

2016-2017

Rapport D'ACTIVITÉS

REGISTRE DES LOBBYISTES



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

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

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

ISBN 978-2-550-79458-5 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

© Gouvernement du Québec, 2017

Messages à la ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Réforme des institutions démocratiques et au président de l'Assemblée nationale du Québec

Madame Rita Lc de Santis
Ministre responsable de l'Accès à l'information
et de la Réforme des institutions démocratiques
Édifice H, 3^e étage, bureau 3.501
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 4Y8

Madame la Ministre,

À titre de conservatrice du Registre des lobbyistes et conformément à l'article 24 de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport d'activités du Registre des lobbyistes pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2017.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La directrice générale associée par intérim aux registres et à la certification

M^e Céline Héту, conservatrice
Québec, juillet 2017

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

Monsieur le Président,

En conformité avec l'article 24 de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme, je vous transmets le rapport d'activités du Registre des lobbyistes pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2017.

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

La ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Réforme des institutions démocratiques

Rita Lc de Santis
Québec, septembre 2017

Liste des tableaux

Tableau I :	Nombre de lobbyistes inscrits	11
Tableau II :	Nombre de déclarations et d'avis.....	11
Tableau III :	Nombre de lobbyistes actifs.....	11
Tableau IV :	Nombre d'entreprises et d'organisations ayant au moins un lobbyiste actif.....	12
Tableau V :	Nombre d'ordonnances de confidentialité	12
Tableau VI :	Répartition des consultations.....	12
Tableau VII :	Effectif utilisé au 31 mars 2017.....	16
Tableau VIII :	Heures rémunérées au 31 mars 2017	16
Tableau IX :	Répartition, par champ d'activités, des dépenses de formation spécifique au Registre des lobbyistes.....	16
Tableau X :	Évolution des dépenses en formation.....	17
Tableau XI :	Jours de formation selon les catégories d'emploi.....	17
Tableau XII :	Résultats 2016-2017 – Comparatif avec budget et résultats 2015-2016	17

Registre des lobbyistes

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

Site Web : www.lobby.gouv.qc.ca
Courriel : services@lobby.gouv.qc.ca
Téléphone :
514 864-5762 (Montréal et les environs)
418 528-5762 (Québec et les environs)
1 855 297-5762 (sans frais)
Téléimprimeur (ATS) : 514 864-9373
Télécopieur : 514 864-4867

Table des matières

Le message de la conservatrice du Registre des lobbyistes et la déclaration de fiabilité des données.....	6
La présentation de l'organisation	7
1. La mission, la vision, les valeurs et le rôle des intervenants	7
1.1 Le contenu du registre	7
1.2 Les responsabilités dévolues à la conservatrice	7
1.3 Le commissaire au lobbyisme	8
2. L'organisation administrative	8
3. Les services offerts	9
3.1 L'inscription	9
3.2 La consultation.....	9
4. Les faits saillants 2016-2017	10
4.1 Nouvelle hausse du nombre d'inscriptions	10
4.2 Accroissement du nombre de consultations du registre.....	12
4.3 Nombre d'appels reçus et de projets présentés	12
4.4 Commentaires visant l'amélioration.....	13
4.5 Comité consultatif sur les règles d'encadrement du lobbyisme	13
4.6 Couverture médiatique	13
4.7 Communication de renseignements au commissaire au lobbyisme	13
La présentation des résultats	14
5. La disponibilité de la consultation	14
6. La disponibilité du service Web d'inscription	14
7. Le traitement des déclarations.....	14
8. Le délai de réponse aux appels.....	15
L'utilisation des ressources	16
9. L'utilisation des ressources humaines	16
9.1 La formation et le perfectionnement du personnel	16
10. Les ressources budgétaires et financières	17
11. Les ressources informationnelles	18
Les exigences législatives et gouvernementales.....	19
Les perspectives 2017-2018.....	20

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

C'est avec plaisir que je présente ce premier rapport d'activités depuis ma nomination à la suite du départ à la retraite de M^e Suzanne Potvin Plamondon. Cette dernière aura œuvré comme conservatrice dès l'ouverture du registre en 2002 jusqu'au milieu de 2016.

