

DÉCLARATION
DE SERVICES
AUX CITOYENS

RÉGIE DES ALCOOLS,
DES COURSES
ET DES JEUX

JUIN 2002

Québec 

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX



NOTRE MISSION

La Régie des alcools, des courses et des jeux est chargée d'encadrer et de surveiller les quatre secteurs d'activité économique que sont les alcools, les jeux, les courses de chevaux et les sports professionnels de combat.

Nos principaux services sont la délivrance de permis, licences ou autorisations dans les domaines suivants :

- ❖ alcool, incluant la vente, la fabrication, la distribution et l'entreposage;
- ❖ courses de chevaux;
- ❖ loteries, soit les appareils de loterie vidéo, les bingos, les tirages, les casinos-bénéfices et certains aspects des casinos d'État;
- ❖ concours publicitaires;
- ❖ appareils d'amusement;
- ❖ sports de combat pratiqués par des professionnels.

Nous procédons également à des enquêtes et à des inspections afin de nous assurer que les conditions relatives à l'exercice de ces activités sont respectées et, à cette fin, nous pouvons révoquer ou suspendre les permis, licences ou autorisations. Enfin, nous fournissons au ministre de la Sécurité publique des avis sur toute question concernant les impacts sociaux et les mesures de sécurité que peuvent nécessiter les activités visées.

NOS OBJECTIFS DE SERVICE ET NOS NORMES DE QUALITÉ

Dans la réalisation de notre mission, nous plaçons le citoyen au centre de notre action et de nos préoccupations. Nous visons à vous offrir des services adaptés à vos attentes et à vos besoins, compte tenu des ressources dont nous disposons et de notre capacité organisationnelle. Pour ce faire, nous nous fixons comme objectifs de :

1- Vous accueillir avec courtoisie

Vous vous attendez à ce que nous vous accordions toute l'attention nécessaire lorsque vous communiquez avec nous par téléphone ou vous vous présentez à nos bureaux.

À ces occasions, les préposés de la Régie à qui vous vous adressez voient à :

- s'identifier ;
- s'assurer de bien comprendre l'objet de votre demande ;
- vous fournir toute l'aide nécessaire, de façon à ce que votre besoin soit clairement identifié et satisfait dans les meilleurs délais.

2- Être accessible

Le système téléphonique

Nous sommes dotés d'un système téléphonique automatisé, en fonction 24 heures par jour et 7 jours par semaine. Ce système vous permet d'obtenir tous nos formulaires de demande de permis, de licence et d'autorisation, d'avoir réponse à certaines de vos questions ou de parler à l'un de nos préposés pendant nos heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h. Il vous offre également la possibilité de nous laisser un message téléphonique, lequel cas, nous comptons vous rappeler dans les 24 heures.

Ce service téléphonique est accessible aux numéros suivants :
Montréal : (514) 873-3577
Québec : (418) 643-7667
Ailleurs : 1 800 363-0320

Les formulaires

La plupart de nos formulaires de demande de permis, de licence et d'autorisation, accompagnés de leur guide, sont également disponibles sur le site Internet de la Régie à l'adresse suivante : www.racj.gouv.qc.ca

Le délai d'attente

Lors de vos visites à nos bureaux de Montréal et de Québec, notre objectif est de vous recevoir à l'intérieur d'un délai de 30 minutes. Si des circonstances nous empêchent de le faire, ou s'il est prévisible que ce délai ne puisse être respecté, nos préposés conviendront avec vous d'un rendez-vous, le cas échéant.

Enfin, si vous êtes convoqué à une audition devant un ou des régisseurs, l'heure prévue pour le début de l'audience sera respectée. Si les circonstances devaient entraîner un retard supérieur à 30 minutes, les régisseurs verront à prendre les dispositions requises pour que vous en soyez informé le plus tôt possible.

3- Traiter votre demande dans des délais connus

Vous vous attendez à un service diligent et vous souhaitez connaître le moment où nous donnerons suite à votre demande.

Il faut savoir que les délais peuvent varier énormément, compte tenu des particularités de chaque demande de permis, de licence et d'autorisation, des vérifications devant être effectuées par la Régie et des exigences légales propres à chaque secteur d'activité.

Le document informatif joint à nos formulaires de demande de permis, de licence ou d'autorisation, dont vous trouverez aussi copie en annexe de la présente déclaration, vous indique le délai

minimum auquel vous devez vous attendre selon le secteur d'activité concerné. Ce délai débute à compter du moment où votre dossier est considéré complet par nous. À noter que ledit document informatif est également disponible sur notre site Internet.

Si votre demande a fait l'objet d'une rencontre devant des régisseurs, ces derniers verront à ce que la décision soit rendue dans les trois mois suivant la fin de l'audition ou à compter du moment où votre dossier aura été complété, s'il vous a été demandé de fournir des documents ou des renseignements additionnels en cours d'audition. Si, pour des raisons exceptionnelles, ce délai ne pouvait être respecté, vous en serez informé.

