

# PLAN STRATÉGIQUE

---

2006-2007-2008-2009-2010-2011

Régie des alcools, des courses et des jeux

---

Québec 

Le présent document a été préparé par la  
Régie des alcools, des courses et des jeux.

La publication est disponible dans Internet à l'adresse suivante :  
[www.racj.gouv.qc.ca](http://www.racj.gouv.qc.ca)

Dépôt légal Bibliothèque nationale du Québec, 2007  
ISBN: 978-2-550-48142-3 (version imprimée)  
ISBN: 978-2-550-48143-0 (PDF)

# Message du ministre

J'ai l'honneur de présenter le Plan stratégique 2006-2011 de la Régie des alcools, des courses et des jeux du Québec conformément à la *Loi sur l'administration publique*.

Ce plan expose les orientations, les axes et les objectifs qui guideront l'action de la Régie durant les cinq prochaines années. Ce document servira, en outre, de point de repère à la population et aux parlementaires pour apprécier la performance de la Régie.

Le ministre de la Sécurité publique,

Jacques P. Dupuis

# Message du président

Je suis fier de présenter le Plan stratégique 2006-2011 de la Régie des alcools, des courses et des jeux. Il y est fait état des enjeux dont la Régie doit tenir compte et des défis qu'elle devra relever au cours des cinq prochaines années. Il présente également les orientations retenues pour y parvenir, les objectifs visés et les indicateurs qui permettront de juger des résultats obtenus. La Régie rendra compte de l'évolution de chacun de ses engagements dans son rapport annuel de gestion.

Quatre grandes orientations guideront les actions de la Régie. Ces orientations portent sur l'encadrement légal de certains secteurs d'activité, sur le fonctionnement du tribunal administratif ainsi que sur notre contribution à la lutte contre le jeu pathologique et à la modernisation de l'État. La planification quinquennale s'inscrit dans les priorités d'action du gouvernement énoncées dans *Briller parmi les meilleurs* et dans le *Plan de modernisation de l'État 2004-2007*.

La Régie propose des objectifs ambitieux. Soyez assuré que ses membres et son personnel déploieront tous les efforts nécessaires à la mise en œuvre de ce plan.

Le président,

M<sup>e</sup> Denis Racicot

# Table des matières

<b>La Régie des alcools, des courses et des jeux</b>	1
La mission	1
La vision	1
<b>Le contexte, les enjeux et les défis</b>	2
Les secteurs d'activité	2
La justice administrative	5
La lutte contre le jeu pathologique	5
La modernisation de l'État	6
<b>Les choix stratégiques</b>	8
<b>Orientation :</b>	
Adapter le cadre législatif de certains secteurs d'activité à l'évolution des besoins de la société	9
<b>Orientation :</b>	
Améliorer le fonctionnement du tribunal administratif	10
<b>Orientation :</b>	
Contribuer à la réalisation des objectifs gouvernementaux en matière de jeu pathologique	11
<b>Orientation :</b>	
Assurer à la clientèle des services de qualité	12
<b>La contribution de la Régie des alcools, des courses et des jeux à la vision et aux priorités d'action gouvernementales</b>	15
<b>Tableau synthèse</b>	16

# La Régie des alcools, des courses et des jeux

## • La mission

La mission de la Régie des alcools, des courses et des jeux est de :

*Contribuer au maintien de l'ordre public dans les secteurs d'activité des boissons alcooliques, des courses de chevaux, des jeux et des sports de combat professionnels tout en étant attentive à l'évolution de la société.*

Pour remplir sa mission, la Régie délivre des permis, des licences et des autorisations et réalise des enquêtes et des inspections afin de s'assurer que les conditions relatives à l'exercice des activités qu'elle administre sont respectées. Elle convoque, au besoin, les requérants pour apprécier leur demande de permis, de licence ou d'autorisation, et les titulaires pour les entendre sur des manquements allégués aux lois et aux règlements. Enfin, elle rend des décisions qui peuvent se traduire par la délivrance, la suspension ou la révocation d'un permis ou d'une licence.

La Régie transige avec un grand nombre de clients, principalement des citoyens et des entreprises de toutes tailles. Elle entretient des relations constantes avec de nombreux partenaires et plus particulièrement avec les nombreuses et diverses associations issues de chacun des secteurs d'activité. Le ministère des Finances, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère de la Santé et des Services sociaux, Loto-Québec et la Société des alcools du Québec comptent parmi ses principaux partenaires gouvernementaux.