Dans la foulée des exercices précédents, 2016-2017 s'est démarqué par des sommets historiques pour l'ensemble des résultats, à savoir le nombre de lobbyistes inscrits (4 076), le nombre de déclarations et d'avis présentés (5 493), le nombre de lobbyistes ayant au moins un mandat déclaré actif (12 120) ainsi que le nombre d'entreprises (1 697) et d'organisations (536) ayant au moins un mandat de lobbyisme en cours.

Pendant cette même période, l'intérêt envers le registre et le lobbyisme en général ne s'est pas atténué, comme en font foi le nombre de consultations du registre (167 503) et la couverture médiatique (plus de 700 articles répertoriés).

Signe des temps, caractérisés par une préoccupation marquée de la société pour une plus grande transparence des institutions, l'exercice 2016-2017 a aussi permis de voir l'Île-du-Prince-Édouard déposer un projet de loi sur le lobbyisme. Cet événement n'est pas anodin puisque cela fait en sorte que toutes les provinces canadiennes auront bientôt, à l'instar du gouvernement fédéral et de plusieurs municipalités hors Québec^[1], un registre des lobbyistes.

Je profite de cette tribune pour témoigner ma gratitude au commissaire au lobbyisme, M^e François Casgrain qui, au moment du dépôt du présent rapport, aura quitté ses fonctions pour une retraite pleinement méritée. Parmi ses réalisations, je désire souligner sa contribution à la mise sur pied conjointe avec mon bureau du Comité consultatif sur les règles d'encadrement du lobbyisme. Depuis 2015, les rencontres de ce comité ont permis d'enrichir les discussions

pour améliorer l'application de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme et le registre. Au nom de toute mon équipe, je souhaite à M^e Casgrain une agréable retraite. J'offre aussi ma pleine collaboration à la personne qui lui succédera.

En terminant, je tiens à réitérer ma reconnaissance envers l'équipe de mon bureau qui, jour après jour, accompagne si bien la clientèle et déploie beaucoup d'efforts pour la servir adéquatement. À plusieurs reprises en 2016-2017, des lobbyistes ou des représentants qui ont eu recours au service d'accompagnement offert par cette équipe ont souligné son empressement, sa courtoisie et son grand professionnalisme. Certes, le registre demeure perfectible, mais d'ici à ce qu'il puisse être modernisé, la contribution exemplaire de cette équipe constituera une force vive pour favoriser la transparence, au grand bénéfice du citoyen et de la démocratie.

La déclaration de fiabilité des données

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

Je déclare qu'à ma connaissance, les données contenues dans le présent rapport d'activités ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2017.

La directrice générale associée par intérim aux registres et à la certification et conservatrice du Registre des lobbyistes

Céline Héту

^[1] Au Québec, la Loi couvre aussi les activités de lobbyisme exercées sur la scène municipale.

La présentation de l'organisation

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

1. La mission, la vision, les valeurs et le rôle des intervenants



Créé par la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme (ci-après désignée « Loi »), adoptée et sanctionnée le 13 juin 2002, le Registre des lobbyistes est un registre public administré par le ministère de la Justice et tenu par l'Officier de la publicité des droits personnels et réels mobiliers, qui agit comme conservateur. Le 24 avril 2014, le Décret 360-2014 a désigné le ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Réforme des institutions démocratiques pour exercer les fonctions du ministre de la Justice prévues à cette loi. Puisque l'organisation du Registre des lobbyistes fait partie du ministère de la Justice, elle adhère à la vision définie dans le plan stratégique 2015-2020 de ce ministère (*affirmer un leadership de premier plan dans la transformation de la justice afin de la rendre plus accessible et plus performante*) ainsi qu'à ses valeurs (*respect, intégrité, équité et engagement*).

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

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

1.1 Le contenu du registre

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

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

1.2 Les responsabilités dévolues à la conservatrice

La conservatrice a comme principale responsabilité de tenir le Registre des lobbyistes. Dans le cadre de ses responsabilités, elle offre les services d'inscription et de consultation du registre. Elle peut ainsi :

- vérifier si les déclarations et les avis présentés contiennent tous les renseignements requis et s'ils sont présentés dans la forme et selon les modalités prescrites;
- refuser ou radier toute déclaration ou tout avis qui ne contient pas tous les renseignements requis ou qui n'est pas présenté dans la forme ou selon les modalités prescrites;

- donner et publier tout avis sur la forme, le contenu et les modalités d'inscription des déclarations et des avis prévus par la Loi;
- déterminer les heures de consultation et d'inscription du registre.

