, plusieurs courses du Circuit régional ont en moyenne 6 chevaux par course.

Tableau 5.7**Nombre de programmes de courses tenus et de décisions rendues par les juges des courses pour les années 2001-2002 et 2002-2003**

	2001-2002	2002-2003
Programmes de courses		
Programmes tenus sur les pistes de courses	464	387
Décisions de juges de courses		
Décisions rendues sur enquête sommaire	1 098	1 046
Manquements relevés	841	691
Dossiers retirés	4	6
Dossiers pour lesquels aucune décision de juges des courses n'avait été rendue au 31 mars de l'année courante	53	29

Tableau 5.8

Nombre de décisions rendues par le personnel désigné et par les régisseurs, par secteur d'activité pour les années 2001-2002 et 2002-2003

Catégorie	Nombre	
	2001-2002	2002-2003
Alcools		
– Détaillants (incluant appareils de loterie vidéo)	8 050	7 785
– Messages publicitaires sur les boissons alcooliques	2 998	3 358
Appareils d'amusement	123	111
Bingos	3 173	2 900
Casinos bénéfiques	2	0
Concours publicitaires	5 293	5 369
Courses et salles de paris	2 082	1 899
Sports de combat	342	498
Tirages	1 746	1 834
Total	23 809	23 754

Tableau 5.9

Nombre de dénonciations écrites, reçues et traitées par la Régie pour les années 2001-2002 et 2002-2003

Secteur concerné	2001-2002	2002-2003
Alcools	121	166
Concours publicitaires	83	93
Bingos	75	76
Casinos	3	2
Concours non enregistrés	7	3
Appareils de loterie vidéo	32	16
Tirages	16	25
Fabricants	1	0
Courses	7	6
Appareils d'amusement	2	0
Total	347	387

Tableau 6

Statistiques relatives aux rencontres et aux auditions, secteur de la vice-présidence à la fonction juridictionnelle pour l'année 2002-2003

Secteur d'activité	Inscriptions au calendrier des rencontres et des auditions ⁽¹⁾	Inscriptions relatives à une révision d'une décision	Inscriptions relatives à une demande avec opposition	Inscriptions relatives à une demande sans opposition	Inscriptions relatives à la surveillance et au contrôle	Nombre d'affaires entendues
Alcools						
• Détaillant	1 536	38	223	580	695	1 027
• Fabricant	25	1	0	20	4	13
• Manufacturier d'appareils de loterie vidéo	0	0	0	0	0	0
• Messages publicitaires sur les boissons alcooliques	0	0	0	0	0	0
Appareils d'amusement	4	2	0	0	2	3
Bingo	218	12	5	183	18	119
Casino-bénéfices	0	0	0	0	0	0
Casinos d'État	8	0	0	0	8	4
Concours publicitaires	56	3	11	27	15	39
Courses et salles de paris	97	40	0	13	44	72
Sports de combat	3	0	0	3	0	1
Tirages	57	3	0	47	7	43
Total	2 004	99	239	873	793	1 321

(1) À noter qu'un même dossier peut, dans certains cas, être inscrit plus d'une fois au calendrier des rencontres et des auditions

Au terme de l'exercice se terminant le 31 mars 2003, les régisseurs de la fonction juridictionnelle ont rendu 1 301 décisions motivées à la suite d'une audience. Des audiences ont eu lieu dans 6 régions du Québec. Le délai moyen pour la prise de décision a été de 14,69 jours dans 99 % des 1 301 décisions.

LISTE DES LOIS, DES RÈGLEMENTS ET DES RÈGLES ADMINISTRÉS, EN TOUT OU EN PARTIE, PAR LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX

Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux (L.R.Q., chapitre R-6.1)

- Décret concernant l'autorisation d'utiliser un appareil automatique pour apposer la signature du président et du secrétaire de la Régie des alcools, des courses et des jeux
- Règles de procédure de la Régie

Loi sur les courses (L.R.Q., chapitre C-72.1)

- Règles de certification
- Règlement sur les courses de chevaux de race Standardbred
- Règles sur les courses de chevaux de race Standardbred
- Règles sur les courses de chevaux de race Standardbred tenues sur une piste de courses de catégorie « D »
- Règles sur l'élevage du cheval de course du Québec de race Standardbred
- Règlement sur les salles de paris
- Règles sur les salles de paris

Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement (L.R.Q., chapitre L-6)

