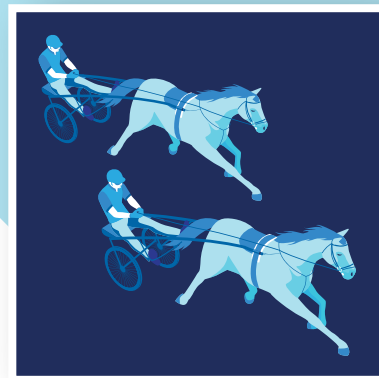


# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021-2022

RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX





# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021-2022

**RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX**

Le contenu de cette publication a été rédigé et édité par la Régie des alcools, des courses et des jeux. La version électronique du rapport est accessible au [racj.gouv.qc.ca](http://racj.gouv.qc.ca).

Conception graphique : Pige communication  
Impression et finition : Numérix

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec nous :

Région de Québec : 418 643-7667

Région de Montréal : 514 873-3577

Ailleurs au Québec : 1 800 363-0320 (sans frais)

Télécopieur : 418 646-5204

Courriel : [racj.quebec@racj.gouv.qc.ca](mailto:racj.quebec@racj.gouv.qc.ca)

Site Web : [racj.gouv.qc.ca](http://racj.gouv.qc.ca)

Dépôt légal – 2022

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-92990-1 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-92991-8 (version électronique)

ISSN 1198-4139

© Gouvernement du Québec, 2022



Ce document a été imprimé sur du papier contenant 100 % de fibres recyclées après consommation.

# TABLE DES MATIÈRES

RÉFÉRENCES DES TEXTES LÉGISLATIFS MENTIONNÉS DANS CE RAPPORT	1
MESSAGE DU MINISTRE	3
MESSAGE DU PRÉSIDENT	5
DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS	7
1 L'ORGANISATION	9
1.1 L'organisation en bref	9
1.2 Les faits saillants	16
2 LES RÉSULTATS	17
2.1 Le sommaire des résultats 2021-2022 relatifs aux engagements du <i>Plan stratégique 2021-2025</i>	17
2.2 Les résultats détaillés du 1 <sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022	19
2.3 Les résultats relatifs à la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	24
2.4 Quelques autres résultats liés aux opérations de la Régie	30
3 LES RESSOURCES UTILISÉES	32
3.1 L'utilisation des ressources humaines	32
3.2 L'utilisation des ressources financières	34
3.3 L'utilisation des ressources informationnelles	35
4 ANNEXES – LES AUTRES EXIGENCES	37
4.1 La gestion et le contrôle des effectifs	37
4.2 Le développement durable	38
4.3 La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	39
4.4 L'accès à l'égalité en emploi	40
4.5 L'allègement réglementaire et administratif	44
4.6 L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels	48
4.7 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration	50
4.8 La <i>Politique de financement des services publics</i>	51
4.9 Les codes d'éthique et de déontologie de la Régie	53



# RÉFÉRENCES DES TEXTES LÉGISLATIFS MENTIONNÉS DANS CE RAPPORT

---

*Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (RLRQ, chapitre D-11.1)*

*Loi modernisant le régime juridique applicable aux permis d'alcool et modifiant diverses dispositions législatives en matière de boissons alcooliques (L.Q. 2018, chapitre 20)*

*Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1)*

*Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (RLRQ, chapitre G-1.03)*

*Loi sur la justice administrative (RLRQ, chapitre J-3)*

*Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français (L.Q. 2022, chapitre 14)*

*Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux (RLRQ, chapitre R-6.1)*

*Loi sur la sécurité dans les sports (RLRQ, chapitre S-3.1)*

*Loi sur la Société des alcools du Québec (RLRQ, chapitre S-13)*

*Loi sur la Société des loteries du Québec (RLRQ, chapitre S-13.1)*

*Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, chapitre M-30)*

*Loi sur les courses (RLRQ, chapitre C-72.1)*

*Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement (RLRQ, chapitre L-6)*

*Loi sur les permis d'alcool (RLRQ, chapitre P-9.1)*

*Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 2)*

*Règlement sur la promotion, la publicité et les programmes éducatifs en matière de boissons alcooliques (RLRQ, chapitre P-9.1, r. 6)*

*Règlement sur le taux de retour des loteries vidéo (RLRQ, chapitre L-6, r. 13)*

*Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (RLRQ, chapitre M-30, r. 1)*





# MESSAGE DU MINISTRE



## **Monsieur François Paradis**

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

Monsieur le Président,

Je vous invite à prendre connaissance du rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2022.

Ce rapport répond aux exigences de la *Loi sur l'administration publique* ainsi qu'aux autres obligations législatives et gouvernementales ayant cours. Il rend compte notamment des résultats atteints au regard du *Plan stratégique 2021-2025* et de la *Déclaration de services aux citoyens* de l'organisation.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

Le ministre de la Sécurité publique  
et ministre responsable de la région de l'Estrie,

*Original signé*

**François Bonnardel**

Québec, novembre 2022



# MESSAGE DU PRÉSIDENT



## **Monsieur François Bonnardel**

Ministre de la Sécurité publique  
et ministre responsable de la région de l'Estrie  
2525, boulevard Laurier, 5<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 2L2

Monsieur le Ministre,

Je vous transmets avec plaisir le rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice financier 2021-2022.

Ce rapport présente les tout premiers résultats de la Régie quant à son *Plan stratégique 2021-2025* ainsi que les résultats liés aux engagements qu'elle prend dans sa *Déclaration de services aux citoyens*.

En plus de fournir des renseignements sur l'utilisation des ressources qui lui ont été allouées, la Régie rend également compte de l'application de certaines exigences législatives et gouvernementales.

L'information contenue dans ce rapport et les contrôles afférents relèvent de ma responsabilité. À ma connaissance, cette information est fiable et correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2022.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, mes plus cordiales salutations.

Le président de la Régie des alcools, des courses et des jeux,

*Original signé*

**Denis Dolbec**, avocat

Québec, novembre 2022



# DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

---

En tant que président, je suis responsable des renseignements contenus dans le présent rapport, et plus particulièrement de la fiabilité des données et des contrôles afférents à ces données.

Je déclare que le *Rapport annuel de gestion 2021-2022* de la Régie des alcools, des courses et des jeux :

- décrit fidèlement la mission, l'offre de services et les orientations stratégiques de l'organisation;
- expose les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présente des données exactes et fiables.

Je déclare également que, à ma connaissance, ces données, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont objectives, exemptes d'erreurs et vérifiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2022.

Le président de la Régie des alcools, des courses et des jeux,

*Original signé*

**Denis Dolbec**, avocat

Québec, novembre 2022



# 1 L'ORGANISATION

## 1.1 L'organisation en bref

### La mission de la Régie

La mission de la Régie se résume comme suit :

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

La Régie relève du ministre de la Sécurité publique. Elle est appelée à lui fournir des avis sur les incidences sociales des activités visées par les lois ou règlements qu'elle applique et sur les mesures de sécurité que ces activités peuvent nécessiter. La Régie peut tenir des consultations publiques à cette fin.

### La clientèle et les partenaires de la Régie

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

En raison de sa mission et de la diversité des secteurs d'activité sous sa responsabilité, la Régie sert ainsi différentes personnes et entités, dont les suivantes :

- des propriétaires de petites et moyennes entreprises, dont des tenanciers de bar, des restaurateurs, des épiciers, des hôteliers, des brasseurs, des producteurs artisans, des exploitants d'appareils d'amusement, des gestionnaires de salle de bingo, des promoteurs en sports de combat professionnels et des éleveurs de chevaux de course;
- de grandes entreprises, comme des chaînes hôtelières et des compagnies commerciales de rayonnement national ou international, notamment dans le secteur de la fabrication des boissons alcooliques;
- des entreprises qui organisent des concours publicitaires;
- des participants à une épreuve sportive, comme des conducteurs de chevaux de course et des concurrents d'un sport de combat professionnel;
- des organismes de charité ou des organismes religieux qui tiennent des bingos ou qui organisent des tirages pour financer leurs œuvres.

Par ailleurs, la Régie travaille en collaboration avec plusieurs partenaires, dont les corps policiers municipaux et la Sûreté du Québec ainsi que divers ministères ou organismes québécois ou canadiens, notamment :

- le ministère de la Sécurité publique;
- le ministère des Finances;
- le ministère de la Justice;
- le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation;
- le ministère de la Santé et des Services sociaux;
- le ministère de l'Économie et de l'Innovation;
- le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- Loto-Québec;
- Revenu Québec;
- le Secrétariat à la jeunesse;
- la Société des alcools du Québec;
- la Société des établissements de jeux du Québec;
- l'Agence canadienne d'inspection des aliments;
- l'Agence canadienne du pari mutuel.

Plus particulièrement, les corps policiers effectuent la surveillance des activités des titulaires de permis, de licence et d'autorisation délivrés par la Régie, principalement dans le secteur de l'alcool. Ils constatent les manquements commis et soumettent des rapports policiers à la Régie afin qu'elle puisse exercer sa compétence et imposer les sanctions appropriées, le cas échéant.

De même, les personnes qui exercent l'une ou l'autre des activités dont la Régie a la surveillance sont souvent regroupées en associations. Ces associations sont très actives et elles contribuent à l'évolution des diverses industries qu'elles représentent.

## L'offre de services selon les fonctions de la Régie

L'organisation est dotée de fonctions administrative et juridictionnelle. Ces deux fonctions sont indépendantes l'une de l'autre et font l'objet d'un cloisonnement étanche, conforme aux exigences édictées par la Cour suprême, ce qui garantit l'impartialité de son tribunal.

Dans l'exercice de sa fonction administrative, la Régie délivre des permis, des licences et des autorisations dans les secteurs d'activité qu'elle encadre; elle réalise également des inspections en matière de conformité réglementaire et, chez les fabricants d'alcool, à l'égard des règles d'hygiène et de salubrité. Dans certains cas, le personnel désigné impose aux titulaires ayant commis des manquements des sanctions administratives pécuniaires (SAP) prévues par règlement. Enfin, la Régie élabore des politiques et des directives sur les sujets qui relèvent de sa compétence.



La fonction juridictionnelle de la Régie est exercée par son tribunal, qui est chargé du contrôle des activités des titulaires de permis, de licence et d'autorisation délivrés par l'organisation. À ce titre, le Tribunal peut imposer la suspension ou la révocation des privilèges consentis aux titulaires. Il peut également annuler ou confirmer les SAP imposées par le personnel désigné, ou imposer d'autres conditions, et ajouter ou substituer de telles SAP à l'imposition d'une suspension de permis, de licence ou d'autorisation.

Le Tribunal peut aussi rendre des décisions en ce qui concerne la délivrance de permis, de licences et d'autorisations, notamment lorsque leurs conditions objectives d'obtention ne sont pas remplies ou qu'une opposition à leur délivrance a été signifiée par un citoyen, une municipalité ou un corps policier.

Il est à noter que le Tribunal de la Régie est assujéti à la *Loi sur la justice administrative* et procède dans le respect des règles d'équité procédurale. Les décisions qu'il rend sont accessibles au public sur les plateformes de la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ), au [soquij.qc.ca](http://soquij.qc.ca), et de l'Institut canadien d'information juridique (CanLII), au [canlii.org/fr](http://canlii.org/fr).