Un service d'information générale, d'accompagnement des déclarants et d'assistance technique est également offert par le bureau de la conservatrice.

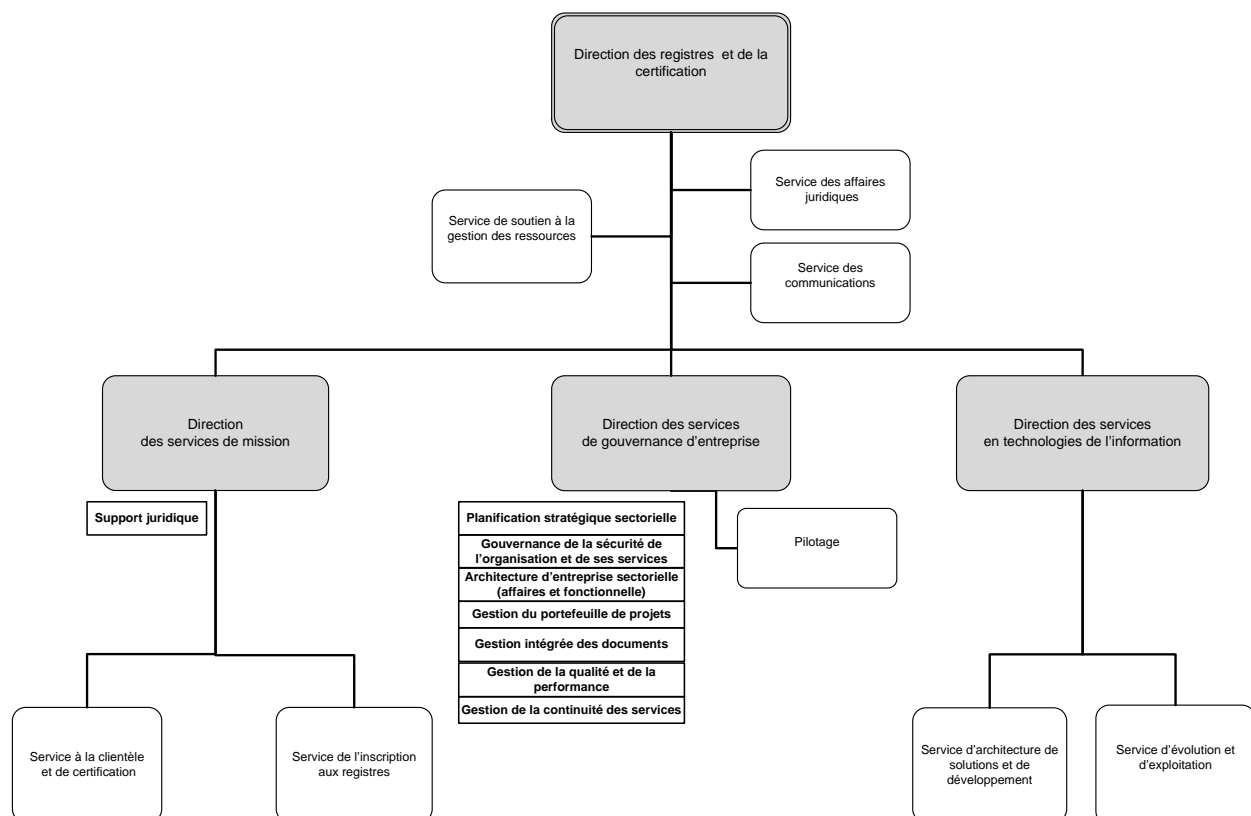
1.3 Le commissaire au lobbyisme

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

2. L'organisation administrative

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

L'organigramme qui suit présente la structure organisationnelle de la DRC au 31 mars 2017 et reflète le nouveau plan d'organisation administrative mis en place à la fin de l'exercice 2016-2017.



3. Les services offerts



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

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

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

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

3.1 L'inscription

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

Pour permettre aux personnes visées de s'acquitter de cette obligation, le bureau de la conservatrice a mis en place des moyens variés.

Ainsi, le déclarant peut :

- remplir en ligne les formulaires et les transmettre électroniquement;
- remplir en ligne les formulaires, les imprimer et les transmettre par la poste ou en personne.

La grille tarifaire comporte, pour l'inscription, des éléments incitatifs favorisant les services électroniques. Ainsi, l'inscription électronique est gratuite pour une déclaration initiale ou pour une déclaration de renouvellement d'une inscription, alors que le tarif est de 165 \$ (indexable au

1^{er} janvier de chaque année) si elle est faite sur support papier.