## • La vision

La Régie est une organisation moderne et efficace. Elle offre aux citoyens et aux entreprises des services accessibles et de qualité qui répondent à leurs besoins tout en contribuant au maintien de l'intérêt et de l'ordre publics.

# Le contexte, les enjeux et les défis

L'analyse de l'environnement de la Régie ainsi que les orientations gouvernementales en matière de justice administrative, de services à la clientèle et de modernisation de l'État ont permis de dégager les principaux enjeux auxquels la Régie doit faire face et les défis qu'elle devra relever au cours des cinq prochaines années.

## • Les secteurs d'activité

2

La Régie exerce un rôle d'encadrement, de surveillance et de contrôle dans les secteurs d'activité des boissons alcooliques, des courses de chevaux, des jeux et des sports de combat professionnels. Au cours des cinq prochaines années, la Régie compte intervenir plus particulièrement dans les secteurs qui suivent.

### ■ Les boissons alcooliques

Une réforme en profondeur de l'ensemble de la législation sur les boissons alcooliques représente une entreprise considérable et de longue haleine, compte tenu de toutes les facettes et dimensions de la question et des divers équilibres qui se sont graduellement instaurés dans ce domaine. Il faut également tenir compte des nombreux intervenants gouvernementaux qui y œuvrent. En effet, les dispositions législatives régissant l'alcool se répartissent dans trois lois qui sont sous la responsabilité de trois ministres (Finances, Développement économique, Innovation et Exportation, Sécurité publique).

La production, la vente et la consommation d'alcool ont toujours eu de très fortes incidences sur plusieurs éléments constitutifs de notre société. L'intérêt de la population, que ce soit en matière de tranquillité publique ou de saine gestion de l'industrie, exige un examen complet et très attentif de la législation et de la réglementation si l'on veut mesurer convenablement l'ensemble des avantages et des inconvénients qui en découlent pour chacune des parties intéressées.

# Le contexte, les enjeux et les défis

Au cours des dernières années, la Régie a effectué d'importants travaux pour étudier la législation et la réglementation touchant le secteur des boissons alcooliques. L'examen de la législation de ce secteur, la tenue de consultations internes et externes ainsi que certaines analyses comparatives ont permis de dégager un certain nombre de recommandations, principalement dans le secteur des détaillants.

La Régie entend donc poursuivre la révision des lois et des règlements du secteur des détaillants pour alléger et simplifier les dispositions législatives ou réglementaires qui, avec le temps et en raison des nombreuses modifications apportées, se sont complexifiées et ne répondent plus aux attentes des acteurs du secteur.

Par ailleurs, la Régie continuera à s'impliquer dans les travaux du Comité interministériel sur le commerce des boissons alcooliques. Ces travaux portent notamment sur l'examen de la problématique propre au secteur des fabricants et la mise en marché des produits des producteurs artisans.

## ■ Les courses de chevaux

L'industrie québécoise des courses de chevaux connaît une décroissance depuis quelques années. Le gouvernement a déjà posé un certain nombre de gestes en vue d'en assurer la relance.

La Régie a pour fonction de veiller à l'intégrité du milieu des courses. Elle s'acquitte de ce mandat en exerçant sa fonction décisionnelle en matière de délivrance de licences et de contrôle d'exploitation et par l'exercice du pouvoir de réglementation qui lui est conféré par la loi.

Depuis son adoption par l'Assemblée nationale en décembre 1987, la *Loi sur les courses* a été modifiée à plusieurs reprises. Bien que les modifications apportées à la loi aient été relativement nombreuses, les textes législatifs ne reflètent pas l'évolution de cette activité et ne permettent pas de surmonter certaines difficultés rencontrées par l'industrie.

# Le contexte, les enjeux et les défis

La Régie a initié, de concert avec les partenaires, la révision législative du secteur des courses de chevaux 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 tout en tenant compte des demandes du milieu.

Au cours des prochaines années, la Régie poursuivra le projet majeur qu'est la révision de la *Loi sur les courses* et de la réglementation qui en découle afin de rehausser l'intégrité du milieu des courses, d'améliorer l'activité des courses, de simplifier, d'alléger et d'améliorer le cadre légal de manière à permettre une meilleure administration et à faciliter l'application de la législation.

