

Rapport annuel de gestion
2002-2003

Régie des marchés agricoles
et alimentaires du Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé
par la Régie des marchés
agricoles et alimentaires du Québec

Cette publication a été produite par
Les Publications du Québec
1500-D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec)
G1N 2E5

Dépôt légal – 2003
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-41349-0
ISSN 1194-6946

© Gouvernement du Québec, 2003

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du parlement
Québec

Monsieur le Président,

Je vous transmets le rapport annuel de gestion de la Régie des marchés agricoles et alimentaires pour l'année se terminant le 31 mars 2003.

Ce rapport a été produit conformément aux exigences de la *Loi sur l'administration publique*.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

La ministre de l'Agriculture,
des Pêcheries et de l'Alimentation,

Françoise Gauthier
Québec, septembre 2003

Madame Françoise Gauthier
Ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et
de l'Alimentation
200, chemin Sainte-Foy
Québec

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec pour l'exercice se terminant le 31 mars 2003.

Conformément aux exigences de la *Loi sur l'administration publique*, ce rapport présente le bilan des résultats de la mise en œuvre de la planification stratégique de la Régie, de sa déclaration de services aux citoyens ainsi que des autres exigences législatives et réglementaires auxquelles elle est soumise. Il fait état brièvement des interventions de la Régie en vue d'assurer une mise en marché efficace et ordonnée des produits agricoles, alimentaires, de la pêche et de la forêt privée et de ses activités en matière de vérification, d'inspection des grains et de gestion des programmes de garanties de responsabilité financière.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes salutations les plus distinguées.

Le président,

Gaétan Busque
Montréal, septembre 2003

Table des matières

MESSAGE DU PRÉSIDENT	XI
DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS	XIII
SOMMAIRE	1
<hr/>	
Première partie	
La Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec	13
<hr/>	
1. Présentation générale.	13
1.1 Sa mission	13
1.2 Sa loi constitutive et sa loi habilitante.	13
1.2.1 La Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche (L.R.Q., c. M-35.1)	13
1.2.2 La Loi sur les producteurs agricoles (L.R.Q., c. P-28)	13
1.3 Sa philosophie de gestion	14
1.4 Ses valeurs organisationnelles.	14
1.5 Son mandat	14
1.6 Ses produits et services.	14
1.6.1 En matière de résolution de différends	14
1.6.2 En tant qu'organisme de régulation économique	15
1.6.3 Ses autres services.	15
1.7 Sa composition.	15
1.7.1 Les membres de la Régie.	15
1.7.2 L'organisation administrative	16
1.7.2.1 Le Secrétariat et affaires juridiques	16
1.7.2.2 La Direction des analyses et des opérations.	16
1.8 Les ressources	17
1.8.1 Les ressources humaines.	17
1.8.2 Les ressources financières	17
1.8.3 Les ressources informationnelles.	19
1.9 Les points de service	19
<hr/>	
Deuxième partie	21
2. Les faits saillants 1999-2003	21
<hr/>	
Troisième partie	25
3. Contexte et enjeux.	25

Quatrième partie	29
4. Les résultats	29
4.1 La déclaration de services aux citoyens	29
4.2 Les interventions de la Régie	34
4.2.1 Les affaires traitées par la Régie	34
4.2.1.1 Homologations des conventions de mise en marché	34
4.2.1.2 Conciliations et arbitrages	35
4.2.1.3 Enquêtes et ordonnances	35
4.2.1.4 Les règlements	35
4.2.1.5 Examen des intérêts commerciaux et demandes d'exemption	36
4.2.1.6 Les évaluations périodiques	36
4.2.2 Les séances régulières	37
4.2.3 Les séances publiques	37
4.2.4 Le bilan des activités par plan conjoint	40
4.3 Les analyses et les opérations	40
4.4 Le bilan du plan stratégique et le plan annuel de gestion des dépenses	41
Cinquième partie	51
5. Les autres exigences législatives et réglementaires	51
5.1 La politique d'accès à l'égalité	51
5.2 La protection des renseignements personnels	51
5.3 La politique linguistique	52
5.4 L'éthique et la déontologie	52
Sixième partie	55
6. Suivi des recommandations du Vérificateur général	55
6.1 Rappel des faits	55
6.2 Surveillance des plans conjoints	55
6.3 Respect des exigences de la Loi	56
6.4 Gestion de la Régie	57
6.5 Fonds d'assurance-garantie de paiement du lait	58
6.6 Reddition de comptes	58
Septième partie	
Les états financiers du fonds administré par la Régie	59
7. Rapport du vérificateur à l'Assemblée nationale	59

Liste des tableaux

Tableau 1:	Évolution des effectifs de 1999 à 2003	17
Tableau 2:	Évolution des crédits et des dépenses de 1999 à 2003	18
Tableau 3:	Évolution des revenus de tarification de 1999 à 2003.	18
Tableau 4:	Enjeux, orientations stratégiques et objectifs 1999-2003	27
Tableau 5:	Bilan des activités des séances régulières et publiques de 1999 à 2003	37
Tableau 6:	Répartition des décisions selon les lois de 1999 à 2003	40
Tableau 7:	Ressources consacrées à la formation et au perfectionnement de 1999 à 2002	49
Tableau 8:	Représentation des groupes cibles par catégorie d'emploi.	51

Liste des annexes

Annexe 1:	Points de services	64
Annexe 2:	Déclaration de services aux citoyens	65
Annexe 3:	Calendrier des évaluations périodiques planifiées et réalisées de 2002-2003 à 2006-2007	72
Annexe 4:	Répartition des activités de la Régie par plan conjoint	74
Annexe 5:	Activités du secteur de l'inspection des grains	76
Annexe 6:	Garanties offertes pour différents secteurs	77
Annexe 7:	Politique ministérielle de dotation des emplois	78
Annexe 8:	Politique de sécurité informatique	81
Annexe 9:	Règles de conduite relatives à l'utilisation du courriel et des services Internet par le personnel de la Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec	86
Annexe 10:	Règles d'éthique et de déontologie de la Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec	89

MESSAGE DU PRÉSIDENT

En 2002-2003, la Régie en était à la dernière année de mise en œuvre de son plan stratégique 1999-2003. Cette démarche, jumelée à la vérification de l'optimisation des ressources de la Régie entreprise par le Vérificateur général en 1997-1998, a engagé notre organisation dans une importante révision de ses façons de faire autant au regard de ses rôles de tribunal administratif et de régulation économique que de l'ensemble des opérations techniques et administratives qu'elle effectue. Bien que l'optimisation des façons de faire d'une organisation suive un processus continu, je considère que les résultats atteints sont très significatifs et je suis fier d'en faire état dans le présent rapport annuel.

Tout d'abord, nous avons accordé beaucoup d'attention aux recommandations du Vérificateur général qui rapportait certaines lacunes dans le mode de fonctionnement de la Régie. Nous avons aussitôt entrepris une série de mesures pour corriger la situation. Le présent rapport en fait d'ailleurs état. Pour la Régie, il ressort de cette démarche une nette amélioration de ses processus de suivi des plans conjoints et d'évaluation de l'efficacité des interventions des offices dans la mise en marché ainsi que de ses modes de gestion, non seulement au regard de ceux ayant fait l'objet de la vérification, mais aussi pour l'ensemble de ses activités.

La Régie est un tribunal administratif et un organisme de régulation économique et cela nécessite que les régisseurs chargés de régler les affaires qui lui sont soumises agissent de façon transparente, prennent des décisions éclairées et favorisent le développement de relations harmonieuses entre les intervenants dans la mise en marché. Cet aspect a été au centre de nos préoccupations au cours des quatre dernières années et des gestes concrets ont été posés pour clarifier les approches, simplifier les procédures, se donner des règles de conduite claires et transparentes visant à garantir l'impartialité, l'intégrité et l'indépendance des régisseurs et se doter d'outils facilitant la prise de décision.

La Régie s'est par ailleurs approprié le nouveau cadre de gestion gouvernemental en se dotant d'un plan stratégique conforme aux exigences, d'une déclaration de services aux citoyens comportant des engagements précis en terme de niveau et de qualité de services et en procédant à une reddition de comptes plus efficace. La Régie est une organisation de petite dimension (44 ETC) et, ne comptant que sur peu de ressources, elle a réussi à respecter les obligations que la *Loi sur l'administration publique* lui imposait. L'application de ce nouveau cadre de gestion lui aura notamment permis de préciser ses objectifs et ses priorités d'action et d'implanter la gestion axée sur les résultats.

La Régie s'est engagée avec beaucoup d'intérêt dans le processus d'allégement réglementaire entrepris par le gouvernement en 1998-1999. Cette démarche a été l'occasion de simplifier son cadre juridique tout en conservant les pouvoirs qui lui sont dévolus. La Régie s'est intéressée aussi à la simplification des formalités administratives pour les entreprises visées par sa réglementation. Les mesures prises à cet égard ont permis des économies appréciables pour les entreprises. La Régie considère qu'elle a atteint ses objectifs en cette matière et a contribué activement à l'atteinte des objectifs gouvernementaux.

Après avoir revu son plan d'organisation administrative en 1999, la Régie a entrepris de réviser ses processus administratifs en vue d'en améliorer l'efficacité et la rigueur. La plupart de ses activités opérationnelles et administratives ont fait l'objet d'un examen attentif et les ajustements nécessaires ont été apportés. Certains projets de développement sont toutefois à compléter. Les modes de gestion de la Régie ont été revus et permettent aujourd'hui un meilleur encadrement, un meilleur appui au travail des régisseurs et une plus grande efficacité de ses opérations. Le mode de fonctionnement qu'elle a établi favorise une meilleure qualité de vie au travail, la mise à contribution du plein potentiel des individus et une utilisation plus optimale des ressources qui lui sont confiées.

Les membres du personnel de la Régie ont eu plusieurs défis à relever au cours des quatre dernières années. Je tiens à souligner leur contribution à l'atteinte de nos objectifs et au développement de notre organisation. Je leur exprime ma reconnaissance pour leur dévouement et les félicite pour les résultats atteints.

Le président,

Gaétan Busque

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

Les résultats et données du rapport annuel de gestion 2002-2003 de la Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Régie;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare qu'au meilleur de ma connaissance, les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2003.

Le président,

Gaétan Busque

Sommaire

I- Présentation générale

Sa mission

La Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec (RMAAQ) est un organisme de régulation économique. Sa mission consiste à favoriser une mise en marché efficace et ordonnée des produits agricoles, alimentaires, de la pêche et de la forêt privée, le développement de relations harmonieuses entre les différents intervenants et la résolution des difficultés qui surviennent dans le cadre de la production et de la mise en marché de ces produits en tenant compte des intérêts des consommateurs et de la protection de l'intérêt public.

Son mandat

Le mandat de la Régie repose sur deux fonctions principales : d'une part elle agit en tant qu'organisme de résolution des différends et, d'autre part, elle est un organisme de régulation économique qui intervient pour favoriser la croissance des différents secteurs de l'agroalimentaire, de la pêche et de la forêt privée.

En tant qu'organisme gouvernemental, elle exécute différents mandats découlant de sa loi constitutive et des règlements d'application.

Sa composition

La Régie est composée de huit régisseurs dont un président et trois vice-présidents nommés par le gouvernement du Québec. Le gouvernement peut nommer tout régisseur supplémentaire s'il juge que l'expédition des affaires de la Régie le requiert. Le président, en plus de son rôle de régisseur, est responsable de l'administration et de la direction de la Régie. Les régisseurs ont pour tâche principale de traiter les demandes présentées à la Régie.

Pour réaliser l'ensemble de ses mandats, la Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec est appuyée par deux unités de travail : le Secrétariat et affaires juridiques et la Direction des analyses et des opérations.

Ses ressources

Au 31 mars 2003, la Régie disposait d'un effectif de 44 employés à temps complet. Son budget pour l'année 2002-2003 s'établit à 3 447 516,00 \$, soit une augmentation de 232 316,00 \$ par rapport à l'année 2001-2002, correspondant essentiellement au montant des ajustements salariaux prévus aux conventions collectives de travail, aux décrets et à l'ajout d'un régisseur supplémentaire.

II- Le bilan des résultats 1999-2003

A- La déclaration de service aux citoyens

ACTIONS	RÉSULTATS
1. Un service accessible Développement du site Internet de la Régie – voie de communication privilégiée. Publication de guides d'accès aux services : – règles de procédures, – guide sur la conciliation, – calendrier des séances publiques.	2 400 visites par mois – 12 400 pages consultées par mois; Des informations officielles, fiables, de qualité et facilement accessibles; Accès rapide aux décisions de la Régie. Une plus grande transparence; Des procédures simplifiées et à la portée des clientèles non initiées; Des interventions plus appropriées de la part des personnes entendues, qui favorisent l'écoute par la Régie.
2. Un service courtois Maintien d'un système de communication téléphonique efficace. Mise en place d'un réseau de salles d'audience propice aux échanges.	Une clientèle assurée de recevoir une réponse par une personne et d'être dirigée au bon endroit rapidement; Possibilité d'établir des contacts plus personnalisés. Les séances publiques se tiennent à proximité des lieux des personnes concernées et dans un environnement plus familier aux personnes non initiées aux affaires juridiques.
3. Un service diligent Réduction des délais d'exécution : – réponse aux demandes d'information : cible : < 5 jours – convocation aux séances publiques : cible : < 10 jours – tenue des séances publiques : cible : < 60 jours – publication des décisions : cible : < 60 jours – vérification du lait : cible : < 6 mois – émission des permis d'acheteurs ou de classeur de grains : cible : < 2 jours – classement des grains : cible : < 2 jours	< 5 jours < 10 jours < 60 jours pour 35 % des affaires. Délai moyen de 86 jours (certains délais sont hors du contrôle de la Régie, reste à obtenir la collaboration des clientèles). < 60 jours pour 82 % des affaires. Délai moyen de 40 jours. 9 mois (reste à parfaire) < 2 jours < 2 jours
4. Un service équitable Rédaction des décisions dans un langage simple et clair.	Commentaires positifs de la clientèle à cet égard. Aucune plainte reçue.

B- Le traitement des plaintes

ACTIONS	RÉSULTATS
Aucune plainte n'a été adressée à la Régie concernant ses propres activités.	
Deux plaintes concernant l'application de la <i>Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche</i> .	Plaintes non fondées. Plaignants informés.
26 plaintes concernant le prix maximum du lait tel que déterminé par le <i>Règlement sur les prix du lait aux consommateurs</i> .	Plaignants référés aux services d'inspection concernés pour suivi approprié.

C- Les interventions de la Régie

La Régie, en tant qu'organisme de résolution des différends, publie des décisions dont l'interprétation peut être portée à la décision des tribunaux supérieurs. Elle ne peut donc rendre compte directement dans son rapport annuel de sa performance au regard des décisions qu'elle rend suite à des séances publiques ou régulières. En matière de régulation économique, elle ne peut non plus déterminer ou présumer du résultat de ses interventions sur la performance des systèmes de mise en marché mis en place dans le cadre de sa loi constitutive.

ACTIONS	RÉSULTATS
L'homologation des conventions de mise en marché : – 2002-2003 : 164 – 1999-2003 : 1 077	Assure la légalité des ententes négociées entre les vendeurs et les acheteurs.
Les conciliations et arbitrages : – 2002-2003 : 34 dont 3 par des tiers – 1999-2003 : 99	Règlent les différends entre les personnes impliquées dans la mise en marché.
Les enquêtes et ordonnances : – 2002-2003 : 57 – 1999-2003 : 158	Règlent les actions qui risquent d'entraver l'application des plans conjoints, de la réglementation qui en découle et des conventions de mise en marché.
L'approbation des règlements : – 2002-2003 : 97 – 1999-2003 : 255	Assure que les règlements pris en vertu des plans conjoints favorisent une mise en marché efficace et ordonnée de la mise en marché du produit visé et qu'ils ne vont pas à l'encontre de l'intérêt des consommateurs et de l'intérêt public.
L'examen des intérêts commerciaux : – 2002-2003 : 10 – 1999-2003 : 43	Assure que les administrateurs des plans conjoints ne détiennent pas d'intérêts commerciaux qui soient incompatibles avec la mission de l'office.
Les évaluations périodiques : – 2002-2003 : 7 – 1999-2003 : 20	Vérification à tous les cinq ans de la pertinence des interventions des offices dans la mise en marché.
Les séances régulières : De façon générale, ces séances sont tenues à chaque semaine.	Permettent de disposer des affaires qui ne requièrent pas la tenue de séances publiques.
Les séances publiques : – 2002-2003 : 122 affaires entendues – 1999-2003 : 455	Permettent aux personnes intéressées de présenter leurs observations à la Régie avant qu'elle ne prenne une décision.

D- Les analyses et les opérations

En plus d'agir en tant qu'organisme de résolution des différends et de régulation économique, la Régie fournit plusieurs autres services.

ACTIONS	RÉSULTATS
L'analyse économique :	Une expertise agroéconomique de pointe dans les secteurs visés par des plans conjoints mise à la disposition des régisseurs; Un suivi rigoureux des exigences législatives imposées aux administrateurs des plans conjoints.
La vérification de l'utilisation du lait : – Refonte du système informatisé de vérification.	Une meilleure performance du système québécois de vérification : – facilité d'application pour les usines laitières; – plus grande efficacité du système de paiement du lait aux producteurs.
L'inspection des grains en 2002-2003	
– Nombre de permis émis	274
– Nombre de cautionnements obtenus	231 totalisant 18M\$ en valeur
– Nombre de classements d'échantillons de grains	503 dont 33 pour régler des différends
– Formation des préposés au classement	59 formés et 52 diplômés
– Nombre d'inspections pour faire respecter la réglementation	548
Les enquêtes en vue de faire respecter les conventions de mise en marché et les règlements en vigueur :	Cinq en 2002-2003. La Régie a effectué en moyenne 12 enquêtes de cette nature par année depuis 1999-2000.
Les programmes de garantie de paiement :	<ul style="list-style-type: none">▪ 77 polices de garantie émises aux marchands de lait pour une valeur de 368M\$.▪ 76 cautionnements obtenus des acheteurs de bovins et de veaux d'embouche pour une valeur totale de 10,3M\$.▪ 13 établissements de vente aux enchères d'animaux vivants ont déposé des cautionnements à la Régie pour une valeur totale de 1,15M\$.

E- Le bilan du plan stratégique 1999-2003

ACTIONS	RÉSULTATS
<p>1. Favoriser une mise en marché efficace et ordonnée</p> <p>Lors des évaluations périodiques, la Régie a invité les offices à se doter d'un plan stratégique et d'indicateurs de résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Nombre de plans évalués: Cible 36; – Nombre de plans conjoints dotés d'un plan stratégique : Cible 20; – Nombre de plans conjoints dotés d'indicateurs de résultats: Cible 20. <p>Élaboration de critères d'analyses de l'efficacité et de l'opportunité des règlements déposés et des conventions de mise en marché.</p> <p>Révision du processus d'évaluation périodique.</p>	<p>33</p> <p>10</p> <p>13</p> <p>Assure que la réglementation et les règles de mise en marché que la Régie approuve ou homologue sont conformes aux objectifs de la Loi.</p> <p>Complété en 2002-2003, il permettra : une documentation mieux définie et plus pertinente; une meilleure préparation; une meilleure participation; un meilleur suivi.</p>
<p>2. Contribuer au développement de relations harmonieuses entre les intervenants</p> <p>Élaboration et mise en application d'un processus de suivi des exigences législatives imposées aux administrateurs des plans conjoints.</p>	<p>Constat que la majorité des offices se conforment aux exigences de la Loi à l'exception des délais de transmission des documents requis à la Régie.</p> <p>Assure que des situations qui nécessitent une intervention de la part de la Régie soient traitées adéquatement.</p>
<p>3. Solutionner les difficultés qui surviennent dans le cadre de la production et de la mise en marché</p> <p>Élaboration et publication des règles d'éthique et de déontologie, des règles de régie interne et des règles de procédure de la Régie et production d'un guide sur le déroulement des conciliations.</p>	<p>Une approche privilégiée par la Régie en matière de règlement des différends qui favorise la transparence et la prise de décision éclairée.</p>
<p>4. Accroître la présence des produits québécois sur les marchés</p> <p>Participation aux travaux des tables filières en vue d'identifier les défis, les contraintes et les opportunités de marché et de déterminer des moyens d'adapter les formules de mise en marché collectives.</p> <p>Soutien aux intéressés désirant mettre en place une chambre de coordination.</p>	<p>Participation aux travaux de 13 tables filières.</p> <p>Soutien à l'Association des producteurs de fraises et framboises dans leurs démarches visant à mettre en place une chambre de coordination.</p>

E- Le bilan du plan stratégique 1999-2003 (suite)

ACTIONS	RÉSULTATS
<p>5. Affirmer les intérêts québécois sur la scène nationale et internationale</p> <p>Collaboration à la révision :</p> <ul style="list-style-type: none"> – de l'Accord fédéral-provincial de 2001 sur le poulet; – de l'entente fédérale-provinciale dans le secteur des œufs de consommation; – de l'entente fédérale-provinciale concernant les poussins et les œufs d'incubation de poulet à chair; – de l'entente globale sur la mise en commun des revenus du lait. 	<p>Les producteurs québécois ont maintenu leur part de marché dans le Canada central.</p> <p>Une entente pouvant permettre d'accroître la part de marché des producteurs québécois d'œufs de consommation est en développement.</p> <p>Processus en cours.</p> <p>Entente conforme aux exigences de l'Organisation mondiale du commerce.</p>
<p>6. Aider les entreprises à se développer dans un environnement plus concurrentiel</p> <p>Allègement de la réglementation sectorielle touchant les entreprises</p> <ul style="list-style-type: none"> – Loi abrogeant la <i>Loi sur les grains</i> et modifiant la <i>Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche</i> – Modification à la <i>Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche</i> – Adoption du <i>Règlement sur la garantie de paiement du lait</i> – Adoption du <i>Règlement sur la mise en marché des grains</i> <p>Révision des critères d'analyse sur lesquels la Régie base ses décisions relativement à l'émission des permis d'usines laitières.</p>	<p>Simplification du cadre législatif entourant la délivrance des permis d'usines laitières, de marchands de grains et de postes de classification d'œufs de consommation.</p> <p>A permis d'édicter le <i>Règlement sur la garantie de solvabilité financière des établissements servant à la vente aux enchères d'animaux vivants</i> qui répond plus efficacement aux maisons d'enchères et qui est plus simple d'application. A permis de simplifier le cadre d'application des règles relatives au paiement du lait et de la crème par un marchand de lait.</p> <p>Réduction du délai de règlement des dossiers; Introduction de mesures intérimaires qui permettent la poursuite des entreprises en retard de paiement; Réduction des formalités administratives pour les entreprises; Réduction de 30 % du niveau des cautionnements délivrés par la Régie.</p> <p>Simplification du cadre législatif concernant la délivrance des permis et la gestion des cautionnements dans le secteur des grains; Réduction des formalités administratives permettant des économies substantielles pour les entreprises visées.</p> <p>Cadre d'analyse qui traduit les éléments sur lesquels la Régie doit se prononcer et qui sont plus transparents pour les demandeurs.</p>

E- Le bilan du plan stratégique 1999-2003 (suite)

ACTIONS	RÉSULTATS
<p>7. Accroître l'efficacité des façons de faire</p> <p>Renforcement de la présence des régisseurs et du personnel de la Régie auprès des clientèles.</p> <p>Révision et informatisation des processus et des façons de faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> – à l'application du <i>Règlement sur la mise en marché des grains</i>, – au suivi du <i>Règlement sur les renseignements relatifs à la production et à la vente de poussins à chair et de dindonneaux</i>, – à l'application du <i>Règlement sur la garantie de responsabilité financière des acheteurs de bovins et de veaux d'embouche</i>, – à la vérification de l'utilisation du lait. <p>Création et mise à jour permanente d'un site Internet en lien avec le MAPAQ et le portail du gouvernement.</p>	<p>Meilleure compréhension des problématiques et un meilleur accompagnement des personnes concernées au regard de l'application du cadre légal régissant la mise en marché.</p> <p>Des services à la clientèle améliorés et une administration plus efficace et rigoureuse.</p> <p>Voir « A » – Déclaration de service, point 1.</p>
<p>8. Optimiser les modes de gestion de l'organisation</p> <p>Réorganisation du plan d'organisation administrative :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Révision des descriptions d'emploi; – Mise à contribution du potentiel des individus; – Utilisation optimale des ressources. <p>Mise en place d'une équipe d'analyse économique.</p> <p>Mise en place d'un système informatisé de gestion des activités de la Régie.</p> <p>Mise en place d'une politique de gestion des compétences.</p>	<p>Meilleur encadrement;</p> <p>Meilleur appui au travail des régisseurs;</p> <p>Plus grande efficacité des opérations.</p> <p>Développement d'une expertise de pointe dans les secteurs visés par des plans conjoints.</p> <p>Assure le traitement adéquat et dans des délais appropriés des demandes adressées à la Régie, une application rigoureuse des processus administratifs et un meilleur suivi des mandats.</p> <p>Disponibilité de ressources suffisantes pour assurer la formation et le perfectionnement des employés de la Régie.</p>

F- Suivi du rapport du Vérificateur général sur l'optimisation des ressources de la Régie

Dans son rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2001-2002 au regard du suivi de la vérification de l'optimisation des ressources de la Régie, le Vérificateur général concluait que la Régie a agi rapidement et que toutes les recommandations formulées avaient suscité des gestes concrets de sa part. Il indiquait sa satisfaction quant aux progrès réalisés pour 90 % de ses recommandations.