Par ailleurs, une personne souhaitant que certains des renseignements de sa déclaration demeurent confidentiels doit d'abord présenter une demande en ce sens en s'adressant au commissaire au lobbyisme, pourvu que ces renseignements concernent un projet d'investissement du client ou de l'entreprise visée et dont la divulgation risquerait vraisemblablement de porter une atteinte sérieuse aux intérêts économiques ou financiers de ce client ou de cette entreprise. Les statistiques relatives aux ordonnances de confidentialité figurent à la section 4.1 (p. 12, tableau V).

3.2 La consultation

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

Depuis la mise en place du registre, la conservatrice, sur la base des commentaires formulés par la clientèle et le commissaire au lobbyisme, a fait évoluer le service de consultation pour qu'il réponde mieux aux besoins. Plusieurs options ont ainsi été ajoutées au fil des ans : recherche par mots-clés, recherche avancée par critères, recherche spécifique pour les titulaires d'une charge

publique, recherche du nom des lobbyistes ayant fait l'objet de mesures disciplinaires prononcées par le commissaire au lobbyisme.

En complément, le site Web du Registre des lobbyistes propose une liste des inscriptions les plus récentes. Cette liste permet de prendre connaissance des nouvelles activités de lobbyisme réalisées auprès des titulaires de charges publiques et déclarées dans le registre selon diverses périodes (ex. : 30 derniers jours, la journée même, la semaine dernière, etc.).

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

4. Les faits saillants 2016-2017



Parcourir la revue de presse en matière de lobbyisme permet de jauger le rôle clé joué par le Registre des lobbyistes. Ainsi, en 2016-2017, le contenu du registre a été maintes fois cité ou a alimenté la rédaction d'articles sur des sujets variés, tels le commerce (ex. : mandat visant à assouplir l'application d'une sanction prévue dans un règlement sur l'affichage), le développement économique régional (ex. : mandat visant à aider à piloter efficacement plusieurs dossiers de développement économique et industriel dans une MRC), l'environnement et le transport (ex. : mandat d'un constructeur automobile pour inciter les autorités à maintenir les programmes d'acceptation et d'implantation de véhicules électriques) ou la santé (ex. : mandat cherchant à réclamer une stratégie nationale sur la gestion des maladies orphelines). Pour le bureau de la conservatrice, l'exercice 2016-2017 s'est aussi traduit par la poursuite de la tendance à la hausse du nombre d'inscriptions au registre et de consultations réalisées.

4.1 Nouvelle hausse du nombre d'inscriptions

Comme le tableau I en fait foi, entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017, 4 076 lobbyistes se sont ajoutés au registre, dont 240 lobbyistes-conseils, 2 829 lobbyistes d'entreprise (représentant 540 entreprises) et 1 007 lobbyistes d'organisation (représentant 118 organisations). Par rapport à l'exercice précédent, il s'agit d'une hausse de 16,2 % pour le nombre de nouveaux lobbyistes inscrits. Au cours de cette même période, 5 493 déclarations et avis ont été publiés au registre, soit 32,6 % de plus qu'au cours de l'exercice précédent (tableau II).

En 2016-2017, la totalité (5 493 sur 5 493) des déclarations et des avis présentés au registre ont été préparés avec les formulaires Web mis à la disposition des déclarants. De ce nombre, 5 437 (99,0 %) ont ensuite été transmis par voie électronique et 56 (1,0 %) sur support papier.

Par ailleurs, pour dresser un portrait du lobbyisme pour la période couverte par le présent rapport d'activités, la conservatrice pose comme hypothèse qu'un lobbyiste actif a eu au moins un mandat déclaré actif en 2016-2017. Ainsi, 787 lobbyistes-conseils, 8 234 lobbyistes d'entreprise (1 697 entreprises) et 3 099 lobbyistes d'organisation (536 organisations) ont eu au moins un mandat déclaré actif pendant cette période. Comme illustré au tableau III, il s'agit d'une hausse importante par rapport aux exercices précédents. En effet, au cours de l'exercice 2016-2017, le nombre de lobbyistes déclarés actifs a augmenté de 29,9 % par rapport à 2015-2016, en passant de 9 330 à 12 120. Le tableau IV fait état du nombre d'entreprises et d'organisations ayant eu au moins un lobbyiste déclaré actif.

