

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

La Régie délivre des permis, des licences et des autorisations dans de multiples situations. En voici quelques exemples :

- Vous organisez une soirée à la salle communautaire de votre municipalité pour le mariage de Lucie : un permis de réunion est nécessaire.
- L'été approche et vous songez déjà à l'inauguration de la nouvelle terrasse de votre restaurant : vous avez besoin d'un permis d'alcool additionnel.
- Vous avez décidé de mettre à profit vos talents culinaires en ouvrant un restaurant où les clients pourront apporter leur vin, leur bière ou leur panaché (cooler) : vous avez besoin d'un permis de restaurant pour servir.
- Vous venez d'acheter un commerce et vous ne voulez surtout pas cesser toute activité relative à la vente ou au service de boissons alcooliques : vous devez demander une autorisation d'exploitation temporaire.
- Vous organisez un tirage pour financer les activités d'une organisation qui poursuit des fins charitables ou religieuses : vous avez besoin d'une licence de tirage.
- La directrice générale veut faire la promotion de son entreprise et invite ses clients à participer à un concours publicitaire en remplissant un coupon de participation pour gagner des prix dont la valeur totale dépasse 100\$: elle devra enregistrer son concours publicitaire auprès de la Régie.
- Vous avez reçu en héritage le cheval le plus rapide du pays et vous désirez le faire courir sur toutes les pistes de course du Québec : vous avez besoin d'une licence de courses.
- Pour agrémenter son centre commercial et en tirer un revenu supplémentaire, le directeur y a aménagé un centre de divertissement où des appareils d'amusement (allées de quilles, tables de billard, manèges) seront mis à la disposition du public : seuls les appareils dont l'utilisation n'est pas gratuite doivent être immatriculés.

Le tableau suivant présente les différents délais de traitement d'une demande faite à la Régie.

Permis, licence et avis	Délai (en jours civils), excluant le délai de publication, le cas échéant, lorsque tous les documents ont été reçus et que le dossier est complet.
Alcool	
Permis de bar, brasserie, taverne, club	60 jours
Permis d'épicerie	30 jours
Permis de restaurant	60 jours
Permis de réunion	15 jours
Permis de grossiste ou de détaillant de matières premières et d'équipements	60 jours
Jeux	
Licence de bingo	30 jours
Licence de bingo récréatif	30 jours
Licence de tirage	30 jours
Avis de concours publicitaires	30 jours
Licence et vignette d'appareils d'amusement	30 jours
Course	
Licence de courses et de pistes de course	<ul style="list-style-type: none"> • 1^{re} demande: 30 jours • Demande subséquente: 7 jours • Particulier: 1 journée
Licence de salle de paris hors piste	30 jours
Boxe	
Permis de sports de combat professionnels	2 jours

Comment nous joindre

Note: The English version of the Declaration can be found on our website at www.racj.gouv.qc.ca. Printed copies are available on request.

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)

Télécopieur : (418) 643-5971

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

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.quebec@racj.gouv.qc.ca

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, excluant les jours fériés.

TÉLÉSCRIPTEUR POUR PERSONNES MALENTENDANTES

Québec : (418) 528-7666

Ailleurs au Québec : 1 877 663-8172

SITE INTERNET

www.racj.gouv.qc.ca

**ACCUEIL POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE
ACCÈS FACILE ET ADAPTÉ À NOS BUREAUX ET À NOS SALLES D'AUDIENCE**

Régie des alcools,
des courses
et des jeux

Québec



DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Régie des alcools, des courses et des jeux



NOTRE MISSION



Par ses actions, la Régie des alcools, des courses et des jeux (la Régie) contribue au maintien de l'ordre public dans les secteurs d'activité des boissons alcooliques, des courses de chevaux, des jeux et des sports de combat professionnels, tout en étant attentive à l'évolution de la société.

Les activités pour lesquelles la Régie veille au respect des règles sont très variées, que ces activités soient exercées par des citoyens, des organismes sans but lucratif ou des entreprises privées. Par exemple, la Régie intervient dans les domaines suivants :

- la vente, la fabrication, la distribution, l'entreposage et la publicité de boissons alcooliques;
- les courses de chevaux;
- la tenue de tirages, de concours publicitaires, de bingos;
- les appareils d'amusement et de loterie vidéo;
- la tenue de programmes de sports de combat pratiqués par des professionnels;
- l'intégrité des employés et des fournisseurs de biens et de services dans les casinos d'État.

Toujours dans le but de protéger les citoyens, la Régie procède également, en collaboration avec les différents corps policiers du Québec, à des enquêtes et à des inspections pour faire respecter les conditions relatives à l'exploitation des permis, des licences et des autorisations qu'elle délivre.