ACTIONS	RÉSULTATS
<p>1. Évaluation périodique des plans conjoints</p>	
<p>Révision du processus d'évaluation périodique et élaboration d'une nouvelle planification quinquennale 2002-2007.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Chaque plan sera révisé au moins à tous les cinq ans conformément à la Loi. – La documentation ainsi que les indicateurs nécessaires à l'évaluation ont été précisés et convenus avec les offices et les services gouvernementaux concernés. – Les informations utiles à l'évaluation seront transmises aux parties au moment approprié. <p style="margin-left: 40px;">Objectif de production du rapport de la Régie dans un délai de trois mois suivant l'évaluation.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Un suivi des recommandations de la Régie formulées lors des évaluations sera effectué un an après la publication du rapport.
<p>2. Respect des exigences de la Loi</p>	
<p>Formation d'un comité Régie/UPA chargé de proposer des mesures permettant d'assurer le respect des exigences de la Loi :</p>	<p>Établissement d'une concertation Régie/UPA.</p> <p>Les mesures proposées par le comité ont été entérinées par la Régie et les instances de l'UPA.</p>
<ul style="list-style-type: none"> – Les offices ont été informés de façon explicite de leurs obligations. 	<p>Constat que la majorité des offices se conforment entièrement aux exigences de la Loi à l'exception des délais de transmission à la Régie des documents requis.</p> <p>Précise la façon de satisfaire aux exigences de la Loi.</p>
<ul style="list-style-type: none"> – Un plan comptable permettant de reconnaître les fins auxquelles les contributions des producteurs ont été utilisées a été proposé aux offices. 	<p>Clarifie la notion de comptabilité distincte prévue dans la Loi.</p>
<ul style="list-style-type: none"> – Un suivi est effectué à chaque année notamment en ce qui concerne les déclarations d'intérêts commerciaux des administrateurs des plans conjoints et du respect des autres exigences de la Loi. 	<p>La Régie procède à chaque année à l'examen des intérêts commerciaux de certains administrateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> 4 en 1999-2000 24 en 2000-2001 5 en 2001-2002 10 en 2002-2003

F- Suivi du rapport du Vérificateur général sur l'optimisation des ressources de la Régie (suite)

ACTIONS	RÉSULTATS
<ul style="list-style-type: none"> – Une analyse de la conformité des états financiers des offices est effectuée à chaque année. – Les offices sont informés des résultats du suivi et des correctifs à apporter le cas échéant. 	<p>Pour l'année 2001, tous les offices ont produit des états financiers jugés conformes. Pour 2002, l'analyse est en cours.</p> <p>Il a été indiqué à la plupart des offices qu'ils devaient s'assurer de respecter les délais de transmission à la Régie des états financiers et du rapport du vérificateur ainsi que des déclarations d'intérêts commerciaux.</p>
<h3>3. La gestion de la Régie</h3>	
<p>Publication sur le site Internet des règles de procédure, d'éthique et de déontologie, de régie interne, du calendrier d'activités, des décisions rendues, de sa réglementation et de nombreuses autres informations.</p>	<p>Assure la transparence de la Régie quant à son fonctionnement.</p>
<p>Mise en place d'une équipe d'analyse économique.</p>	<p>Développement d'une expertise agroéconomique de pointe.</p>
<p>Mise en place d'une politique de gestion des compétences.</p>	<p>Confirme la disponibilité des ressources nécessaires pour assurer le développement des compétences et en détermine le mode d'allocation.</p>
<p>Mise en place d'un système de gestion des activités et des délais intégrant la gestion documentaire et mise en place de différents tableaux de bord de gestion.</p>	<p>Permet d'assurer un meilleur suivi des activités, de mesurer les délais d'intervention et de disposer des informations de gestion nécessaires à la reddition de comptes.</p>
<h3>4. Le fonds d'assurance-garantie de paiement du lait</h3>	
<p>Consultations auprès de l'industrie pour analyser la performance du fonds et établir les besoins.</p>	<p>Constat que le fonds est suffisant pour garantir les risques de défaut de paiement de la majorité des usines laitières, sauf les très grandes, et qu'il n'y a pas lieu que le niveau de prime soit relevé.</p>
<p>Révision du <i>Règlement sur la garantie de paiement du lait</i>.</p>	<p>Diminution des risques du fonds; Renforce les contrôles administratifs sans augmenter les formalités administratives pour les entreprises; Permet d'éviter des hausses de primes.</p>
<h3>5. La reddition de comptes</h3>	
<p>Élaboration d'un rapport annuel de gestion conforme aux exigences de la <i>Loi sur l'administration publique</i>.</p>	<p>La Régie fournit une information plus complète et plus significative sur ses activités et sa performance.</p>

G- Les autres exigences administratives et réglementaires

ACTIONS	RÉSULTATS
<p>1. La politique d'accès à l'égalité</p> <p>La Régie se conforme à la politique de dotation des emplois du MAPAQ de qui elle obtient ce service. Cette politique tient compte des objectifs gouvernementaux en matière d'accès à l'égalité.</p>	<p>Depuis 2001-2002, la Régie a procédé à l'embauche de trois employées dont deux sont membres d'une communauté culturelle. Parmi ces dernières, deux sont nouvellement diplômées.</p>
<p>2. La protection des renseignements personnels</p> <p>Le secrétaire de la Régie agit comme responsable de l'application de la <i>Loi d'accès et de la protection des renseignements personnels</i>.</p> <p>Participation au comité de protection des renseignements personnels du groupe Agriculture, Pêcheries et Alimentation.</p> <p>Mise en place d'une politique de destruction des renseignements, registres, logiciels et systèmes d'exploitation emmagasinés sur support informatique.</p> <p>Mise en œuvre d'une politique interne sur la sécurité informatique et diffusion de règles d'éthique relatives à l'utilisation du courriel et des services Internet.</p>	<p>Sur un effectif total de 44 employés, la Régie compte 16 femmes (36 %) et 2 membres de communauté culturelle (4,5 %).</p> <p>La Régie n'a enregistré aucune plainte à cet égard.</p> <p>Les actions entreprises assurent une application la plus rigoureuse possible de la Loi.</p> <p>Aucun incident de sécurité n'a été enregistré au cours des dernières années.</p>
<p>3. La politique linguistique</p> <p>La Régie fait sienne la politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française.</p>	<p>La Régie priorise l'unilinguisme français à moins que le contraire le justifie.</p>
<p>4. L'éthique et la déontologie</p> <p>La Régie a adopté ses règles d'éthique et de déontologie en mai 2000.</p> <p>Un répertoire administratif des règles d'éthique et de déontologie auxquelles les régisseurs sont soumis a été élaboré et leur a été remis.</p>	<p>Elle s'assure de la qualité de la langue française dans toutes ses communications y compris dans les technologies de l'information.</p> <p>Rappelle aux régisseurs leur obligation d'assurer leur impartialité, leur intégrité et leur indépendance et dicte à l'ensemble du personnel de faire preuve des mêmes réserves.</p>

H- Les états financiers du fonds de garantie de paiement du lait

Le fonds de garantie de paiement du lait a généré des revenus de placements de 81 188 \$ en 2002-2003, en baisse de 152 587 \$ par rapport à l'année précédente. Cette situation découle essentiellement de la baisse des taux de rendement des placements sur les marchés financiers et des pertes enregistrées par la Caisse de dépôt et de placement du Québec auprès de qui la Régie dépose les fonds qu'elle administre. Au 31 mars 2003, la valeur marchande du fonds a enregistré une moins-value non matérialisée de l'ordre de 695 017,58 \$ par rapport à sa valeur à la même date l'année dernière. La valeur marchande du fonds de garantie de paiement du lait atteignait 4 573 000 \$ au 31 mars 2002 et se situait à 3 856 000 \$ au 31 mars 2003. Malgré les moins-values observées depuis les deux dernières années, le taux de rendement interne du fonds depuis sa création est de 8.99 %.

1. Présentation générale

1.1 Sa mission

La Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec (RMAAQ) est un organisme de régulation économique. Sa mission consiste à favoriser une mise en marché efficace et ordonnée des produits agricoles, alimentaires, de la pêche et de la forêt privée, le développement de relations harmonieuses entre les différents intervenants et la résolution des difficultés qui surviennent dans le cadre de la production et de la mise en marché de ces produits en tenant compte des intérêts des consommateurs et de la protection de l'intérêt public.

1.2 Sa loi constitutive et sa loi habilitante

La Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec est chargée de l'application de deux lois, soit la *Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche* (L.R.Q., c. M-35.1) et la *Loi sur les producteurs agricoles* (L.R.Q., c. P-28).

1.2.1 La Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche (L.R.Q., c. M-35.1)

La *Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche* est la loi constitutive de la Régie. Elle établit des règles permettant d'organiser de façon ordonnée la production et la mise en marché des produits agricoles, alimentaires, de la pêche et de la forêt privée.

Elle prévoit des règles permettant de constituer et d'administrer les principaux véhicules mis à la disposition des intervenants impliqués dans la mise en marché de leurs produits : les plans conjoints de mise en marché et les chambres de coordination.

Elle détermine également le cadre réglementaire entourant les évaluations périodiques des interventions des offices dans la mise en marché, les négociations, les conciliations et les arbitrages, les ententes avec d'autres gouvernements, les enquêtes, les garanties de paiement et l'émission des permis.

1.2.2 La Loi sur les producteurs agricoles (L.R.Q., c. P-28)

La *Loi sur les producteurs agricoles* habilite la Régie à :

- accréditer l'association de producteurs agricoles dans la mesure où celle-ci est représentative des producteurs visés;
- surveiller certains aspects de fonctionnement de cette association;

- effectuer des inspections visant à s'assurer du respect de la Loi;
- tenter de régler tout différend pouvant survenir entre les associations accréditées et les producteurs ou les syndicats, offices ou fédérations qui les représentent;
- tenter de régler tout différend entre une personne et l'Union des producteurs agricoles (UPA), l'association accréditée, relatif au statut de producteur agricole.

1.3 Sa philosophie de gestion

La Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec entend contribuer à la croissance du secteur agroalimentaire québécois :

- en offrant à sa clientèle des services de qualité, dispensés par des ressources compétentes;
- en développant une organisation dynamique.

La Régie entend être reconnue par le public et par les intervenants du milieu pour la qualité de sa contribution, pour la compétence de ses ressources et pour la rigueur et l'impartialité de ses interventions.

La Régie désire développer une organisation caractérisée par une grande autonomie des secteurs et des individus qui la composent, par un haut niveau d'ouverture et de souplesse de fonctionnement et par une circulation fluide de l'information.

1.4 Ses valeurs organisationnelles

Les valeurs organisationnelles de la Régie reposent sur la justice, l'équité, la cohérence et la transparence à l'égard de sa clientèle.

Dans la réalisation de ses interventions quotidiennes, la Régie privilégie l'initiative, la communication et la transparence. Elle valorise également le potentiel humain et la qualité des relations entre les personnes en misant sur la confiance, la reconnaissance, le respect, l'honnêteté et l'esprit d'équipe.

1.5 Son mandat

Le mandat de la Régie repose sur deux fonctions principales : d'une part elle agit en tant qu'organisme de résolution des différends possédant des pouvoirs d'adjudication. De plus, elle est un organisme de régulation économique qui intervient pour favoriser la croissance des différents secteurs de l'agroalimentaire, de la pêche et de la forêt privée. Dans ce cadre, elle respecte les règles d'équité procédurale propres aux tribunaux administratifs.

En tant qu'organisme gouvernemental, elle exécute différents mandats découlant de sa loi constitutive et des règlements d'application.

1.6 Ses produits et services

1.6.1 En matière de résolution de différends

La Régie intervient à la demande des personnes ou organismes impliqués pour désigner des conciliateurs ou des médiateurs qui leur permettront de trouver des

solutions pour faciliter le règlement des différends. Si nécessaire, elle intervient pour trancher le différend; les décisions de cette nature sont toujours prises après avoir donné aux personnes intéressées l'occasion de présenter leurs observations en séance publique qu'elle convoque à cette fin.

1.6.2 En tant qu'organisme de régulation économique

La Régie prend ou approuve des règlements encadrant la mise en marché des produits agricoles, de la pêche ou de la forêt privée. Elle homologue des conventions de mise en marché intervenues entre les producteurs ou les pêcheurs et les autres intervenants. Elle évalue périodiquement les interventions des organismes qui administrent les plans conjoints. Elle accrédite des associations ou des regroupements représentatifs de la clientèle. Elle participe à la négociation et à la signature d'ententes fédérale-provinciales de mise en marché de produits agricoles.

1.6.3 Ses autres services

La Régie délivre des permis d'achat et de classement des grains ainsi que de postes de classification d'œufs de consommation. Elle administre un programme de garantie de paiement dans le secteur du lait et des règlements sur la garantie de responsabilité financière des acheteurs de grains et de bovins. Elle assure la vérification de la conformité des déclarations d'utilisation du lait par les usines. Elle réalise l'inspection, arbitre les différends touchant la qualité des grains et assure la formation des classificateurs de grains. Elle effectue, au besoin, des inspections et des enquêtes sur toute matière relative à la production et à la mise en marché d'un produit agricole, de la pêche et de la forêt privée.

1.7 Sa composition

1.7.1 Les membres de la Régie

La Régie est composée de huit régisseurs dont un président et trois vice-présidents nommés par le gouvernement du Québec. Le Gouvernement peut nommer tout régisseur supplémentaire pour le temps qu'il détermine, s'il juge que l'expédition des affaires de la Régie le requiert. Le président, en plus de son rôle de régisseur, est responsable de l'administration et de la direction de la Régie. Les régisseurs ont pour tâche principale de traiter les demandes présentées à la Régie.

Au 31 mars 2003, la Régie était composée des personnes suivantes :

Président : M. Gaétan Busque

Vice-présidents : M. Jean-Claude Blanchette

M^{me} Lise Bergeron

M. René Cormier

Régisseurs : M. Jean-Claude Dumas

M. Lévis Brien

M^{me} Claire-Hélène Hovington

M. Denys Duchaine

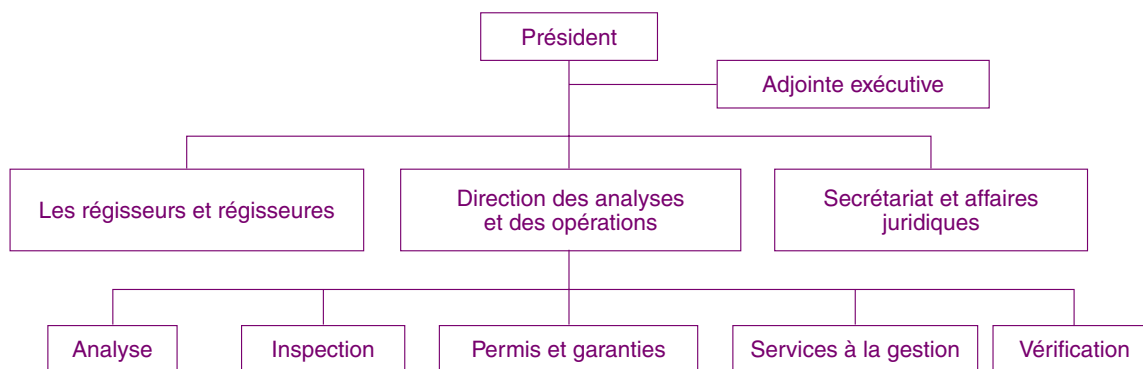
M. Louis Vallée

1.7.2 L'organisation administrative

Pour réaliser l'ensemble de ses mandats, la Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec est appuyée par deux unités de travail: le Secrétariat et affaires juridiques et la Direction des analyses et des opérations.

Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec

Plan d'organisation administrative⁽¹⁾



(1) Le Plan d'organisation administrative détaillé se retrouve aux pages centrales du présent rapport.

1.7.2.1 Le Secrétariat et affaires juridiques

Le Secrétariat et affaires juridiques assure le bon fonctionnement des séances de la Régie, coordonne le traitement des demandes qui lui sont adressées et prend en charge les travaux ou mandats imputables à ses obligations corporatives.

Ce service favorise l'application du cadre législatif et réglementaire afférent aux activités et aux décisions de la Régie. Les interventions réalisées contribuent à une prise de décisions appropriées sur le plan juridique, à l'application des lois administrées par la Régie et à l'actualisation du cadre législatif et réglementaire.

1.7.2.2 La Direction des analyses et des opérations

Les responsabilités de la Direction des analyses et des opérations consistent à appuyer la Régie en mettant à sa disposition les analyses socio-économiques utiles à la prise de décisions ou à la définition d'orientations dans les différents secteurs de l'activité agroalimentaire, de la forêt privée et de la pêche.

Cette direction procède également aux interventions de vérification, d'inspection et d'enquête dans les différentes productions agricoles, de la pêche et de la forêt privée. Elle assure l'application de différents règlements concernant notamment le paiement des ventes de certains groupes de producteurs agricoles en procédant à la vérification de l'utilisation du lait et à la gestion du fonds de garantie de paiement du lait et des programmes de garanties de paiement dans les secteurs du lait, des grains et des bovins. Elle veille à l'application du cadre législatif et des règlements encadrant la mise en marché des produits agricoles, de la pêche et de la forêt privée en procédant aux inspections, vérifications et enquêtes commandées par la Régie. Elle procède également à l'émission des permis dont la Régie a la responsabilité et surveille l'application du système de classification et de normes de qualité du grain.

Cette direction a aussi la responsabilité de veiller à l'utilisation optimale des ressources humaines, financières et matérielles mises à la disposition de la Régie et de faire en sorte que ces ressources soient disponibles afin d'assurer la réalisation des activités quotidiennes de la Régie. De plus, elle assure la gestion des ressources informationnelles.

1.8 Les ressources

1.8.1 Les ressources humaines

Pour des raisons d'efficacité et compte tenu de la taille de son organisation, la Régie fait appel aux ressources du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ) afin d'obtenir des services conseils en matière de relations de travail et pour réaliser certaines tâches administratives relevant du domaine de la dotation et de la rémunération. Elle obtient aussi, lorsque requis, un support en matière de gestion des ressources financières et matérielles.

Au 31 mars 2003, la Régie disposait d'un effectif de 44 employés à temps complet. Le tableau 1 présente la ventilation des effectifs depuis 1999-2000 et démontre que depuis les quatre dernières années, ceux-ci sont stables.

TABLEAU 1 :

Évolution des effectifs de 1999 à 2003

Équivalent temps complet (ETC)	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Cadres	2	2	2	2
Fonctionnaires	24	24	20	20
Professionnels et conseillers juridiques	8	8	12	13
Régisseurs et régisseuses	8	8	8	9 ⁽¹⁾
<i>Total engagé</i>	42	42	42	44
Total autorisé	43	43	43	44

⁽¹⁾ Un régisseur supplémentaire a été nommé par le gouvernement (article.7.1 de la *Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche*).

1.8.2 Les ressources financières

Les crédits

Les crédits alloués à la Régie font partie de l'enveloppe budgétaire globale du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation et sont programmés dans son plan annuel de gestion des dépenses. Cependant, la Régie administre elle-même son budget et perçoit de plus des revenus tirés de produits et services offerts à sa clientèle, soit la vérification de l'utilisation du lait, les programmes de garantie de paiement, l'émission des permis, les services à l'industrie céréalière ainsi que les frais exigibles pour l'obtention de documents qu'elle produit.