Tableau I : Nombre de lobbyistes inscrits

	Lobbyistes-conseils	Lobbyistes d'entreprise	Lobbyistes d'organisation	TOTAL
2002-2003*	91	41	166	298
2003-2004	62	18	53	133
2004-2005	28	23	35	86
2005-2006	28	62	50	140
2006-2007	53	106	86	245
2007-2008	39	161	228	428
2008-2009	50	214	150	414
2009-2010	58	250	203	511
2010-2011	60	295	189	544
2011-2012	72	721	337	1 130
2012-2013	91	660	367	1 118
2013-2014	160	1 531	503	2 194
2014-2015	232	1 784	563	2 579
2015-2016	221	2 471	816	3 508
2016-2017	240	2 829	1 007	4 076
TOTAL	1 485	11 166	4 753	17 404

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

Tableau II : Nombre de déclarations et d'avis

	Déclarations initiales	Renouvellements	Avis de modification	TOTAL
2002-2003*	184	50	322	556
2003-2004	139	119	391	649
2004-2005	75	137	229	441
2005-2006	85	117	111	313
2006-2007	112	188	200	500
2007-2008	124	217	238	579
2008-2009	112	248	235	595
2009-2010	122	298	250	670
2010-2011	143	332	339	814
2011-2012	226	478	398	1 102
2012-2013	289	488	530	1 307
2013-2014	531	719	786	2 036
2014-2015	761	784	1 308	2 853
2015-2016	813	1 425	1 904	4 142
2016-2017	898	1 755	2 840	5 493
TOTAL	4 614	7 355	10 081	22 050

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

Tableau III : Nombre de lobbyistes actifs

	Lobbyistes-conseils	Lobbyistes d'entreprise	Lobbyistes d'organisation	TOTAL
2002-2003*	83	41	164	288
2003-2004	131	59	207	397
2004-2005	116	59	202	377
2005-2006	103	118	194	415
2006-2007	142	220	255	617
2007-2008	164	357	433	954
2008-2009	186	517	527	1 230
2009-2010	204	694	617	1 515
2010-2011	226	908	751	1 885
2011-2012	247	1 534	1 016	2 797
2012-2013	297	2 101	1 256	3 654
2013-2014	391	3 372	1 560	5 323
2014-2015	553	4 702	1 852	7 107
2015-2016	666	6 338	2 326	9 330
2016-2017	787	8 234	3 099	12 120

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

Tableau IV : Nombre d'entreprises et d'organisations ayant au moins un lobbyiste actif

	Entreprises	Organisations
2002-2003*	23	66
2003-2004	33	79
2004-2005	28	71
2005-2006	44	78
2006-2007	73	101
2007-2008	108	134
2008-2009	129	150
2009-2010	150	168
2010-2011	179	198
2011-2012	276	238
2012-2013	401	283
2013-2014	656	337
2014-2015	1 008	395
2015-2016	1 363	445
2016-2017	1 697	536

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

Tableau V : Nombre d'ordonnances de confidentialité

	Nouvelles ordonnances	Prolongations / Renouvellements	Levées (partielles ou totales)
2002-2003*	1	0	0
2003-2004	6	2	5
2004-2005	0	0	2
2005-2006	0	0	0
2006-2007	0	0	0
2007-2008	0	0	0
2008-2009	2	0	1
2009-2010	1	2	0
2010-2011	3	3	3
2011-2012	1	4	0
2012-2013	2	1	4
2013-2014	2	2	5
2014-2015	1	2	0
2015-2016	4	6	3
2016-2017	2	4	2
TOTAL	25	26	25

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

4.2 Accroissement du nombre de consultations du registre

En 2016-2017, le nombre de consultations du registre s'est établi à 167 503, en hausse de 10,4 % par rapport à l'exercice précédent. Le tableau VI illustre la répartition de ces consultations en fonction des options offertes.

Tableau VI : Répartition des consultations

Options de consultation	Nombre
Grand public	136 642
Titulaires d'une charge publique	6 537
Inscriptions récentes	24 324
TOTAL	167 503

4.3 Nombre d'appels reçus et de projets présentés

En 2016-2017, le Service à la clientèle a traité 8 767 appels. La majorité de ces appels provenaient de déclarants souhaitant bénéficier des services :

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

Pour la même période, 9 624 projets de déclarations ou d'avis ont été présentés au bureau de la conservatrice avant leur inscription au registre, ce qui représente une hausse de 16,3 % par rapport à l'exercice précédent.