- Règlement sur les appareils d'amusement
- Règles sur les appareils d'amusement
- Règles sur les appareils de loterie vidéo
- Règlement sur les bingos
- Règles sur les bingos
- Règles sur les concours publicitaires
- Règles sur les conditions d'embauche dans un casino d'État
- Règlement sur les droits et frais payables pour les licences, l'immatriculation et les autorisations relatives aux loteries vidéo
- Règles sur les normes relatives à l'admission du public, au maintien de l'ordre public et à la sécurité des personnes dans les casinos d'État
- Règlement sur les personnes devant respecter les conditions de délivrance et de maintien d'une licence relative aux loteries vidéo
- Règlement sur les réserves et les établissements autochtones

- Règlement sur les systèmes de loteries
- Règles sur les systèmes de loteries
- Règlement sur le taux de retour des loteries vidéo

Loi sur les permis d'alcool (L.R.Q., chapitre P-9.1)

- Règlement sur les conditions relatives à la délivrance et l'exploitation d'un permis « Terre des hommes » et d'un permis « Parc olympique »
- Décret sur les districts judiciaires qui forment les divisions de la Cour d'appel aux fins de la *Loi sur les permis d'alcool*
- Règlement sur certains documents relatifs à la *Loi sur les permis d'alcool*
- Règlement sur les droits et frais payables en vertu de la *Loi sur les permis d'alcool*
- Règlement concernant les normes d'aménagement des établissements
- Règlement sur les permis d'alcool
- Règlement sur la promotion, la publicité et les programmes éducatifs en matière de boissons alcooliques
- Règles de régie interne de la Régie des alcools, des courses et des jeux

Loi sur la sécurité dans les sports (L.R.Q., chapitre S-3.1)

- Règlement sur les permis relatifs aux sports de combat
- Règlement sur la procédure d'audition
- Règlement sur les sports de combat

Loi sur la Société des alcools du Québec (L.R.Q., chapitre S-13)

- Règlement sur l'achat et l'embouteillage de spiritueux
- Règlement sur les boissons alcooliques fabriquées et embouteillées par un titulaire de permis de distillateur
- Règlement sur le cidre
- Règlement sur les droits et frais exigibles en vertu de la *Loi sur la Société des alcools du Québec*

- Règlement sur les modalités de vente des boissons alcooliques par les titulaires de permis d'épicerie
- Règlement sur le vin et les autres boissons alcooliques fabriquées ou embouteillées par un titulaire de permis de fabricant de vin

**Loi sur la Société des loteries du Québec
(L.R.Q., chapitre S-13.1)**

- Règlement sur le bingo
- Règlement sur les jeux de casino
- Règlement sur le système de loterie vidéo

PLAN D'AMÉLIORATION DES SERVICES AUX CITOYENS 2003-2004

Le Plan d'amélioration des services aux citoyens de la Régie des alcools, des courses et des jeux s'appuie sur les fondements de la *Loi sur l'administration publique* qui est un levier en faveur de la qualité des services aux citoyens. Améliorer la satisfaction des clients, favoriser une culture de services pour améliorer nos relations avec la clientèle, créer un climat de travail stimulant qui favorisera la responsabilisation des employés, voilà ce qui se retrouve en toile de fond de notre démarche. S'intégrant dans le plan de modernisation, le plan d'amélioration des services aux citoyens vient préciser pour chaque objectif de la déclaration de services, des cibles, des résultats attendus, des échéances et des biens livrables et indicateurs qui nous permettront d'offrir des services de haute qualité aux citoyens tout en maintenant un sain équilibre entre la continuité et l'innovation.