Le budget de la Régie pour l'année 2002-2003 s'établit à 3 447 516,00 \$, soit une augmentation de 232 316,00 \$ par rapport à l'année 2001-2002, correspondant essentiellement au montant des ajustements salariaux prévus aux conventions collectives de travail, aux décrets et à l'ajout d'un régisseur supplémentaire. Le tableau 2 montre l'évolution des crédits et des dépenses des quatre dernières années financières.

TABLEAU 2 :

Évolution des crédits et des dépenses de 1999 à 2003 (\$)

Catégories de dépenses	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Fonctionnement	743 679	714 600	692 826	704 616
Immobilisations	31 030	30 000	44 608	21 300
Rémunération	2 235 708	2 409 900	2 477 766	2 721 600
Total des crédits autorisés	3 010 415	3 154 500	3 215 200	3 447 516
Total des dépenses réalisées	3 008 555	3 147 243	3 190 302	3 437 569
Montant périmé	1 860	7 257	24 898	9 947

TABLEAU 3 :

Évolution des revenus de tarification de 1999 à 2003 (\$)

Produits et services	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Permis / droits exigibles				
Acheteur de grain et de bovins	181 411	181 500	188 797	190 684
Distributeur	23 960	—	—	—
Fabricant et vendeur de succédanés	2 013	—	—	—
Fabrique laitière	39 754	—	—	—
Maison d'enchères d'animaux vivants	—	525	975	750
Poste de classification d'œufs	2 799	(870) ⁽¹⁾	2 925	3 000
Transport du lait	2 440	—	(347) ⁽²⁾	—
Étude de dossier – marchand de lait	—	—	—	8 295
Sous-total Permis / Droits exigibles	252 377	181 155	192 350	202 729
Services				
Divers « Frais exigibles »	9 675	6 779	10 011	9 104
Enquêtes diverses	20 004	17 146	27 761	19 239
Vérification des transactions laitières	466 030	469 276	467 381	471 204
Secteur des grains				
Cours	24 784	30 394	31 436	31 470
Échantillons et inspections	4 744	12 264	5 671	6 122
Logiciels	0	0	0	0
Programmes et guides	3 615	2 330	3 041	2 746
Sous-total Services	528 898	538 189	545 301	539 885
Intérêts	46	93	1 091	1 169
Grand total des revenus	781 321	719 437	738 742	743 783

(1) Revenu négatif découlant du remboursement en cours d'année d'un montant payé en trop.

(2) Remboursement d'un trop payé au cours d'années antérieures.

1.8.3 Les ressources informationnelles

La Régie a voulu sécuriser ses opérations informatiques ainsi que la mise à niveau de son expertise en convenant d'un protocole d'entente avec La Financière agricole du Québec. Ce protocole donne accès à la Régie à une équipe pluridisciplinaire permettant de soutenir ses activités informatisées et le développement d'un système informatique corporatif et intégré aux opérations.

La Régie dispose d'un parc informatique d'un niveau technologique suffisant pour assurer une utilisation efficace des outils informatiques dont les employés font usage. Elle dispose d'un plan d'acquisition d'équipements et de logiciels qui permet le maintien d'un parc fonctionnel et la mise à jour des outils de bureautique et d'informatique.

1.9 Les points de service

Le siège social de la Régie est situé au 201, boulevard Crémazie Est à Montréal. De plus, la Régie occupe des bureaux au 5825 de la rue Saint-Georges à Lévis et quelques représentants (inspecteurs du secteur des grains) ont leur place d'affaires à l'intérieur des bureaux du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation situés à l'Assomption, Nicolet et Saint-Hyacinthe (voir annexe 1).

2. Les faits saillants 1999-2003

Suite à l'adoption de la *Loi sur l'administration publique* en mai 2000, la Régie s'est assurée, à l'instar de l'ensemble des ministères et organismes visés, de s'approprier le nouveau cadre de gestion gouvernementale. Elle a, entre autres, élaboré un plan stratégique et s'est dotée d'une déclaration de service aux citoyens. Mais avant même d'entreprendre le virage de la modernisation de la gestion gouvernementale, la Régie était déjà engagée dans un vaste programme d'optimisation de ses ressources découlant d'une étude du Vérificateur général effectuée en 1998 qui indiquait que certains modes de fonctionnement comportaient des lacunes. C'est donc dans ce contexte que la Régie a entrepris en 1999-2000 les quatre chantiers suivants :

- la consolidation des fondements de sa mission et l'amélioration des contrôles internes;
- l'optimisation des façons de faire en matière de régulation économique;
- l'optimisation des façons de faire en matière de résolution des différends;
- l'optimisation des façons de faire du secteur des opérations techniques.

Dès 1999, la Régie a procédé à une révision de son plan d'organisation administrative qui a conduit à un meilleur encadrement, un meilleur appui au travail des régisseurs, une meilleure mise à contribution du potentiel des individus et à une plus grande efficacité de ses opérations :

- la structure administrative a été revue;
- les rôles et les responsabilités ont été précisés ou repartagés;
- les ententes de services avec le MAPAQ concernant la gestion de ses ressources humaines et financières ont été renouvelées et une entente de service en matière de gestion des ressources informationnelles a été conclue avec La Financière agricole;
- une équipe d'analyse économique a été constituée;
- les emplois ont été mis à niveau.

La Régie a recentré ses activités sur les aspects prépondérants de sa mission, soit favoriser une mise en marché efficace et ordonnée des produits agricoles, alimentaires et de la pêche, le développement de relations harmonieuses entre les intervenants, la résolution des difficultés qui surviennent dans la mise en marché de ses produits en tenant compte de l'intérêt des consommateurs et de la protection de l'intérêt public. Dans cette perspective, elle s'est donné des orientations stratégiques et des priorités d'action et, de concert avec le MAPAQ, elle a fait adopter les modifications suivantes à son cadre juridique :

- La *Loi sur les grains* a été abrogée en vue de simplifier le cadre législatif tout en préservant les pouvoirs dévolus à la Régie en matière d'inspection et de classement des grains au Québec;
- La *Loi sur les produits laitiers et leurs succédanés* a été modifiée afin, entre autres, de confier au ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation la responsabilité de délivrer les permis qui y étaient prévus. Toutefois, les pouvoirs de fixer le prix du lait et l'administration du régime de garantie de solvabilité des acheteurs de lait ont été regroupés dans sa loi constitutive;
- La *Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche* a été modifiée afin d'établir ou de clarifier certains pouvoirs et rôles de la Régie.

Une révision des façons de faire en matière de résolution des différends et de régulation économique a été entreprise. Les actions réalisées à cet égard ont aussi permis de combler un manque de transparence identifié par le Vérificateur général en 1998 et de répondre à un engagement de la Régie de faciliter à sa clientèle l'accès à ses services. Les principales activités ont été les suivantes:

- élaboration de règles d'éthique et de déontologie visant à encadrer la conduite des régisseurs, à préserver leur impartialité, leur intégrité, leur indépendance et à assurer la confiance des personnes intéressées dans l'exercice des fonctions de la Régie;
- élaboration de règles de procédure visant, d'une part, à permettre à toute personne intéressée de connaître les modalités d'exercice de son droit de présenter ses observations devant la Régie;
- élaboration de règles de régie interne afin de clarifier le fonctionnement des séances de la Régie, d'assurer une cohérence institutionnelle et de préciser les devoirs et obligations des régisseurs;
- diffusion sur le site Internet de la Régie d'un calendrier des séances publiques, des décisions rendues et de nombreuses autres informations destinées aux différents groupes de clientèle;
- révision du processus d'évaluation périodique des plans conjoints et du suivi des exigences législatives imposées aux administrateurs des plans conjoints;
- développement d'une meilleure connaissance des secteurs visés par des plans conjoints par une plus grande présence dans le milieu;
- engagement à produire des décisions dans un langage simple et clair et de réduire les délais d'exécution.

La Régie a procédé au cours des quatre dernières années à l'optimisation de ses modes de gestion. Le Vérificateur général avait identifié certaines lacunes à cet égard. Cela s'est traduit par une meilleure organisation du travail, le développement de l'expertise et un meilleur suivi de gestion. Principalement, la Régie :

- s'est donné, à travers son plan stratégique, des objectifs et des priorités d'action et en a assuré le suivi et une reddition de comptes rigoureuse;
- a révisé ses processus administratifs relatifs à l'application du *Règlement sur la mise en marché des grains*, des règlements sur la garantie de solvabilité financière des acheteurs de bovins et de veaux d'embouche, du *Règlement sur la*

garantie de paiement du lait, du Règlement sur les renseignements relatifs à la production et à la vente de poussins à chair et de dindonneaux et au système de vérification de l'utilisation du lait;

- s'est dotée d'un système de gestion des activités moderne et efficace intégrant la gestion documentaire;
- a instauré différents tableaux de bord permettant d'exercer un suivi des activités de la Régie et du secteur des opérations techniques;
- a développé un site Internet qui est devenu son moyen de communication privilégié avec ses clientèles et qui est maintenant largement fréquenté.

L'exercice d'optimisation des ressources de la Régie et l'implantation du nouveau cadre de gestion gouvernementale a produit des résultats très probants qui sont rapportés en détail dans le présent rapport. Cela faisait dire au Vérificateur général lors du suivi qu'il a effectué en 2001 que les progrès étaient satisfaisants pour 90 % des recommandations qu'il a formulées lors de sa vérification en 1998. Pour la Régie, il en résulte une organisation davantage performante autant sur le plan administratif qu'en regard de l'accomplissement de sa mission. La Régie s'emploiera au cours des prochaines années à parfaire son mode de fonctionnement et son offre de service.

3. Contexte et enjeux

Mis en place en vertu de la *Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche*, les plans conjoints et les chambres de coordination constituent des instruments privilégiés dont peuvent se doter les producteurs agricoles et forestiers ainsi que les pêcheurs afin d'assurer une production et une mise en marché efficace et ordonnée de leurs produits. Ces plans définissent, entre autres, les conditions de production et de vente des produits comme, par exemple, le contingentement de la production et les modalités de mise en vente en commun.

La majorité des productions agricoles du Québec est couverte par un plan conjoint. On dénombre actuellement 17 plans conjoints dans le secteur agricole, trois dans le secteur des pêches et 16 dans le secteur de la forêt privée. Ils sont administrés par les productrices et producteurs qui, regroupés au sein de leur syndicat, fédération ou office, ont le pouvoir de négocier avec les acheteurs les conditions de mise en marché de leurs produits. En 2002, les recettes monétaires agricoles obtenues par les producteurs, la valeur totale des livraisons en provenance de la forêt privée et la valeur des débarquements de la pêche au Québec atteignaient près de 4,9 milliards de dollars pour ces productions visées par un plan conjoint. Les producteurs ont versé plus de 38 millions de dollars sous forme de contributions pour assurer l'administration de leur plan conjoint.

L'environnement dans lequel le secteur agroalimentaire évolue est en mutation constante. Certains phénomènes à la base de cette mouvance ont un impact déterminant sur les activités de la Régie puisque les changements qu'ils provoquent influencent les marchés et affectent les relations entre les intervenants. Ces principaux phénomènes sont les suivants :

- la concentration des entreprises de production, de fabrication et de distribution;
- la mondialisation des marchés;
- l'accentuation de la concurrence qui se manifeste par :
 - la création de petites entreprises actives dans des segments de marchés spécialisés;
 - l'augmentation du nombre de concurrents provenant de l'extérieur, phénomène attribuable à l'ouverture des marchés et aux changements des règles internationales et interprovinciales;
- l'évolution des accords internationaux et des ententes nationales;
- les goûts changeants des consommateurs.

Lors des forums sur l'agriculture et l'agroalimentaire québécois, tenus à Saint-Hyacinthe les 5 et 6 mars 1998 et à Québec le 25 mars 1999, les participants et le Gouvernement ont convenu d'objectifs que la Régie doit prendre en considération dans son action. Des consensus et des plans d'action ont été adoptés dans le cadre des quatre thèmes de ces forums. De ces thèmes, le premier interpelle directement la Régie, soit « Tirer parti d'une nouvelle réalité économique ». Ainsi, au sujet du développement des marchés et de la mise en marché collective, les consensus sont à l'effet que :

« L'ensemble des participants du Forum reconnaissent que les systèmes de mise en marché collective, incluant la gestion de l'offre, constituent des piliers de la politique agricole et agroalimentaire québécoise. »

« Pour les secteurs autres que celui du lait, qui fait l'objet d'un consensus spécifique, et afin de tirer profit des nouvelles possibilités offertes par les marchés, les producteurs, les transformateurs, les détaillants et les distributeurs conviennent de travailler, en partenariat, à la définition et à la mise en œuvre d'une stratégie de développement du marché intérieur et de pénétration du marché international rentable pour tous les maillons. De plus, ils conviennent de prendre en considération ces stratégies dans la gestion des plans conjoints. »

Ce dernier point concerne plus particulièrement la Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec puisqu'elle a la responsabilité de surveiller la gestion et l'application de la réglementation des plans conjoints par lesquels se concrétise principalement la mise en marché collective.

L'institutionnalisation des modes de gestion axés sur les résultats et l'obligation de procéder à des exercices réguliers de planification stratégique et à une reddition de comptes efficace font aussi partie des stratégies que la Régie a adoptées afin de s'acquitter de ses responsabilités.

Les orientations stratégiques de la Régie cadrent donc avec les trois principaux enjeux suivants :

- l'ouverture des marchés et la compétitivité;
- le dynamisme régional et l'exploitation des potentiels;
- l'adaptation de l'intervention publique.

L'agroalimentaire québécois doit faire face à ces enjeux et la Régie entend contribuer en prenant appui principalement sur son rôle d'organisme de régulation économique. C'est dans ce contexte que la Régie a élaboré sa planification stratégique présentée au tableau 4.

TABLEAU 4 :

Enjeux, orientations stratégiques et objectifs 1999-2003

Enjeux	Orientations stratégiques	Objectifs 1999-2003
L'ouverture des marchés et la compétitivité	1. Favoriser une mise en marché efficace et ordonnée	1.1 Évaluer l'opportunité et l'efficacité des interventions réglementaires soumises à l'approbation de la Régie;
		1.2 Évaluer l'opportunité et l'efficacité des conventions déposées à la Régie pour homologation;
		1.3 Évaluer l'efficacité des plans conjoints en matière de mise en marché.
		2.1 Favoriser la participation des intéressés aux séances publiques;
		2.2 S'assurer du traitement adéquat des situations nécessitant une intervention de la Régie.
	2. Contribuer au développement de relations harmonieuses entre les intervenants	3.1 Déterminer une approche d'intervention en matière de règlement de différends assurant la transparence de la Régie et favorisant une prise de décision éclairée.
		3.2 Déterminer les besoins des intervenants en matière de règlement de différends.
		3.3 Favoriser la participation des intervenants aux séances publiques.
		3.4 Favoriser la participation des intervenants aux séances de concertation.
		3.5 Favoriser la participation des intervenants aux séances de concertation.
	3. Solutionner les difficultés qui surviennent dans le cadre de la production et de la mise en marché	4.1 Faciliter l'adaptation des formules de mise en marché aux contextes plus ouverts et concurrentiels des marchés.
		4.2 Faciliter l'adaptation des formules de mise en marché aux contextes plus ouverts et concurrentiels des marchés.
		4.3 Faciliter l'adaptation des formules de mise en marché aux contextes plus ouverts et concurrentiels des marchés.
		4.4 Faciliter l'adaptation des formules de mise en marché aux contextes plus ouverts et concurrentiels des marchés.
		4.5 Faciliter l'adaptation des formules de mise en marché aux contextes plus ouverts et concurrentiels des marchés.
	4. Accroître la présence des produits québécois sur les marchés	5.1 S'assurer, dans le cadre des ententes de commercialisation, de la prise en compte des intérêts du Québec.
		5.2 S'assurer, dans le cadre des ententes de commercialisation, de la prise en compte des intérêts du Québec.
		5.3 S'assurer, dans le cadre des ententes de commercialisation, de la prise en compte des intérêts du Québec.
		5.4 S'assurer, dans le cadre des ententes de commercialisation, de la prise en compte des intérêts du Québec.
		5.5 S'assurer, dans le cadre des ententes de commercialisation, de la prise en compte des intérêts du Québec.
Le dynamisme régional et l'exploitation des potentiels	6. Aider les entreprises à se développer dans un environnement plus concurrentiel	6.1 Favoriser l'allègement de la réglementation sectorielle touchant les entreprises tout en préservant le rôle essentiel de celle-ci.
		6.2 Favoriser l'allègement de la réglementation sectorielle touchant les entreprises tout en préservant le rôle essentiel de celle-ci.
L'adaptation de l'intervention publique	7. Accroître l'efficacité des façons de faire	7.1 Favoriser une contribution optimale des ressources dans le respect du cadre de gestion gouvernementale et de la législation pertinente;
		7.2 Assurer à la clientèle un accès simple aux services de la Régie et un traitement efficace des demandes qui lui sont adressées.
		7.3 Assurer à la clientèle un accès simple aux services de la Régie et un traitement efficace des demandes qui lui sont adressées.
		7.4 Assurer à la clientèle un accès simple aux services de la Régie et un traitement efficace des demandes qui lui sont adressées.
		7.5 Assurer à la clientèle un accès simple aux services de la Régie et un traitement efficace des demandes qui lui sont adressées.
	8. Optimiser les modes de gestion de l'organisation	8.1 Renouveler en temps opportun une organisation du travail permettant d'atteindre des résultats à la hauteur des attentes du Gouvernement, de la clientèle et du public;
		8.2 Assurer la présence et la maîtrise des expertises permettant d'intervenir avec rigueur et proactivement dans un environnement en mutation constante;
		8.3 Favoriser une utilisation optimale des technologies de l'information et des communications.

4. Les résultats

4.1 La déclaration de services aux citoyens

À l'instar de l'ensemble des ministères et organismes, la Régie a rendu publique sa *Déclaration de services aux citoyens* en avril 2001 (annexe 2). Elle fait état de la préoccupation de son personnel à rendre un service répondant aux besoins et aux attentes d'une clientèle spécialisée dont les exigences en matière de qualité et de niveau de service sont assez élevées. Elle s'est donné comme objectif d'offrir des services accessibles, courtois, diligents, équitables et de qualité et, pour ce faire, elle a pris les moyens suivants :

Un service accessible

- **La Régie diffuse auprès de sa clientèle un guide simplifié lui permettant de connaître les modalités d'exercice de son droit de présenter ses observations lors des séances publiques et lors des séances de conciliation;**

Résultats

La Régie publie ses règles de procédure sur son site Internet. Le document publié constitue un guide approprié permettant aux personnes intéressées à une affaire traitée par la Régie en séance publique d'être informées notamment :

- de la façon qu'elles peuvent intervenir ou se faire représenter;
- de la façon de porter une affaire devant la Régie;
- des modalités pour retirer ou reporter une demande;
- des modalités relatives à la tenue des séances publiques ou de conférences préparatoires;
- de la façon dont la Régie rend ses décisions et des modalités concernant les demandes de révision.

De plus, la Régie produit et rend disponible sur son site Internet un guide administratif sur le déroulement des conciliations qui fournit aux personnes intéressées des informations utiles pour faciliter leur déroulement.

La Régie n'a enregistré au cours des dernières années aucune plainte ou commentaire de la part de sa clientèle faisant état de difficulté d'accéder à ses services. Les commentaires reçus ne sont que positifs à cet égard.

- **La Régie met à jour et publie une fois par semaine l'agenda des affaires à entendre lors de séances publiques;**

Résultat

La Régie publie et tient à jour sur son site Internet un calendrier d'activités qui informe les personnes intéressées de la date, du lieu et de l'heure des séances publiques et de la nature des affaires à entendre.

- **La Régie publie sur son site Internet les règles de procédure, le calendrier des séances publiques, les décisions rendues, les divers formulaires utilisés de même que l'information destinée à l'industrie céréalière;**

Résultat

La Régie privilégie son site Internet comme véhicule pour rendre publiques ses décisions, ses activités et ses produits et services. Ce site est largement utilisé par la clientèle régulière de la Régie. En 2002-2003, près de 2400 visites par mois ont été enregistrées en moyenne et environ 12 400 pages d'information ont été consultées. Cela représente une augmentation de plus de 20 % par rapport à l'année précédente. Différents projets de service en ligne seront initiés au cours des prochaines années afin d'améliorer l'accessibilité aux services de la Régie.

- **La Régie se déplace en région, selon les besoins de sa clientèle, pour tenir des séances publiques et des séances de conciliation.**

Résultat

La Régie a tenu 92 séances publiques au cours de l'année 2002-2003. Dans chaque cas, les séances ont eu lieu à l'endroit le plus approprié en terme de proximité pour les personnes concernées.

Un service courtois

- **La Régie accorde toute l'attention à une demande en mettant à la disposition de sa clientèle une téléphoniste réceptionniste qui la dirige dans ses démarches;**

Résultat

Le volume d'appels téléphoniques le permettant, la Régie privilégie les services de téléphonistes réceptionnistes à l'utilisation de systèmes téléphoniques automatisés. De cette façon, la clientèle a davantage l'assurance d'être dirigée au bon endroit rapidement.

- **La Régie accueille sa clientèle dans des locaux propices aux échanges et favorisant un déroulement harmonieux des activités;**

Résultat

La Régie se préoccupe d'identifier les endroits où elle peut tenir ses séances dans les meilleures conditions possibles et à moindre coût. Elle a ainsi constitué un réseau de salles à travers le Québec qui correspond aux critères qu'elle recherche.

- **La Régie s'assure que ses employés s'identifient à leur interlocuteur dans toutes leurs conversations téléphoniques.**

Résultat

Cette habitude est maintenant acquise par les employés de la Régie.

Un service diligent

- **La Régie répond à l'intérieur d'un délai de cinq jours ouvrables à toutes les demandes d'information qui lui sont adressées ainsi qu'à tous les commentaires formulés par ses clients sur la qualité des services offerts;**

Résultat

La Régie s'est dotée au cours de l'année 2001-2002 d'un système informatisé de gestion d'activités qui permet d'assurer le traitement adéquat des demandes qui lui sont adressées dans des délais appropriés. Ce système permet, par ailleurs, d'exercer les contrôles requis quant aux délais de réponse qui, dans la majorité des cas, sont respectés.