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

4.4 Commentaires visant l'amélioration

Depuis la mise en place d'un système de gestion de la relation client en mai 2014, le bureau de la conservatrice collige les commentaires formulés par la clientèle, qui lui permettent de documenter un plan des améliorations susceptibles d'être apportées pour bonifier l'expérience client.

Ainsi, en 2016-2017, le bureau de la conservatrice a reçu quelque 100 commentaires, dont plusieurs avaient trait aux difficultés rencontrées avant de publier les déclarations et les avis au registre. Plusieurs utilisateurs ont aussi tenu à souligner la courtoisie du personnel et la qualité du service d'accompagnement offert au moment d'utiliser les outils Web.

4.5 Comité consultatif sur les règles d'encadrement du lobbyisme

Au cours de l'exercice 2016-2017, trois représentantes du bureau de la conservatrice et des représentants du bureau du commissaire au lobbyisme ont pris part à une troisième rencontre du comité mis sur pied par les deux organisations et auquel participent des lobbyistes, des titulaires d'une charge publique et des experts dans le domaine de l'éthique et du lobbyisme.

Ce comité consultatif a pour objectif d'échanger sur les règles d'encadrement du lobbyisme, y compris les questions relatives au registre des lobbyistes, et de formuler des commentaires et des suggestions pour contribuer à l'évolution de ces règles et du registre.

4.6 Couverture médiatique

Au cours de l'exercice 2016-2017, la revue de presse a permis de dénombrier quelque 700 articles ou reportages traitant du registre, de la Loi ou de son application.

4.7 Communication de renseignements au commissaire au lobbyisme

En octobre 2016, une entente est intervenue entre la ministre de la Justice et le commissaire au lobbyisme pour préciser les conditions et les modalités de communication au commissaire de certains renseignements détenus par la conservatrice.

En vertu de cette entente à laquelle est intervenue la ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Réforme des institutions démocratiques, aussi circonscrite par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le bureau de la conservatrice s'est engagé à déposer sur une base régulière, dans un casier numérique sécurisé destiné au commissaire, tous les renseignements susceptibles de contribuer à son pouvoir d'enquête et d'inspection.

La présentation des résultats

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

5. La disponibilité de la consultation

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

Indicateur	Cible	Résultat 2014-2015	Résultat 2015-2016	Résultat 2016-2017
% de disponibilité de la consultation	95 %	99,9 %	99,9 %	100 %

6. La disponibilité du service Web d'inscription

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

Indicateur	Cible	Résultat 2014-2015	Résultat 2015-2016	Résultat 2016-2017
% de disponibilité du service Web d'inscription	98 %	99,9 %	99,8 %	99,9 %

7. Le traitement des déclarations et des avis

Pour permettre au public de connaître rapidement les nouvelles activités déclarées au registre, le délai de traitement maximum des déclarations et des avis a été établi à 2 jours dans 90 % des cas. Cet engagement figure dans la *Déclaration de services aux citoyens du ministère de la Justice du Québec*.

Indicateur	Cible	Résultat 2014-2015	Résultat 2015-2016	Résultat 2016-2017
% de déclarations et d'avis inscrits dans le délai de 2 jours ouvrables	90 %	99,7 %	99,5 %	99,7 %

Le bureau de la conservatrice a aussi établi un délai d'une journée ouvrable pour le traitement des projets de déclarations et d'avis qui lui sont transmis.

8. Le délai de réponse aux appels



Dans sa déclaration de services aux citoyens, le ministère de la Justice s'est engagé à répondre aux appels téléphoniques dans un délai de deux minutes dans 80 % des cas. Comme expliqué à la section 2, l'organisation du Registre des lobbyistes est intégrée à la DRC et bénéficie donc de son infrastructure organisationnelle et technologique, y compris de son service à la clientèle, qui répond aussi aux appels pour d'autres services offerts par le ministère de la Justice, dont le Registre des droits personnels et réels mobiliers, le Registre des commissaires à l'assermentation, le Registre des lettres patentes foncières et le Registre des ventes.

En 2016-2017, la DRC a globalement répondu à 90,9 % des appels à l'intérieur du délai de deux minutes.