OBJECTIFS DE QUALITÉ	CIBLES	RÉSULTATS ATTENDUS	ÉCHÉANCES	BIENS LIVRABLES/INDICATEURS
Vous accueillir avec courtoisie	1. Élaborer un service personnalisé d'accompagnement pour les nouvelles demandes de permis d'alcool	Simplifier l'obtention d'un premier permis d'alcool	Septembre 2003	100 % des nouvelles demandes à ce nouveau service
Être accessible	2. Améliorer la gestion et le suivi des plaintes et des dénonciations	Structure unique de réception et de traitement des différentes plaintes	Juin 2003	Document sur la gestion des plaintes
	3. Améliorer notre centre d'appels téléphoniques	Améliorer le cheminement des appels	Décembre 2003	Diminution de 10 % du temps d'attente
	4. Réviser, simplifier et rendre disponibles les formulaires à la Régie	Simplifier par priorités les différents formulaires et les rendre accessibles sur Internet	Mars 2005	100 % des formulaires sur Internet
	5. Mettre en place un registre pour les permis de détaillant	Rendre disponible un registre pour consultation par nos clients	Septembre 2003	Révision de 4 formulaires
	6. Faire une étude sur les heures d'affaires, en particulier sur l'ouverture des bureaux sur l'heure du lunch	Ajuster notre prestation de service	Mars 2004	Le registre Rapport d'étude
	7. Réaliser une étude de faisabilité sur la possibilité de remplir le formulaire par téléphone et/ou en ligne	Remplir le formulaire avec le client au téléphone et/ou en ligne	Août 2003	Rapport d'étude

OBJECTIFS DE QUALITÉ	CIBLES	RÉSULTATS ATTENDUS	ÉCHÉANCES	BIENS LIVRABLES/ INDICATEURS
Traiter votre demande dans des délais connus	8. Réaliser une étude de faisabilité sur la possibilité de délivrer des permis de réunion en passant par d'autres sites	Étude sur la possibilité de délivrer des permis sur d'autres sites (salles communautaires, municipalités)	Mars 2004	Rapport d'étude
	9. Améliorer l'information aux clients concernant les droits et les frais payables en matières d'appareils d'amusement	Mettre en place un système de contrôle et d'information plus efficace	Mars 2004 (orientation) Mars 2005	Document d'orientation
	10. Améliorer nos relations avec nos partenaires	Revoir et élaborer des protocoles d'entente avec nos différents partenaires et directions de la Régie	Novembre 2003	Nouveaux protocoles
Vous fournir des réponses claires et précises	11. S'assurer de la qualité de l'information fournie à la clientèle	Implanter un programme d'amélioration de la qualité de l'information	Décembre 2003	Le programme et ses indicateurs
	12. Améliorer nos relations avec nos clients externes	Élaborer des outils nous permettant de joindre nos clients	Mars 2004	Dépliants par produits/services
	13. Rendre plus uniforme le traitement des dossiers des clients	Continuer à standardiser nos méthodes de travail à Québec et à Montréal	Décembre 03 Juin 2004	4 dépliants 10 thèmes résolus et mis en place
	14. Améliorer notre structure d'information pour mieux renseigner notre clientèle	Avoir une structure d'information qui nous permet de retrouver l'information rapidement	Novembre 2003	Regroupement de l'information
	15. Améliorer le suivi des dossiers des clients	Ajout d'un outil informatique permettant de connaître l'historique des interventions	Mai 2003	Présenter une information structurée
	16. Améliorer les connaissances des employés et le transfert d'expertise	Parfaire un plan de formation continu	Mars 2004	100 % des postes mis en place
	17. Améliorer la structure d'information de gestion (volume)	Améliorer notre suivi de gestion	Décembre 2003	4 fichiers mis à jour

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 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 Règle-

ment sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (le règlement).

3. Les règles énoncées au 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 si ce n'est 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'activités 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 dégager une ligne déci-

sionnelle 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 régies par les 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 élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.
36. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.
37. Le régisseur dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d’administrateur public.

Celui qui est élu à une charge publique dont l’exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l’amener à enfreindre son devoir de réserve ou d’assiduité, se démettre de ses fonctions de régisseur.

38. Le régisseur qui veut se porter candidat à la charge de député à l’Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l’exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
39. Le régisseur qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l’exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l’amener à enfreindre son devoir de réserve ou d’assiduité, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
40. Le régisseur qui obtient un congé sans rémunération conformément à l’article 38 ou à l’article 39 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30^e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s’il n’est pas candidat, ou, s’il est candidat, au plus tard le 30^e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

RÉMUNÉRATION

41. Le régisseur n’a droit, pour l’exercice de ses fonctions, qu’à la seule rémunération reliée à celles-ci.

RÈGLES PROPRES À LA FIN DU MANDAT DU RÉGISSEUR

42. Le régisseur qui a cessé d’exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d’avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Régie.
43. Le régisseur qui a cessé d’exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu’il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l’in-

formation 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 où ce dernier a quitté.

