TABLEAU SYNOPTIQUE

PLAN STRATÉGIQUE 2025-2028

Régie des alcools, des courses et des jeux

MISSION

- Contribuer à la protection de l'intérêt public, de la sécurité publique et de la tranquillité publique.
- Encadrer et surveiller les activités de ses secteurs pour qu'elles s'y déroulent de façon sécuritaire, honnête et juste.
- Délivrer les permis, les licences et les autorisations appropriés.
- Donner des sanctions ou des avis aux titulaires ayant des comportements non conformes à l'égard de leurs obligations.

VISION

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

VALEURS

- Cohérence
- Efficience
- Engagement

Enjeu 1 : Une organisation performante

Orientation 1 : Prioriser la satisfaction de la clientèle

OBJECTIF	INDICATEURS	CIBLES 2025-2026	CIBLES 2026-2027	CIBLES 2027-2028
1.1 Offrir des services de qualité qui répondent aux besoins des clientèles	**1** Taux de satisfaction de l'ensemble des clientèles à l'égard des services reçus	90,0 %	90,5 %	91,0 %
	2 Taux de satisfaction des fabricants à l'égard des services reçus	88,0 %	88,5 %	89,0 %
	3 Taux de satisfaction des détaillants en alcool à l'égard des services reçus	85,5 %	86,0 %	86,5 %
	4 Taux de satisfaction des clientèles des permis de réunion à l'égard des services reçus	94,0 %	94,5 %	95,0 %

Enjeu 2 : La protection du public

Orientation 2 : Assurer un contrôle efficient des permis, des licences et des attestations délivrés

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2025-2026	CIBLES 2026-2027	CIBLES 2027-2028
2.1 Amener les détaillants en alcool à se conformer	**5** Taux de conformité des détaillants en alcool à la suite d'une première inspection	78 %	79 %	80 %
2.2 Améliorer la collaboration entre la Régie et les corps policiers	**6** Taux de satisfaction des corps policiers envers la Régie	Mesure de départ établie	0,5 % de plus par rapport à 2025-2026	0,5 % de plus par rapport à 2026-2027

Enjeu 3 : L'expérience employé

Orientation 3 : Attirer et fidéliser une main-d'œuvre qualifiée

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027	CIBLE 2027-2028
3.1 Favoriser un sentiment d'appartenance fort et durable	**7** Taux de l'engagement du personnel Mesure de départ : 7,4 sur 10	7,4	7,4	7,5