Indicateur	Cible	Résultat 2014-2015	Résultat 2015-2016	Résultat 2016-2017
% d'appels téléphoniques répondus dans un délai de 2 minutes	80 %	89,1 %	83,4 %	90,9 %

L'utilisation des ressources

9. L'utilisation des ressources humaines

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

Pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2017, l'équivalent de 9,8 ressources (ETC) de la DRC a été consacré à la tenue du registre.

Tableau VII : Effectif utilisé au 31 mars 2017

Secteur d'activité	2015-2016	2016-2017	Variation
Registre des lobbyistes	8,4	9,8	1,4

Tableau VIII : Heures rémunérées au 31 mars 2017

Secteur d'activité	2015-2016	2016-2017	Variation
Registre des lobbyistes	15 340,9	17 897,7	2 556,8

L'accroissement important des volumes d'activités du registre au cours des années a amené la conservatrice à bonifier certains processus et services. Il a tout de même été nécessaire d'augmenter le nombre d'effectifs de 1,4 en 2016-2017 pour pallier les efforts consacrés au traitement des déclarations et des avis ainsi qu'à l'accompagnement des déclarants. D'ici à ce que les autorités gouvernementales statuent sur les suites à donner au projet de loi n° 56, Loi sur la transparence en matière de lobbyisme, dont l'entrée en vigueur entraînerait la nécessité de mettre en place un nouveau registre, le bureau de la conservatrice continuera d'axer ses efforts sur ces activités d'accompagnement.

9.1 La formation et le perfectionnement du personnel

Les activités de formation qui se rattachent spécifiquement à la tenue du Registre des lobbyistes comprennent, entre autres, le transfert d'expertise ainsi que l'entraînement à la tâche pour les nouveaux employés ou ceux nouvellement affectés aux activités de ce registre.

Comme en témoignent les tableaux qui suivent, ces activités ont totalisé 30 jours et un coût de 5 532 \$. Les hausses, tant en ce qui a trait aux dépenses qu'au nombre de jours de formation, s'expliquent notamment par l'arrivée de nouvelles ressources.

Par ailleurs, puisque ces formations ont mis à contribution du personnel interne seulement, leur coût est composé uniquement des salaires des employés qui ont suivi la formation et de ceux qui l'ont dispensée.

Tableau IX : Répartition, par champ d'activités, des dépenses de formation spécifique au Registre des lobbyistes

Champ d'activités	2016	2015
Favoriser le développement des compétences	2 464 \$	2 893 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	0 \$	0 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	0 \$	0 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	3 068 \$	1 315 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	0 \$	0 \$

Tableau X : Évolution des dépenses en formation

	2016	2015
Portion de la masse salariale (%)	0,9 %	0,8 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	3,1	2,6
Somme allouée par personne	564 \$	501 \$

Tableau XI : Jours de formation selon les catégories d'emploi

	2016	2015
Cadre	0	0
Professionnel	8	4
Fonctionnaire	22	18
Stagiaires et étudiants	0	0

10. Les ressources budgétaires et financières

Cette section présente l'utilisation des ressources financières au cours de l'exercice 2016-2017 en comparaison avec les données de l'exercice précédent et du budget autorisé.

Tableau XII : Résultats 2016-2017 – Comparatif avec budget et résultats 2015-2016 (en milliers de dollars)

	Budget 2016-2017	Résultats 2016-2017	Résultats 2015-2016	Variation	
				(000 \$)	%
Revenus « autonomes »	-	4,3	92,3	(88,0)	
TOTAL REVENUS	-	4,3	92,3	(88,0)	(95,3)
DÉPENSES					
Traitements et avantages sociaux – réguliers	524,9	615,4	530,3	85,1	
Services administratifs imputés du Fonds des registres – traitements	130,0	130,0	130,0	-	
TOTAL RÉMUNÉRATION	654,9	745,4	660,3	85,1	12,9
Transport et communications	13,0	6,0	10,6	(4,6)	
Services professionnels et administratifs	380,4	301,8	429,3	(127,5)	
Entretien et réparations	30,2	19,0	24,8	(5,8)	
Location	36,0	49,1	36,0	13,1	
Fournitures et approvisionnements	2,1	0,7	0,8	(0,1)	
Autres dépenses	3,0	0,1	1,1	(1,0)	
TOTAL FONCTIONNEMENT	464,7	376,7	502,6	(125,9)	(25,1)
TOTAL DES DÉPENSES	1 119,6	1 122,1	1 162,9	(40,8)	(3,5)
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES (DES DÉPENSES SUR LES REVENUS)	(1 119,6)	(1 117,8)	(1 070,6)	(47,2)	(4,4)

Revenus

Les revenus autonomes proviennent des droits exigés de 165 \$ (164 \$ avant le 1^{er} janvier 2017) pour les déclarations et les avis de renouvellement présentés sur support papier. Aucun droit n'est exigible lorsqu'une déclaration ou un avis est transmis par voie électronique ou pour les avis de modification transmis sur support papier.