## ■ Le bingo

Jusqu'au milieu de la décennie 90, le jeu de bingo a entraîné d'importantes retombées financières pour les organismes de charité ou religieux titulaires d'une licence. En vertu du *Code criminel*, la tenue du jeu de bingo est autorisée pourvu que les revenus ainsi générés soient destinés au financement de projets à des fins charitables ou religieuses.

Malgré un certain ralentissement, le bingo produit encore un chiffre d'affaires de près de 250 millions de dollars par année. Les profits qui en découlent sont de l'ordre de 40 millions de dollars et sont répartis dans la communauté par le biais des œuvres des organismes de charité ou religieux.

La Régie a entrepris divers travaux en vue de relancer le jeu de bingo. Un portrait de la situation du bingo *Le Bingo au Québec, État de la question et pistes de solution* a été dressé en 2000 et une étude de marché du bingo dans l'île de Montréal a été réalisée en 2002. Au printemps 2006, des dispositions réglementaires et des règles afférentes ont été présentées dans le *Document de consultation sur les propositions relatives au bingo ... pour aider davantage*. Ce document fait actuellement l'objet d'une large consultation auprès des divers intervenants du milieu du bingo.

# Le contexte, les enjeux et les défis

Parallèlement à ces travaux et afin d'éviter d'aggraver la situation du marché, la Régie a décidé, à l'automne 1997, de suspendre la délivrance de licences de bingo et, en novembre 2000, celle de licences de gestionnaire de salle. Ces mesures, approuvées par le gouvernement, ont été reconduites et sont toujours en vigueur.

La Régie poursuivra donc le processus en vue de l'adoption des nouvelles dispositions réglementaires et des règles afférentes en bingo. La nouvelle réglementation devrait donner de meilleurs outils aux différents intervenants du milieu du bingo. Ces nouvelles règles visent à assouplir la gestion et l'exploitation du bingo, à en renforcer les contrôles et à permettre la répartition équitable des profits qu'il produit.

5

## • La justice administrative

En 2003, le gouvernement a entrepris une réforme des tribunaux administratifs. Par cette réforme, le gouvernement voulait réduire les délais de traitement des contestations. La Régie est directement interpellée par cette réforme. Elle doit relever le défi d'assurer une justice administrative efficace, accessible et plus flexible.

## • La lutte contre le jeu pathologique

Le gouvernement du Québec est préoccupé par le problème du jeu pathologique. À l'automne 2002, une table de concertation interministérielle sur les jeux de hasard et d'argent a donné lieu au dépôt d'un plan d'action gouvernemental sur le jeu pathologique (2002-2005). Ce plan prévoyait la mise en place de moyens d'action concertés pour prévenir, réduire et traiter les problèmes liés aux jeux de hasard et d'argent. Les ministères et organismes publics concernés, dont la Régie, ont été appelés, dans leurs champs de responsabilités respectifs, à mettre en œuvre ce plan.

# Le contexte, les enjeux et les défis

6

La Régie gère plus particulièrement la réglementation des appareils de loterie vidéo. Elle veille au contrôle de la conception, de l'accessibilité et de la visibilité de ces appareils. En outre, la Régie peut, si l'intérêt public le justifie, suspendre pour la totalité ou une partie du territoire du Québec la délivrance de licences d'exploitant de sites d'appareils de loterie vidéo pour une période déterminée. Cette mesure, soumise à l'approbation du gouvernement, est en vigueur depuis mars 2002.

Au cours des dernières années, la Régie a contribué à la concrétisation du plan d'action gouvernemental, notamment en élaborant un système rigoureux de gestion des licences et en coordonnant la mise en place d'un programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo en collaboration avec des spécialistes du jeu pathologique et les partenaires gouvernementaux impliqués dans la lutte contre le jeu pathologique. Un projet pilote est en préparation.

Dans le cadre de son mandat, la Régie entend maintenir son engagement dans la lutte contre le jeu pathologique, et ce, en collaboration avec les autres ministères et organismes publics concernés.

## • La modernisation de l'État

En mai 2004, le gouvernement faisait connaître son *Plan de modernisation 2004-2007 – Pour des services de qualité aux citoyens* dont l'objectif était de rendre les services de l'État plus efficaces, d'en améliorer la qualité et surtout de les adapter aux besoins de la population. La Régie a posé plusieurs actions en ce sens au cours des dernières années.