- **La Régie détermine, à compter du moment où elle dispose de tous les éléments pertinents, la date à laquelle une affaire sera entendue à l'intérieur d'un délai de 60 jours après la demande;**

Résultat

Dans 35 % des cas, la Régie a réussi à fixer la date à laquelle une affaire doit être entendue à l'intérieur d'un délai de 60 jours. Certains impondérables, dont notamment la disponibilité des parties en cause, ne permettent pas un parfait contrôle de ces délais. En 2002-2003, le délai moyen a été de 86 jours alors qu'il était de 98 jours l'année précédente. Ce délai inclut toutefois 18 affaires qui ont traîné en longueur pour des raisons déterminées, ce qui explique l'écart avec la cible.

- **La Régie, à moins de circonstances le justifiant, publie ses décisions lorsque le dossier est complet à l'intérieur d'un délai de 60 jours après la tenue d'une séance publique;**

Résultat

En 2002-2003, un délai moyen de 40 jours a été encouru entre la date du début du délibéré et la date de la décision. Dans 82 % des cas, la décision a été rendue à l'intérieur du délai prévu de 60 jours. En 2001-2002, le délai moyen était de 57 jours.

- **La Régie vérifie à l'intérieur du délai prévu de six mois les déclarations d'utilisation du lait effectuées par les marchands de lait;**

Résultat

Le délai de vérification des déclarations d'utilisation du lait des marchands de lait s'est rapproché de l'objectif d'un délai de six mois de la date de la déclaration. En raison des modifications apportées par l'industrie laitière au système de vérification, des difficultés d'adaptation du système informatique et de la diminution des ressources de la Régie avant 1999, des délais importants ont été encourus au cours des dernières années. Des efforts particuliers ont été consentis depuis afin

d'effectuer le rattrapage requis et, au terme de l'année 2001-2002, les délais ont été ramenés à environ neuf mois. L'objectif d'un délai de vérification de six mois qui devait être atteint à l'automne 2002 a dû être reporté d'une année, l'équipe de vérification ayant dû fonctionner avec des effectifs réduits. Au 31 mars 2003, les délais de vérification étaient toujours d'environ 9 mois.

- **La Régie transmet à toutes les personnes visées un avis de convocation aux séances publiques au moins dix jours avant la date de la séance;**

Résultat

À moins d'entente à l'effet contraire avec les personnes intéressées, les avis de convocation aux séances publiques ont tous été transmis au moins 10 jours avant la date de la séance.

- **La Régie délivre les permis d'acheteur et de classificateur de grains dans un délai de deux jours ouvrables suivant le dépôt d'un dossier complet et procède au classement du grain dans les deux jours ouvrables suivant la réception des échantillons.**

Résultat

La Régie a émis 274 permis aux acheteurs et classeurs de grains en 2002-2003. Dans tous les cas, une fois le dossier complété, le permis a été émis dans le délai cible de deux jours. Il en est de même pour le classement des grains. Les 503 échantillons reçus ont été classés dans un délai moyen de deux jours.

Un service équitable

- **La Régie motive ses décisions dans un langage clair et simple et les expédie directement aux personnes visées;**

Résultat

Tel qu'établi dans les règles de procédures de la Régie, tous les textes de décision exposent la demande entendue, déterminent la juridiction de la Régie, résument les faits et les arguments présentés et font état de l'analyse et des conclusions de la Régie. Les textes de décision sont aussitôt produits dans un langage simple et clair, transmis directement aux personnes directement intéressées puis publiés sur le site Internet de la Régie. Aucune plainte n'a été enregistrée à cet effet et la Régie n'a reçu que des commentaires positifs à ce sujet.

- **La Régie accorde à toute personne intéressée par une demande et qui souhaite lui présenter ses observations une écoute attentive et toutes les possibilités de faire valoir son point de vue;**

Résultat

Les règles de procédure publiées par la Régie servent de guide aux personnes concernées par les affaires qu'elle entend afin de leur permettre de faire valoir leur point de vue. Elle sont disponibles sur son site Internet. Ces règles sont établies de manière à leur donner l'occasion de présenter leurs observations d'une manière appropriée et qui favorisera l'écoute de la Régie. Lors des séances publiques, le président de la séance s'assure que les personnes visées puissent adéquatement faire valoir leurs observations.

- **La Régie informe les acheteurs visés par la réglementation sur la garantie de responsabilité financière de leurs obligations face aux vendeurs et de la façon de satisfaire aux exigences réglementaires.**

Résultat

Des ententes avec les offices de producteurs concernés permettent d'identifier les nouveaux acheteurs soumis à la réglementation. Dans ces cas, la Régie les informe de leurs obligations et de la façon de satisfaire aux exigences réglementaires. Dans les secteurs des grains et du lait, l'obligation de déposer les cautionnements exigés est associée à la délivrance d'un permis. De cette façon, la Régie s'assure que les nouveaux détenteurs sont informés de leurs obligations concernant la garantie de solvabilité financière.

Un service de qualité

- **La Régie met à la disposition de sa clientèle une information fiable, de qualité, assurée par un personnel compétent;**

Résultat

Considérant le caractère souvent légal et formel des informations diffusées, les régisseurs, les conseillers juridiques et les autres membres du personnel doivent prendre les moyens d'assurer la fiabilité et la qualité des informations qu'ils produisent. Ils disposent des moyens d'information et de formation nécessaires et d'un encadrement approprié. De façon générale, les informations produites sont validées par un palier supérieur ou par la Régie lors des séances régulières.

- **La Régie permet à sa clientèle de lui adresser ses commentaires sur l'ensemble de ses services par le biais de son site Internet;**

Résultat

La Régie rend disponible sur son site Internet et dans ses différents points de service un formulaire d'évaluation des services qui lui permet d'obtenir des renseignements utiles pour mesurer la satisfaction de la clientèle. Au terme de l'année 2002-2003, aucun commentaire n'a été formulé par ces moyens formels quant au niveau et à la qualité des services offerts.

- **La Régie respecte rigoureusement les règles de protection des renseignements personnels.**

Résultat

Les activités et les résultats concernant cet engagement sont décrits à la section 5.2.

Le traitement des plaintes

Le responsable du traitement des plaintes de la Régie a pour mandat de recueillir tout commentaire, toute remarque ou toute suggestion sur l'ensemble de ses services, à effectuer les vérifications nécessaires et à faire état de la situation au président de la Régie.

Depuis 1999-2000, aucune plainte n'a été adressée à la Régie concernant ses propres activités. En 2002-2003, une plainte a été reçue concernant l'application des conventions de mise en marché du lait. Cette plainte a été évaluée et s'est

avérée non fondée et le plaignant en a été informé. Une plainte concernant la précision des états financiers d'un office a été déposée et le requérant a été informé de la position de la Régie. Enfin, 26 plaintes ont été adressées à la Régie concernant des dépassements du prix de détail maximum du lait tel que déterminé au *Règlement sur les prix du lait aux consommateurs*. Dans chaque cas, le plaignant a été référé aux services d'inspection concernés pour que les actions appropriées soient entreprises.

4.2 Les interventions de la Régie

La Régie, en tant qu'organisme de résolution des différends, publie des décisions dont l'interprétation peut être portée à la décision des tribunaux supérieurs. Elle ne peut donc rendre compte directement dans son rapport annuel de sa performance au regard des décisions qu'elle rend suite à des séances publiques ou régulières. En matière de régulation économique, elle ne peut non plus déterminer ou présumer du résultat de ses interventions sur la performance des systèmes de mise en marché mis en place dans le cadre de sa loi constitutive. Toutefois le présent exercice de reddition de comptes ne pourrait être complet et efficace sans qu'une brève description des interventions de la Régie et de leur pertinence ne soit incluse.

4.2.1 Les affaires traitées par la Régie

4.2.1.1 Homologations des conventions de mise en marché

Un des moyens privilégié d'organiser de façon ordonnée la mise en marché des produits est d'en négocier les conditions et modalités. En effet, à la demande d'un office, toute personne ou société engagée dans la mise en marché d'un produit visé par un plan est tenue de négocier avec lui ou avec son agent toute condition et modalité de production et de mise en marché de ce produit. Ainsi les parties négocient et signent des conventions lorsqu'elles en viennent à un accord. Pour être valables en vertu de la *Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche*, ces ententes doivent être homologuées par la Régie.

Les conventions de mise en marché sont établies entre un office et un autre intervenant engagé dans la mise en marché d'un produit visé par un plan conjoint, soit par exemple un acheteur ou une association impliquée dans le transport ou la transformation. Cet accord conclu entre les parties, de gré à gré, porte généralement sur l'obligation de l'une ou l'autre des parties d'exécuter une prestation, soit par exemple l'achat, la vente, le transport ou le classement d'un produit. Il comprend aussi les modalités d'exécution de la prestation, les prix convenus et les modalités de paiement. D'autres éléments peuvent également être intégrés tels la garantie de solvabilité financière exigée, les procédures de règlement des griefs et d'arbitrage, un calendrier de prestation et les modalités de retenue et de dépôt des contributions des producteurs.

La Régie a homologué 164 conventions de mise en marché en 2002-2003. Depuis 1999-2000, elle a homologué en moyenne près de 245 conventions par année.

Pour procéder à l'homologation des conventions, la Régie dispose d'une grille d'analyse technique qui permet de s'assurer qu'elles contiennent les éléments essentiels à l'existence du contrat ainsi que les éléments permettant d'apprécier la portée réelle de l'entente. Tout litige qui pourrait survenir dans l'application d'une convention non homologuée par la Régie, tel que la loi le prescrit, ne pourrait pas être entendu par la Régie.

4.2.1.2 Conciliations et arbitrages

Tel que prévu à l'article 115 de la *Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche*, à défaut d'entente entre les parties impliquées dans la mise en marché d'un produit visé par un plan conjoint, la Régie, à la demande de l'un des intéressés, nomme un conciliateur chargé de conférer avec les parties en vue d'en arriver à une entente. Selon la loi, cette étape est préalable à l'arbitrage par la Régie ou par la personne qu'elle désigne et elle est obligatoire. Toutefois, lorsque le litige ne peut de toute évidence être réglé par voie de conciliation, la Régie peut accepter de recevoir une demande d'arbitrage sans que cette étape soit franchie.

Ainsi, au cours de la dernière année, la Régie a procédé à 27 conciliations et a arbitré 31 des 34 litiges qui lui ont été soumis. Trois affaires ont été traitées par des personnes qu'elle a désignées.

4.2.1.3 Enquêtes et ordonnances

En vertu de l'article 163 de la loi, la Régie peut, elle-même ou par l'intermédiaire de toute personne qu'elle autorise, faire des enquêtes sur toute matière relative à la production et à la mise en marché d'un produit agricole. Par ailleurs, c'est en vertu de l'article 43 de la loi que la Régie peut ordonner à un office ou à une personne engagée dans la production ou la mise en marché d'un produit visé par un plan, d'accomplir ou de ne pas accomplir un acte déterminé si elle constate que l'omission ou l'action risque d'entraver l'application de ce plan, d'un règlement, d'une convention homologuée ou d'une sentence arbitrale.

La Régie réalise régulièrement certains types d'enquêtes, à l'égard des plans conjoints et de leur application, et ce, à la demande des syndicats, offices ou fédérations de producteurs ou même de son propre chef. Ces enquêtes permettent d'assurer l'application des conventions et des règlements en vigueur, dans l'intérêt de l'ensemble des producteurs et de l'ensemble des intervenants visés.

En 2002-2003, la Régie a donné suite à 57 demandes d'enquêtes et ordonnances en vertu de la *Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche*.

4.2.1.4 Les règlements

La *Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche* accorde aux offices le pouvoir de déterminer par règlement l'ensemble des conditions nécessaires à l'organisation de la mise en marché du produit visé par le plan conjoint qu'il administre. L'office peut, entre autres, continger la production, déterminer les normes de fixation et de paiement du prix de vente, déterminer les conditions de production, de manutention et de transport du produit visé, établir les modalités de mise en vente en commun, imposer des contributions, etc.

Tout règlement pris par un office ou par l'assemblée générale des producteurs doit être soumis à l'approbation de la Régie qui s'assure que la réglementation qui lui est soumise favorise une mise en marché efficace et ordonnée du produit visé et qu'elle ne va pas à l'encontre de l'intérêt des consommateurs et de la protection de l'intérêt public.

Lorsque la Régie est appelée à se prononcer sur une demande d'approbation d'un règlement, elle vérifie d'abord le pouvoir habilitant de l'organisme demandeur et s'assure que la procédure imposée par la loi a été respectée. Elle décide

de l'opportunité d'approuver le règlement tel que déposé ou en y apportant, s'il y a lieu, les modifications appropriées.

Au cours de la dernière année, la Régie a approuvé 97 règlements pris en application des plans conjoints.

4.2.1.5 Examen des intérêts commerciaux et demandes d'exemption

La Régie doit s'assurer que les administrateurs des plans conjoints ne détiennent pas d'intérêts commerciaux qui soient incompatibles avec leur rôle d'administrateur. Au plus tard dix jours après l'assemblée générale des producteurs, chaque administrateur d'un office doit déclarer à la Régie ses intérêts, autres qu'à titre de producteur, dans la mise en marché du produit visé par le plan qu'il administre. Dans chaque cas, la Régie vérifie que ces intérêts commerciaux ne sont pas incompatibles avec la mission de l'office (article 89 de la Loi). Au besoin, elle convoque les administrateurs à une séance publique afin de vérifier plus en détail la nature des intérêts qu'ils détiennent. De cette façon, elle s'assure que les décisions et les interventions des offices dans la mise en marché servent l'intérêt collectif des producteurs.

Conformément à la Loi, la Régie s'assure également qu'un office ne s'engage pas dans le commerce ou la transformation du produit visé par le plan qu'il applique (article 60). Finalement, la Régie s'assure qu'un office n'utilise pas les contributions perçues des producteurs en vertu d'une disposition d'un plan ou d'un règlement pour financer la mise en place ou le fonctionnement d'une entreprise commerciale, ni détenir du capital-actions ou tout autre forme de capital dans une telle entreprise (article 128).

En 2002-2003, la Régie a tenu dix séances publiques pour examiner les intérêts commerciaux de certains administrateurs de plans conjoints.

4.2.1.6 Les évaluations périodiques

Selon l'article 62 de la Loi, au plus tard à tous les cinq ans, la Régie demande à l'office de lui faire rapport que le plan et les règlements qu'il édicte servent les intérêts de l'ensemble des producteurs et favorisent une mise en marché efficace et ordonnée du produit visé.

Cet exercice permet également aux personnes intéressées à la mise en marché du produit visé l'occasion de présenter leurs observations sur l'application du plan et des règlements concernés.

En 2002-2003, la Régie a terminé la deuxième série d'évaluations périodiques des plans conjoints depuis qu'elle s'est vu confier cette responsabilité par le législateur. Avant d'entreprendre la troisième ronde d'évaluations, la Régie a consulté les intervenants directement concernés afin de connaître leurs opinions et de recueillir leurs suggestions et commentaires pour préparer la planification quinquennale 2002-2007. Cette consultation a porté notamment sur les objectifs poursuivis, le déroulement de l'évaluation, le suivi des recommandations de la Régie et l'amélioration de la pertinence et de l'efficacité de cet exercice pour les administrateurs du plan et pour les intervenants concernés.

Au cours de l'année 2002-2003, la Régie a réalisé sept évaluations périodiques. L'annexe 3 présente le tableau des évaluations planifiées et réalisées pour la période de 2002-2007.

4.2.2 Les séances régulières

La Régie a tenu 52 séances de travail au cours de l'exercice 2002-2003. Ces séances sont convoquées par le président, généralement à chaque semaine, pour traiter des affaires courantes, prendre des décisions et disposer des demandes qui ne requièrent pas la tenue de séances publiques. C'est à ces occasions que la Régie approuve ou adopte des règlements, homologue les conventions de mise en marché, dispose des demandes d'enquêtes et d'ordonnance, accorde des mandats de conciliation ou d'arbitrage, examine les intérêts commerciaux des administrateurs et dispose de tout autre dossier relevant de son mandat.

Les régisseurs disposent de divers outils de gestion pour suivre les affaires en délibéré, les affaires à entendre dont la séance est fixée, les séances publiques à fixer, les règlements en traitement et les mandats de conciliation et d'arbitrage. La Régie a pris également des règles de régie interne précisant le fonctionnement de ses séances régulières, les devoirs et obligations des régisseurs ainsi que le soutien administratif requis.

4.2.3 Les séances publiques

En 2002-2003, la Régie a tenu 92 séances publiques au cours desquelles elle a entendu 137 affaires. La Régie, lors d'une même séance publique, peut entendre plus d'une affaire.

Les séances, pour la plupart obligatoires en vertu de la *Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche*, sont convoquées pour recevoir les observations des personnes intéressées avant de prendre une décision.

Le tableau 5 présente le bilan des activités des séances régulières et publiques de la Régie de 1999 à 2003 :

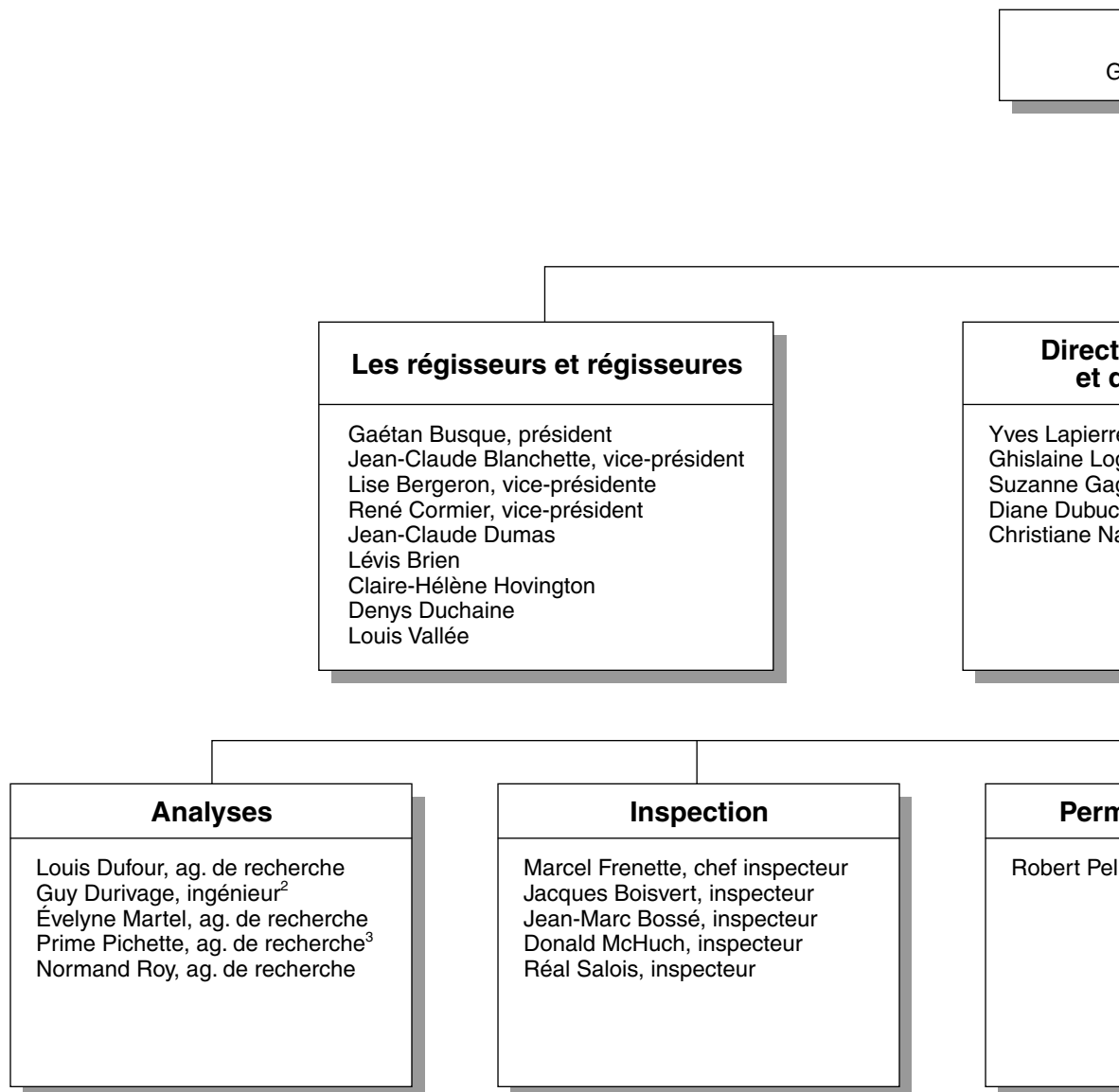
TABLEAU 5 :

Bilan des activités des séances régulières et publiques de 1999 à 2003				
Activités	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Séances publiques ⁽¹⁾	74	95	105	92
Affaires entendues en séances publiques	83	116	186	137
Conventions homologuées	293	333	187	164
Règlements approuvés	50	40	70	97
Demandes de révision de décisions	3	3	8	7
Enquêtes et ordonnances en vertu de M-35.1	11	59	62	57
Examens des intérêts commerciaux ⁽²⁾	4	24	5	10
Statuts de producteurs	3	1	4	7
Arbitrages par la Régie	10	17	22	31
Arbitrages confiés à des tiers	1	4	1	3

⁽¹⁾ La Régie peut entendre plus d'une affaire à l'occasion d'une même séance et une même affaire peut nécessiter la tenue de plus d'une séance.

⁽²⁾ Ceux entendus en séance publique seulement.

Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec
Plan d'organisation administrative



¹ Prêt de service

² Impliqué également dans l'inspection des grains

³ Impliqué également dans les garanties de solvabilité financière des acheteurs de bovins

⁴ Employés occasionnels

Président
Gaétan Busque

Adjointe exécutive
Line Drolet

**Direction des analyses
des opérations**
M. G. G. G., directeur
M. G. G., agente de secrétariat
M. G. G., agente de secrétariat
M. G. G., agente de secrétariat
M. G. G., agente de secrétariat⁴

**Secrétariat et affaires
juridiques**
M^e Claude Régnier, secrétaire
Sylvie Dupuis, adjointe au secrétaire
Luc Vanier, technicien en droit⁴
M^e Pierre Labrecque, conseiller juridique
M^e Marc Nepveu, conseiller juridique
Normand Bolduc, projets spéciaux¹
Martine Parent, agente de secrétariat
Sylvie Séguin, agente de secrétariat
France Blanchette, agente de secrétariat

Finances et garanties
M. G. G., ag. de gestion fin.