## Les lois et les règlements appliqués par la Régie

La Régie est chargée de l'application, en tout ou en partie, des lois suivantes et des règlements qui en découlent :

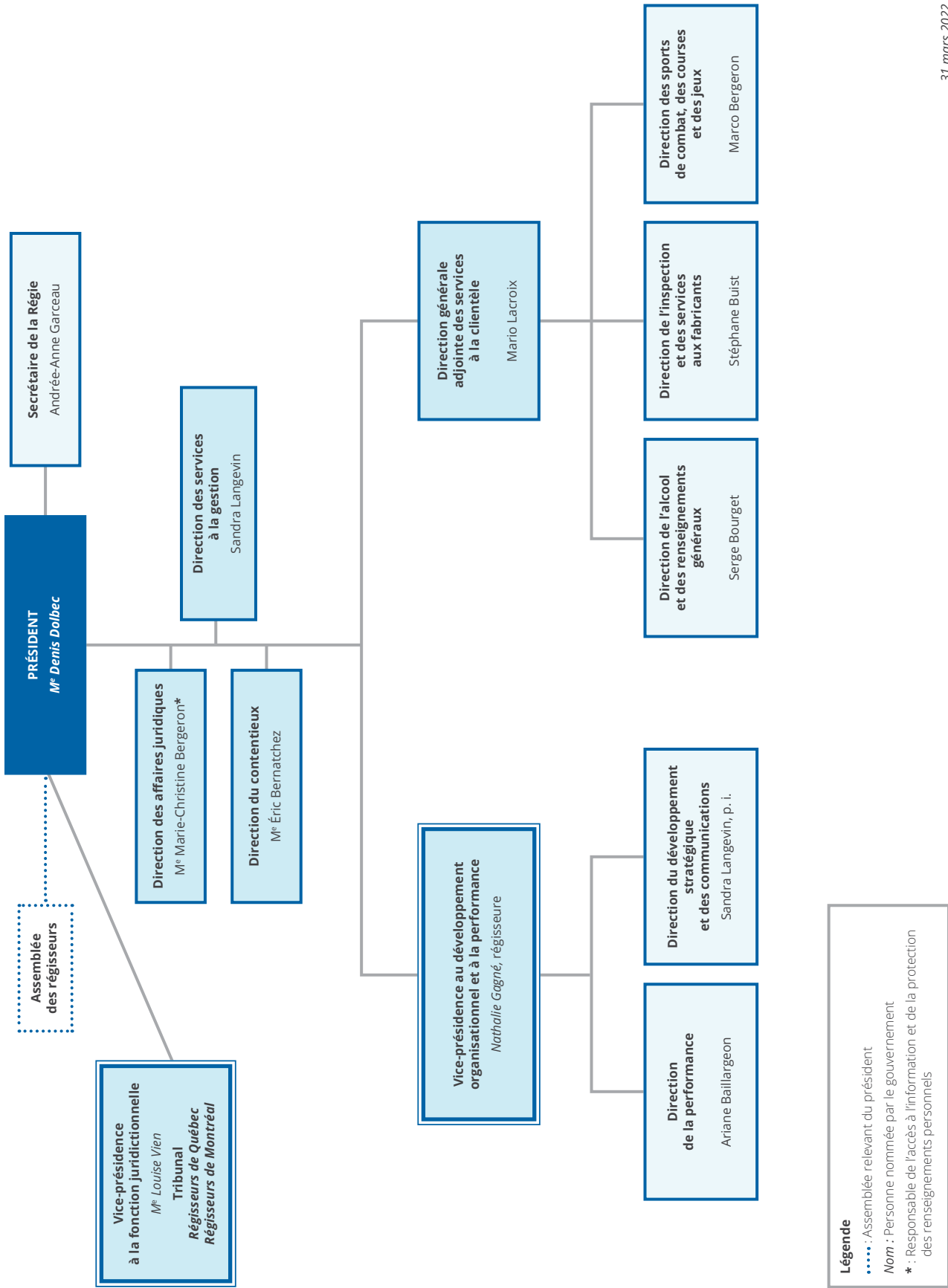
- la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux*;
- la *Loi sur les permis d'alcool*;
- la *Loi sur les courses*;
- la *Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement*;
- la *Loi sur la sécurité dans les sports* (chapitre V de cette loi);
- la *Loi sur la Société des alcools du Québec* (section III de cette loi).

De plus, elle veille à l'application des règlements relatifs aux systèmes de loterie des casinos d'État ou aux loteries vidéo édictés en vertu de la *Loi sur la Société des loteries du Québec*.

Le site Web de la Régie présente davantage d'information sur les responsabilités qui lui sont confiées ainsi que sur les lois, les règlements et les règles qu'elle applique.

## La structure organisationnelle de la Régie

L'organigramme de la Régie au 31 mars 2022 est présenté à la page suivante.



**Légende**

- ..... : Assemblée relevant du président
- Norm : Personne nommée par le gouvernement
- \* : Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

## Les chiffres clés de la Régie au 31 mars 2022<sup>1</sup>



**200**

**Effectif** (personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires)



**25,2 millions \$**

**Revenus** générés

**17,4 millions \$**

**Dépenses** engagées



**59 099**

**Permis, licences et autorisations**



**3 815**

**Demandes écrites d'information générale** que des citoyens ont transmises par courriel



**217**

**Décisions** rendues par le Tribunal de la Régie

1. La pandémie de COVID-19 a grandement compromis les activités de la clientèle de la Régie. Conséquemment, plusieurs des données présentées se comparent difficilement aux années antérieures.

**Tableau 1 Statistiques : permis, licences et attestations**

Évolution du nombre des principaux permis, licences et attestations	2020-2021 (nombre)	2021-2022 (nombre)
<b>Alcool</b>		
Bar (permis en vigueur)	6 092	<b>4 714</b>
Épicerie (permis en vigueur)	7 467	<b>7 654</b>
Restaurant (permis en vigueur)	7 754	<b>7 923</b>
Vendeur de cidre (permis en vigueur)	49	<b>55</b>
Fabricant (permis en vigueur)	1 551	<b>1 643</b>
Accessoires (permis en vigueur) <sup>a</sup>	24	<b>1 430</b>
Centre de vinification et de brassage (permis en vigueur) <sup>b</sup>	132	<b>131</b>
<b>Total pour ces permis</b>	<b>23 069</b>	<b>23 550</b>
Réunion (permis délivrés)	2 525	<b>8 847</b>
Messages publicitaires acceptés en matière de boissons alcooliques	233	<b>3 112</b>
Programmes éducatifs <sup>c</sup> (attestations de conformité délivrées)	499	<b>515</b>
<b>Courses de chevaux</b>		
Total de licences délivrées	1 343	<b>1 421</b>
<i>Licences de salle de paris en vigueur<sup>d</sup></i>	<i>8</i>	<i>10</i>
<i>Programmes tenus<sup>d</sup></i>	<i>45</i>	<i>41</i>
<b>Jeux – Appareils d’amusement</b>		
Licences délivrées	54	<b>47</b>
Appareils immatriculés	365	<b>1 373</b>
<b>Jeux – Appareils de loterie vidéo</b>		
Licences délivrées pour lesquelles des appareils sont en fonction	1 436	<b>1 373</b>
Appareils immatriculés	9 107	<b>8 904</b>
<b>Jeux – Bingo</b>		
Licences de bingo en salle en vigueur	446	<b>416</b>
Licences de fournisseur en bingo en vigueur	3	<b>3</b>
Licences de gestionnaire de salle en vigueur	25	<b>24</b>
Licences d’autres catégories en vigueur <sup>e</sup>	534	<b>602</b>

a. Depuis le 5 août 2021, les permis « club », « bar avec particularités » – exploités dans un théâtre, un amphithéâtre, un pavillon de chasse ou un centre sportif ou encore sur une piste de courses –, « Terre des hommes » et « Parc olympique » ont été intégrés au nouveau permis « accessoire ».

b. Depuis le 5 août 2021, les permis de « détaillant de matières premières et d’équipements » et de « grossiste de matières premières et d’équipements » ont été regroupés sous le nouveau permis de « centre de vinification et de brassage ».

c. Cette catégorie est calculée en années civiles.

d. Les nombres correspondant aux mentions inscrites en italique sont inclus dans le total qui les précède.

e. Ces catégories incluent les suivantes : bingo-média, bingo récréatif, bingo de foire ou d’exposition, bingo de concession agricole et bingo dans un lieu d’amusement public.

**Tableau 1 Statistiques : permis, licences et attestations (suite)**

Évolution du nombre des principaux permis, licences et attestations	2020-2021 (nombre)	2021-2022 (nombre)
<b>Jeux – Concours publicitaires</b>		
Avis de tenue de concours publicitaires reçus et analysés	6 172	<b>7 586</b>
<b>Jeux – Tirages</b>		
Total de licences délivrées	498	<b>941</b>
<i>Licences de tirage moitié-moitié<sup>d</sup></i>	189	<b>396</b>
<b>Sports de combat professionnels</b>		
Total de permis délivrés	141	<b>385</b>
<i>Manifestations sportives tenues<sup>d</sup></i>	3	<b>13</b>
<b>Total</b>	48 520	<b>59 099</b>

d. Les nombres correspondant aux mentions inscrites en italique sont inclus dans le total qui les précède.

**Tableau 2 Statistiques : activités de contrôle**

Activité de contrôle	2020-2021 (nombre)	Enquêtes et inspections	Vérification des licences lors de la tenue des programmes	Tests et prélèvements	Activités réalisées par des partenaires gouvernementaux	2021-2022 (nombre)
<b>Alcool</b>						
Détaillants	4 133	1 577	s. o.	s. o.	5 677	<b>7 254</b>
Fabricants	827	409	s. o.	960	s. o.	<b>1 369</b>
<b>Courses de chevaux</b>	13 148	10	11 899	1 351	s. o.	<b>13 260</b>
<b>Jeux</b>						
Appareils d'amusement	0	0	s. o.	s. o.	s. o.	<b>0</b>
Appareils de loterie vidéo	18	0	s. o.	s. o.	s. o.	<b>0</b>
Bingo	1	6	s. o.	s. o.	s. o.	<b>6</b>
Concours publicitaires	0	4	s. o.	s. o.	s. o.	<b>4</b>
Tirages	1	0	s. o.	s. o.	s. o.	<b>0</b>
Sports de combat professionnels	14	14	s. o.	50	1	<b>65</b>
<b>Total</b>	<b>18 142</b>	<b>2 020</b>	<b>11 899</b>	<b>2 361</b>	<b>5 678</b>	<b>21 958</b>

## 1.2 Les faits saillants

Le présent rapport annuel est le premier qui fait état des résultats relativement au nouveau *Plan stratégique 2021-2025* de la Régie. Ces nouvelles orientations stratégiques mettent la clientèle et la sécurité du public au cœur des priorités. Ainsi, plusieurs initiatives mises en œuvre durant l'année s'inscrivent dans l'orientation d'améliorer la prestation de services grâce à l'utilisation accrue d'outils technologiques et de favoriser par conséquent le recours aux services en ligne. De plus, les travaux de modernisation de l'organisation que nous avons déjà amorcés pour mieux répondre aux besoins de la clientèle, particulièrement dans le cadre des vastes changements législatifs, tiennent compte de ces priorités.

En 2021-2022, la clientèle de la Régie était encore majoritairement affectée par la pandémie de COVID-19 et les mesures de restriction mises en place afin de protéger la population. La Régie a ainsi fait preuve de souplesse et de créativité pour atténuer les effets de la pandémie sur les entreprises dont les activités relèvent des lois qu'elle applique, tout en s'assurant de remplir son mandat en matière de protection de la tranquillité publique, de l'intérêt public et de la sécurité publique. Administrativement, la Régie a soutenu différentes entreprises en permettant, par exemple, une exploitation allégée de terrasses temporaires et un accompagnement en matière de droits payables dus. De même, la Régie a poursuivi le traitement allégé afin de transformer des permis de bar en permis de restaurant de façon temporaire pour amoindrir les effets des fermetures de commerces.

Également, dans l'optique d'assouplir le cadre réglementaire existant et d'aider à relancer l'économie d'après pandémie, deux secteurs ont fait l'objet de travaux de modernisation. Ainsi, la modernisation de la loi en alcool, amenant flexibilité et ouverture au cadre restrictif, est entrée en vigueur, en août 2021. Depuis, de nouveaux permis et de nouvelles options, en plus d'allègements administratifs, sont en vigueur et permettent une meilleure adaptation aux nouveaux modèles d'affaires.

De même, après avoir mené une importante réflexion sur l'encadrement réglementaire en matière de jeux caritatifs, la Régie a proposé une réforme visant à autoriser les titulaires à faire notamment des tirages électroniques. Subsidiativement, la structure actuelle des règles et du règlement a été revue et des allègements ont été proposés pour certains systèmes de loterie. Les projets ont été publiés à la *Gazette officielle du Québec* pour une période de consultation de 45 jours le 30 mars 2022. Cette réforme est très bien accueillie au niveau des organismes de charité et leur permettra, à terme, une plus grande flexibilité dans leur collecte de fonds de même que la possibilité d'amasser plus de profits pour leurs œuvres caritatives.