L'amélioration de l'accessibilité aux services a fait l'objet de plusieurs interventions qui visaient plus particulièrement les moyens traditionnels d'accès aux services de la Régie, c'est-à-dire le téléphone, l'accueil à ses bureaux et la poste. Les efforts

# Le contexte, les enjeux et les défis

des prochaines années seront plutôt consacrés à une utilisation accrue des modes de prestation électronique de services pour mieux informer et desservir la clientèle tout en contribuant au projet *Gouvernement en ligne*.

Dans la même optique, une mise à jour de la *Déclaration de services aux citoyens* a été diffusée en mars 2006. Des précisions ont été apportées au regard des engagements, notamment en matière de délais de délivrance des permis, licences et autorisations selon les différents secteurs d'activité.

L'amélioration continue des services ne peut se faire sans une gestion efficace des ressources qui réponde aux exigences d'une administration moderne. La Régie mettra l'accent sur une gestion stratégique des ressources humaines. Comme la plupart des ministères et organismes, la Régie doit composer avec le vieillissement de son personnel, la perte d'une expertise unique et la rareté de cette expertise. En instaurant une gestion prévisionnelle rigoureuse de la main-d'œuvre, la Régie entend faire face aux défis que posent les nombreux départs à la retraite annoncés et la contribution attendue à la réduction de la taille de l'État.

Par ailleurs, les modifications législatives et administratives majeures prévues dans certains secteurs d'activité auront un impact important sur les ressources de la Régie. Une mise à niveau des ressources informationnelles sera nécessaire pour soutenir l'administration de la Régie.

La Régie est visée par les décisions gouvernementales en matière d'allègement réglementaire et administratif qui déterminent certaines cibles d'allègement. D'entrée de jeu, il faut souligner que pour la Régie, la réduction du nombre de formalités imposées à la clientèle passe presque toujours par des modifications réglementaires et même législatives. L'état d'avancement des diverses réformes entreprises n'a pas permis, à ce jour, de présenter des résultats significatifs en matière d'allègement réglementaire. Toutefois, les propositions de réforme dans les secteurs des courses de chevaux, des boissons alcooliques et du bingo sont porteuses de mesures d'allègement.

# Les choix stratégiques

Compte tenu du contexte, des enjeux et des défis présentés précédemment, la Régie a retenu les quatre orientations suivantes :

- adapter le cadre législatif de certains secteurs d'activité à l'évolution des besoins de la société;
- améliorer le fonctionnement du tribunal administratif;
- contribuer à la réalisation des objectifs gouvernementaux en matière de jeu pathologique;
- assurer à la clientèle des services de qualité.

# Enjeu : La dynamisation des secteurs d'activité

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

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

Ces révisions se feront dans un esprit de modernisation, de clarification des obligations pour les titulaires de permis et de licences, de simplification des textes et d'allègement réglementaire. Elles proposeront des moyens pour assurer l'intégrité et le développement des milieux concernés et pour en contrôler efficacement les écarts de conduite, et ce, afin d'assurer la tranquillité, la sécurité et l'intérêt publics.

## Axe d'intervention : L'encadrement législatif

Objectifs et résultats visés	Indicateurs
1. D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des détaillants de boissons alcooliques pour le simplifier et l'adapter aux nouvelles réalités socio-économiques.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impacts des propositions de la Régie sur la révision de la législation</li></ul>
2. D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des courses de chevaux et ainsi contribuer à la relance du secteur.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impacts des propositions de la Régie sur la révision de la législation</li></ul>
3. D'ici le 31 mars 2008, poursuivre la révision du cadre réglementaire du jeu de bingo afin de favoriser une répartition équitable des profits pour les organismes de charité ou religieux.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre d'organismes bénéficiaires</li><li>• Revenus des organismes de charité ou religieux</li></ul>

## Enjeu : Une justice administrative plus efficace et plus flexible

### ORIENTATION : Améliorer le fonctionnement du tribunal administratif

Pour rendre une justice administrative plus efficace et plus flexible, la Régie entend améliorer le fonctionnement de son tribunal administratif. Pour ce faire, elle proposera de nouvelles approches de traitement des dossiers, telles les conférences préparatoires. Ces nouvelles approches devraient permettre de réduire le délai de traitement des dossiers et améliorer la qualité des services.