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

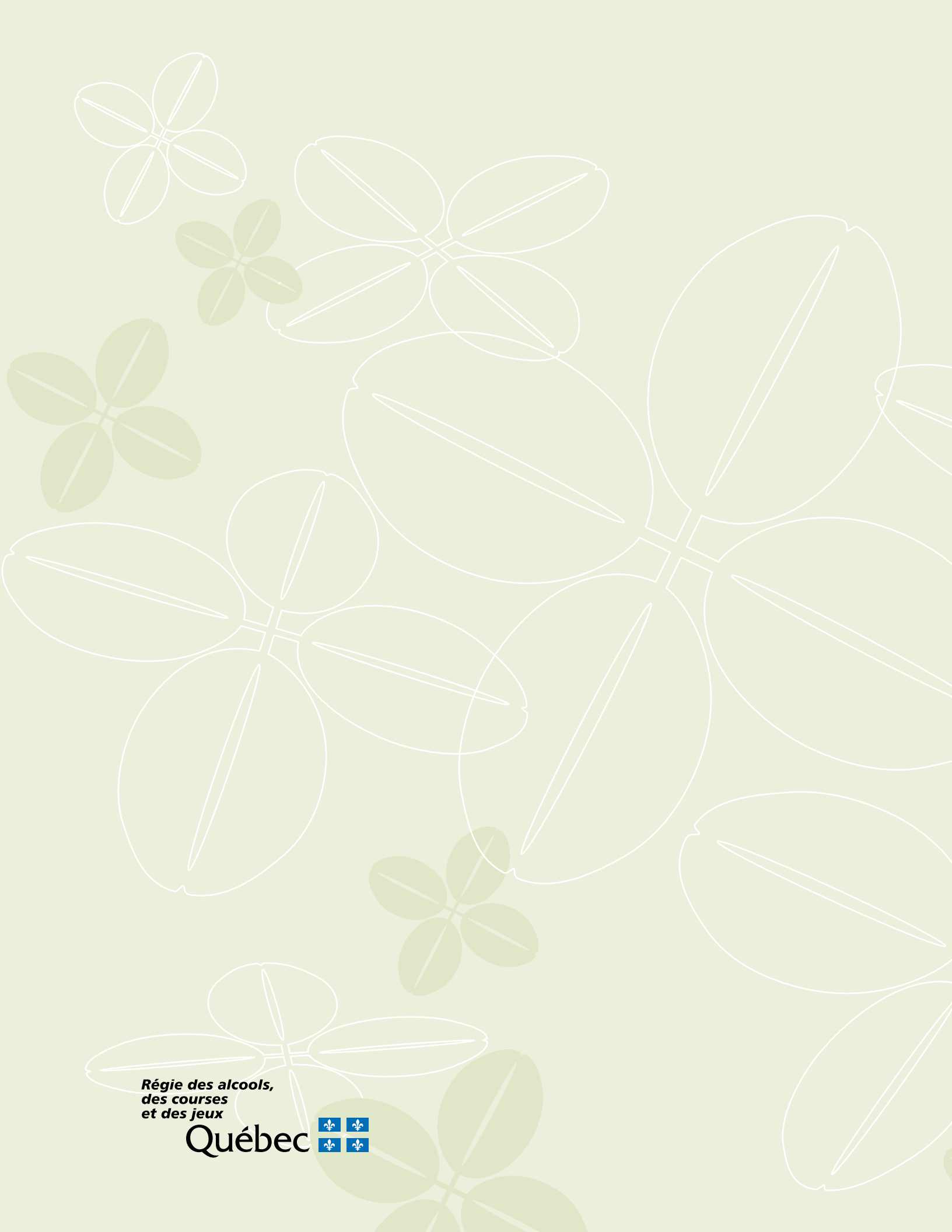
50. Le présent code entre en vigueur le 25 août 1999.

Adopté en séance plénière du 25 août 1999.
Amendé en séance plénière du 6 octobre 1999 et du 7 février 2000.

Québec
560, boulevard Charest Est
Québec (Québec) G1K 3J3
Téléphone : (418) 643-7667
Télécopieur : (418) 643-5971

Montréal
1, rue Notre-Dame Est, 9^e étage
Montréal (Québec) H2Y 1B6
Téléphone : (514) 873-3577
Télécopieur : (514) 873-5861

De l'extérieur, sans frais :
1-877-663-8172
Internet : <http://www.racj.gouv.qc.ca>
Courriel : racj.quebec@racj.gouv.qc.ca



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

Québec