La Régie a à cœur de maintenir un environnement de travail sain et stimulant pour l'ensemble de son personnel et souhaite qu'il conserve un sentiment d'appartenance. Cet objectif a d'ailleurs été consolidé dans le nouveau *Plan stratégique*. Ainsi, l'ensemble du personnel est invité annuellement à répondre à un sondage sur le climat organisationnel. Cette année, l'indice de mobilisation est passé de 8,3 à 8,45 sur 10, dépassant ainsi la cible fixée.

## 2 LES RÉSULTATS

### 2.1 Le sommaire des résultats 2021-2022 relatifs aux engagements du *Plan stratégique 2021-2025*

Enjeu 1 : Des services de qualité pour l'ensemble de notre clientèle

Orientation 1 : Moderniser la prestation de services par la transformation numérique

Objectif	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Pages
<b>Objectif 1.1</b> Favoriser le recours aux services en ligne	Indicateur 1 : Proportion des audiences tenues par l'entremise du tribunal numérique	70 %	Atteinte (96,4 %)	<a href="#">19</a>
	Indicateur 2 : Pourcentage de permis de réunion demandés par l'intermédiaire du service en ligne	70 %	Atteinte (73 %)	<a href="#">19</a>

Orientation 2 : Prioriser la satisfaction de la clientèle

Objectif	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Pages
<b>Objectif 2.1</b> Renforcer l'approche de service axée sur les besoins de la clientèle	Indicateur 3 : Taux de satisfaction des fabricants d'alcool à l'égard des services reçus	78 %	Atteinte (93,21 %)	<a href="#">20</a>
	Indicateur 4 : Taux de satisfaction des organismes à but non lucratif à l'égard des services reçus	78 %	Atteinte (92,61 %)	<a href="#">20</a>
	Indicateur 5 : Taux de satisfaction des détaillants en alcool à l'égard des services reçus	78 %	Atteinte (93,22 %)	<a href="#">20</a>

## Enjeu 2 : La protection du public

### Orientation 3 : Renforcer l'efficacité de nos contrôles

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Pages
<b>Objectif 3.1</b> Améliorer le taux de conformité des détaillants en alcool	Indicateur 6 : Pourcentage du nombre de détaillants en alcool qui se conforment aux normes exigées à la suite d'une première inspection	70 %	Atteinte (77,11 %)	<a href="#">21</a>
<b>Objectif 3.2</b> Accroître la participation citoyenne au signalement de situations pouvant compromettre la sécurité et l'intérêt du public	Indicateur 7 : Taux d'augmentation des signalements recevables obtenus par la Régie	125	Atteinte (413)	<a href="#">21</a>

## Enjeu 3 : Un personnel engagé et mobilisé

### Orientation 4 : Attirer et fidéliser une main-d'œuvre qualifiée

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Résultats 2021-2022	Pages
<b>Objectif 4.1</b> Maintenir un environnement de travail sain et stimulant pour l'ensemble du personnel	Indicateur 8 : Indice de mobilisation du personnel	8,3	Atteinte (8,45)	<a href="#">22</a>



## 2.2 Les résultats détaillés du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022

Enjeu 1 : Des services de qualité pour l'ensemble de notre clientèle

Orientation 1 : Moderniser la prestation de services par la transformation numérique

### Objectif 1 : Favoriser le recours aux services en ligne

À l'instar de nombreuses organisations, la Régie considère que le virage numérique est une excellente occasion d'améliorer sa prestation de services et, en ce sens, elle a établi des cibles en adéquation avec la *Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023*.

#### Indicateur 1 : Proportion des audiences tenues par l'entremise du tribunal numérique

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cible	70 %	75 %	76 %	77 %
Résultat	96,4 %	s. o.	s. o.	s. o.

Cette cible est atteinte, avec un taux d'utilisation de plus de 96,4 % du tribunal numérique. Ce résultat s'explique par la prolongation des mesures sanitaires en lien avec la pandémie de COVID-19 tout au long de l'année.

Ce service existe depuis novembre 2020 et permet aux titulaires de permis d'éviter de se déplacer pour une audience devant les régisseurs.

#### Indicateur 2 : Pourcentage de permis de réunion demandés par l'intermédiaire du service en ligne (Mesure de départ : 36 % en 2019-2020)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cible	70 %	75 %	77 %	79 %
Résultat	73 % Cible atteinte	s. o.	s. o.	s. o.

Bien que le nombre de permis de réunion attribué ait subi une diminution de 86 % par rapport aux années de référence pré-pandémie, l'utilisation du portail continue d'augmenter. L'utilisation du service en ligne par rapport à l'emploi du papier est toujours en progression.

## Orientation 2 : Prioriser la satisfaction de la clientèle

### Objectif 2.1 : Renforcer l'approche de service axée sur les besoins de la clientèle

Toute organisation performante se doit de connaître les attentes de sa clientèle. En sondant l'opinion de cette dernière, la Régie vise à améliorer ses façons de faire en ayant le souci constant d'augmenter le taux de satisfaction de sa clientèle diverse.

#### Indicateur 3 : Taux de satisfaction des fabricants d'alcool à l'égard des services reçus

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cible	78 %	80 %	82 %	85 %
Résultat	93,21 % Cible atteinte	S. O.	S. O.	S. O.

Plus de 93 % des titulaires de permis fabricants qui ont été sondés se disent très satisfaits ou satisfaits de l'ensemble des services qu'ils ont reçus par la Régie. Cette consultation a été menée auprès des fabricants de boissons alcooliques à l'hiver 2022, et plus de 160 d'entre eux ont répondu au sondage.

Ces fabricants reçoivent des services de la Régie pour différentes raisons. Parmi ces raisons, il y a, entre autres, l'obtention d'un permis de production, la modification d'un permis existant ou le besoin d'obtenir des informations.

#### Indicateur 4 : Taux de satisfaction des organismes à but non lucratif à l'égard des services reçus

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cible	78 %	80 %	82 %	85 %
Résultat	92,61 % Cible atteinte	S. O.	S. O.	S. O.

Plus de 92 % des personnes répondantes à titre d'organisme à but non lucratif se disent très satisfaites ou satisfaites quant à la qualité des services de la Régie. Plus de 500 personnes ont répondu à ce sondage disponible en tout temps sur le site Web de la Régie. À noter que les organismes à but non lucratif faisant affaire avec la Régie peuvent avoir reçu des services pour divers types de permis.

#### Indicateur 5 : Taux de satisfaction des détaillants en alcool à l'égard des services reçus

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cible	78 %	80 %	82 %	85 %
Résultat	93,22 % Cible atteinte	S. O.	S. O.	S. O.

Plus de 93 % des détaillants ayant répondu au sondage sur la satisfaction se disent très satisfaits ou satisfaits quant à la qualité des services de la Régie. Plus de 170 titulaires de permis de détaillants en alcool ont répondu à ce sondage de satisfaction, qui est disponible en tout temps sur le site Internet de la Régie.

## Enjeu 2 : La protection du public

### Orientation 3 : Renforcer l'efficacité de nos contrôles

#### Objectif 3.1 : Améliorer le taux de conformité des détaillants en alcool

Les inspectrices et les inspecteurs de la Régie ont pour rôle de s'assurer que les détaillants en alcool respectent les lois sous sa responsabilité. Ils doivent ainsi veiller, entre autres, à ce que les établissements où sont vendus des produits alcoolisés soient sécuritaires et à ce que les entreprises visées exploitent leur établissement conformément à la réglementation en vigueur.

#### Indicateur 6 : Pourcentage du nombre de détaillants en alcool qui se conforment aux normes exigées à la suite d'une première inspection

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cible	70 %	70 %	72 %	72 %
Résultat	77,11 % Cible atteinte	s. o.	s. o.	s. o.

La cible a été atteinte. La Régie a effectué des suivis serrés envers les établissements non conformes à la suite d'une première inspection afin de les amener à se conformer.

#### Objectif 3.2 : Accroître la participation citoyenne au signalement de situations pouvant compromettre la sécurité et l'intérêt du public

Des citoyens, comme toute la clientèle de la Régie, peuvent communiquer avec elle pour lui signaler des situations où un titulaire exploite un permis ou une licence qu'elle a délivrés lorsqu'ils estiment qu'il y a dérogation aux lois et aux règlements dont elle doit assurer l'application. La Régie doit faciliter aux citoyens le signalement des situations où la sécurité et l'intérêt du public peuvent être compromis.

#### Indicateur 7 : Taux d'augmentation des signalements recevables obtenus par la Régie Mesure de départ : 125 signalements (moyenne des compilations pour les années 2015-2016 à 2019-2020)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cible	125	Augmentation de 60 % par rapport à 2021-2022	Augmentation de 120 % par rapport à 2021-2022	Augmentation de 180 % par rapport à 2021-2022
Résultat	413 Cible atteinte	s. o.	s. o.	s. o.

La Régie a enregistré 413 signalements. De ce nombre, plusieurs ont été transférés aux services policiers, positionnant ainsi la Régie comme un rouage essentiel dans la protection du public. De plus, la reprise des activités des titulaires de licences et de permis fait en sorte que le nombre de signalements colligés a augmenté.

À noter qu'un signalement peut être considéré comme recevable lorsqu'il est en lien avec la mission de la Régie. Le fondement de chaque signalement est analysé avant d'être transféré à un inspecteur de la Régie ou à un partenaire externe. Une demande d'information ou une plainte sur la qualité des services reçus n'entrent pas dans la définition d'un signalement.

La répartition des signalements est disponible à la section 2.3 tel que stipulé dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

## Enjeu 3 : Un personnel engagé et mobilisé

### Orientation 4 : Attirer et fidéliser une main-d'œuvre qualifiée

#### **Objectif 4.1 : Maintenir un environnement de travail sain et stimulant pour l'ensemble du personnel**

La Régie peut compter sur un personnel compétent et motivé. Considérant les enjeux liés au marché du travail, elle peut et doit toutefois en faire plus pour attirer et fidéliser une main-d'œuvre dévouée à la réalisation de sa mission. La mesure de cet indice permet à l'organisation d'identifier les bons coups en gestion des ressources humaines et d'ajuster, au besoin, certaines actions.

#### **Indicateur 8 : Indice de mobilisation du personnel**

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cible</b>	8,3	8,3	8,3	8,3
<b>Résultat</b>	8,45 Cible atteinte	S. O.	S. O.	S. O.

La cible a été atteinte, l'indice de mobilisation du personnel pour l'année 2021-2022 étant de 8,45. Ce résultat est le fruit de différentes actions qui ont été déployées durant l'année :

#### **Tournée du président**

Cette action a permis de mettre en lumière les principales réalisations de la Régie, de reconnaître les bons coups de chaque équipe, de discuter des principaux défis envisagés pour chaque équipe pour les mois à venir, de présenter le nouveau *Plan stratégique 2021-2025* et de présenter les actions à venir dans le cadre du *Plan de mobilisation du personnel*.

Les rencontres dans le cadre de la tournée du président ont permis de rappeler aux employés la mission, la vision et les valeurs organisationnelles, en plus de leur présenter les objectifs stratégiques pour les années à venir. Ces rencontres ont également permis de donner un sens au travail de chaque équipe, d'expliquer aux employés comment leur travail au quotidien contribue à la réalisation de la mission de la Régie et de les mobiliser vers l'atteinte des objectifs organisationnels.

### **Mise en place d'une culture de gestion de projets et de gestion du changement**

Pour ce faire, la Régie a diffusé à l'ensemble des gestionnaires et des chefs d'équipe une formation en gestion du changement, en plus de leur offrir de l'accompagnement sur mesure pour faciliter le partage de l'information, la gestion des préoccupations et l'adhésion des employés aux changements organisationnels. Chaque projet est géré par une équipe de projet, composée de spécialistes issus de différentes équipes, ce qui favorise la collaboration entre les secteurs et contribue à briser les silos.