10

### Axe d'intervention : De nouvelles approches

Objectif et résultats visés	Indicateurs
4. D'ici le 31 mars 2008, améliorer le délai de traitement des dossiers en introduisant de nouvelles approches.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pourcentage de dossiers traités par les nouvelles approches</li><li>• Délai de traitement des dossiers réglés par les nouvelles approches</li><li>• Délai de traitement des dossiers réglés par audience (Délai moyen de traitement en 2005-2006 : 18 jours)</li></ul>

# Enjeu : La lutte contre le jeu pathologique

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

La lutte contre le jeu pathologique demeure une priorité pour la Régie. En concertation avec les différents partenaires concernés, la Régie contribuera activement à l'atteinte des objectifs gouvernementaux en renforçant certaines mesures de contrôle et de vérification des sites d'appareils de loterie vidéo pour s'assurer que les sites de même que la promotion et la publicité associés aux appareils ne contreviennent pas à la sécurité des citoyens. De plus, la Régie continuera d'agir en vue d'instaurer un programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo dans les établissements licenciés. Elle en coordonnera la mise en place en collaboration avec différents partenaires, dont le ministère de la Santé et des Services sociaux.

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

Objectifs et résultats visés	Indicateurs
5. D'ici le 31 mars 2011, resserrer les mesures de contrôle des appareils de loterie vidéo et de vérification des sites d'appareils de loterie vidéo pour lutter contre les excès de jeu.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre d'inspections effectuées (248 inspections en 2005-2006)</li></ul>
6. D'ici le 31 mars 2008, coordonner la mise en place d'un programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre de joueurs inscrits au programme</li></ul>

## Enjeu : Une contribution à la modernisation de l'État

**ORIENTATION** : Assurer à la clientèle des services de qualité

Pour faire face aux enjeux et défis qu'elle doit relever, la Régie mise sur le développement et la mise en place de nouvelles façons de faire, l'établissement de nouveaux modes de prestation de services, l'expertise de son personnel et l'utilisation accrue des technologies de pointe.

Pour assurer des services de qualité, la Régie améliorera sa prestation de services. Elle mettra en place des mesures pour maintenir et dans certains cas améliorer les délais de traitement des demandes de permis et de licence et pour renforcer l'expertise du personnel en matière de services à la clientèle.

L'accessibilité aux services est également au cœur des préoccupations de la Régie. L'accent sera mis sur la diffusion d'information par mode électronique. Une entente de partenariat avec la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) devrait permettre la diffusion de la version électronique des décisions de la Régie. En fonction des ressources disponibles, la Régie augmentera son offre de services par mode électronique.

De plus, la Régie renforcera sa fonction de gestion en adaptant son cadre de gestion des ressources humaines. Un plan de relève de la main-d'œuvre est prévu pour les prochaines années afin de résoudre les problèmes posés par les départs à la retraite.

La réduction des formalités réglementaires et administratives exigées des entreprises demeure une préoccupation constante. Au cours des prochaines années, la Régie apportera une contribution significative à l'atteinte des cibles gouvernementales en la matière.

# Enjeu : Une contribution à la modernisation de l'État

## Axe d'intervention : La prestation de services

Objectifs et résultats visés	Indicateurs
7. D'ici le 31 mars 2011, maintenir ou améliorer dans certains cas la performance à l'égard des délais de traitement des demandes de permis et de licence.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Délais de traitement des demandes de permis et de licence.</li></ul>
8. D'ici le 31 mars 2011, renforcer l'expertise du personnel en matière de services à la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombres de participants aux formations</li><li>• Taux de satisfaction de la clientèle</li></ul>
9. D'ici le 31 mars 2010, rendre accessibles sur Internet toutes les décisions rendues par les régisseurs juridictionnels.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre de décisions accessibles sur Internet</li></ul>
10. D'ici le 31 mars 2011, améliorer l'offre de services aux citoyens grâce à une utilisation accrue du mode de prestation électronique de services.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre de téléchargements de formulaires</li><li>• Nombre de visites sur le site Internet (168 400 visites en 2005-2006)</li><li>• Nombre de transactions</li></ul>
11. D'ici le 31 mars 2008, concevoir et mettre en œuvre un plan de relève de la main-d'œuvre.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plan de relève de la main-d'œuvre conçu et mis en œuvre</li></ul>

13

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

Objectif et résultats visés	Indicateurs
12. D'ici le 31 mars 2010, contribuer à l'atteinte des cibles gouvernementales en matière d'allégement réglementaire et administratif.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nature et nombre de formalités réduites</li><li>• Pourcentage de réduction du coût des formalités administratives imposées aux entreprises</li></ul>

# La contribution de la Régie des alcools, des courses et des jeux à la vision et aux priorités d'action gouvernementales

Le présent plan stratégique reflète les grandes préoccupations de la Régie et s'inscrit dans les orientations gouvernementales présentées dans le document *Briller parmi les meilleurs*.