Services à la gestion
Roland Thivierge, analyse inf.
Lyse Fiset, resp. administrative
Richard Poirier, agent de bureau

Vérification
Jean-Pierre Jasmin, chef d'équipe
J.-R. Bouffard, enquêteur
Carole Chamy, ag. gestion fin.
Suzanne Cyr, agent vérificateur
Sylvie Fortier, agent vérificateur
Rénald Lafond, agent vérificateur
Christiane Poissant, agent vérif.
Richard Turgeon, agent vérificateur

Le tableau 6 présente la répartition des décisions prises par la Régie selon les lois qu'elle administre :

TABLEAU 6 :

Répartition des décisions selon les lois de 1999 à 2003				
Lois	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche	118	189	258	259
Loi sur les producteurs agricoles	4	4	6	4

4.2.4 Le bilan des activités par plan conjoint

L'annexe 4 présente la répartition des activités de la Régie selon les plans conjoints.

4.3 Les analyses et les opérations

En plus d'agir en tant qu'organisme de résolution des différends et de régulation économique, la Régie fournit plusieurs autres services. L'équipe d'analyse économique, chargée d'appuyer la Régie, a été complétée. Les analystes ont poursuivi l'approfondissement de leurs connaissances des secteurs visés par les plans conjoints. Ils ont accompagné les intervenants de l'industrie laitière dans le cadre de l'application des conventions de mise en marché et de la convention de transport du lait. La Régie a participé à 38 rencontres avec ces intervenants en 2002-2003. De plus, à la demande des parties, l'équipe a assuré la présidence du comité de gestion de la convention de mise en marché du lait de chèvre qui s'est réuni à trois reprises au cours de l'année.

Les membres de cette équipe de travail ont été également impliqués dans la préparation et la tenue des évaluations périodiques des plans conjoints et dans l'élaboration de mesures permettant d'assurer le suivi du respect des exigences légales imposées aux administrateurs des plans conjoints.

L'équipe de vérification de la Régie a entrepris, de concert avec les intervenants de l'industrie laitière représentant les producteurs et les transformateurs, un vaste projet de refonte du système informatisé de vérification. La première phase du projet, l'architecture du système, a été réalisée avec succès en 2001-2002. La phase développement a été entreprise en 2002-2003. Ce système devrait être implanté à l'automne 2003 et permettra de faciliter considérablement la transmission à la Régie des données nécessaires à la vérification de l'utilisation du lait. Rappelons que les coûts de ce projet sont défrayés par l'industrie et que la Régie en assure le pilotage.

En 2002-2003, dans le cadre de l'application du nouveau *Règlement sur la mise en marché des grains*, l'équipe d'inspection a préparé l'émission de 274 permis d'acheteur ou de classeur de grains et a assuré la gestion de 231 cautionnements déposés à la Régie totalisant plus de 18M \$ en valeur. Les inspecteurs ont procédé au classement de 503 échantillons de grains et ont réglé 33 différends portant sur le classement des grains. Ils ont par ailleurs assuré la formation de base de 59 préposés au classement et 52 personnes formées ont obtenu un certificat de préposé au classement de l'Institut de technologie agroalimentaire suite à leur

apprentissage en entreprise et à la réussite de l'examen. Près de 300 producteurs ont été sensibilisés au classement des grains par les inspecteurs de la Régie. L'équipe a procédé à 548 inspections visant à assurer le respect de la réglementation en matière de mise en marché des grains (voir annexe 5).

En plus des nombreuses activités de classement, d'inspection, de formation et de gestion de permis, l'équipe d'inspection des grains a enrichi le site Internet de la Régie de 8 nouvelles pages de documents portant notamment sur la réglementation, les produits et services de la Régie dans le secteur des grains, la diffusion de communiqués techniques et scientifiques ainsi que plusieurs informations de nature commerciale utiles à l'industrie. La rubrique « information à l'industrie céréalière » comporte maintenant 130 pages.

Les services d'enquêtes de la Régie ont réalisé pour leur part cinq mandats de vérification et d'enquête en vue d'assurer l'application des conventions de mise en marché et des règlements en vigueur dans les secteurs du lait, de la chèvre et du bois.

Enfin, le personnel chargé de la gestion des programmes de garantie de responsabilité financière dans les secteurs laitiers et du bovin de boucherie a préparé l'émission de 77 polices de garantie aux marchands de lait, obtenu des cautionnements de 76 acheteurs de bovins et de veaux d'embouche et de 13 établissements servant à la vente aux enchères d'animaux vivants. La valeur des garanties atteint 368M \$ dans le secteur laitier, environ 10,3M \$ dans le secteur des bovins et veaux d'embouche et environ 1,15M \$ dans le secteur des ventes aux enchères d'animaux vivants (voir annexe 6).

4.4 Le bilan du plan stratégique et le plan annuel de gestion des dépenses

Cette section du rapport présente le bilan du plan d'action pluriannuel de la Régie. En lien direct avec la planification stratégique 1999-2003, ce plan d'action précise les moyens mis de l'avant pour réaliser les objectifs ainsi que les indicateurs de résultats.

Orientation 1 : Favoriser une mise en marché efficace et ordonnée

La Régie veut s'assurer de l'opportunité et de l'efficacité des plans conjoints et de la réglementation qui en découle afin que ces instruments servent bien les intérêts, non seulement des personnes directement intéressées, mais aussi de la collectivité dans son ensemble.

La Régie souhaite se doter de critères d'analyse de la performance de ses propres interventions ainsi que pour évaluer l'opportunité des règlements et conventions de mise en marché que les offices lui déposent pour homologation. Elle veut aussi inciter les administrateurs de plans conjoints à mesurer les résultats découlant de leurs interventions afin d'en mesurer l'efficacité. Par ailleurs, la Régie veut continuer de développer son expertise socio-économique en vue d'appuyer le travail des régisseurs en cette matière.

Résultat

Premier objectif: Évaluer l'efficacité des interventions des offices dans la mise en marché et faciliter l'adaptation des formules de mise en marché collective aux contextes plus ouverts et concurrentiels des marchés.

Dans le cadre des évaluations périodiques des plans conjoints, la Régie invite les administrateurs à se donner des priorités d'action et à développer des indicateurs permettant de mesurer l'atteinte des résultats et d'identifier les correctifs à apporter à leurs interventions si nécessaire.

La Régie a complété en 2002-2003 son plan quinquennal d'évaluation des interventions des offices dans la mise en marché. Des 36 plans visés au cours de la période, 33 ont été soumis à une évaluation. Deux plans ont pris fin et un autre a été suspendu. La Régie a profité de chaque occasion pour rappeler aux administrateurs des plans conjoints la nécessité et les avantages de se donner des objectifs précis au regard de la mise en marché des produits visés.

Résultats

Indicateurs	Cible	Total	2002-2003	2001-2002	2000-2001	1998-2000
Nombre de plans conjoints évalués	36	33	5	7	5	16
Possédant un plan stratégique	20	10	1	2	2	5
Possédant des indicateurs de résultats	20	13	2	2	2	7

La Régie a constaté que les offices qui se sont dotés d'un plan stratégique et d'indicateurs de résultats sont principalement ceux qui œuvrent dans les secteurs faisant l'objet de tables filières. Il s'avère que cette forme de regroupement favorise davantage la concertation et la réflexion stratégique. Sauf exception, les offices de producteurs de bois et de pêcheurs n'ont pas entrepris de telles démarches. Par contre, la plupart se dotent de priorités d'action et d'un plan d'action annuel.

L'objectif de la Régie s'est donc avéré difficile à atteindre puisqu'elle ne peut intervenir directement dans les affaires des offices en cette matière autrement qu'en les supportant dans leurs initiatives visant à améliorer l'efficacité de leurs interventions.

Suite à une consultation des administrateurs des offices en 2002-2003, la Régie a élaboré un nouveau plan quinquennal d'évaluation des plans conjoints. Cet exercice a pour but, entre autres, de recevoir les priorités des offices concernant leurs interventions dans la mise en marché des produits visés.

La Régie a par ailleurs précisé ses critères d'analyse de l'opportunité et de l'efficacité des règlements et des conventions de mise en marché qui lui sont soumis pour approbation ou homologation. De cette façon, la Régie est davantage assurée que la réglementation et les règles de mise en marché établies favorisent une mise en marché efficace et ordonnée des produits visés par le plan et qu'elles ne vont pas à l'encontre de l'intérêt des consommateurs et de la protection de l'intérêt public.

Orientation 2: Contribuer au développement de relations harmonieuses entre les intervenants

La Régie agit dans un contexte où différents intervenants impliqués dans la mise en marché sont en relation et peuvent avoir des intérêts divergents.

Pour s'assurer que ces relations entre les intervenants soient harmonieuses, il importe que la Régie favorise leur participation aux séances publiques qu'elle tient et qu'elle s'assure que les situations nécessitant une intervention de sa part soient traitées adéquatement.

Résultat

Premier objectif: Favoriser la participation des intéressés aux séances publiques.

- Publication en 2000-2001 de règles de procédure traitant notamment de la publication des dates des séances publiques et des modes de fonctionnement favorisant la participation;
- Publication sur le site Internet d'un calendrier d'activité et diffusion dans les journaux agricoles et autres médias des dates des séances publiques lorsque prévu par la Loi;
- En 2002-2003, rencontres avec les regroupements d'intervenants intéressés afin de les inciter à participer aux évaluations périodiques des plans conjoints qui les concernent.

Deuxième objectif: S'assurer que les situations nécessitant une intervention de la part de la Régie soient traitées adéquatement.

- Élaboration en 2001-2002 d'un processus de suivi des exigences législatives posées aux administrateurs des plans conjoints qui permet à la Régie d'assurer une application plus adéquate de sa Loi constitutive et d'identifier les situations nécessitant son intervention;
- En 2002-2003, constat que la majorité des offices se conforment aux exigences de la Loi à l'exception des délais de transmission à la Régie des déclarations d'intérêts commerciaux des administrateurs, des états financiers et du rapport du vérificateur.

La *Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche* crée certaines obligations aux administrateurs des plans conjoints dont celles de déposer à la Régie leurs états financiers, de tenir et de convoquer les personnes visées à une assemblée générale, d'en préciser l'ordre du jour et de déclarer leurs intérêts commerciaux. La Régie doit s'assurer de colliger et de conserver les informations relatives au suivi de ces exigences afin d'intervenir le cas échéant si des situations non conformes surviennent. Le processus mis en place par la Régie a été élaboré en tenant compte des recommandations du comité Régie/Union des producteurs agricoles quant aux mesures à mettre en place pour assurer le respect de ces exigences. Chaque office a été informé du résultat de ce suivi et des correctifs devant être apportés. Les résultats de cette démarche pourront être constatés en 2003-2004.

Orientation 3: Solutionner les difficultés qui surviennent dans le cadre de la production et de la mise en marché

La Régie intervient à la demande des personnes ou organismes impliqués pour désigner des conciliateurs ou des médiateurs qui leur permettront de trouver des solutions pour faciliter le règlement des différends. Si nécessaire, elle intervient pour trancher le différend; les décisions de cette nature sont toujours prises après avoir donné aux personnes intéressées l'occasion de présenter leurs observations en séance publique qu'elle convoque à cette fin.

Cela exige que la Régie suive une démarche d'intervention transparente et favorisant une prise de décision éclairée.

Résultat

Premier objectif: Clarifier l'approche privilégiée en matière de règlement des différends.

La Régie a publié en 2000-2001 ses règles d'éthique et de déontologie, ses règles de régie interne ainsi que ses règles de procédure. Les premières visent à encadrer la conduite des régisseurs, à préserver leur impartialité, leur intégrité et leur indépendance ainsi qu'à assurer la confiance des personnes intéressées dans l'exercice des fonctions de la Régie.

Les règles de régie interne précisent le fonctionnement des séances de la Régie ainsi que les devoirs et les obligations des régisseurs. Ces règles de régie interne ont été approuvées par le Gouvernement (décret 525-2002) et publiées officiellement le 23 mai 2001.

Les règles de procédure de la Régie servent à permettre à toute personne intéressée de connaître les modalités d'exercice de son droit de présenter ses observations lors des séances publiques tenues par la Régie.

En 2001-2002, la Régie a publié un guide administratif sur le déroulement des conciliations qui vise à faciliter le déroulement de toute conciliation tenue dans le cadre de la *Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche* (LRQ., c. M-35.1). Ce guide contient des règles touchant le rôle du conciliateur, l'autorité du conciliateur, le déroulement de la conciliation, le caractère des échanges, la confidentialité à respecter lors des séances de conciliation et la clôture de la conciliation.

Orientation 4: Accroître la présence des produits québécois sur les marchés

Les systèmes de mise en marché collective sont à la base des stratégies de développement des marchés extérieurs et internationaux. La Régie veut faciliter l'adaptation de ces outils aux contextes plus ouverts et concurrentiels des marchés de manière à ce qu'ils favorisent pleinement la présence des produits québécois sur les marchés. Pour ce faire, elle doit posséder une connaissance approfondie de ces différents contextes et entend supporter l'utilisation des outils de mise en marché collective, dont les chambres de coordination, dans les secteurs qui s'y prêtent.

Résultat

Premier objectif: Faciliter l'adaptation des formules de mise en marché au contexte plus ouvert et concurrentiel des marchés.

La Régie considère que sa participation aux activités des tables filières constitue une occasion privilégiée d'approfondir ses connaissances des différents secteurs de production et d'observer l'évolution des marchés. De cette façon, elle est à même de reconnaître ou d'identifier les défis, les contraintes et les opportunités de marché et de mettre à profit son expertise pour dégager des moyens d'adapter les formules de mise en marché en conséquence. La Régie participe ainsi aux activités de plusieurs tables filières dans les productions couvertes par des plans conjoints, soit :

- la filière acéricole;
- la filière bœuf;
- la filière caprine;
- la filière laitière;
- la filière ovine;
- la filière porcine;
- la filière de la volaille;
- la filière de la pomme;
- la filière de la pomme de terre;
- la filière des légumes de transformation;
- la filière du lapin;
- la filière du secteur des grains;
- la filière du veau lourd.

La Régie fournit un soutien à l'Association des producteurs de fraises et de framboises du Québec qui, en lien avec divers intervenants du secteur, travaille à la mise en place d'une chambre de coordination en vertu de la *Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche*. Cette association a été accréditée par la Régie en vue de mettre en place la chambre de coordination qui serait vouée à la promotion des produits et à la recherche, entre autres pour le développement de nouvelles variétés adaptées aux besoins des marchés.

Orientation 5 : Affirmer les intérêts québécois sur la scène nationale et internationale

La Régie est signataire de sept ententes fédérale-provinciales de commercialisation de produits agricoles :

- le Plan national de commercialisation du lait;
- l'Entente globale sur la mise en commun des revenus du lait; (P-9);
- l'Entente sur la mise en commun de tout le lait (P-5);
- l'Accord fédéral-provincial relatif à la révision et à la consolidation du système global de commercialisation des œufs;
- l'Accord fédéral-provincial de 2001 sur le poulet;
- l'Entente fédérale-provinciale sur les œufs d'incubation de poulet à chair au Canada;
- le Plan global de commercialisation du dindon.

Résultat

Premier objectif : S'assurer, dans le cadre des ententes de commercialisation, de la prise en compte des intérêts du Québec.

En tant que membre de l'Association nationale des régies agroalimentaires et membre du comité de révision des ententes, la Régie a participé au processus de

révision de l'Accord fédéral-provincial de 2001 sur le poulet. L'Entente signée en 2001 permet aux producteurs de poulet du Québec de maintenir leur part de marché dans le Canada central.

En 2001-2002, la Régie a participé aux séances du groupe de travail chargé de réviser l'Entente fédérale-provinciale dans le secteur des œufs de consommation. Le processus de mise à jour de l'Accord de 1976 a débuté à l'été 2001. L'entente vise à assurer la mise en œuvre et l'application d'un système de commercialisation ordonnée des œufs qui fait l'objet d'une collaboration fédérale-provinciale et axée sur les besoins du marché. Dans le cadre de ces travaux, les intervenants ont précisé la méthodologie concernant le déclenchement d'une augmentation de contingents. La Régie a également participé à des rencontres avec les représentants du MAPAQ visant à établir les positions du Québec. Des discussions ont régulièrement eu lieu concernant l'allocation des contingents afin de permettre aux producteurs du Québec d'accroître leur part relative du marché canadien des œufs de table. Un premier projet d'accord a été déposé en janvier 2003 pour examen par les signataires.

La Régie participe au comité de révision chargé de proposer les modifications à l'entente fédérale-provinciale concernant les poussins et les œufs d'incubation de poulet à chair. Le défi pour les provinces signataires est de veiller à ce que les politiques d'importation soient harmonisées avec la gestion de la demande intérieure en œufs d'incubation établie par l'Office canadien de commercialisation des œufs d'incubation de poulets à chair.

En tant que signataire des ententes fédérales-provinciales dans le secteur laitier, la Régie a assuré un suivi de l'Entente globale de mise en commun des revenus du lait. Cette entente remplace l'Entente globale sur la mise en commun du lait de classe spéciale qui a été revue pour permettre au Canada de se conformer aux exigences de l'Organisation mondiale du commerce (OMC).

Orientation 6: Aider les entreprises à se développer dans un environnement plus concurrentiel

C'est dans le cadre de la politique gouvernementale d'allégement réglementaire que la Régie a concentré ses efforts au cours de la période 1999-2003 pour aider les entreprises à se développer dans un environnement plus concurrentiel. Environ 90 % de la valeur de la production agricole est couverte par les plans conjoints et visée par la réglementation qui en découle. Un cadre légal et réglementaire devenu inapproprié ou trop lourd peut à certains égards avoir des effets négatifs sur la compétitivité des entreprises.

Résultat

Premier objectif: Favoriser l'allégement de la réglementation sectorielle touchant les entreprises tout en préservant le rôle essentiel de celle-ci.

En novembre 1999, la Loi abrogeant la *Loi sur les grains* et modifiant la *Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche* et d'autres dispositions législatives a été sanctionnée. L'adoption de cette loi permet de simplifier le cadre législatif entourant la délivrance des permis aux fabriques laitières, aux centres régionaux, aux centres de séchage et aux marchands de grain ainsi qu'aux postes de classification d'œufs de consommation.

Par cette loi et dans un souci d'assurer la salubrité et l'innocuité des produits laitiers transformés et de garantir la santé des consommateurs, la responsabilité

de la délivrance des permis de fabrique laitière a été transférée au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation de qui relève la réglementation relative aux aspects sanitaires. Par contre, la Régie est demeurée responsable du volet commercialisation et doit formuler un avis au Ministre avant qu'il ne délivre le permis demandé.

La Régie a élaboré des critères d'analyse sur lesquels elle base ses décisions pour les demandes de permis de fabrique laitière en tenant compte du cadre législatif. Rappelons que l'avis de la Régie doit porter sur les conditions de mise en marché existant dans le secteur d'activité visé par la demande, les conditions d'approvisionnement en lait des usines de transformation et les effets possibles de la délivrance du permis sur l'industrie laitière et les consommateurs.

La Loi abrogeant la *Loi sur les produits agricoles, les produits marins et les aliments* et d'autres dispositions administratives a été adoptée en juin 2000. Cette loi modifie la *Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche* et a permis de simplifier le cadre d'application des règles relatives au paiement du lait et de la crème par un marchand de lait.

La *Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche* a été modifiée en novembre 2000. Cette modification a permis à la Régie d'édicter le *Règlement sur la garantie de responsabilité financière des établissements servant à la vente aux enchères d'animaux vivants* qui répond plus efficacement au type d'opération des maisons d'enchères et qui est plus simple d'application.

En 2001-2002, la Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec a édicté le *Règlement sur la garantie de paiement du lait*. Ce règlement permet de garantir le paiement du lait au producteur et d'améliorer la gestion du risque du fonds de garantie de paiement administré par la Régie tout en réduisant d'environ 30 % le niveau des cautionnements délivrés à chaque marchand de lait. Des dispositions ont été introduites afin de permettre la poursuite des activités des entreprises en défaut de payer le lait reçu qui, après entente avec la Régie et les producteurs quant aux modalités de paiement, pourront continuer d'obtenir des approvisionnements en lait. Cette mesure permettra d'éviter des fermetures temporaires ou définitives d'usines et constitue une adaptation de la réglementation antérieure.

La Régie a aussi édicté le *Règlement sur la mise en marché des grains*. Ce règlement réunit dans un même texte réglementaire les dispositions relatives à l'émission des permis et à la gestion de la solvabilité des acheteurs de grain et introduit de nouvelles catégorie de permis qui simplifient l'identification des titulaires selon qu'ils achètent ou classent des grains. Cette révision réglementaire a aussi été l'occasion de réduire les formalités administratives pour l'obtention des permis et des cautionnements. Cela permet des économies annuelles de plus de 116 000 \$ pour les 278 entreprises visées.

En 2002-2003, la Régie a entrepris une refonte du système de vérification de l'utilisation du lait. Ce nouveau système qui sera mis à la disposition des usines laitières, leur permettra de réduire de 30 % en moyenne le temps requis pour fournir les données exigées en vertu du *Règlement sur les livres, registres et rapports des entreprises laitières*.

Orientation 7: Accroître l'efficacité des façons de faire

En prenant appui sur sa fonction de régulation économique, la Régie peut réellement contribuer à une mise en marché efficace et ordonnée. La Régie souhaite assumer pleinement cette responsabilité et faire en sorte d'être présente dans le milieu, accroître son accessibilité et son écoute aux différents intervenants de la mise en marché et intervenir de façon proactive, tout en faisant preuve de réserve, compte tenu de son rôle de tribunal administratif. La Régie réalise les transitions nécessaires que ces orientations exigent, et ce, tant au niveau de ses modes de fonctionnement, de ses processus que de ses ressources.

Résultat

Premier objectif: Favoriser une gestion optimale des ressources dans le respect du cadre de gestion gouvernementale et de la législation pertinente.