Exemples de projets bénéficiant d'un accompagnement en gestion du changement :

- Le déménagement du siège social
- La mise en œuvre des dispositions de la *Loi modernisant le régime juridique applicable aux permis d'alcool et modifiant diverses dispositions législatives en matière de boissons alcooliques* et de ses règlements d'application
- Changement du *Règlement sur les systèmes de loterie* et des *Règles sur les systèmes de loterie*

### **Rencontres régulières avec l'ensemble des gestionnaires**

Ces rencontres ont pour but d'informer le personnel d'encadrement de l'avancement des principaux projets et des résultats de la Régie. À leur tour, les gestionnaires partagent les informations avec leurs employés, lors des rencontres d'équipe régulières.

### **Soutien au développement des compétences et partage des connaissances**

Au cours de l'année, la Régie a offert à l'ensemble du personnel une panoplie de formations. De plus, les récents changements législatifs ont mené au développement et à la diffusion de formations à l'interne.

### **Politique de soutien aux études**

La Régie a adopté une *Politique de soutien aux études*. Elle offre un soutien à ses employés qui souhaiteraient entreprendre des démarches pour obtenir un diplôme en vue d'améliorer leurs compétences ou de faire avancer leur carrière.

### **Programme de remboursement des frais d'inscription à des activités physiques**

Pour améliorer le bien-être des employés, la Régie a élaboré un *Programme de remboursement pour activités physiques*, en plus d'offrir à son personnel des ateliers et des chroniques sur la santé et le bien-être au travail.

À noter que l'indice de mobilisation du personnel est le pointage (la note globale) du sondage de mobilisation qui est administré annuellement. Cet indicateur mesure l'état de mobilisation du personnel tel que perçu par ce dernier et exprimé à travers ce sondage.

## 2.3 Les résultats relatifs à la *Déclaration de services aux citoyens*

Les engagements de la Régie à l'égard de la qualité des services qu'elle offre et, plus particulièrement, à l'égard de ses normes de prestation de services sont présentés dans la *Déclaration de services aux citoyens*, qui est disponible dans son site Web.

Pour rendre compte de ces engagements, la Régie analyse les données provenant de deux sources : les systèmes de compilation des secteurs (ex. : suivi des délais de traitement) et les résultats du sondage de satisfaction rempli par la clientèle. Le sondage porte sur :

- les services utilisés;
- les moyens employés pour obtenir les services;
- la courtoisie du personnel;
- la rapidité du service;
- la clarté et la simplicité de l'information obtenue;
- l'accessibilité des services<sup>2</sup>.

### Les services offerts

**Tableau 3** Engagements liés à la qualité des services offerts<sup>a</sup>

Engagement énoncé dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	Indicateur	Résultat 2020-2021	Résultat 2021-2022
Nous déclinons notre identité, nous vous accueillons avec courtoisie et respect et nous prenons le temps de bien comprendre l'objet de votre demande.	Pourcentage de citoyens se disant très satisfaits ou satisfaits de la courtoisie du personnel	93,6 %	<b>95,5 %</b>
Nous donnons suite à votre demande dans le respect des lois et des règlements et nous vous expliquons les motifs des décisions rendues relativement à votre dossier.	Pourcentage de citoyens se disant très satisfaits ou satisfaits de la rapidité du service du personnel	90,3 %	<b>92,6 %</b>
Nous utilisons un langage clair, simple et accessible dans nos communications verbales et écrites.	Pourcentage de citoyens se disant très satisfaits ou satisfaits de la clarté et de la simplicité de l'information reçue	90,3 %	<b>90,0 %</b>
Nous vous donnons accès à nos services par téléphone, par la poste, par télécopieur, par Internet ou en personne à nos bureaux.	Pourcentage de citoyens se disant très satisfaits ou satisfaits de l'accessibilité des services	87,1 %	<b>91,7 %</b>

a. Les quatre premiers résultats proviennent du [sondage de satisfaction](#) offert en continu.

2. Voici des exemples de critères d'accessibilité : heures d'ouverture, disponibilité du personnel et de l'information, accès physique aux bureaux de la Régie.

**Tableau 3 Engagements liés à la qualité des services offerts (suite)**

Engagement énoncé dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	Indicateur	Résultat 2020-2021	Résultat 2021-2022
Nous nous assurons de la protection ainsi que de la confidentialité de vos renseignements personnels, conformément à la <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i> .	s. o.	Réalisé	<b>Réalisé</b> <b>Voir section 4.6</b>
Lorsque nous vous invitons à vous présenter devant nos régisseurs, nous prenons les mesures nécessaires pour que l'audience commence à l'heure prévue.	Pourcentage des audiences tenues à l'heure ou avec une attente inférieure ou égale à 30 minutes	98,2 % 56 audiences tenues	<b>99,6 %</b> <b>251 audiences tenues</b>
Nous mettons à votre disposition un numéro de téléphone sans frais partout au Québec.	s. o.	Réalisé	<b>Réalisé</b>
Nous vous proposons un système téléphonique automatisé qui vous permet en tout temps de faire la demande d'un formulaire.	s. o.	Réalisé	<b>Réalisé</b>
Dans notre site Web, au <a href="http://racj.gouv.qc.ca">racj.gouv.qc.ca</a> , vous pouvez trouver les principaux formulaires et guides pour effectuer vos demandes de permis, de licence ou d'autorisation ainsi que des informations et de la documentation pour vous accompagner dans vos démarches.	s. o.	Réalisé Tous les formulaires sont disponibles sur le site Web	<b>Réalisé</b> <b>Tous les formulaires sont disponibles sur le site Web</b>
À nos bureaux, nous vous recevons dans un délai de 30 minutes ou moins.	Pourcentage des visiteurs reçus selon les délais prévus	100 % 1 visiteur au total Délai moyen : aucun	<b>99,4 %</b> <b>162 visiteurs au total</b> <b>Délai moyen : 2,6 minutes</b>
Dans la mesure du possible, nous prenons les moyens pour adapter nos services aux besoins des personnes handicapées.	s. o.	Réalisé	<b>Réalisé</b>

Un délai de 30 minutes ou moins correspond à l'engagement indiqué quant à la rencontre d'un employé de la Régie. Il est toutefois à noter que, compte tenu de la fermeture des bureaux en raison de la pandémie, un système de prise de rendez-vous a été mis en place afin de permettre aux citoyens de rencontrer un employé de la Régie. Depuis, les citoyens peuvent prendre un rendez-vous, par téléphone, et se rendre à l'un des bureaux de la Régie pour la rencontre. À son arrivée, le citoyen est immédiatement pris en charge par l'employé.

Les tableaux qui suivent présentent les résultats relatifs aux autres engagements formulés dans la *Déclaration de services aux citoyens*. En effet, la Régie a pris divers autres engagements en ce qui concerne les citoyennes et citoyens qui communiquent avec elle par téléphone ou par courriel ou qui se présentent à ses bureaux.

**Tableau 4 Engagements liés au traitement des demandes<sup>a</sup>**

Engagement énoncé dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	Indicateur	Résultat 2020-2021	Résultat 2021-2022
Nous répondons à vos demandes d'information générale transmises par courriel dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins.	Pourcentage des demandes reçues par courriel traitées selon les délais prévus	93,8 % 3 371 courriels reçus Délai moyen : 1,6 jour	<b>95,1 %</b> <b>3 815 courriels reçus</b> <b>Délai moyen : 1,5 jour</b>
Nous rendons la décision au plus tard 90 jours après la fin de l'audience. Toutefois, si vous devez fournir des documents ou des renseignements additionnels à la suite d'une audience, nous rendrons la décision au plus tard 90 jours après la date où votre dossier sera complet.	Pourcentage des décisions rendues par les régisseurs selon les délais prévus	100 % 58 décisions rendues Délai moyen : 36 jours	<b>100 %</b> <b>217 décisions rendues</b> <b>Délai moyen : 28,2 jours</b>

a. Les engagements pris par la Régie quant au traitement des demandes reçues varient selon la nature de celles-ci. Le traitement des demandes d'accès est abordé à la section 4.6 du présent rapport.

Bien que l'engagement lié à la décision rendue après la fin d'une audience soit de 90 jours ou moins, près de 33 % (72/217) des décisions l'ont été en 10 jours ou moins.

En ce qui a trait aux délais liés à la transmission d'un écrit au client l'informant de l'état de son dossier, le tableau de la page suivante montre que, pour l'ensemble des permis ou licences pour lesquels il y a eu une demande, la Régie a respecté les cibles fixées.



**Tableau 5 Engagements relatifs aux délais liés à la transmission d'un écrit au client à la suite d'une demande de permis ou de licence**

Secteur d'activité présenté dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	Délai visé (jours)	Délai moyen (jours)	
		2020-2021	2021-2022
<b>Alcool</b>			
Permis de bar	15	6	4
Permis de club <sup>a</sup>	15	–	–
Permis de restaurant (pour vendre ou pour servir)	15	4	4
Permis de grossiste de matières premières et d'équipements <sup>b</sup>	15	8	2
Permis de détaillant de matières premières et d'équipements <sup>b</sup>	15	–	6
Permis d'épicerie	15	4	4
Permis de vendeur de cidre	15	8	4
Permis accessoire	15	–	5
Permis « Parc olympique » <sup>a</sup>	15	–	–
Permis « Terre des hommes » <sup>a</sup>	15	–	–
Permis de brasseur	15	4	4
Permis de distillateur	15	3	3
Permis de fabricant de vin	15	5	5
Permis de fabricant de cidre	15	4	4
Permis de distributeur de bière	15	6	5
Permis d'entrepôt <sup>c</sup>	15	2	0
Permis de producteur artisanal de bière	15	3	4
Permis de production artisanale	15	3	4
<b>Courses de chevaux</b>			
Licence de piste de courses professionnelle	20	6	7
Licence de courses professionnelle	20	6	7
Licence de salle de paris et immatriculation des appareils	20	6	7
<b>Jeux - Tirages</b>			
Licence de tirage, licence de roue de fortune, licence de casino-bénéfice, licence de tirage lors d'une campagne de souscription pour une collecte de fonds, licence de tirage lors d'une foire ou d'une exposition	20	19	20

a. Depuis le 5 août 2021, les permis « club », « bar avec particularités » – exploités dans un théâtre, un amphithéâtre, un pavillon de chasse ou un centre sportif ou encore sur une piste de courses –, « Terre des hommes » et « Parc olympique » ont été intégrés au nouveau permis « accessoire ».

b. Depuis le 5 août 2021, les permis de « détaillant de matières premières et d'équipements » et de « grossiste de matières premières et d'équipements » ont été regroupés sous le nouveau permis de « centre de vinification et de brassage ».

c. Un délai de 0 signifie qu'une réponse à la demande a été donnée le jour même.

**Tableau 6 Engagements pris en matière de délais de délivrance de permis, de licences et d'autorisations**

Secteur d'activité présenté dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	Délai visé (jours)	Délai moyen (jours)	
		2020-2021	2021-2022
<b>Alcool</b>			
Permis de réunion (pour vendre ou pour servir)	10	4	<b>5</b>
<b>Courses de chevaux<sup>a</sup></b>			
Licence de piste de courses amateur <sup>a</sup>	5	4	<b>0</b>
Licence de courses amateur <sup>a</sup>	5	0	<b>1</b>
Licence d'officiel de courses, de participant ou de métier <sup>a</sup>	5	0	<b>0</b>
<b>Jeux – Appareils d'amusement</b>			
Licence d'exploitant	20	16	<b>7</b>
<b>Jeux – Appareils de loterie vidéo</b>			
Licence de manufacturier, licence de réparateur, autorisation de transport <sup>b</sup>	5	-	-
<b>Sports de combat professionnels</b>			
Permis annuel d'organisateur, permis d'organisateur valable pour une manifestation sportive, permis d'imprimeur, permis d'entraîneur, permis de gérant, permis de concurrent, permis d'officiel, permis de préposé de coin	5	1	<b>1</b>

a. Un délai de 0 signifie qu'une réponse à la demande a été donnée le jour même.

b. En 2020-2021 et en 2021-2022, aucune nouvelle demande de licence de manufacturier ou de réparateur ou d'autorisation de transport n'a été effectuée.