La modification apportée l'an dernier permettant aux lobbyistes de transmettre leurs déclarations et leurs avis par voie électronique en utilisant leur identifiant et leur mot de passe a eu encore pour effet de diminuer de façon considérable le nombre de transactions sur support papier et, par le fait même, les revenus en 2016-2017.

Dépenses

L'augmentation des coûts en rémunération est la conséquence directe de l'ajout d'effectifs afin de traiter des volumes d'activités sans cesse croissants. En ce qui a trait aux dépenses de fonctionnement, la quasi-totalité de la baisse de 126 k\$ s'explique par une diminution des travaux d'évolution de systèmes et par un besoin moindre pour les services d'infrastructure à clés publiques gouvernementale. En effet, les travaux réalisés au cours de l'exercice précédent pour permettre l'utilisation d'un identifiant et d'un mot de passe pour transmettre les déclarations et les avis ont entraîné une forte baisse de l'utilisation de cette solution d'authentification.

L'exercice 2016-2017 s'est terminé avec un déficit de 1 117,8 k\$, financé à même les excédents des autres secteurs d'activités du Fonds des registres du ministère de la Justice.

11. Les ressources informationnelles



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

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

En 2016-2017, puisque le bureau de la conservatrice était en attente des travaux relatifs au projet de loi n° 56, Loi sur la transparence en matière de lobbyisme, aucun projet spécifique au Registre des lobbyistes n'a été réalisé.

Les exigences législatives et gouvernementales

En raison de son appartenance au ministère de la Justice, l'organisation du Registre des lobbyistes répond, lorsqu'applicables, aux exigences législatives et gouvernementales pour lesquelles ce ministère doit rendre compte, plus particulièrement, en matière d'utilisation des ressources, d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels, d'accès à l'égalité en emploi, de suivi sur la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web, de développement durable, d'égalité entre les femmes et les hommes, d'emploi et de qualité de la langue française.

De plus, afin de se conformer à la *Politique de financement des services publics*, qui vise à améliorer le financement des services publics pour en maintenir la qualité et à assurer la transparence et la reddition de comptes relative au processus tarifaire, la DRC a effectué, à compter de l'exercice 2010-2011 des analyses de prix de revient. Puisqu'il n'y a aucune clause d'indexation au Tarif des droits relatifs au registre des lobbyistes, la tarification est sujette à l'indexation des tarifs gouvernementaux au 1^{er} janvier selon la variation de l'indice des prix à la consommation.

Il importe de rappeler que les services offerts par le registre sont de nature publique et sont majoritairement gratuits. Il n'y a donc pas de cible d'autofinancement pour ce registre. Les seuls droits exigés ont trait aux déclarations et aux renouvellements présentés sur support papier, ce qui permet d'absorber une partie du coût de traitement de ces documents. Comme mentionné à la section 10, le financement des activités du Registre des lobbyistes est assuré à même les excédents du Fonds des registres.

Les perspectives 2017-2018

Pour le prochain exercice financier, le bureau de la conservatrice continuera d'assurer l'entretien régulier du registre pour maintenir sa convivialité et ses niveaux de service.

Le bureau de la conservatrice contribuera aussi aux rencontres que pourrait tenir le Comité consultatif sur l'encadrement du lobbyisme et pourra, au besoin, mettre son expertise à profit dans le cadre des travaux entourant l'étude du projet de loi n° 56, Loi sur la transparence en matière de lobbyisme.

Enfin, le bureau de la conservatrice entend se pencher sur le développement d'outils pour guider davantage les lobbyistes au moment de déclarer leurs activités de lobbyisme de manière à accroître leur autonomie en la matière.

*Secrétariat à l'accès
à l'information
et à la réforme
des institutions
démocratiques*

Québec 