En plus de participer aux activités des tables filières, les régisseurs ont été appelés à assister aux assemblées annuelles des offices ainsi qu'à plusieurs activités des associations accréditées. Par ailleurs, la Régie met à la disposition des administrateurs des offices et des autres intervenants dans la mise en marché l'expertise de son personnel afin de leur fournir les informations et le support nécessaire leur permettant d'intervenir conformément au cadre légal et réglementaire qui régit la mise en marché.

La Régie a procédé à la révision des processus relatifs au système de classement des grains et d'émission de permis d'acheteurs de grain. Elle a entièrement révisé son approche d'application du *Règlement sur les renseignements relatifs à la production et à la vente de poussins à chair et de dindonneaux* et elle a entrepris la révision du système de vérification de l'utilisation du lait par les usines laitières.

Elle a par ailleurs amélioré son site Internet favorisant ainsi l'accès à ses services.

Deuxième objectif: Assurer à la clientèle un accès facile aux services de la Régie et un traitement efficace des demandes qui lui sont adressées.

Dans sa déclaration de service aux citoyens, la Régie s'est donné comme objectif de réduire les délais de réponse aux demandes qu'elle reçoit et de production de ses décisions. Les résultats sont indiqués à la section 4.1.

Orientation 8: Optimiser les modes de gestion de l'organisation

Au cours de la période 1999-2003, la Régie s'est donné comme objectifs de réviser l'organisation du travail, d'assurer la présence et la maîtrise des expertises et de favoriser une utilisation optimale des technologies de l'information et des communications.

Cette réforme a permis d'établir des règles de fonctionnement favorisant une meilleure qualité de vie au travail, la mise à contribution du plein potentiel des individus et l'utilisation optimale des ressources qui lui sont confiées.

Résultat

Premier objectif : Renouveler en temps opportun une organisation du travail permettant d'atteindre des résultats à la hauteur des attentes du gouvernement, de la clientèle et du public.

Après avoir révisé son plan d'organisation administrative en 1999-2000, la Régie a poursuivi l'exercice de mise à niveau des emplois qu'elle avait entrepris. Cela s'est traduit par une mise à jour des descriptions d'emploi des employés professionnels et, dans deux cas, par des reclassements.

Deuxième objectif: Assurer la présence et la maîtrise des expertises permettant d'intervenir avec rigueur et proactivement dans un environnement en mutation constante.

Pour concrétiser le mandat de la Direction des analyses et des opérations en ce qui a trait à la production d'analyses socio-économiques, la Régie a complété son équipe d'analystes et a attribué à chacun des secteurs d'activités dans lesquels ils doivent développer une expertise de pointe.

Troisième objectif: Favoriser une utilisation optimale des nouvelles technologies de l'information et des communications.

La Régie a fait développer un nouveau système de gestion de ses activités (SYSGAP) qui a été implanté en 2001-2002. Ce système constitue un outil moderne et performant qui permet d'assurer une gestion efficace de la correspondance reçue, un traitement plus rapide des demandes adressées à la Régie, une meilleure gestion des mandats et des délais et une amélioration des communications internes et d'échange d'information. Elle a entrepris une intégration de ses différents systèmes informatisés de gestion à l'intérieur d'une même plateforme informatique. Deux nouveaux modules ont ainsi été intégrés en 2002-2003, soit le système de gestion de la mise en marché des grains et le système de gestion des cautionnements dans le secteur du bovin.

La Régie s'est dotée d'une politique de gestion des compétences. Par cette politique, la Régie confirme qu'elle rend les ressources disponibles pour répondre aux besoins de formation et de perfectionnement de son personnel et en établit le mode d'allocation. Depuis 1999-2000, la Régie a consenti plus de 51 000 \$ par année pour assurer le développement des compétences, soit 2,1 % de sa masse salariale. Cela représente plus de 540 jours de formation depuis les quatre dernières années.

TABLEAU 7 :

Ressources consacrées à la formation et au perfectionnement de 1999-2002

Année	Nombre de jours	Dépenses
1999	117,2	47 762 \$
2000	178	65 119 \$
2001	86	31 864 \$
2002	161,4	60 812 \$
TOTAL	542,6	205 557 \$

5. Les autres exigences législatives et réglementaires

5.1 La politique d'accès à l'égalité

Pour des raisons d'efficacité et compte tenu de la taille de son organisation, la Régie fait appel aux ressources du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ) afin d'obtenir le support nécessaire en matière de dotation. Elle a donc adopté la politique ministérielle de dotation des emplois (annexe 7) qui tient compte des objectifs gouvernementaux en matière d'accès à l'égalité.

Au cours des deux dernières années, la Régie a comblé deux postes disponibles en engageant une jeune diplômée universitaire à titre permanent ainsi qu'une employée à titre occasionnel issues de communautés culturelles. De plus, dans le cadre du programme de mentorat, une nouvelle diplômée collégiale a été engagée à titre permanent. La Régie a voulu favoriser la relève et contribuer à l'atteinte des objectifs gouvernementaux d'accroître le taux d'embauche de personnes membres d'une communauté culturelle et d'augmenter la représentation des femmes dans des postes de niveau professionnel. Les candidates recrutées sont issues soit de concours réservés tenus aux conditions minimales ou de concours réservés aux finissants scolaires.

La représentation de chaque groupe cible à l'intérieur des effectifs de la Régie est la suivante :

TABLEAU 8

Représentation des groupes cibles par catégorie d'emploi

Emploi	Effectif total	Femmes	Membres de communautés culturelles
Cadres	2		
Fonctionnaires	20	11 (55 %)	1 (5 %)
Professionnels et cons. Juridiques	13	3 (23 %)	1 (8 %)
Régisseurs	9	2 (22 %)	
Total	44	16 (36 %)	2 (4,5 %)

5.2 La protection des renseignements personnels

La Régie a souscrit au plan gouvernemental pour la protection des renseignements personnels. À cet égard, la Régie a désigné son secrétaire comme responsable de la *Loi d'accès et de la protection des renseignements personnels*. Cette personne a suivi une formation spécifique sur l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Elle participe

également au comité de protection des renseignements personnels du groupe Agriculture, Pêcheries et Alimentation (groupe APA). Ce comité constitue un forum d'échanges précieux pour la Régie compte tenu des moyens limités dont elle dispose pour appliquer la Loi. La Régie a déjà implanté en 2000-2001 une politique concernant la destruction des renseignements, registres, données, logiciels et systèmes d'exploitation emmagasinés sur support informatique en plus de sécuriser l'accès à ses locaux.

Suite au dépôt de son premier bilan sur la sécurité informatique, la Régie a pu identifier certaines lacunes en regard de ses processus de protection des renseignements personnels contenus sur support informatique. Au cours de l'année 2002-2003, la Régie a mis en place une politique de sécurité informatique (annexe 8) qui couvre les lacunes identifiées. La Régie a élaboré un registre d'autorité qui précise la structure de gestion de la sécurité et a engagé les ressources requises pour assurer la mise en œuvre de sa politique en cette matière. Aucun incident de sécurité n'a été enregistré au cours des dernières années.

Conformément à la directive gouvernementale sur l'utilisation éthique du courriel, d'un collecticiel et des services Internet par le personnel de la Fonction publique, la Régie a aussi mis en place, en 2002-2003, des règles internes qui précisent ses attentes à cet égard (annexe 9).

5.3 La politique linguistique

La Régie a fait sienne la politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration. Tenant compte de la petite taille de son organisation (43 ETC) et de la nature de ses champs d'activité, la Régie ne s'est pas dotée d'une politique linguistique qui lui est propre et n'a pas créé de comité permanent chargé de son application. Elle s'assure néanmoins que les principes de la politique gouvernementale sont respectés et que ses modalités d'application sont suivies. La Régie priorise l'unilinguisme français à moins que le contraire le justifie et se préoccupe beaucoup de la qualité de la langue française dans toutes ses communications.

La Régie s'assure, dans le cadre de l'entente de service conclue avec La Financière agricole, que cette dernière respecte les principes de la politique en matière d'informatique et des technologies de l'information et qu'elle fait rapport à la Commission de la langue française de sa politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information.

5.4 L'éthique et la déontologie

L'adoption de règles d'éthique et de déontologie de la Régie en mai 2000 a été l'occasion de rappeler aux régisseurs leur obligation d'assurer leur impartialité, leur intégrité et leur indépendance. Ces règles de conduite des régisseurs dictent à l'ensemble du personnel de faire preuve, dans leurs fonctions respectives, des mêmes réserves.

Ces règles s'ajoutent à l'obligation des régisseurs de respecter les principes d'éthique et de déontologie prévus par la *Loi sur le ministère du conseil exécutif* (L.R.Q., c. M-30) et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (Décret 824-98, 17 juin 1998).

La Régie a produit, au bénéfice des régisseurs, un répertoire administratif qui renferme l'ensemble des règles d'éthique et de déontologie auxquelles ils sont soumis.

Les règles d'éthique et de déontologie de la Régie font l'objet de l'annexe 10.

Au cours de la présente année, aucune des interventions prévues au processus disciplinaire du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrations publiques* n'a été faite par l'autorité compétente.

6. Suivi des recommandations du Vérificateur général

6.1 Rappel des faits

À la demande de la Régie, le Vérificateur général a entrepris en 1997-1998, une vérification de l'optimisation des ressources de la Régie. Cette vérification a surtout porté sur les interventions de la Régie visant à évaluer l'efficacité des plans conjoints et à favoriser le développement de relations harmonieuses et le règlement des litiges entre les diverses parties en cause. Le vérificateur a aussi examiné les modes de gestion du fonds de garantie de paiement du lait et vérifié si la Régie prenait les mesures nécessaires pour minimiser les réclamations et les coûts. Enfin, le vérificateur s'est penché sur la qualité de la reddition de comptes de la Régie.

En 2001-2002, le Vérificateur général a effectué le suivi des mesures prises par la Régie en regard des recommandations qu'il avait formulées. Les lignes suivantes font état de ces mesures ainsi que des résultats obtenus.

6.2 Surveillance des plans conjoints

- **Le Vérificateur général a recommandé à la Régie de réviser les plans conjoints au moins à tous les cinq ans, conformément à la Loi, de recueillir l'information nécessaire pour faire état de leur performance et d'assurer le suivi de toutes ses interventions.**

Mesures prises par la Régie

Dès 1998, suite à une consultation des intervenants concernés, la Régie a adopté différentes orientations pour améliorer l'impact des évaluations périodiques. Un premier document d'orientation incluant un calendrier de réalisation des évaluations a été produit en juin 1998. Entre octobre 1997 et octobre 2002, la Régie a procédé à l'évaluation de tous les plans conjoints.

Depuis juin 1998, chaque rapport d'évaluation périodique produit par la Régie contient une recommandation invitant les administrateurs à se doter de priorités d'action et de développer des indicateurs de mesure permettant de mesurer et de vérifier périodiquement l'atteinte des résultats attendus.

Une deuxième consultation a été effectuée en 2002-2003 et a permis d'améliorer la démarche d'évaluation et d'en préciser les objectifs. Cette consultation a été aussi l'occasion de vérifier les suites que les offices ont donné aux recommandations que la Régie avait formulées lors des évaluations antérieures. La Régie a élaboré un nouveau plan quinquennal d'évaluation des plans conjoints pour la période 2002-2007 qui prévoit la mise en place de plusieurs mesures permettant de s'assurer d'obtenir l'information utile et en temps opportun pour évaluer l'évolution et la performance des plans conjoints.

De plus, la Régie maintient un inventaire complet des conventions et de la réglementation en vigueur pour chacun des plans conjoints. Ces informations sont transmises aux régisseurs et analysées, en préparation à chaque évaluation périodique.

Résultats

La Régie s'assure que chaque plan est révisé au moins à tous les cinq ans, conformément à la Loi.

La documentation et les indicateurs nécessaires à l'évaluation ont été précisés et convenus avec les offices et les services gouvernementaux concernés.

Les informations utiles à l'évaluation sont transmises aux parties au moment approprié.

La Régie s'est donné comme objectif de produire ses rapports d'évaluation dans un délai de trois mois suivant la séance publique.

La Régie assurera un suivi des recommandations de la Régie formulées lors des évaluations, un an après la publication du rapport.

Le développement du site Internet de la Régie permet dorénavant à toutes les personnes intéressées, incluant les producteurs, de connaître le calendrier des séances publiques, d'y participer à leur convenance et d'obtenir les résultats de l'évaluation.

6.3 Respect des exigences de la Loi

- **Le Vérificateur général a recommandé à la Régie de faire respecter toutes les modalités de sa loi constitutive.**

Mesures prises par la Régie

Depuis 2000, la Régie vérifie, pour chaque plan conjoint, si les délais de transmission des documents que les offices doivent lui faire parvenir sont respectés.

Il a été constaté que la majorité des offices ne se conformaient pas aux exigences de la Loi. Un comité Régie/UPA a donc été formé en vue de procéder à un examen des obligations légales imposées aux administrateurs des plans conjoints et de proposer des mesures à mettre en place pour en assurer le respect. Le comité a déposé son rapport en septembre 2001. Ce rapport a été subséquemment entériné par les instances de la Régie et de l'UPA.

En février 2002, la Régie a avisé les administrateurs des plans conjoints des mesures à prendre pour satisfaire aux exigences de la Loi. En mai 2002, la Régie a élaboré un guide et une grille d'analyse pour évaluer la conformité des états financiers des organismes. À chaque année, les offices sont informés des résultats de ce suivi et des correctifs à apporter le cas échéant.

Résultats

En 2002-2003, la majorité des offices s'étaient conformés aux exigences de la Loi. Toutefois, il a été observé que plusieurs offices n'ont pas respecté les délais de transmission des documents requis. La Régie pourra constater en 2003-2004 les résultats découlant des mesures qu'elle a entreprises.

6.4 Gestion de la Régie

- Le Vérificateur général a recommandé à la Régie de faire preuve de plus de transparence dans son fonctionnement, de se doter des ressources nécessaires à l'analyse économique et financière des plans conjoints et de se pourvoir d'un système de gestion documentaire et d'information de gestion approprié.

Mesures prise par la Régie

En 1999, la Régie a développé un site Internet qui est devenu sa voie de communication privilégiée avec sa clientèle.

Depuis janvier 1999, la Régie a adopté un système de gestion de ses activités intégrant la gestion documentaire qui lui permet de contrôler adéquatement les dossiers et leur contenu, faciliter la recherche d'informations et effectuer le suivi des requêtes dans les délais appropriés.

La Régie s'est dotée, depuis 1999, de nombreux outils de suivi de ses activités. Par le biais du plan stratégique qu'elle a adopté en novembre 1999 et de sa déclaration de services aux citoyens, publiée en mars 2001, la Régie s'est donné des objectifs et des priorités d'action.

En mai 1999, la Régie a mis en place une politique administrative de gestion du développement des compétences qui favorise le développement de ses ressources.

Depuis 2000, la Régie a élaboré et diffusé ses règles de procédure, de régie interne ainsi que ses règles d'éthique et de déontologie, et les a rendues accessibles dans son site Internet. Ce site renferme aussi la loi constitutive de la Régie et les divers règlements d'application, le guide sur le déroulement de la conciliation, le calendrier des séances publiques, le rapport des évaluations périodiques depuis 1999 et la *Déclaration de services aux citoyens*. Les décisions de la Régie depuis 1998 sont également disponibles.

Depuis août 2000, la Régie a procédé à l'engagement de deux professionnels afin de compléter son équipe d'analyse économique.

Résultats

La Régie fait maintenant preuve de beaucoup de transparence quant à son fonctionnement.

La mise en place d'outils de gestion appropriés et efficaces lui permet d'assurer un meilleur suivi de ses activités, de mesurer ses délais d'intervention et de disposer des informations de gestion qui lui sont nécessaires pour la reddition de comptes.

La Régie dispose d'une équipe de cinq professionnels qui développe et fournit une expertise agroéconomique de pointe en appui au travail des régisseurs.

6.5 Fonds d'assurance-garantie de paiement du lait

Le Vérificateur général a recommandé à la Régie :

- de préciser l'objectif de tarification du Fonds d'assurance-garantie de paiement du lait pour tenir compte de l'évolution du risque et limiter les réclamations et les coûts;
- d'évaluer les pertes éventuelles relatives aux réclamations et de les inscrire aux résultats du Fonds.

Mesures prises par la Régie

Un groupe de travail a été formé afin de se pencher sur les modalités de gestion du fonds. La Régie a procédé à des consultations auprès de l'industrie afin d'analyser la performance du fonds et établir les besoins.

La Régie a procédé à la révision du *Règlement sur la garantie de paiement du lait*, qui est entré en vigueur le 1^{er} mai 2002, afin de l'actualiser et d'assurer une meilleure gestion du risque.

De plus, la Régie a resserré ses contrôles pour mieux gérer le risque en exigeant, entre autres, des garanties supplémentaires pour les entreprises plus à risques.

Résultats

Il est ressorti des consultations que le fonds était suffisant pour garantir les risques de défaut de paiement de la majorité des usines laitières, étant établi que le fonds ne pourrait de toute façon couvrir les risques associés aux très grandes entreprises et qu'il n'y avait pas lieu que le niveau de prime soit relevé.

La Révision du *Règlement sur la garantie de paiement du lait* a permis de renforcer les contrôles administratifs et de réduire les risques couverts par le fonds et, ainsi, d'éviter des hausses de primes.

6.6 Reddition de comptes

- **Le Vérificateur général a recommandé à la Régie de réviser le contenu de son rapport annuel afin de fournir une information plus complète et significative sur ses activités et sa performance, et ce, en temps opportun.**

Mesures prises par la Régie

Dès 1997-1998, la Régie a apporté plusieurs améliorations à son rapport annuel.

Suite à l'élaboration de son plan stratégique 1999-2003, la Régie a fait état dans son rapport annuel 1999-2000 de ses orientations et de ses objectifs. Les premiers résultats obtenus ont été publiés dans le rapport annuel 2000-2001.

Résultats

Le lecteur connaît maintenant les orientations et les objectifs stratégiques de la Régie ainsi que les cibles quant à la qualité de service recherchée. Certaines données permettent d'apprécier l'évolution de la mise en marché des produits visés par les plans conjoints.

Depuis 2001-2002, la Régie produit un rapport annuel de gestion conforme aux exigences de la nouvelle *Loi sur l'administration publique*. Elle a pris note qu'elle doit parfaire ses indicateurs de performance et mieux identifier le niveau de satisfaction de sa clientèle.

Les états financiers du fonds administré par la Régie

6. Rapport du vérificateur à l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan du Fonds d'assurance-garantie administré par la Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec au 31 mars 2003 ainsi que l'état des revenus et dépenses et du solde du Fonds de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Fonds d'assurance-garantie au 31 mars 2003 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale par intérim,

Doris Paradis, CA

Québec, le 31 juillet 2003

RÉGIE DES MARCHÉS AGRICOLES ET ALIMENTAIRES DU QUÉBEC
 FONDS D'ASSURANCE-GARANTIE
 REVENUS ET DÉPENSES ET SOLDE DU FONDS
 DE L'ANNÉE FINANCIÈRE TERMINÉE LE 31 MARS 2003

	2003	2002
REVENUS		
Primes	97 807 \$	117 826 \$
Revenus de placements (note 3)	81 188	233 775
Réclamations en exécution de garantie	—	125 447
	178 995	477 048
 DÉPENSES		
Réclamations en exécution de garantie	12 180	—
 EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	166 815	477 048
 SOLDE DU FONDS AU DÉBUT	4 702 795	4 225 747
 SOLDE DU FONDS À LA FIN	4 869 610 \$	4 702 795 \$

RÉGIE DES MARCHÉS AGRICOLES ET ALIMENTAIRES DU QUÉBEC
 FONDS D'ASSURANCE-GARANTIE
 BILAN
 AU 31 MARS 2003

	<u>2003</u>	<u>2002</u>
ACTIF		
Encaisse	32 779 \$	337 \$
Débiteurs	185 594	—
Dépôts au Fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec :		
Dépôts à vue et intérêts courus	102 888	47 701
Dépôts à participation (note 4)	<u>4 588 261</u>	<u>4 665 260</u>
	<u>4 909 522 \$</u>	<u>4 713 298 \$</u>
PASSIF		
Créditeurs	3 158 \$	— \$
Réclamations en exécution de garantie à payer	7 870	10 503
Primes perçues d'avance	<u>28 884</u>	<u>—</u>
	39 912	10 503
SOLDE DU FONDS	<u>4 869 610</u>	<u>4 702 795</u>
	<u>4 909 522 \$</u>	<u>4 713 298 \$</u>

POLICES DE GARANTIE (note 6)

POUR LA RÉGIE

Gaétan Busque

Yves Lapierre

RÉGIE DES MARCHÉS AGRICOLES ET ALIMENTAIRES DU QUÉBEC
FONDS D'ASSURANCE-GARANTIE
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2003

1. CONSTITUTION ET OBJET

La Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec a été constituée par une loi spéciale (L.R.Q., chapitre M-35.1).

La Régie a pour fonctions de favoriser une mise en marché efficace et ordonnée des produits agricoles et alimentaires, le développement de relations harmonieuses entre les différents intervenants, le règlement de litiges qui surviennent dans le cadre de la production et de la mise en marché de ces produits en tenant compte des intérêts des consommateurs et de la protection de l'intérêt public. La Régie exerce les mêmes fonctions dans le cadre de la mise en marché des produits de la pêche. De plus, elle administre le Fonds d'assurance-garantie.

Fonds d'assurance-garantie

Le Fonds d'assurance-garantie résulte de l'application par la Régie de la section V - Police de garantie, de la *Loi sur les produits laitiers et leurs succédanés* (L.R.Q., chapitre P-30).

La Régie délivre des polices de garantie aux marchands de lait pour couvrir le paiement des sommes que doit ou pourra devoir un marchand de lait à ses producteurs ou à l'organisme chargé d'appliquer un plan conjoint. Les primes perçues de même que tout autre revenu net applicable à ce Fonds doivent servir exclusivement au paiement des réclamations en vertu des polices délivrées par la Régie. Nul ne peut être marchand de lait s'il ne détient une police de garantie délivrée par la Régie. Le ministre des Finances peut, avec l'autorisation du gouvernement, avancer à la Régie les sommes nécessaires à l'acquittement des obligations de cette dernière en vertu des polices de garantie.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Fonds d'assurance-garantie administré par la Régie ont été préparés par la direction, selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations. L'état des flux de trésorerie du Fonds d'assurance-garantie n'est pas présenté, car il n'apporterait pas de renseignements supplémentaires utiles pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'exercice.

