

TABLEAU SYNOPTIQUE

PLAN STRATÉGIQUE 2021-2025

Régie des alcools, des courses et des jeux

MISSION

- Contribuer à la protection de l'intérêt public, de la sécurité publique et de la tranquillité publique.
- 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.

VISION

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

VALEURS

- Cohérence
- Efficacité
- Engagement

Enjeu 1

Des services de qualité pour l'ensemble de notre clientèle

Orientations	Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Cibles 2022-2023	Cibles 2023-2024	Cibles 2024-2025
1 Moderniser la prestation de services par la transformation numérique	1.1 Favoriser le recours aux services en ligne	1 Proportion des audiences tenues par l'entremise du tribunal numérique	70 %	75 %	76 %	77 %
		2 Pourcentage de permis de réunion demandés par l'intermédiaire du service en ligne Mesure de départ : 36 % en 2019-2020	70 %	75 %	77 %	79 %
2 Prioriser la satisfaction de la clientèle	2.1 Renforcer l'approche de service axée sur les besoins de la clientèle	3 Taux de satisfaction des fabricants d'alcool à l'égard des services reçus	78 %	80 %	82 %	85 %
		4 Taux de satisfaction des organismes à but non lucratif à l'égard des services reçus	78 %	80 %	82 %	85 %
		5 Taux de satisfaction des détaillants en alcool à l'égard des services reçus	78 %	80 %	82 %	85 %

Enjeu 2

La protection du public

Orientation	Objectifs	Indicateurs	Cibles 2021-2022	Cibles 2022-2023	Cibles 2023-2024	Cibles 2024-2025
3 Renforcer l'efficacité de nos contrôles	3.1 Améliorer le taux de conformité des détaillants en alcool	6 Pourcentage du nombre de détaillants en alcool qui se conforment aux normes exigées à la suite d'une première inspection	70 %	70 %	72 %	72 %
	3.2 Accroître la participation citoyenne au signalement de situations pouvant compromettre la sécurité et l'intérêt du public	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)	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

Enjeu 3

Un personnel engagé et mobilisé

Orientation	Objectif	Indicateur	Cible 2021-2022	Cible 2022-2023	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025
4 Attirer et fidéliser une main-d'œuvre qualifiée	4.1 Maintenir un environnement de travail sain et stimulant pour l'ensemble du personnel	8 Indice de mobilisation du personnel	8,3	8,3	8,3	8,3

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