4- Vous fournir des réponses claires et précises

Vous pouvez vous attendre à ce que nos communications verbales ou écrites répondent à des exigences élevées en termes de :

- clarté, c'est-à-dire des communications formulées dans un langage simple et accessible à tous;
- précision, c'est-à-dire des communications donnant des indications complètes et vous expliquant pourquoi, le cas échéant, une information spécifique vous est demandée.

5- Assurer la protection de vos renseignements personnels

La Régie entend assurer la protection des renseignements que vous lui transmettez, conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, notamment en :

- limitant l'accès aux informations vous concernant aux seuls intervenants qui en ont besoin dans le cadre de leurs fonctions;
- rappelant périodiquement au personnel ses obligations en matière de protection des renseignements personnels.



VOS RESPONSABILITÉS

Pour nous aider à répondre à votre demande dans les plus brefs délais, il est très important que vous nous fournissiez toute l'information demandée : formulaire et ses annexes dûment remplis et signés, documents requis ou spécifiques et autres pièces requises. À cet égard, nous vous invitons vivement à consulter les différents guides accompagnant nos formulaires. Ces guides sont conçus afin de vous aider à remplir correctement nos formulaires de demande et, par le fait même, à faciliter votre tâche et la nôtre et ainsi réduire les délais de traitement.



POUR AMÉLIORER NOS PRATIQUES, VOS COMMENTAIRES SONT IMPORTANTS

Bien vous servir est notre engagement ferme. Pour améliorer la qualité de nos services, nous vous saurions gré de nous faire part de votre appréciation, en acceptant à l'occasion, de vous prêter à une consultation sur nos services, en nous faisant parvenir vos commentaires, et plus particulièrement, en remplissant le carton d'appréciation que nous vous remettons, lequel est également disponible sur notre site Internet.

Ainsi, si vous jugez que nous n'avons pas bien répondu à vos attentes, nous vous prions de nous en faire part.

Vos commentaires peuvent être formulés par téléphone, par écrit ou par l'entremise de notre site Internet.

Toutefois, toute plainte relative à notre service à la clientèle doit être formulée auprès du responsable des plaintes soit par téléphone au (418) 644-0959, ou sans frais au 1 800 363-0320, soit par télécopieur au (418) 646-5204, soit par courriel à l'adresse racj.plainte@racj.gouv.qc.ca ou encore par écrit à l'adresse suivante :

Régie des alcools, des courses et des jeux
Bureau des plaintes
560, boulevard Charest Est
Québec (Québec) G1K 3J3.

Toute plainte reçue par télécopieur, par courriel ou par la poste sera suivie dans les 24 heures d'un accusé de réception. Par ailleurs, conformément à notre politique de traitement des plaintes, les plaintes sont traitées dans un délai de 25 jours ouvrables. S'il nous est impossible de respecter ce délai, nous communiquerons avec vous afin de vous en indiquer les motifs et de vous faire part d'un nouveau délai.



COMMENT NOUS JOINDRE

Montréal : Régie des alcools, des courses et des jeux
1, rue Notre-Dame Est, bureau 9.01
Montréal (Québec) H2Y 1B6

Téléphone : (514) 873-3577
1 800 363-0320 (Sans frais)

Télécopieur : (514) 873-5861

Courriel : racj.montreal@racj.gouv.qc.ca

Québec : Régie des alcools, des courses et des jeux
560, boulevard Charest Est
Québec (Québec) G1K 3J3

Téléphone : (418) 643-7667
1 800 363-0320 (Sans frais)

Malentendants : (418) 528-7666
1 877 663-8172 (Sans frais)

Télécopieur : (418) 643-5971

Courriel : racj.quebec@racj.gouv.qc.ca

DÉLAIS POUR LA DÉLIVRANCE D'UN PERMIS OU D'UNE LICENCE SELON LES DIFFÉRENTS SECTEURS D'ACTIVITÉ

PERMIS, LICENCE OU AUTORISATION	Délais (en jours de calendrier), excluant la publication le cas échéant, lorsque tous les documents ont été reçus et le dossier conforme
Permis d'alcool	60 jours
Autorisation d'exploitation temporaire (AET) pour un permis d'alcool (fabricant et détaillant)	15 jours
Permis de réunion	15 jours
Licence d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo (1 ^{re} demande seulement)	60 jours
Permis de fabricant	<ul style="list-style-type: none"> • Entrepôt : 60 jours • Fabrication : 120 jours
Licence de bingo	30 jours
Licence de tirage	30 jours
Licence d'exploitant ou de commerçant d'appareils d'amusement	30 jours
Licence de courses et de pistes de course	<ul style="list-style-type: none"> • 1^{re} demande : 30 jours • demande subséquente : 7 jours • individu : 1 jour
Licence de salle de paris	30 jours
Permis de sports de combat	2 jours

NOTE : Les délais peuvent être prolongés dans certains cas, notamment s'il s'agit d'un dossier couvert par le programme d'Actions Concertées pour Contrer les Économies Souterraines (ACCES), s'il y a nécessité de faire une enquête, une inspection, d'obtenir un avis ou de procéder à une audition devant les régisseurs.

**Régie des alcools,
des courses
et des jeux**

Québec 