Remboursement des réclamations

Les réclamations de producteurs ou de l'organisme chargé d'appliquer un plan conjoint sont comptabilisées lorsqu'elles sont connues. Le montant de ces réclamations est révisé au fur et à mesure que des informations additionnelles sont connues.

Dépôts au Fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts sont comptabilisés au coût d'acquisition.

Frais d'administration du fonds administré par la Régie

Les frais d'administration du fonds sont assumés par le Fonds consolidé du revenu.

3. REVENUS DE PLACEMENTS

	<u>2003</u>	<u>2002</u>
Fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec :		
Dépôts à participation	125 384 \$	232 702 \$
Dépôt à vue	850	1 073
Perte sur aliénation d'unités de participation	(45 046)	—
	<u>81 188 \$</u>	<u>233 775 \$</u>

4. DÉPÔTS À PARTICIPATION

Les dépôts à participation au Fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec sont exprimés en unités et chaque unité confère à son détenteur une participation proportionnelle à l'avoir net et au revenu net du Fonds général. Les unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du Fonds général à la fin de chaque mois.

	<u>2003</u>	<u>2002</u>
Nombre d'unités	5 185	5 251
Juste valeur par unité	724 \$	862 \$
Coût d'acquisition des unités	4 588 261 \$	4 665 260 \$
Juste valeur des unités	3 753 051 \$	4 525 068 \$

5. JUSTE VALEUR MARCHANDE DES INSTRUMENTS FINANCIERS

Autres éléments d'actifs et de passifs

La juste valeur de l'encaisse, des débiteurs, des dépôts à vue, des intérêts courus, des créditeurs et des réclamations en exécution de garantie à payer équivaut leur valeur comptable étant donné leur courte période d'échéance.

6. POLICES DE GARANTIE

Les polices de garantie émises par la Régie assurent la valeur représentant les deux (31 mars 2002 : trois) plus fortes réceptions mensuelles de lait et de crème provenant des producteurs au cours de l'année financière précédente. Les polices en vigueur au 31 mars 2003 totalisent 380 M\$ (31 mars 2002 : 553 M\$).

De plus, afin de garantir la solvabilité d'un marchand de lait, la Régie exige des conditions additionnelles avant d'émettre une police de garantie. Pour les nouveaux marchands de lait, ceux en difficulté financière ou pour des compagnies étrangères, des lettres de garanties ou des cautionnements émis par des institutions financières, des compagnies mères ou des filiales sont exigés. La valeur de ces garanties additionnelles ainsi obtenues au 31 mars 2003 totalisent .5 M\$ (31 mars 2002 : 88 M\$).

Points de services

La Régie a ses bureaux aux adresses suivantes :

Siège social

201, boulevard Crémazie Est, 5^e étage
Montréal (Québec) H2M 1L3
Téléphone : (514) 873-4024
Télécopieur : (514) 873-3984
Courriel : rmaaqc@rmaaqa.gouv.qc.ca

Autres bureaux

5825, rue Saint-Georges
Lévis (Québec) G6V 4L2
Téléphone : (418) 833-5143
Télécopieur : (418) 833-8627

Pour les fins de l'application du Règlement sur la mise en marché des grains, la Régie a également des représentants en poste dans les bureaux suivants : *

1355, rue Gauvin, bureau 3300*
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 8W7
Téléphone : (450) 778-6530, poste 236
Télécopieur : (450) 778-6540

867, boulevard l'Ange-Gardien*
L'Assomption (Québec) J5W 4M9
Téléphone : (450) 589-5781, poste 246
Télécopieur : (450) 589-7812

460, boulevard Louis-Fréchette*
Nicolet (Québec) J3T 1Y2
Téléphone : (819) 293-8501, poste 277
Télécopieur : (819) 293-8446

** Ces bureaux sont à la même adresse que ceux du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation.*

Le site Internet de la Régie est le suivant : www.rmaaqa.gouv.qc.ca

**DÉCLARATION
DE SERVICES AUX CITOYENS**

**« UNE ORGANISATION ET UN SAVOIR-FAIRE
TOURNÉS VERS L'AVENIR ET SA CLIENTÈLE »**

**RÉGIE DES MARCHÉS AGRICOLES
ET ALIMENTAIRES DU QUÉBEC**

Québec 

Message du président

Je suis fier de vous présenter la Déclaration de services aux citoyens de la Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec.

Cette déclaration, destinée à notre clientèle, s'inscrit dans la mission de notre organisation et décrit les différents services offerts. Elle indique, de plus, la préoccupation du personnel de la Régie à rendre un service de qualité répondant aux besoins et aux attentes de sa clientèle. Elle précise des objectifs empreints du souci de justice, d'équité, de cohérence et de transparence.

La poursuite de ces objectifs fera l'objet d'un suivi rigoureux au cours de l'année et les résultats seront diffusés dans notre rapport annuel de gestion. Je vous invite à participer à l'évaluation de nos services de manière à les soumettre à un processus continu d'amélioration.

La Régie est soucieuse de la qualité du service à la clientèle puisqu'elle joue à la fois un rôle de tribunal administratif et d'organisme de régulation économique : une Régie à votre service.

Vous pouvez compter sur l'ensemble de notre personnel pour vous assurer un service de qualité et facilement accessible.

La mission

La mission de la Régie est de favoriser une mise en marché efficace et ordonnée des produits agricoles, alimentaires, de la pêche et de la forêt, en prévenant et en solutionnant les difficultés qui surviennent dans le cadre de la production et de la mise en marché de ces produits, tout en tenant compte des intérêts des consommateurs et de la protection de l'intérêt public.

La clientèle

La présente déclaration s'adresse aux producteurs agricoles et forestiers, aux pêcheurs, aux entreprises visées par la *Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche* ainsi qu'à leurs représentants et associations accréditées.

Les services

La Régie est un organisme de régulation économique et de résolution des différends. Dans ce cadre, elle respecte les règles d'équité procédurale propres aux tribunaux administratifs. De plus, en tant qu'organisme gouvernemental, elle exécute différents mandats découlant de sa loi constitutive et des règlements d'application.

- Organisme de régulation économique

La Régie prend ou approuve des règlements encadrant la mise en marché des produits agricoles, de la pêche ou de la forêt. Elle homologue des conventions de mise en marché intervenues entre les producteurs ou les pêcheurs et les autres intervenants. Elle évalue périodiquement les interventions des organismes qui

administrent les plans conjoints. Elle accrédite des associations ou des regroupements représentatifs de la clientèle. Elle participe à la négociation et à la signature d'ententes fédérale-provinciales de mise en marché de produits agricoles.

- **Résolution de différends**

La Régie intervient à la demande des personnes ou organismes impliqués pour désigner des conciliateurs ou des médiateurs qui leur permettront de trouver des solutions pour faciliter le règlement des différends. Si nécessaire, elle intervient pour trancher le différend; les décisions de cette nature sont toujours prises après avoir donné aux personnes intéressées l'occasion de présenter leurs observations en séance publique qu'elle convoque à cette fin.

- **Autres services**

La Régie délivre des permis d'achat et de classement des grains ainsi que de postes de classification d'œufs de consommation. Elle administre un programme de garantie de paiement dans le secteur du lait et des règlements sur la garantie de responsabilité financière des acheteurs de grains et de bovins. Elle assure la vérification de la conformité des déclarations d'utilisation du lait par les usines. Elle réalise l'inspection, arbitre les différends touchant la qualité des grains et assure la formation des classificateurs de grains. Elle effectue des inspections et des enquêtes sur toute matière relative à la production et à la mise en marché d'un produit agricole, de la pêche et de la forêt.

Les objectifs

La Régie a pour objectif d'agir auprès de sa clientèle avec **justice, équité, cohérence et transparence**. À cet égard, elle vous offre des services **accessibles, courtois, diligents, équitables et de qualité**.

- **Un service accessible**

- La Régie diffuse auprès de sa clientèle un guide simplifié lui permettant de connaître les modalités d'exercice de son droit de présenter ses observations lors des séances publiques et lors des séances de conciliation.
- La Régie met à jour et publie une fois par semaine l'agenda des affaires à entendre lors de séances publiques.
- La Régie publie sur son site Internet les règles de procédure, le calendrier des séances publiques, les décisions rendues, les divers formulaires utilisés de même que l'information destinée à l'industrie céréalière.
- La Régie se déplace en région, selon les besoins de sa clientèle, pour tenir des séances publiques et des séances de conciliation.

- **Un service courtois**

- La Régie accorde toute l'attention à une demande en mettant à la disposition de sa clientèle une téléphoniste-réceptionniste qui la dirige dans ses démarches.
- La Régie accueille sa clientèle dans des locaux propices aux échanges et favorisant un déroulement harmonieux des activités.
- La Régie s'assure que ses employés s'identifient à leur interlocuteur dans toutes leurs conversations téléphoniques.

- **Un service diligent**

- La Régie *répond à l'intérieur d'un délai de cinq jours ouvrables à toutes les demandes d'information qui lui sont adressées ainsi qu'à tous les commentaires formulés par ses clients sur la qualité des services offerts.*
- La Régie *détermine, à compter du moment où elle dispose de tous les éléments pertinents, la date à laquelle une affaire sera entendue à l'intérieur d'un délai de 60 jours après la demande.*
- La Régie, *à moins de circonstances le justifiant, publie ses décisions lorsque le dossier est complet à l'intérieur d'un délai de 60 jours après la tenue d'une séance publique.*
- La Régie *vérifie à l'intérieur du délai prévu de six mois les déclarations d'utilisation du lait effectuées par les marchands de lait.*
- La Régie *transmet à toutes les personnes visées un avis de convocation aux séances publiques au moins dix jours avant la date de la séance.*
- La Régie *délivre les permis d'acheteur et de classificateur de grains dans un délai de deux jours ouvrables suivant le dépôt d'un dossier complet et procède au classement du grain dans les deux jours ouvrables suivant la réception des échantillons.*

- **Un service équitable**

- La Régie *motive ses décisions dans un langage clair et simple et les expédie directement aux personnes visées.*
- La Régie *accorde à toute personne intéressée par une demande et qui souhaite lui présenter ses observations une écoute attentive et toutes les possibilités de faire valoir son point de vue.*
- La Régie *informe les acheteurs visés par la réglementation sur la garantie de responsabilité financière de leurs obligations face aux vendeurs et de la façon de satisfaire aux exigences réglementaires.*

- **Un service de qualité**

- La Régie *met à la disposition de sa clientèle une information fiable, de qualité, assurée par un personnel compétent.*
- La Régie *permet à sa clientèle de lui adresser ses commentaires sur l'ensemble de ses services par le biais de son site Internet.*
- La Régie *respecte rigoureusement les règles de protection des renseignements personnels.*

Les demandes de révision de décision

La Régie peut réviser ou révoquer toute décision qu'elle a rendue lorsqu'un fait nouveau est découvert, qu'une personne intéressée n'a pu, pour des raisons jugées satisfaisantes, présenter ses observations ou qu'un vice de procédure est de nature à invalider la décision. La personne intéressée à engager cette procédure doit, dans les 180 jours de la décision en cause, déposer auprès du secrétaire de la Régie une demande écrite exposant les motifs de révision ou de révocation.

La Régie peut, si elle le juge à propos, suspendre l'application d'une sentence arbitrale tenant lieu de convention homologuée, y mettre fin ou la modifier à la demande de l'une des parties et après avoir donné aux autres l'occasion de se faire entendre.

Toute personne intéressée peut, dans les 30 jours de sa notification, contester devant le Tribunal administratif du Québec une décision prise en vertu de la *Loi sur la mise en marché des produits agricoles, alimentaires et de la pêche* et portant sur la réduction, la suspension ou l'annulation du contingent d'un producteur, la déchéance d'un administrateur, la suspension, la révocation ou le refus de renouveler un permis, la fin d'une accréditation et la révocation d'un certificat de garantie de responsabilité financière.

Le traitement des plaintes

La Régie a désigné un responsable du traitement des plaintes dont le mandat consiste à accueillir tout commentaire, toute remarque ou toute suggestion sur l'ensemble des services de la Régie. Ce responsable effectue les vérifications appropriées et informe le plaignant dans un délai de deux semaines du traitement de sa plainte. Il peut être rejoint en composant le numéro de téléphone (514) 873-4024.

Pour mieux vous servir

Aidez-nous à mieux vous servir en fournissant tous les renseignements et documents utiles au traitement de vos demandes. Vous pouvez également contribuer à l'amélioration de nos services en remplissant le formulaire ÉVALUATION DES SERVICES ci-joint, lequel est également disponible sur notre site Internet à l'adresse suivante www.rmaa.qc.ca et dans tous les points de services.

La Régie mesurera périodiquement sa performance au regard des objectifs poursuivis par la présente déclaration et informera sa clientèle des résultats obtenus.

Pour nous joindre

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30.

Siège social

201, boulevard Crémazie Est, 5^e étage
Montréal (Québec) H2M 1L3
Téléphone : (514) 873-4024
Télécopieur : (514) 873-3984
Courriel : rmaaqc@rmaa.qc.ca

Autres bureaux

Pour les fins de l'application du Règlement sur la mise en marché des grains, la Régie a des représentants en poste dans les bureaux suivants :

5825, rue Saint-Georges
Lévis (Québec) G6V 4L2
Téléphone : (418) 833-5143
Télécopieur : (418) 833-8627

460, boulevard Louis-Fréchette *
Nicolet (Québec) J3T 1Y2
Téléphone : (819) 293-8501, poste 277
Télécopieur : (819) 293-8446

1355, rue Gauvin, bureau 3300 *
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 8W7
Téléphone : (450) 778-6530, poste 236
Télécopieur : (450) 778-6540

867, boulevard de l'Ange-Gardien *
L'Assomption (Québec) J5W 4M9
Téléphone : (450)-589-5781, poste 246
Télécopieur : (450) 589-7812

** Ces bureaux sont à la même adresse que ceux du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation*

La portée de la déclaration

Cette déclaration entre en vigueur le 1^{er} avril 2001 et sera réévaluée annuellement.

ÉVALUATION DES SERVICES

La Régie s'est inscrite dans un processus continu d'amélioration de ses services, vos commentaires nous aideront à atteindre notre objectif de mieux vous servir.

Un service accessible

Avez-vous déjà éprouvé des difficultés à effectuer vos démarches ou à présenter vos observations à la Régie?

Oui Non

Si oui, à quelle occasion? _____

Un service courtois

Lors de vos communications avec la Régie :

Le répondant s'est-il bien identifié? Oui Non

Le personnel a-t-il accordé toute l'attention nécessaire à votre demande? Oui Non

Un service diligent

Le service de la Régie ou l'information requise a-t-il été fourni à l'intérieur d'un délai raisonnable?

Oui Non

Un service équitable

La Régie vous a-t-elle accordé toutes les possibilités de faire valoir votre point de vue?

Oui Non

Le langage utilisé était-il assez clair? Oui Non

Un service de qualité

L'information reçue était-elle complète, fiable et de qualité? Oui Non

Commentaires et suggestions

Permettez-vous à un représentant de la Régie de vous contacter pour obtenir des détails complémentaires concernant cette évaluation?

Oui Non

Si oui,

Nom, prénom : _____

Téléphone : _____ ou télécopieur : _____ ou Courriel : _____

Adresse de retour : Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec
201, boulevard Crémazie Est, 5^e étage, Montréal (Québec) H2M 1L3
Courriel : rmaaqc@rmaaqc.gouv.qc.ca Télécopieur : (514) 873-3984

Évaluations périodiques planifiées et réalisées de 2002-2003 à 2006-2007

Plans conjoints	2002-2003		2003-2004		2004-2005		2005-2006		2006-2007	
	Planifiée	Réalisée	Planifiée	Réalisée	Planifiée	Réalisée	Planifiée	Réalisée	Planifiée	Réalisée
Secteurs agricoles										
ACÉRIQUE		14 novembre 2002							X	
AGNEAUX ET MOUTONS	X									
BLEUETS					X					
BOVINS					X					
CHÈVRES							X			
CULTURES COMMERCIALES			X							
LAIT			X							
LAPINS	X									
FRUITS ET LÉGUMES DE TRANSFORMATION			X							
OEUFS DE CONSOMMATION			X							
OEUFS D'INCUBATION					X					
POMMES	X									
POMMES DE TERRE		23 août 2002							X	
PORCS			X							
TABAC JAUNE								X		
VOLAILLES								X		

Secteur du bois	2002-2003		2003-2004		2004-2005		2005-2006		2006-2007	
	Planifiée	Réalisée	Planifiée	Réalisée	Planifiée	Réalisée	Planifiée	Réalisée	Planifiée	Réalisée
BOIS ABITIBI							X			
BOIS BAS-SAINT-LAURENT		13 juin 2002							X	
BOIS BEAUCÉ	X									
BOIS CENTRE-DU-QUÉBEC			X							
BOIS CÔTE-DU-SUD	X	27 mars 2003								
BOIS ESTRIE			X							
BOIS GASPÉSIE		12 juin 2002							X	
BOIS GATINEAU					X					
BOIS LABELLE					X					
BOIS LAC-ST-JEAN									X	
BOIS MAURICIE			X							
BOIS MONTRÉAL							X			
BOIS OUTAOUAIS-LAURENTIDES							X			
BOIS PONTIAC					X					
BOIS-PLANTS FORESTIERS							X			
BOIS QUÉBEC	X	28 mars 2003								
Secteur de la pêche										
CREVETTES							X			
FLÉTAN DU GROENLAND			X							
HOMARD DES ÎLES-DE-LA-MADELEINE		23 août 2002							X	

Répartition des activités de la Régie par plan conjoint

Plans conjoints	Affaires entendues en séances publiques ⁽¹⁾		Enquêtes et ordonnances		Arbitrages		Examens d'intérêts commerciaux		Évaluations périodiques		Conventions homologuées		Règlements approuvés ⁽²⁾																
	1999	2001	2001	2002	1999	2000	2001	2002	1999	2000	2001	2002	1999	2000	2001	2002													
ACÉRICOLE	3	7	84	22	2	1	14	15	1	1	3	3	1	1	2	5	2												
AGNEAUX ET MOUTONS	1	1	6	6					1	1	3	3					1												
BLEUETS	3	0	9	2	3	1	3	1	10	2	2	2	1	1	4	1	3	6											
BOIS	13	29	23	23	1	18	6	14	4	5	10	9	4	237	276	146	119	14	7	20	43								
BOVINS	1	1	4						4				1	17	43	7	16	9	3	5	7	7							
CHEVRES				5						1	1	1			4			1				5	2						
CRABE BASSE-CÔTE-NORD ⁽³⁾	4	1	1		4		1	1		1								1											
CRABE MOYENNE-CÔTE-NORD ⁽³⁾	—				—					—				—				—						—					
CREVETTES DE GASPÉ			4				1				1						1								1				
CULTURES COMMERCIALES			2	1			2										1									1			
FLÉTAN	1	2	1							1	1	1					1												
HOMARD	5	1	1		1					1	1	1					1												
LAIT	6	12	9	12	1	1	2			4	8	2		4	1	2								4	3	4	15		
LAPIN		3	1	5		2	2				2			17	1	8	9										3		
LÉGUMES DE TRANSFORMATION		1												1	1	1	1										1	1	1
OEUF DE CONSOMMATION	1	2	3	4			1							1	2	1								3	4	4	5		
OEUF D'INCUBATION	1	1	2											1	2	2								2	3	3	2		

ANNEXE 5 :

Activités du secteur de l'inspection des grains

Activités	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Classements (nombre de lots)	619	994	439	503
Formation – Nombre de personnes Cours de base avec attestation	33	36	57	52
Formation – Nombre de personnes Cours complémentaires	8	12	13	10
Garanties de paiement (entreprises ayant déposé un cautionnement)	246	245	240	231
Inspections	319	543	852	548

Nouvelles catégories et nombre de permis délivrés par la Régie
en 2002-2003

Catégorie de permis	Droit d'achat	Droit de classement	Nombre en 2002-2003
Producteur-acheteur	Oui	Non	3
Acheteur	Oui	Non	85
Acheteur et classement	Oui	Oui	143
Classement	Non	Oui	41
Producteur-classeur	Non	Oui	2
Total			274

ANNEXE 6 :

Garanties offertes pour différents secteurs

Secteur	Nombre	Valeur des garanties (\$)
Bovins et Veaux d'embouche	76 acheteurs	10,3 M
Enchères d'animaux vivants	13 établissements	1,15 M
Grains	231 acheteurs	18,7 M
Lait	77 cautionnements	368,5 M

Politique ministérielle de dotation des emplois

I- Objectif :

Favoriser le renouvellement des compétences au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation par une mobilité accrue des ressources humaines en place et par l'embauche prioritaire d'un plus grand nombre de nouveaux diplômés, ainsi que de personnes visées par les divers programmes d'accès à l'égalité.

II- Mesures :

La décision de combler un emploi régulier vacant doit être autorisée par le sous-ministre adjoint ou le directeur général concerné afin de favoriser une allocation de l'effectif et des ressources financières selon les besoins jugés prioritaires. S'il s'agit d'un emploi d'encadrement, la décision est autorisée par le sous-ministre.

La responsabilité du suivi de l'effectif autorisé et du budget salarial au sein des unités administratives est déléguée aux directrices et directeurs. Le suivi de l'effectif d'encadrement est effectué pour le sous-ministre par la Direction des ressources humaines. Les directions générales doivent respecter l'enveloppe de rémunération qui leur est allouée, ou autofinancer tout dépassement par virement interne, et s'assurer que le nombre de personnes en poste n'excède jamais le nombre d'équivalents temps complets (ÉTC) réguliers autorisés par le sous-ministre.

Les emplois réguliers à combler sont d'abord offerts à l'intérieur de la direction générale concernée et, au besoin, à l'intérieur du groupe APA, afin de favoriser la mobilité du personnel. Lorsqu'un emploi ne peut être comblé à l'interne (groupe APA), le recrutement scolaire ou le recrutement public aux conditions minimales est utilisé lorsque possible. Toute dérogation à cette règle doit recevoir l'autorisation du sous-ministre adjoint ou du directeur général concerné.