**Tableau 7 Engagements pris en matière de délais de délivrance de licences ou de traitement d'avis selon des dates précises**

Catégorie de licences ou d'avis présentée dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	2020-2021 (%)	2021-2022 (%)
<b>Jeux – Concours publicitaires</b>		
Concours publicitaires	37	<b>94</b>
<b>Jeux – Bingo</b>		
Licence de gestionnaire de salle	43	<b>77</b>
Licence de bingo en salle	70	<b>74</b>
Licence de fournisseur de bingo	100	<b>100</b>
Licence de bingo de foire ou d'exposition	-	-
Licence de bingo de concession agricole	-	-
Licence de bingo dans un lieu d'amusement public	100	-
Licence de bingo-média	100	<b>96</b>
Licence de bingo récréatif	83	<b>99</b>

## Le traitement des plaintes et des signalements

Une plainte à l'endroit du personnel est l'expression d'un mécontentement à l'égard des actes posés ou des services rendus par un membre de la Régie ou par l'un de ses employés dans l'exercice de ses fonctions.

La plainte peut être faite par écrit ou verbalement.

La Régie s'est engagée à envoyer un accusé de réception dans un délai de deux jours ouvrables ou moins suivant la réception d'une plainte écrite. Le tableau suivant montre que cet engagement a été respecté pour 100 % des plaintes reçues. Par ailleurs, la Régie s'est aussi engagée à traiter les plaintes dans un délai de 25 jours ouvrables ou moins. Ce dernier engagement a aussi été respecté pour 100 % des plaintes reçues. Pour l'exercice 2021-2022, le délai moyen de traitement des plaintes s'établissait à deux jours.

**Tableau 8 Engagements pris en matière de délais de traitement des plaintes**

Engagement énoncé dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	Indicateur	Résultat 2020-2021	Résultat 2021-2022
		1 plainte reçue (1 plainte écrite, 0 plainte verbale)	2 plaintes reçues (2 plaintes écrites, 0 plainte verbale)
Nous vous envoyons un accusé de réception dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins suivant la réception d'une plainte écrite.	Proportion d'accusés de réception envoyés selon les délais prévus	1 sur 1	<b>2 sur 2</b>
Nous traitons votre plainte écrite ou verbale dans un délai de 25 jours ouvrables ou moins.	Nombre de plaintes traitées selon les délais prévus	1 plainte Délai moyen : 3 jours	<b>2 plaintes</b> <b>Délai moyen :</b> <b>2 jours</b>

Par ailleurs, des tiers peuvent communiquer avec la Régie pour lui signaler la façon dont un titulaire exploite un permis ou une licence s'ils l'estiment dérogatoire aux lois et aux règlements applicables. Au cours de l'année financière, la Régie a compilé 413 signalements.

Selon la nature des signalements à l'endroit des titulaires, leur traitement est confié à la Direction de l'inspection et des services aux fabricants, à la Direction du contentieux ou aux corps policiers. La répartition des signalements recevables par secteur d'activité est présentée dans le tableau de la page suivante. Le secteur des concours publicitaires est celui qui a fait l'objet du plus grand nombre de signalements en 2021-2022.

**Tableau 9 Répartition des signalements à l'endroit des titulaires par secteur d'activité**

Secteur d'activité	2020-2021	2021-2022
<b>Alcool</b>		
Alcool (sauf fabricants)	53	<b>160</b>
Alcool – Fabricants	17	<b>15</b>
Appareils de loterie vidéo	4	<b>3</b>
<b>Courses de chevaux</b>	0	<b>0</b>
<b>Jeux</b>		
Bingo	8	<b>18</b>
Concours publicitaires	20	<b>185</b>
Tirages	5	<b>32</b>
Appareils d'amusement	0	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>413</b>

L'écart avec les données du dernier exercice s'explique par la redéfinition de la recevabilité d'un signalement à la suite de l'adoption du nouveau *Plan stratégique 2021-2025*. Un signalement est recevable lorsqu'il est en lien avec une activité gérée par la Régie.

## 2.4 Quelques autres résultats liés aux opérations de la Régie

### La lutte contre les économies souterraines

Coordonné par le ministère de la Sécurité publique, le programme ACCES (Actions concertées contre les économies souterraines) combine l'apport des organisations suivantes :

- les corps policiers du Québec;
- la Régie des alcools, des courses et des jeux;
- le ministère des Finances;
- le Directeur des poursuites criminelles et pénales;
- Revenu Québec;
- la Société des alcools du Québec;
- l'École nationale de police du Québec.

En pratique, le programme ACCES s'appuie sur une vaste opération d'inspections systématiques par les corps policiers dans les établissements où est exploité un permis d'alcool autorisant la consommation sur place et sur la conduite d'enquêtes visant des réseaux illégaux de fabrication et d'approvisionnement d'alcool. La Régie y participe depuis son implantation en 1996. Ce programme lui permet d'intervenir rapidement et efficacement contre les titulaires délinquants ou négligents. Pour ses interventions, elle reçoit 1,5 million \$. Ces données financières sont incluses au tableau 16 de la section 3.2.

Le tableau qui suit présente quant à lui les résultats en lien avec le programme ACCES. En 2021-2022, la Régie a reçu 932 nouveaux rapports qui faisaient état de 759 infractions, dont 259 en lien avec l'acquisition non conforme de boissons alcooliques (article 72.1 de la *Loi sur les permis d'alcool*). Au cours de cet exercice, elle a ainsi

au total traité et fermé 1 109 rapports d'infraction, qui ont fait l'objet de 1 061 interventions : dossiers traités administrativement, avis envoyés aux titulaires pour leur rappeler leurs obligations et avis de convocation à une audience devant le Tribunal de la Régie. En ce qui concerne ces derniers dossiers, le Tribunal de la Régie a rendu 46 décisions, dont 27 ordonnaient des suspensions de permis, ce qui représente une moyenne de 12,26 jours de suspension par décision, et il a imposé 8 sanctions administratives pécuniaires (SAP) juridictionnelles. La Régie a transmis 1 avis de réclamation lié à une SAP durant l'exercice 2021-2022.

**Tableau 10 Résultats annuels comparés découlant du programme ACCES**

Résultat	2020-2021	2021-2022
Nouveaux rapports d'infraction reçus	946	<b>932</b>
Rapports d'infraction traités et fermés	1 494	<b>1 109</b>
Principales interventions effectuées en 2021-2022 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>105</b> traitements administratifs à la suite d'une révocation de plein droit pour non-paiement, de l'abandon de l'établissement ou de sa cession, de l'immatriculation d'appareils d'amusement ou d'un manquement mineur;</li> <li>• <b>838</b> avis aux titulaires leur rappelant leurs obligations;</li> <li>• <b>117</b> avis de convocation à une audience, ce qui a notamment donné lieu à <b>46</b> décisions du Tribunal de la Régie – Des suspensions de permis ont été imposées dans <b>27</b> décisions, ce qui représente un nombre moyen de jours de suspension de <b>12,26</b> jours par décision. De plus, <b>8</b> SAP juridictionnelles ont été imposées.</li> </ul>	1 419	<b>1 061</b>

## La conformité des appareils de loterie vidéo

Loto-Québec fournit annuellement à la Régie les données nécessaires au calcul du taux de retour des appareils de loterie vidéo en service. Afin de permettre le dépôt du rapport d'analyse annuel dans les délais requis, il a été convenu que la période de collecte de données serait du 1<sup>er</sup> février de l'année précédente au 1<sup>er</sup> février de l'année en cours.

Pour l'exercice 2021-2022, la vérification effectuée par la Régie montre que le taux de retour des appareils en service a été statistiquement conforme à celui prévu et annoncé aux joueurs et que le taux de retour minimum, établi à 83 %, a été respecté pour l'ensemble (100 %) des jeux.

Par conséquent, la Régie atteste que Loto-Québec s'est conformée à ses obligations prévues à la *Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement* (art. 52.15) et au *Règlement sur le taux de retour des loteries vidéo*.

Pour savoir si un jeu respecte ce taux de retour, les sommes gagnées sur les sommes mises sont calculées pour l'ensemble des exemplaires d'un jeu. Lorsque le nombre de parties jouées avec un appareil de jeu est insuffisant, ce dernier est exclu du calcul de conformité.

La Régie a le mandat de vérifier annuellement la conformité du taux de retour des appareils de jeu en service exploités par Loto-Québec, afin de s'assurer qu'ils sont statistiquement conformes à celui prévu et annoncé aux joueurs par règlement, depuis l'année 2011.

# 3 LES RESSOURCES UTILISÉES

## 3.1 L'utilisation des ressources humaines

La répartition de l'effectif par secteur d'activité

**Tableau 11** Effectif au 31 mars (personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires)

Secteur d'activité	2021-2022	2020-2021	Écart
1. Administration – gestion (bureau du président, Direction des affaires juridiques, Direction des services à la gestion)	32	29	3
2. V.-p. à la fonction juridictionnelle (Tribunal)	15	15	0
3. Direction du contentieux	28	30	-2
4. V.-p. au développement organisationnel et à la performance	26	26	0
5. Direction générale adjointe des services à la clientèle	-	-	-
5.1 Alcool (sauf fabricants)	49	53	-4
5.2 Alcool – fabricants	18	16	2
5.3 Courses de chevaux	2	3	-1
5.4 Enquêtes et Inspections	8	10	-2
5.5 Jeux	20	17	3
5.6 Sports de combat professionnels	2	2	0
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>201</b>	<b>-1</b>

La formation et le perfectionnement du personnel

**Tableau 12** Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité<sup>a</sup>

Champ d'activité	2021	2020
Favoriser le perfectionnement des compétences	132 132 \$	86 121 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	15 099 \$	4 837 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	7 404 \$	14 178 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	29 237 \$	8 770 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	0 \$	10 853 \$

a. Cette reddition de compte est basée sur l'année civile.

**Tableau 13 Évolution des dépenses en formation<sup>a</sup>**

Répartition des dépenses en formation	2021	2020
Proportion de la masse salariale	1,31 %	0,91 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	–	–
Cadre	6,31	1,78
Professionnel	3,15	2,54
Fonctionnaire	1,21	1,64
<b>Total<sup>b</sup></b>	<b>1,99</b>	<b>1,92</b>
<b>Somme allouée par personne<sup>c</sup></b>	<b>793,96 \$</b>	<b>581,98 \$</b>

a. Cette reddition de compte est basée sur l'année civile.

b. Il s'agit du nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.

c. Il s'agit de la somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.

L'augmentation marquée des formations pour le personnel cadre et professionnel s'explique par le fait qu'une cadre de l'organisation a participé au Cercle des jeunes leaders de l'administration publique. De plus, l'organisation a offert plusieurs formations concernant les modifications législatives dans le secteur de l'alcool afin de mieux outiller son équipe de gestion et le personnel professionnel relativement à la transformation organisationnelle.

## Le taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Le taux de départ volontaire de la fonction publique ne comprend pas les mouvements de type mutation et n'est donc pas comparable au taux de départ volontaire ministériel. Toutefois, le taux de départ volontaire ministériel serait comparable à la moyenne de l'ensemble des taux de départ volontaire de chaque organisation, puisqu'il comprendrait alors les mouvements de type mutation.