Dans le cadre de la réforme des tribunaux administratifs, le gouvernement poursuit l'objectif de réduire les délais de traitement des contestations déposées par les citoyens. En améliorant le fonctionnement de son tribunal administratif pour le rendre plus efficace et plus flexible, la Régie contribuera à l'atteinte de cet objectif gouvernemental.

La Régie participera également aux mesures gouvernementales pour lutter contre le jeu pathologique, l'une des priorités d'action du gouvernement qui veut accroître la prévention et améliorer la santé publique.

Finalement, la Régie contribuera à la modernisation de l'État en mettant à la disposition de la population québécoise des services à la clientèle de grande qualité. À cette fin, elle entend :

- améliorer la prestation de services en adaptant les différents services offerts aux besoins de la clientèle et de la population tout en tenant compte des attentes du gouvernement, notamment en ce qui a trait au *Gouvernement en ligne*;
- adopter une gestion stratégique des ressources humaines permettant, entre autres, d'assurer la relève et le transfert des connaissances;
- prendre les moyens pour réduire le fardeau des formalités réglementaires et administratives imposées aux entreprises et ainsi contribuer à l'atteinte des cibles gouvernementales en matière d'allègement réglementaire et administratif.

# Régie des alcools, des

## Plan stratégique

### MISSION :

*Contribuer au maintien de l'ordre public dans les secteurs d'activité des boissons alcooliques, des courses de chevaux, des jeux et des sports de combat professionnels tout en étant attentive à l'évolution de la société.*

### Enjeu :

La dynamisation des secteurs d'activité

### Orientation :

Adapter le cadre législatif de certains secteurs d'activité à l'évolution des besoins de la société

### Axe d'intervention :

L'encadrement législatif

### Objectifs et résultats visés

1. D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des détaillants de boissons alcooliques pour le simplifier et l'adapter aux nouvelles réalités socio-économiques.
2. D'ici le 31 mars 2010, poursuivre la révision du cadre légal du secteur des courses de chevaux et ainsi contribuer à la relance du secteur.
3. D'ici le 31 mars 2008, poursuivre la révision du cadre réglementaire du jeu de bingo afin de favoriser une répartition équitable des profits pour les organismes de charité ou religieux.

### Enjeu :

Une justice administrative plus efficace et plus flexible

### Orientation :

Améliorer le fonctionnement du tribunal administratif

### Axe d'intervention :

De nouvelles approches

### Objectif et résultats visés

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

# courses et des jeux

2006 • 2011

## VISION:

*La Régie est une organisation moderne et efficace. Elle offre aux citoyens et aux entreprises des services accessibles et de qualité qui répondent à leurs besoins tout en contribuant au maintien de l'intérêt et de l'ordre publics.*

### Enjeu :

La lutte contre le jeu pathologique

### Orientation :

Contribuer à la réalisation des objectifs gouvernementaux en matière de jeu pathologique

### Axe d'intervention :

La lutte contre les excès de jeu

### Objectifs et résultats visés

5. D'ici le 31 mars 2011, resserrer les mesures de contrôle des appareils de loterie vidéo et de vérification des sites d'appareils de loterie vidéo pour lutter contre les excès de jeu.
6. D'ici le 31 mars 2008, cordonner la mise en place d'un programme d'exclusion volontaire des sites d'appareils de loterie vidéo.

### Enjeu :

Une contribution à la modernisation de l'État

### Orientation :

Assurer à la clientèle des services de qualité

### Axe d'intervention :

La prestation de services

### Objectifs et résultats visés

7. D'ici le 31 mars 2011, maintenir ou améliorer dans certains cas la performance à l'égard des délais de traitement des demandes de permis et de licence.
8. D'ici le 31 mars 2011, renforcer l'expertise du personnel en matière de services à la clientèle.
9. D'ici le 31 mars 2010, rendre accessibles sur Internet toutes les décisions rendues par les régisseurs juridiques.
10. D'ici le 31 mars 2011, améliorer l'offre de services aux citoyens grâce à une utilisation accrue du mode de prestation électronique de services.
11. D'ici le 31 mars 2008, concevoir et mettre en œuvre un plan de relève de la main-d'œuvre.

### Axe d'intervention :

L'allégement réglementaire et administratif

### Objectif et résultats visés

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