Les personnes ayant récemment complété leurs études sont privilégiées, et les objectifs gouvernementaux et ministériels en matière d'accès à l'égalité sont pris en compte prioritairement lorsqu'un gestionnaire fait un choix parmi des personnes qualifiées pour combler un emploi régulier ou occasionnel.

Des concours de recrutement scolaire et des concours limités aux conditions minimales sont tenus par la Direction des ressources humaines selon une planification annuelle, en vue de constituer des réserves de candidats déclarés aptes pour les principales classes d'emploi ministérielles où des besoins sont anticipés (ex. : agronomes, professeurs, médecins vétérinaires, agroéconomistes, ingénieurs, inspecteurs, techniciens agricoles).

III- Modalités d'application :

Pour obtenir une autorisation de combler un emploi, le gestionnaire utilise le formulaire « *demande de personnel* ». Par ce formulaire, le gestionnaire justifie son besoin et confirme notamment que sa direction dispose des disponibilités budgétaires et de l'équivalent temps complet (ÉTC) requis pour combler l'emploi.

Le sous-ministre adjoint ou le directeur général autorise le comblement de l'emploi et le mode de dotation dans la mesure où la politique ministérielle et les règles habituelles de la fonction publique en matière de dotation sont respectées. Il peut toutefois spécifier des restrictions additionnelles, ou autoriser une dérogation à la politique.

Une demande de dérogation à la politique est nécessaire lorsqu'un gestionnaire veut combler son emploi par l'embauche d'une personne d'expérience provenant de l'extérieur du groupe APA, alors qu'il serait normalement possible de le combler par affectation ou par un recrutement aux conditions minimales.

Le choix de la personne pour combler un emploi appartient au gestionnaire. Il devrait toutefois privilégier les personnes récemment diplômées ou en voie de l'être chaque fois que cela est possible. De plus, le gestionnaire est responsable de tenir compte prioritairement des différents objectifs en matière d'accès à l'égalité, et de saisir toutes les opportunités qui se présentent pour contribuer à leur atteinte (voir annexe ci-jointe).

IV- Suivi de la politique :

La Direction des ressources humaines est responsable d'informer et de conseiller les gestionnaires en regard de l'application de la politique, d'effectuer un suivi des résultats obtenus et d'en faire rapport aux autorités du Ministère.

Le rapport annuel du Ministère devra dorénavant contenir, sous une rubrique particulière, un compte rendu des résultats obtenus par rapport aux objectifs en matière d'accès à l'égalité.

Cette politique entre en vigueur à la date de sa signature

Marcel Leblanc, sous-ministre

Date

ANNEXE : Objectifs en matière d'accès à l'égalité

Taux d'embauche de 25 % de personnes membres d'une **communauté culturelle, anglophone ou autochtone**. Compte tenu de l'ampleur de ce défi pour le MAPAQ, toutes les opportunités qui se présentent devraient dans la mesure du possible être saisies pour que l'on puisse atteindre éventuellement le taux visé. (Note : cet objectif s'applique aussi pour le personnel occasionnel).

Augmentation de la représentation des **femmes** au sein des catégories et classes d'emploi ciblées. Ces cibles, établies en 1992, devraient être mises à jour prochainement dans le cadre de la révision globale des programmes d'accès à l'égalité entreprise par le Conseil du Trésor. En attendant, compte tenu de la situation au MAPAQ, une attention particulière doit être portée aux classes d'encadrement supérieur, et à certaines classes de niveau professionnel dans lesquelles les femmes sont nettement sous-représentées. Dans le cas du personnel d'encadrement, un taux d'embauche d'au moins 50 % de femmes au recrutement et à la promotion devra être atteint (attente du sous-ministre).

Représentation de 2 % de **personnes handicapées** par ministère. La situation actuelle au Ministère est de 1,76 % comparativement à 1,12 % pour l'ensemble de la fonction publique. Le taux de représentation a toutefois diminué au cours des dernières années, autant au Ministère que dans l'ensemble de la fonction publique.

Quatre-vingt pour cent des personnes recrutées devront être issues de concours tenus aux conditions minimales ou de concours réservés aux finissants scolaires (attente du sous-ministre).

2001-09

Politique de sécurité informatique

I. AVANT-PROPOS

La sécurité est un concept mais également un objectif à atteindre. Elle est constituée de différents niveaux de sûreté liés à l'information, à l'organisation, à l'environnement de l'entreprise, dans un contexte où les personnes jouent un rôle important.

En novembre 1999, le Conseil du trésor édictait la « **Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques dans l'administration gouvernementale** » (CT 194055) qui remplace celle émise en avril 1993. Cette directive énonce les principes directeurs en matière de sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques, identifie les intervenants de l'administration gouvernementale concernés par la gestion de cette sécurité, détermine les responsabilités des ministères et organismes et prévoit l'instauration des mécanismes de coordination et de collaboration appropriés en vue d'assurer la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité de l'information numérique, l'authentification des utilisateurs et l'irrévocabilité des documents qu'ils rédigent et des actions qu'ils posent.

C'est donc en conformité avec cette directive que la présente politique introduit les lignes directrices propres à la Régie, en regard de la sécurité de l'information numérique. Elle intègre aussi des mesures qui ont pour but de protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels, conformément aux exigences de la politique de la Régie « **Protection des renseignements nominatifs et des informations confidentielles** » et de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Cette politique expose les objectifs du programme de sécurité de l'information numérique et propose un cadre de fonctionnement. Elle constitue la base à partir de laquelle le **Plan de sécurité** de l'information numérique de la Régie sera élaboré. Elle est complétée par le « **Registre d'autorité de la sécurité** » qui est le document dans lequel sont définis et consignés les rôles et les responsabilités des différents intervenants, ainsi que par le document « **Normes de sécurité** » qui énonce différentes règles et mesures de sécurité. Le **Code d'éthique informatique** de la Régie précise quant à lui les règles spécifiques reliées à l'utilisation de l'Internet et de notre Intranet.

II. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Champ d'application : La présente politique s'adresse au personnel de la Régie qui a recours aux technologies de l'information dans l'exécution de ses fonctions ou qui utilise ces technologies à la Régie. Elle s'adresse aussi au personnel des partenaires qui font affaire avec la Régie, fournisseurs externes de services ayant accès aux composantes matérielles ou à l'information numérique de la Régie, ainsi qu'au personnel des organisations avec lesquelles la Régie échange de l'informa-

tion numérique. Dans ces cas, des dispositions relatives au respect des exigences de sécurité devront être intégrées aux ententes et contrats.

Références: Les documents identifiés ci-après sont complémentaires à la présente politique aux endroits indiqués dans le texte :

- QUÉBEC, Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, (LRQ, chapitre A-21.1);
- RMAAQ, politique sur la Protection des renseignements nominatifs et des informations confidentielles;
- Conseil du trésor, Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques dans l'administration gouvernementale, (CT 194055);
- Conseil du trésor, Directive concernant le traitement et la destruction de tout renseignement, registre, donnée, logiciel, système d'exploitation ou autre bien protégé par un droit d'auteur, emmagasiné sur un équipement micro-informatique ou un support informatique amovible, (CT193593);
- RMAAQ, Registre d'autorité de la sécurité;
- RMAAQ, Normes de sécurité;
- RMAAQ, Code d'éthique informatique.

Définitions: Dans le présent document on entend par :

Actif informationnel: une banque d'information électronique, un système d'information, une technologie de l'information, une installation ou un ensemble de ces éléments, acquis ou constitués par la Régie.

Altération: modification qui a pour effet de dénaturer l'état normal d'une chose.

Authentification: acte permettant d'établir la validité de l'identité d'une personne ou d'un dispositif.

Banque d'information électronique: une collection d'information numérique relative à un domaine défini, regroupée et organisée de façon à en permettre l'accès et le traitement.

Confidentialité: propriété d'une information de n'être accessible qu'aux personnes autorisées.

Cycle de vie de l'information numérique: la période de temps couvrant toutes les étapes de l'existence de l'information numérique dont celles de la définition, de la création, de l'enregistrement, du traitement, de la diffusion, de la conservation et de la destruction de cette information.

Détenteur: personne à qui la Régie a délégué la responsabilité en regard de la sécurité d'un actif informationnel.

Disponibilité: propriété d'une information d'être accessible en temps voulu et de la manière requise par une personne autorisée.

Information numérique: Information dont l'usage n'est possible qu'au moyen des technologies de l'information.

Irrévocabilité : propriété d'une action ou d'un document d'être indéniable et clairement attribué à son auteur ou au dispositif qui l'a généré.

Intégrité : propriété d'une information ou d'une technologie de l'information de n'être ni modifiée, ni détruite sans autorisation.

Plan de sécurité : ensemble des actions que l'on se propose d'accomplir pour réaliser la protection de l'information numérique et des échanges électroniques à la Régie.

Responsable de la sécurité de l'information numérique : personne nommée par le président de la Régie et responsable d'assurer la gestion et la coordination de la sécurité de l'information numérique et de le représenter en cette matière dans l'organisation.

Sécurité de l'information numérique : ensemble des mesures mises en œuvre pour gérer les risques et leurs impacts à l'égard de la disponibilité, de l'intégrité, de la confidentialité, de l'authentification et de l'irrévocabilité de ces informations.

Technologie de l'information : tout logiciel, matériel électronique ou combinaison de ces éléments utilisés pour recueillir, emmagasiner, traiter, communiquer, reproduire, protéger ou éliminer de l'information numérique.

Utilisateur : personne, groupe ou entité administrative faisant usage d'une technologie de l'information.

Régie : la Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec.

III. ÉNONCÉ

La Régie a la responsabilité d'assurer la protection des actifs informationnels qui sont utilisés pour la réalisation de sa mission. Elle doit aussi s'assurer du respect des lois et de l'atteinte des objectifs, des directives et normes de sécurité émises par le Conseil du trésor.

Elle doit voir à ce que soit gérée la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques :

- dès la conception, la réalisation ou la modification des processus d'affaires, des systèmes d'information et des infrastructures technologiques;
- durant tout le cycle de vie de l'information numérique.

La protection des actifs informationnels doit, d'une part, s'exercer sur l'information elle-même et, d'autre part, elle doit viser la sûreté de fonctionnement des systèmes informatiques. La sûreté de fonctionnement d'un système correspond à un niveau de confiance attendu et perçu par un utilisateur; elle est associée à la qualité. La sécurité est fonction des trois composantes suivantes : la technique, la personne et l'environnement. Elle suppose :

- la création d'un milieu sûr;
- la mise en place de mesures de sécurité entourant le traitement, la création, le stockage, l'accès, la diffusion, l'affichage et la suppression des données;
- une protection contre tout risque d'altération (intégrité), de perte de données (conservation) ou encore de divulgation illicite (confidentialité);

- la mise en place de mesures aptes à assurer la disponibilité des données, à assurer le bon fonctionnement des systèmes, à permettre l'authentification des utilisateurs et l'irrévocabilité des documents qu'ils rédigent et des actions qu'ils posent.

Au sein de la Régie, les unités administratives sont chargées d'exercer cette protection à l'égard des actifs qu'elles détiennent en vertu de leur mandat et, à cette fin, c'est le gestionnaire qui a la responsabilité de la mise en œuvre du plan de la sécurité de l'information numérique. Le personnel qui fait usage des données et des systèmes, celui qui utilise les matériels informatiques et celui qui assure le développement, l'entretien, la gestion et le fonctionnement de ces systèmes, sont tenus d'appliquer les mesures de sécurité de l'information numérique.

La Régie a confié au Comité directeur de la sécurité le mandat d'orienter, de recommander, de contrôler et de faire réaliser un plan de sécurité.

IV. OBJECTIFS

La politique de sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques a pour objectifs :

- la protection des actifs informationnels de la Régie, elle vise à assurer la conservation, à protéger l'intégrité et la confidentialité de l'information numérique et à permettre l'authentification et l'irrévocabilité des échanges électroniques lorsque requis;
- la continuité des opérations, elle vise notamment un rétablissement rapide du service à la suite d'une interruption;
- une organisation efficace et coordonnée de la sécurité;
- la création d'un milieu sûr.

La politique de sécurité vise à protéger les matériels, les logiciels, la documentation et les données traitées par ordinateur, notamment :

- les données stockées dans tout matériel informatique de la Régie ou transmises à l'aide de ce matériel :
 - les serveurs et les micro-ordinateurs,
 - tout autre matériel informatique qui traite et stocke des données de la Régie,
 - l'ordinateur de tout fournisseur de services informatiques;
- les systèmes informatiques, les systèmes d'exploitation et les réseaux de télécommunications;
- les traitements informatiques des données et les activités connexes.

V- LES INTERVENANTS

La gestion de la sécurité exige l'attribution de responsabilités spécifiques. À cet égard une structure de gestion de la sécurité a été élaborée. Le document « **Registre d'autorité de la sécurité** » complète cette politique, il décrit cette structure et identifie les désignations effectuées, les délégations consenties aux fins de la gestion de la sécurité et les responsabilités qui y sont rattachées.

VI- DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES

Des dispositions administratives concernant l'articulation de cette politique de sécurité doivent être établies afin de définir et supporter les activités de gestion de la sécurité. Pour faciliter l'atteinte des objectifs exprimés dans la présente politique et rencontrer les attentes spécifiées par la directive du Conseil du trésor, les dispositions administratives, tâches et mesures suivantes sont jugées essentielles :

- assigner la responsabilité de toute information numérique ou technologie de l'information à un détenteur qui devra s'assurer, en collaboration avec le responsable de la sécurité, que les mesures de sécurité appropriées soient élaborées, approuvées, mises en place et appliquées systématiquement et leurs responsabilités devront être consignées au « Registre d'autorité de la sécurité »;
- instaurer un mécanisme d'identification et d'évaluation périodique des risques ainsi que de l'adéquation des mesures en vigueur par rapport à ces risques;
- établir un plan global de sécurité, incluant les mesures de sécurité à mettre en œuvre et le réviser périodiquement ;
- établir un plan de relève permettant la continuité de l'opération des systèmes jugés essentiels et le tester périodiquement;
- faire en sorte que le niveau de sécurité appliqué aux informations numériques que la Régie reçoit ou communique à une autre organisation ou à un tiers rencontre les exigences prescrites par la loi, les règlements ou les directives; intégrer aux ententes et aux contrats des dispositions garantissant le respect des exigences de sécurité;
- assurer la sensibilisation et la formation du personnel en matière de sécurité;
- mettre en place des mécanismes d'évaluation et de contrôle assurant l'application et l'efficacité des orientations et des mesures retenues impliquant notamment les vérificateurs internes;
- procéder à l'analyse formelle et systématique des événements ayant mis ou qui auraient pu mettre en péril la sécurité;
- produire annuellement au Secrétariat du Conseil du trésor les bilans et états de situation conformément aux instructions de celui-ci;
- instaurer des mécanismes de coordination et collaborer aux travaux d'experts de vigie à la demande du Secrétariat du Conseil du trésor.

VII. APPROBATION

Cette politique a été approuvée par :

Le président,

Gaétan Busque

Règles de conduite relatives à l'utilisation du courriel et des services Internet par le personnel de la Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec

I- OBJET

Les présentes règles visent à encadrer la conduite du personnel de la Régie lors de l'utilisation d'un accès gouvernemental au courriel et aux services Internet au moyen d'équipements électroniques mis à sa disposition.

Ces règles sont établies conformément à la directive sur l'utilisation éthique du courriel, d'un collecticiel et des services Internet, par le personnel de la Fonction publique adoptée par le Conseil du trésor le 1^{er} octobre 2002 (C.T.198872).

II- PRINCIPES

1. La Régie encourage l'utilisation des outils de travail électroniques par le personnel, notamment parce qu'elle est susceptible d'améliorer la qualité des services aux citoyens et d'accroître la productivité.
2. Les outils électroniques rendent possible l'identification de l'organisation de l'employé ou du gouvernement du Québec par un interlocuteur externe et il faut en tenir compte lors de leur utilisation.
3. Les attentes d'utilisation judicieuse des biens de l'État que la population a à l'égard de chaque membre du personnel, peu importe son rang, ainsi que la responsabilité civile qui peut lier tout employeur, commandent de préciser le comportement attendu du personnel à l'occasion de l'utilisation des moyens électroniques de travail.

III- RÈGLES DE CONDUITE

1. Chaque membre du personnel de la Régie
 - doit respecter les dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* relatives à la collecte, à l'utilisation, à la communication, à la conservation ou, selon le cas, à l'archivage ou à la destruction d'un renseignement personnel;
 - ne doit transmettre aucun renseignement personnel ou tout autre renseignement de nature confidentielle qui n'a pas fait l'objet d'un chiffrement ou qui n'est pas protégé par tout autre dispositif de sécurité éprouvé;
 - doit respecter l'ensemble des règles et des pratiques en matière de sécurité de l'information;
 - doit respecter la législation en matière de droits d'auteur.

2. Un employé ne peut utiliser un accès gouvernemental au courriel et aux services d'Internet pour:
 - harceler un autre membre du personnel de la fonction publique ou toute autre personne;
 - visionner, télécharger, copier, partager ou expédier des images ou des fichiers érotiques, de pornographie juvénile ou de sexualité explicite ou dont le contenu a un caractère diffamatoire, offensant, harcelant, haineux, violent, menaçant, raciste, sexiste, ou qui contrevient à l'une des dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12), ainsi que de toute autre loi du Québec;
 - télécharger tout logiciel ou partager ou copier un logiciel installé sur l'équipement gouvernemental auquel il a accès sans une autorisation préalable;
 - utiliser à son profit les moyens électroniques mis à sa disposition;
 - créer, expédier ou réexpédier tout message électronique ou fichier qui contient un élément qui contrevient aux paragraphes qui précèdent ou qui est susceptible d'affecter le fonctionnement de l'équipement mis à sa disposition ou d'un réseau gouvernemental auquel il est relié.
3. Un employé doit toujours exercer ses fonctions dans l'intérêt public. Ses relations avec les autres doivent être empreintes de courtoisie et de savoir-faire. Il doit éviter de porter atteinte ou préjudice à la réputation de son interlocuteur.
4. Un employé doit porter à l'attention de son supérieur immédiat toute situation qui serait susceptible d'affecter la sécurité et la confidentialité des actifs informationnels gouvernementaux.
5. Un employé doit utiliser l'accès gouvernemental au courriel et aux services d'Internet aux fins de l'accomplissement de ses tâches. Une utilisation occasionnelle à des fins personnelles n'est permise que si elle est en conformité avec la présente directive.

IV. CONTRÔLE

1. Toute information stockée ou consignée sur l'équipement électronique gouvernemental, au moyen du courriel ou des services d'Internet ou par tout autre moyen, est réputée constituer une information à laquelle la Régie a accès.
2. Le président peut appliquer des mesures de gestion appropriées, selon les circonstances, à l'information qui est propre à un employé et que ce dernier a stockée sur l'équipement électronique gouvernemental.
3. Le président peut décider de soumettre un membre de son personnel à une vérification particulière de l'utilisation d'un accès gouvernemental au courriel ou aux services d'Internet lorsqu'il existe des raisons de soupçonner que cette utilisation n'est pas conforme à cette directive, aux lignes directrices internes ou à la loi.
4. La mise en œuvre des mesures de gestion et des vérifications prévues dans cette section doit être faite conformément à la loi, notamment à l'égard de la protection de la vie privée, des renseignements personnels et des autres renseignements de nature confidentielle.

V. AUTRE DISPOSITION

Le président détermine, selon la nature ou la gravité du cas, s'il est opportun d'appliquer une sanction disciplinaire ou de prendre une mesure administrative lorsqu'un membre de son personnel contrevient à cette directive ou aux lignes directrices internes ou à la loi.

VI. ENTRÉE EN VIGUEUR

Les présentes règles entrent en vigueur le 9 avril 2003 et remplacent celles sur l'éthique des services Internet adoptées par la Régie le 15 novembre 2002.

Le président,

Gaétan Busque

Règles d'éthique et de déontologie de la Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec

I- OBJET

1. Les présentes règles visent à encadrer la conduite des régisseurs, à préserver leur impartialité, leur intégrité et leur indépendance et à assurer la confiance des personnes intéressées dans l'exercice des fonctions de la Régie.

Ces règles s'ajoutent à l'obligation faite aux régisseurs de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévues par la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (L.R.Q., c. M-30) et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (Décret 824-98, 17 juin 1998). En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

II- RÈGLES D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

2. Chaque régisseur doit :

- remplir ses fonctions dans le cadre de la loi, avec diligence, intégrité et dignité;
- s'abstenir de toute activité incompatible avec l'exercice de ses fonctions;
- faire preuve de réserve, de courtoisie et de sérénité dans son comportement public;
- être manifestement impartial et objectif;
- prévenir tout conflit d'intérêts;
- éviter de se placer dans une situation telle qu'il ne peut remplir utilement ses fonctions;
- préserver l'intégrité de la Régie;
- respecter les directives administratives du président.

3. Un régisseur exerce ses fonctions en toute indépendance et hors de toute ingérence.

4. Les régisseurs prennent des décisions en tenant compte de la mission et de la connaissance institutionnelle de la Régie.

5. Un régisseur contribue à créer des conditions favorables au développement de l'esprit d'équipe et d'un climat de confiance.

6. Un régisseur respecte le secret du délibéré. Il est tenu à la discrétion sur les informations acquises dans l'exercice de ses fonctions et évite de divulguer celles qui ont un caractère confidentiel.

7. Un régisseur est solidaire des décisions prises par ses collègues.

8. Un régisseur qui ne partage pas l'opinion de ses collègues, après avoir délibéré sur une affaire entendue en séance publique, doit faire mention de ses conclusions et des motifs qui les justifient dans la décision.

Un régisseur qui ne partage pas l'opinion de ses collègues sur une affaire débattue en séance de travail doit faire inscrire sa dissidence au procès-verbal.

9. Un régisseur prend les mesures nécessaires pour maintenir sa compétence professionnelle et les habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

10. Un régisseur ne peut participer ni appuyer un groupe de pression dont les objectifs ou les activités touchent les matières relevant de la compétence de la Régie.

11. Un régisseur qui participe à des activités politiques doit le faire avec discrétion et réserve.

12. Un régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions est tenu de respecter la confidentialité des informations recueillies durant l'exercice de son mandat.

III- ENTRÉE EN VIGUEUR

13. Les présentes règles entrent en vigueur le 30 mai 2000.