**Tableau 14 Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier**

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Taux de départ volontaire	10,8 %	8,4 %	14,5 %

**Tableau 15 Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire**

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	3	0	9

## 3.2 L'utilisation des ressources financières

### Les dépenses par secteur d'activité

**Tableau 16** Dépenses et évolution par secteur d'activité<sup>a</sup>

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2021-2022 (000 \$) <sup>b</sup> (1)	Dépenses prévues au 31 mars 2022 <sup>c</sup> (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3) = (2) — (1)	Taux d'utilisation du Budget 2021-2022 (%) 4 = (2)/(1) (%)	Dépenses réelles 2020-2021 (000 \$)  Source : Comptes publics 2020-2021
<b>Administration – gestion (bureau du président, Direction des affaires juridiques, Direction des services à la gestion)</b>	4 596,5	4 681,7	85,2	101,8	4 440,9
<b>V.-p. à la fonction juridictionnelle (Tribunal)</b>	1 383,4	1 566,8	183,4	113,3	1 903,3
<b>Direction du contentieux</b>	1 965,6	2 044,8	79,2	104,0	1 723,0
<b>V.-p. au développement organisationnel et à la performance</b>	4 073,3	4 269,5	196,2	104,8	4 044,9
<b>Direction générale adjointe des services à la clientèle</b>	5 258,8	4 795,4	(463,4)	91,2	4 252,0
Alcool (sauf fabricants)	2 288,6	1 853,8	(434,8)	81,0	1 606,4
Alcool – fabricants	937,5	1 097,7	160,2	117,0	980,6
Courses de chevaux	154,6	170,9	16,3	110,5	352,2
Enquêtes et Inspections	590,9	190,2	(400,7)	32,2	100,2
Jeux	870,8	1 028,7	157,9	118,1	910,0
Sports de combat professionnels	416,4	454,1	37,7	109,0	302,6
<b>Total<sup>d</sup></b>	<b>17 277,6</b>	<b>17 358,2</b>	<b>80,6</b>	<b>100,5</b>	<b>16 364,1</b>

a. Les données financières présentées correspondent à des résultats préliminaires; le ministre des Finances présentera ultérieurement les données vérifiées. Par ailleurs, les données correspondant au budget 2021-2022 comprennent les modifications budgétaires effectuées durant l'année.

b. Au budget initial, qui est de 15 788,6 k\$, s'ajoute une somme de 1 489,0 k\$ consacrée au programme ACCES, ce qui donne un budget total de 17 277,6 k\$. Aucune somme additionnelle n'a par ailleurs été reçue pour la gestion de la pandémie ou pour la mise en œuvre de mesures de relance de l'économie.

c. Les dépenses comprennent une somme de 40,9 k\$ liée aux dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même qu'aux mesures de relance de l'économie.

d. Les données étant arrondies, la somme des montants inscrits pour chaque secteur peut ne pas correspondre au total.

Au total, les résultats financiers sont en équilibre avec le budget. La grande variation au niveau du secteur des inspections est tributaire de la pandémie, car plusieurs activités des titulaires ont été à l'arrêt durant l'année 2021-2022.

L'écart entre les dépenses prévues au 31 mars 2022 et les dépenses réelles au 31 mars 2021 de 994,1 k\$ est principalement relié à la reprise des activités des titulaires de la Régie, et plusieurs postes vacants ont été pourvus durant l'exercice 2021-2022 afin de pouvoir bien répondre aux nouvelles modifications législatives.



## Le Programme d'aide aux joueurs pathologiques

La Régie participe au Programme d'aide aux joueurs pathologiques. Dans ce cadre, elle a créé un compte à fin déterminée le 22 mars 2000 pour permettre le dépôt de sommes reçues de Loto-Québec. Pour l'année 2021-2022, elle a de nouveau obtenu un budget de 3 millions \$ afin de poursuivre la mise en place de mesures de contrôle des sites d'exploitation.

La majeure partie du budget est consacrée à la rémunération des personnes affectées à l'inspection et au contrôle des sites d'appareils de loterie vidéo, à l'analyse des demandes de licence ainsi qu'à l'information à la clientèle.

**Tableau 17** Résultats obtenus dans le cadre du Programme d'aide aux joueurs pathologiques

Indicateur	2020-2021 (\$)	2021-2022 (\$)
<b>Total des revenus</b>	3 000 000	3 000 000
<b>Dépenses</b>		
<b>Rémunération</b>	<b>2 559 279</b>	<b>2 358 522</b>
<b>Fonctionnement</b>		
Frais de séjour, formation et télécommunications	23 006	21 849
Services professionnels	2 970	7 629
Services de nature technique	57 700	10 261
Loyers	294 625	297 113
Fournitures, matériel et équipement	7 215	2 919
Indemnités et compensations	0	0
<b>Total pour le fonctionnement</b>	<b>385 516</b>	<b>339 771</b>
<b>Total des dépenses (rémunération et fonctionnement)</b>	<b>2 944 795</b>	<b>2 698 293</b>
<b>Surplus</b>	<b>55 205</b>	<b>301 707</b>
<b>Surplus accumulé à la fin du dernier exercice financier</b>	<b>948 600</b>	<b>1 003 805</b>
<b>Surplus total à reporter au prochain exercice financier</b>	<b>1 003 805</b>	<b>1 305 512</b>

### 3.3 L'utilisation des ressources informationnelles

Au cours de l'exercice financier 2021-2022, la Régie a consacré ses efforts à l'ajustement de la plateforme informatique qui soutient les activités de délivrance et de contrôle des permis d'alcool et des licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo, afin de l'adapter aux nouveautés présentées dans la *Loi modernisant le régime juridique applicable aux permis d'alcool et modifiant diverses dispositions législatives en matière de boissons alcooliques*. De plus, des améliorations informatiques ont été apportées au secteur d'activité des concours publicitaires, à la prestation électronique pour les permis de réunion ainsi qu'au volet du portail permettant des transactions avec Zone Entreprise.

Des efforts sont déployés régulièrement par les employés de la Régie en collaboration avec la Direction générale des technologies de l'information (DGTI) du ministère de la Sécurité publique (MSP), qui offre les services de soutien et de développement informatiques ainsi que des services d'acquisition.

Afin que la Régie, qui relève du ministre de la Sécurité publique et est assujettie à la *Loi sur l'administration publique*, (chapitre A-6.01) puisse produire sa reddition de comptes en ressources informationnelles, le ministère lui transmet l'information qui lui est propre concernant les services informatiques que lui offre la DGTI. Toutefois, l'imputation des résultats réels et des prévisions budgétaires demeure sous la responsabilité du ministère. Ainsi, les données en ressources informationnelles n'affectent pas les résultats de la Régie.

Les dépenses relatives pouvant être attribuées spécifiquement à la Régie relativement aux activités et aux projets l'ont été sans tenir compte de la répartition.

Le tableau qui suit présente les investissements et les dépenses de la Régie en ressources informationnelles, consolidés à partir de trois sources, soit :

1. les investissements effectués par le MSP pour répondre aux besoins de la Régie;
2. une imputation à la Régie, au prorata des ressources humaines, des investissements et des dépenses effectués par le MSP pour l'ensemble du portefeuille ministériel;
3. les dépenses réelles des ressources de la Régie qui travaillent à l'entretien et à l'amélioration des applications informatiques de mission.

**Tableau 18** Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2021-2022

Type d'intervention	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)
Projets <sup>a</sup>	1 111	65
Activités <sup>b</sup>	1	1 695
<b>Total</b>	<b>1 112</b>	<b>1 760</b>

a. Il est question à cette entrée d'interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*.

b. Il est question à cette entrée de toutes les autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi.

# 4 ANNEXES

## LES AUTRES EXIGENCES

### 4.1 La gestion et le contrôle des effectifs

**Tableau 19 Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022**

Catégorie <sup>a</sup>	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3
Personnel d'encadrement	34 426	0	34 426	19
Personnel professionnel	106 230	650	106 880	58
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	225 093	1 353	226 446	124
<b>Total pour 2021-2022</b>	<b>365 749</b>	<b>2 003</b>	<b>367 752</b>	<b>201</b>
<b>Total pour 2020-2021</b>	<b>358 406</b>	<b>1 318</b>	<b>359 724</b>	<b>197</b>

a. Les étudiants et les stagiaires ne sont pas comptabilisés pour les entités assujetties à la *Loi sur la fonction publique*.

Pour l'année 2021-2022, la cible d'effectif fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor a été dépassée de 2 %, car la Régie a eu à mettre en œuvre des changements législatifs au niveau des titulaires de permis d'alcool durant la pandémie. Ces changements ont demandé beaucoup de mesures de contournement afin d'éviter de pénaliser les titulaires.

### Les contrats de service

Un contractant autre qu'une personne physique inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

**Tableau 20 Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1<sup>er</sup> avril 2021 et le 31 mars 2022**

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (dans les affaires ou non)	1	25 000 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	3	168 036 \$
<b>Total pour les contrats de service</b>	<b>4</b>	<b>193 036 \$</b>

## 4.2 Le développement durable

Le *Plan d'action de développement durable 2021-2022* se veut la prolongation du *Plan d'action de développement durable 2016-2020* de la Régie. Il a été élaboré et adopté à la suite du décret 512-2021 du 31 mars 2021, qui annonçait la prolongation de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020*<sup>3</sup>. Ce plan transitoire vise à renforcer les pratiques de gestion écoresponsables mises en place à la Régie au cours des dernières années.

Le tableau suivant fait état des réalisations liées à ce plan d'action pour l'année 2021-2022.

**Tableau 21** Actions du plan en développement durable 2021-2022 – Année de transition

N°	Actions	Indicateurs	Cible 2021-2022	Résultat 2021-2022	Atteinte de la cible
1	Diminuer les déplacements effectués dans le cadre du travail	Pourcentage de réduction des déplacements du personnel	Réduction de 32 % des déplacements effectués par le personnel pour se rendre au travail (calculée au ratio selon les données de 2019-2020)	s. o.	s. o.
2	Réduire les émissions de GES produites par le parc de véhicules légers	Pourcentage de réduction des émissions de GES produites par le parc de véhicules légers	Réduction de 9 % par rapport à 2009-2010	La réduction est de 79,6 % par rapport à l'année de référence 2009-2010	Atteinte
3	Mettre en œuvre le projet de numérisation de documents	Masse documentaire éliminée	1 200 boîtes (1 368 pieds cubes)	1 226 boîtes	Atteinte
4	Limiter les déplacements des titulaires de permis convoqués aux audiences du Tribunal de la Régie	Taux d'utilisation du tribunal virtuel pour les audiences	70 %	96,4 %	Atteinte
5	Augmenter l'utilisation de la prestation électronique de services	Pourcentage de permis de réunion demandés par l'intermédiaire du service en ligne	70 %	73 %	Atteinte
6	Accroître la collaboration en mode virtuel ou numérique pour les dossiers structurants multisectoriels	Taux de dossiers structurants multisectoriels pour lesquels le mode de collaboration virtuel ou numérique a été employé	100 %	s. o.	s. o.

3. Les résultats visés par la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020* sont présentés dans le document officiel, disponible sur le site Web du ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques ([environnement.gouv.qc.ca](http://environnement.gouv.qc.ca)).

Concernant les cibles sans objet, celles-ci n'ont pas pu être calculées, en raison des mesures sanitaires, telles que le télétravail, qui se sont poursuivies en 2021-2022. En effet, le télétravail généralisé ne permet pas de calculer efficacement la réduction des déplacements effectués par le personnel de la Régie pour se rendre au travail. De même, le taux des dossiers structurants multisectoriels travaillés en virtuel n'a pas été calculé, en raison du travail à distance qui a été imposé par le Secrétariat du Conseil du trésor.

### 4.3 La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

**Tableau 22** Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics<sup>a</sup>

Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25, 2021-2022)	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
1. Nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations <sup>b</sup>	0		
2. Nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) <sup>c</sup>		0	
3. Nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22		0	
4. Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations :			
• Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi		0	
• Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie		0	
• Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui		0	
• Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité		0	
• Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement		0	
• Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible nommé précédemment		0	
5. Nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations		0	

a. La Régie fait partie des ministères et organismes assujettis à la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*.

b. Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

c. Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, une personne peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

**Tableau 22** Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics<sup>a</sup> (suite)

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25, 2021-2022)	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
6. Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			
7. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	0		
8. Nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 <sup>d</sup>	0		

a. La Régie fait partie des ministères et organismes assujettis à la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*.

d. La transmission de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi est répertoriée à ce point.

## 4.4 L'accès à l'égalité en emploi

### Les données globales

**Tableau 23** Effectif régulier au 31 mars 2022

Nombre de personnes occupant un poste régulier
167

**Tableau 24** Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2021-2022

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
0	21	17	1

Les membres des minorités visibles et ethniques (MVE), les anglophones, les Autochtones et les personnes handicapées

**Tableau 25** Embauche des membres de groupes cibles en 2021-2022

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2021-2022	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible (%)
Régulier	0	0	0	0	0	0	0
Occasionnel	21	12	0	0	0	12	57
Étudiant	17	15	0	0	0	15	88
Stagiaire	1	0	0	0	0	0	0

**Tableau 26** Évolution du taux d'embauche global des membres de groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Régulier (%)	0	50	0
Occasionnel (%)	57	43	31
Étudiant (%)	88	89	65
Stagiaire (%)	0	0	50

#### Rappel de l'objectif d'embauche

L'objectif gouvernemental est d'atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % de membres des minorités visibles et ethniques, d'anglophones, d'Autochtones ou de personnes handicapées parmi les employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires, afin d'accroître la présence de ces groupes dans la fonction publique.

**Tableau 27** Évolution de la présence des membres de groupes cibles (à l'exclusion des membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)
Anglophones	3	1,8	3	1,8	3	2
Autochtones	3	1,8	3	1,8	3	2
Personnes handicapées	2	1,2	3	1,8	4	2,4

**Rappel de la cible de représentativité des personnes handicapées**

La cible gouvernementale de représentativité des personnes handicapées à atteindre, au sein de l'effectif régulier, est de 2 %.

**Tableau 28** Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel<sup>a</sup> – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%)
Membres des minorités visibles et ethniques de Montréal/Laval	43	21,5	45	22,4	46	21,7
Membres des minorités visibles et ethniques de la Capitale-Nationale	9	4,5	7	3,5	5	2,4

a. En conformité avec les cibles établies par le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres de minorités visibles et ethniques 2018-2023, les données présentées ici excluent les titulaires d'emplois supérieurs.



### Rappel des cibles de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, les cibles régionales à atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, sont les suivantes :

- Montréal/Laval : 41 %
- Outaouais/Montérégie : 17 %
- Estrie/Lanaudière/Laurentides : 13 %
- Capitale-Nationale : 12 %
- Autres régions : 5 %

Il est à noter que la Régie a des effectifs seulement dans les régions de Montréal/Laval et de la Capitale-Nationale.

**Tableau 29** Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2022

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	0	0

### Rappel de la cible de représentativité

La cible gouvernementale de représentativité des membres des minorités visibles et ethniques à atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, est de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

## Les femmes

En 2021-2022, le personnel féminin constituait 67 % de l'ensemble des personnes embauchées. Le tableau suivant illustre les taux d'embauche de femmes selon le statut d'emploi.

**Tableau 30** Taux d'embauche des femmes en 2021-2022 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	0	21	17	1	39
Nombre de femmes embauchées	0	15	10	1	26
Taux d'embauche des femmes (%)	0	71	59	100	67

**Tableau 31** Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2022<sup>a</sup>

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Régisseurs	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agentes et agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	8	10	55	70	24	0	0	<b>167</b>
Nombre total de femmes	3	7	31	45	18	0	0	<b>104</b>
Taux de présence des femmes (%)	38	70	56	64	75	0	0	<b>62</b>

a. Cette catégorie inclut les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.

## Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

### Nombre de dossiers soumis en lien avec le PDEIPH

Automne 2021 (cohorte 2022)	Automne 2020 (cohorte 2021)	Automne 2019 (cohorte 2020)
Aucun	Aucun	Aucun

### Nombre de nouveaux participants et de nouvelles participantes au PDEIPH accueillis du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars

2021-2022	2020-2021	2019-2020
Aucun	Aucun	Aucun

## 4.5 L'allègement réglementaire et administratif

La politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif représente une priorité pour le gouvernement du Québec, dans la mesure où elle vise à accroître la compétitivité des environnements d'affaires et à stimuler le développement des petites et moyennes entreprises. Dans une perspective de simplification réglementaire et administrative, la Régie a adopté des mesures d'assouplissement afin d'améliorer la qualité des services offerts à cette clientèle.

## L'allègement réglementaire

Des modifications apportées à la *Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement* sont entrées en vigueur le 2 juin 2021. Ainsi, les entreprises qui tiennent des concours internationaux n'ont plus à remplir les formalités administratives ni à payer les droits afférents à la réglementation jusque-là exigés par la Régie.

Deux modifications apportées au *Règlement sur le cidre et les autres boissons alcooliques à base de pommes* sont entrées en vigueur le 8 juillet 2021. Ces modifications réglementaires permettront de suivre une nouvelle tendance en offrant la possibilité que le cidre et toute autre boisson alcoolique à base de pommes fabriqués au Québec puissent dorénavant être non limpides. Également, toutes ces boissons devront être stabilisées, au moment de la mise en marché, de façon qu'elles conservent les caractéristiques qui leur sont propres pour toute leur durée de vie.

L'adoption du projet de loi n° 170 le 5 août 2021, *Loi modernisant le régime juridique applicable aux permis d'alcool et modifiant diverses dispositions législatives en matière de boissons alcooliques* et des règlements permettant son application instaurent notamment de nouveaux permis et options ainsi que les conditions d'exploitation s'y rattachant. Cette modification législative a permis à la Régie de moderniser et de faciliter certaines pratiques des titulaires de permis d'alcool en matière de vente, de service et de fabrication de boissons alcooliques.

Ces changements visant à moderniser le régime des permis d'alcool ont pour effet :

- d'introduire les conditions d'application du nouveau permis accessoire pour permettre à des entreprises de vendre des boissons alcooliques pour consommation sur place pendant la tenue de leur activité principale; cette activité n'étant pas celle d'un bar ou d'un restaurant, de nouveaux modèles d'affaires pourront être créés;
- de permettre l'ajout d'options au permis d'alcool, telles que l'option « traiteur », l'option « fabrication domestique », l'option « sans mineur » ou l'option « pour servir », et ce, sans frais;
- de prévoir des modalités particulières applicables dans les lieux d'hébergement afin de permettre la consommation d'alcool dans les aires communes et d'encadrer la vente de boissons alcooliques par le biais d'un minibar ou d'une distributrice;
- de retirer l'autorisation qui devait être demandée à la Régie pour la projection de films, sauf s'il s'agit de films destinés à des personnes majeures;
- de faciliter l'obtention d'un permis de réunion, de réduire les exigences liées à l'obtention de ce permis (ex. : pour certaines réunions familiales et d'entreprises, le permis pour servir ne sera plus exigé) et de diminuer certains frais liés aux activités de type « grands événements »;
- de permettre aux fabricants québécois de boissons alcooliques de participer à un salon de dégustation pour faire la promotion de leurs produits sans être tenus d'obtenir un permis de réunion à cette fin;
- de préciser les catégories alimentaires qu'il faut offrir pour être considéré comme une épicerie et d'augmenter la valeur des denrées alimentaires à maintenir en étalage;
- d'alléger les conditions de délivrance des permis d'alcool par le retrait de l'obligation de fournir certains documents;
- d'ajouter de nouvelles sanctions administratives pécuniaires afin de tenir compte des nouvelles obligations des titulaires.

Le 26 août 2021, deux règles modifiant les règles sur les courses de chevaux de race Standardbred, soit celles tenues sur une piste de courses professionnelle ainsi que celles tenues sur une piste de courses amateur, sont entrées en vigueur. Elles modifient l'usage du fouet lors de courses de chevaux afin d'accroître le bien-être des chevaux tout en maintenant des conditions sécuritaires pour les conducteurs.

Un changement entré en vigueur le 22 octobre 2021 modifie certaines conditions liées au permis de production artisanale de vin. Il permet aux titulaires concernés de produire des boissons alcooliques à base de raisin, notamment à partir de marc de raisin (fabrication de piquette).

Les projets de *Règlement sur les systèmes de loterie* et de *Règles sur les systèmes de loterie*, publiés le 30 mars 2022 à la *Gazette officielle du Québec* en vue d'une consultation publique de 45 jours, visent à répondre aux attentes des organismes de charité ou religieux désireux de pouvoir tenir des tirages électroniques.

Ils visent également à donner davantage de latitude aux titulaires d'une licence de systèmes de loterie en leur permettant d'exploiter de nouveaux types de tirages tels que le tirage à lots progressifs et à simplifier les licences existantes ainsi que leurs modalités d'exploitation.

La mise en œuvre de la proposition permettra de moderniser l'offre de jeux caritatifs au Québec et de diversifier ainsi les sources de financement au bénéfice d'œuvres charitables.

## L'allègement administratif

Selon la politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif, la réglementation doit être conçue et appliquée en réduisant le plus possible les obstacles qu'elle peut représenter pour les entreprises. Cette exigence implique, pour les ministères et organismes, une réduction des délais et des formalités administratives.

Dans le contexte de la pandémie, plusieurs changements ont été instaurés par la Régie pour alléger le fardeau administratif de sa clientèle :

- Dans le secteur des jeux, une révision de plusieurs processus internes a été réalisée afin de s'adapter aux besoins de la clientèle en matière de tirages.
- Dans le secteur des boissons alcooliques, des mesures ont été déployées afin de proposer un processus rapide et allégé permettant aux titulaires d'un permis d'alcool d'obtenir l'autorisation d'exploiter temporairement leur permis sur une terrasse ou encore de modifier leur permis afin d'agrandir une terrasse existante ou d'en changer la capacité ou l'emplacement. En collaboration avec les municipalités, la Régie a aussi réduit au minimum les informations normalement exigées et les conditions à remplir.
- De nouvelles mesures ont été mises en œuvre dans le but de faciliter le processus permettant à des titulaires de permis de bar de changer leur permis en un permis de restaurant pour vendre, que ce soit de façon temporaire ou permanente.

Par le *Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025*, le gouvernement a fixé aux ministères et aux organismes les trois objectifs suivants de réduction du fardeau administratif :

- Réduire de 10 % le nombre de formalités administratives exigées aux entreprises;
- Réduire de 15 % le volume des formalités administratives;
- Réduire de 20 % le coût des formalités administratives pour les entreprises.

Faisant partie des organismes visés, la Régie se conforme aux exigences en dressant annuellement l'inventaire des formalités réglementaires et administratives qu'entraîne sa réglementation ainsi qu'en évaluant annuellement, selon la méthodologie commune de mesure de suivi définie par le gouvernement, le coût et le volume des formalités à remplir par sa clientèle. Les progrès réalisés sont ainsi mesurés par rapport à la situation observée pour l'année 2019, laquelle tient lieu d'année de référence.

Les résultats de 2021-2022 sont présentés dans le tableau qui suit.

**Tableau 32** Formalités administratives

	2019 (Référence)	2021-2022	Résultat	Cible 2025
Nombre de formalités	64	60	-4 (-6,3 %)	-7 (-10,9 %)
Coût des formalités (\$)	2 349 529,17	1 528 536,11	-820 993,06 (-34,9)	-469 905,83 (-20 %)
Volume des formalités	80 885,81	73 673,81	-7 212 (-8,9 %)	-12 132,87 (-15 %)

Comme le montre le tableau ci-dessus, au 31 mars 2022, la Régie a diminué son nombre de formalités à 60, ce qui représente une diminution de 6,3 % en lien avec la cible gouvernementale de 10 %. Cette diminution est attribuable à la modernisation de la loi en alcool qui est entrée en vigueur en août 2021. Cette diminution du nombre de formalités a aussi un impact sur le volume de formalités, d'où le résultat d'une diminution de 8,9 %, car en 2020, le volume était très proche de celui de l'année de référence 2019.

De plus, la Régie a dépassé la cible établie pour 2025 au chapitre de la diminution des coûts relatifs aux formalités administratives que doivent accomplir les entreprises. La diminution observée est de 820 993,06 \$, ce qui représente 34,9 % du coût des formalités. Cette diminution est aussi principalement attribuable à la modernisation de la loi en alcool, de même qu'à la transformation des formulaires imprimables en version à remplir à l'écran, à l'acceptation par la Régie de la signature électronique et à l'incitation au paiement des droits par carte de crédit ou par transfert bancaire plutôt que par chèque.

## 4.6 L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels

L'accès aux documents que la Régie détient et la confidentialité des renseignements personnels qu'ils contiennent sont régis par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, ci-après nommée *Loi sur l'accès*.

Conformément à cette loi, la Régie protège la confidentialité des renseignements personnels qu'elle détient. Elle s'assure également de la diffusion dans son site Web des documents devant faire l'objet d'une publication en vertu du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*.

La Régie accorde une grande importance à la protection des renseignements personnels. Ainsi, au cours de l'année, les nouveaux membres du personnel de la Régie, à l'exclusion des régisseurs, ont reçu par visioconférence une formation sur la protection des renseignements personnels. De plus, le comité organisationnel en accès à l'information et en protection des renseignements personnels a tenu une réunion.

La responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels de la Régie agit par ailleurs à titre de conseillère auprès du personnel en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels. Elle a notamment été consultée quant à la mise en place de moyens technologiques liés à la numérisation des dossiers de la Régie.

Au cours de l'année 2021-2022, la Régie a reçu 113 demandes d'accès aux documents, dont 3 seront traitées en 2022-2023. Aux 110 demandes à traiter en 2021-2022 s'ajoutent 6 demandes reçues en 2020-2021. De ces 116 demandes, 3 ont finalement mené à des désistements du demandeur. En tout, la Régie a traité 113 demandes.

Les demandes traitées, soit celles dont le traitement s'est terminé pendant l'exercice, l'ont été dans un délai moyen de 12 jours. La Régie dépasse ainsi les attentes, puisque la *Loi sur l'accès* prévoit 20 jours pour répondre aux demandes. La numérisation des dossiers papiers de la Régie a fait diminuer le délai de traitement des demandes. Plus précisément, parmi les 113 demandes traitées, 103 l'ont été à l'intérieur du délai de 20 jours. Du nombre total des demandes traitées pendant la période, 10 ont fait l'objet d'un délai de traitement excédant les 20 jours. Un avis a alors été transmis au demandeur pour l'informer qu'un délai supplémentaire de 10 jours était nécessaire pour finir le traitement de sa demande.

Les demandes d'accès reçues portaient notamment sur des éléments d'un dossier liés à un permis ou à une licence (bail, contrat de vente, plan, opposition à une demande, plainte, etc.), sur des décisions administratives ou juridictionnelles à l'égard d'un permis ou d'une licence et sur des listes de titulaires de permis ou de licence. Aucune demande de révision n'a été soumise à la Commission d'accès à l'information à l'égard des décisions de la Régie.

Aux 113 demandes d'accès aux documents reçues s'ajoutent 34 demandes d'information provenant d'organismes publics. Enfin, aucune demande d'accès n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable.

**Tableau 33** Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	113 demandes
---------------------------------	--------------

**Tableau 34** Nombre de demandes traitées en fonction de leur nature et des délais

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
De 0 à 20 jours	103	0	0
De 21 à 30 jours	8	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	2	0	0
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Tableau 35** Nombre de demandes traitées en fonction de leur nature et des décisions rendues

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la Loi sur l'accès invoquées
Acceptée (entièrement)	59	0	0	s. o.
Partiellement acceptée	24	0	0	Articles 23, 24, 28, 48, 53 et 54
Refusée (entièrement)	0	0	0	s. o.
Autres	30	0	0	Articles 1 et 48

**Tableau 36** Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	Aucune
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	Aucune

## 4.7 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration

Le français est la langue utilisée par la Régie et son personnel au travail, dans les communications externes et dans les divers documents d'information qu'elle met à la disposition des citoyennes et citoyens.

**Tableau 37** Comité permanent et mandataire

Question	Réponse
Avez-vous un ou une mandataire?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle?	50 ou plus
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?	Non
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation?	Oui Deux nouvelles publiées dans l'intranet

**Tableau 38** Statut de la politique linguistique institutionnelle

Question	Réponse
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation?	Oui
Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :	3 juin 2013
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée? Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française.	Oui 2018

**Tableau 39** Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

Question	Réponse
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application?	Rappel, lors d'un comité de gestion, de porter une attention particulière à la langue française dans nos communications écrites.
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application?	Nous allons informer notre personnel des nouvelles mesures comprises dans la <i>Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français</i> .



## 4.8 La Politique de financement des services publics

En septembre 2010, conformément à la *Politique de financement des services publics*, la Régie s'est dotée d'une politique de tarification. Cette politique vise notamment à établir les orientations et les principes relatifs à la tarification de ses produits et services ainsi qu'à définir les responsabilités de son personnel dans son application.

Tous les produits et les services de la Régie sont tarifés selon une méthode de fixation des tarifs associée à des valeurs historiques inscrites dans les lois et les règlements. En 2021-2022, pour répondre aux exigences réglementaires associées à différents secteurs d'activité, la Régie a mené deux exercices d'ajustement tarifaire (les 1<sup>er</sup> avril 2021 et 1<sup>er</sup> janvier 2022) lors desquels des calculs d'indexation basés sur l'indice des prix à la consommation ont été effectués.

Les travaux de 2019-2020 en lien avec la Politique ont notamment mené à une diminution des tarifs du côté des permis de réunion, des tirages et des appareils d'amusement. Pour bien calculer le coût de revient, la Régie doit prendre en compte tous les frais engagés pour produire un bien ou un service, qu'ils soient directs ou indirects (activités de soutien, frais généraux ou administratifs). Une fois le coût complet déterminé pour un service, il est possible d'apprécier sa rentabilité en comparant le niveau des dépenses avec les revenus générés. La proportion des revenus sur les coûts d'un service tarifé permet ainsi de calculer le niveau de financement de celui-ci.

De façon générale, les tarifs exigés par les organisations publiques doivent être établis en fonction des coûts totaux engendrés pour fournir le service selon un niveau de financement déterminé. La Régie doit également prendre en compte la valeur commerciale et les externalités (par exemple, des coûts sociaux liés aux problèmes de consommation d'alcool ou de jeu pathologique) découlant de la prestation de services. Ainsi, le tarif de plusieurs services offerts par l'organisation a historiquement été fixé en considérant la valeur économique associée aux privilèges accordés par l'octroi de permis ou de licences. En contrepartie, la Régie n'impose pas à sa clientèle l'entièreté des coûts totaux se rattachant aux secteurs d'activité qui sont catégorisés comme des moteurs de développement économique pour les industries de certaines régions du Québec (secteurs des fabricants de boissons alcooliques, des courses de chevaux et des sports de combat professionnels).

Le tableau de la page suivante présente le coût de revient par secteur d'activité. Les données inscrites incluent les coûts en externalités (coûts indirects) liés à la consommation d'alcool et au jeu pathologique (ex. : dépenses en services sociaux) ainsi que ceux liés au programme ACCES. D'autres coûts en externalités devraient aussi être considérés pour ces secteurs, comme ceux liés à la sécurité routière, aux services correctionnels ou à la santé, mais ceux-ci ne sont pas chiffrables à partir des systèmes d'information disponibles. Les données inscrites comprennent donc le minimum des coûts en externalités selon les sources dont la Régie dispose.

La pandémie a entraîné d'importantes répercussions sur les résultats liés au coût de revient par secteur d'activité. Cette année ne pourra ainsi servir de référence lors de prochaines révisions tarifaires.

**Tableau 40** Coût de revient par secteur d'activité en 2021-2022

Secteur d'activité	Revenus réels (a)		Dépenses réelles (b)		Coûts en externalités (c)	Niveau de financement		
						Résultat [a/(b+c)]	Cible visée	Justification de la cible
<b>Secteur des boissons alcooliques</b>	21 696 000 \$	77 %	15 783 700 \$	79 %	-	-	-	S. O.
Alcool – Détaillants	12 528 700 \$	44 %	7 097 500 \$	35 %	46 607 980 \$	23 %	100 % ou +	Valeur commerciale (privilège) et externalités
Alcool – Permis de réunion	686 000 \$	2 %	3 054 100 \$	15 %	-	22 %	100 %	Récupération des coûts totaux
Alcool – Fabricants	2 129 900 \$	8 %	3 132 800 \$	16 %	-	68 %	75 %	Moteur de développement économique
Appareils de loterie vidéo	6 351 300 \$	22 %	2 499 300 \$	12 %	7 986 240 \$	61 %	100 % ou +	Valeur commerciale (privilège) et externalités
<b>Secteur des jeux</b>	6 269 600 \$	22 %	3 100 800 \$	15 %	-	-	-	S. O.
Concours publicitaires	4 824 500 \$	17 %	1 862 000 \$	9 %	-	259 %	100 % ou +	Valeur commerciale (privilège) et externalités
Appareils d'amusement	112 100 \$	0 %	114 900 \$	1 %	-	98 %	100 % ou +	Valeur commerciale (privilège) et externalités
Bingo	834 800 \$	3 %	715 900 \$	4 %	-	117 %	100 %	Récupération des coûts totaux
Tirages	498 200 \$	2 %	407 900 \$	2 %	-	122 %	100 % ou +	Valeur commerciale (privilège) et externalités
<b>Secteur des courses de chevaux</b>	62 100 \$	0 %	376 600 \$	2 %	-	16 %	10 %	Moteur de développement économique
<b>Secteur des sports de combat professionnels</b>	138 000 \$	0 %	795 400 \$	4 %	-	17 %	50 %	Moteur de développement économique
<b>Revenu divers</b>	68 200 \$	0 %	-	-	-	-	-	S. O.
<b>Total</b>	<b>28 233 900 \$</b>	<b>100 %</b>	<b>20 056 600 \$</b>	<b>100 %</b>	<b>54 594 220 \$</b>	<b>38 %</b>	<b>-</b>	<b>S. O.</b>

a. L'ensemble des programmes de la Régie est pris en compte dans le calcul du coût de revient, dont le Programme d'aide aux joueurs pathologiques. Le total des revenus réels inclut des annulations totalisant 36 300 \$ liées notamment aux sanctions administratives pécuniaires (SAP). Par ailleurs, les données étant arrondies, la somme des montants inscrits pour chaque secteur peut ne pas correspondre au total.

## 4.9 Les codes d'éthique et de déontologie de la Régie

Conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Régie a adopté en 1999 un code d'éthique et de déontologie applicable aux régisseurs et régisseuses. Ce code est présenté ci-après et il est disponible sur le site Web de la Régie.

Aucune situation nécessitant une intervention en matière d'éthique et de déontologie n'est survenue au cours de l'année financière 2021-2022.

La Régie applique par ailleurs deux codes d'éthique : l'un pour le personnel, l'autre pour les régisseurs et les régisseuses. Pour le personnel, le site intranet comporte une section consacrée à l'éthique, revue et bonifiée en 2018 par le comité interne sur l'éthique organisationnelle. On y trouve notamment les codes d'éthique, la législation en cette matière, le cadre de gestion, le plan d'action, une capsule de formation interactive et une foire aux questions.

### 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 à 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'activité économique 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 *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (le règlement).
3. Les règles énoncées dans le 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 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* (chapitre 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'activité 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 de dégager une ligne décisionnelle 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 assujetties aux 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, à compter du jour où il annonce sa candidature, un congé non rémunéré, auquel il a droit.
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, à compter du jour où il annonce sa candidature, un congé non rémunéré, auquel il a droit.
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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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'information 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 de départ de ce dernier.

## 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

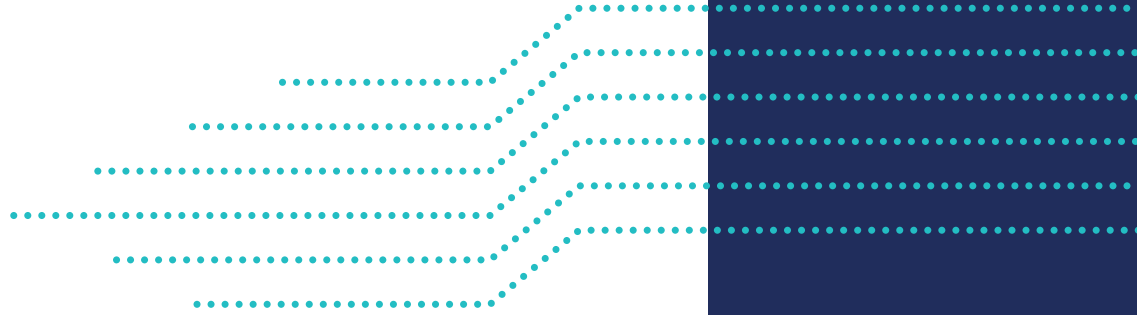
- 50.** Le présent code entre en vigueur le 25 août 1999.

Adopté en séance plénière le 25 août 1999.

Amendé en séance plénière le 6 octobre 1999 et le 7 février 2000.







*Régie des alcools,  
des courses  
et des jeux*

Québec 