Québec



NOS OBJECTIFS DE SERVICE ET NOS NORMES DE QUALITÉ

Dans la réalisation de notre mission, nous plaçons le citoyen au cœur de notre action et de nos préoccupations. La Régie et son personnel s'engagent à lui fournir des services adaptés à ses besoins et à ses attentes.

Pour ce faire, vous pouvez donc compter sur nous pour :

1 VOUS ACCUEILLIR AVEC COURTOISIE

Lorsque vous communiquez avec nous par téléphone ou que vous vous présentez à nos bureaux, le personnel de la Régie :

- décline son identité;
- s'assure de bien comprendre l'objet de votre demande;
- vous fournit toute l'aide nécessaire pour que votre besoin soit clairement défini et satisfait dans les meilleurs délais.

2 ÊTRE ACCESSIBLE

Notre centre d'appels vous permet :

- d'utiliser en tout temps un système téléphonique automatisé pour obtenir des réponses à vos questions d'ordre général ou pour commander un formulaire;
- de laisser en tout temps un message téléphonique, auquel cas la Régie s'engage à vous rappeler dans les 24 heures.

Notre site Internet www.racj.gouv.qc.ca vous permet :

- d'obtenir en tout temps les principaux formulaires de demande de permis, de licence et d'autorisation;
- d'obtenir des guides pour remplir certains formulaires;
- d'obtenir des informations et de la documentation sur certains dossiers d'intérêt.

Enfin, vous pouvez également adresser votre demande d'information par courriel, auquel cas la Régie s'engage à vous répondre dans les 48 heures.

3 TRAITER VOTRE DEMANDE DANS DES DÉLAIS CONNUS

Si vous vous présentez à nos bureaux, le personnel de la Régie s'engage à vous recevoir dans les 30 minutes. Si des circonstances l'empêchaient de respecter ce délai, nos préposés conviendraient avec vous d'un rendez-vous, le cas échéant.

Par ailleurs, les délais de traitement des demandes de permis, de licence et d'autorisation peuvent varier. En effet, certaines vérifications doivent être effectuées compte tenu des particularités de chaque demande et de chaque secteur d'activité. Les délais auxquels vous devez vous attendre sont présentés au tableau apparaissant dans les pages suivantes sous la rubrique *Nos délais pour la délivrance d'un permis ou d'une licence selon les différents secteurs d'activité*. Ces délais commencent dès le moment où la Régie dispose de tous les documents requis.

Enfin, si vous êtes invité à vous présenter devant un ou des régisseurs, nous prendrons les mesures nécessaires pour que l'audience commence à l'heure prévue. S'il advenait que nous soyons dans l'impossibilité de respecter l'horaire, nous nous engageons à prendre les dispositions requises pour que vous en soyez informé le plus tôt possible.

Si votre demande a fait l'objet d'une audience devant des régisseurs, ces derniers veilleront à ce que la décision soit rendue au plus tard trois mois après la fin de l'audience. Toutefois, si vous avez dû fournir des documents ou des renseignements additionnels à la suite d'une audience, la décision sera rendue au plus tard trois mois après la date où votre dossier sera complet. Si, pour des raisons exceptionnelles, ce délai ne pouvait être respecté, vous en seriez informé par écrit.

4 VOUS FOURNIR DES RÉPONSES CLAIRES ET PRÉCISES

Afin de faciliter vos démarches auprès de la Régie, nous nous engageons à utiliser, dans nos communications, un langage simple et accessible à tous en donnant les indications nécessaires et en vous expliquant pourquoi, le cas échéant, une information spécifique vous est demandée.

5 ASSURER LA PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, la Régie doit assurer la confidentialité des renseignements personnels qui lui sont fournis. De plus, leur communication et leur utilisation ne sont autorisées qu'aux seules conditions prévues par cette loi.



AIDEZ-NOUS À MIEUX VOUS SERVIR

Pour nous aider à répondre à votre demande dans les meilleurs délais, il est très important que vous nous fournissiez toute l'information nécessaire et que vous acquittiez les droits exigibles. À cet effet, la Régie joint à la plupart de ses formulaires un guide qui vous aidera à les remplir correctement ainsi qu'un aide-mémoire où sont décrits les documents à fournir.



NOTRE PRIORITÉ : VOTRE SATISFACTION

AMÉLIORER DE FAÇON CONTINUE LA QUALITÉ DE NOS SERVICES

Soucieuse de toujours mieux vous servir, la Régie et son personnel se préoccupent de vos besoins. Vous avez une suggestion ou un commentaire à nous transmettre? Nous vous invitons à communiquer avec nous aux adresses et numéros de téléphone indiqués dans la dernière section du présent dépliant ou en remplissant le carton d'appréciation disponible dans nos bureaux ou sur notre site Internet.

TRAITER VOS PLAINTES ET VOS DÉNONCIATIONS AVEC DILIGENCE

Le traitement d'une plainte

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

Vous pouvez communiquer votre mécontentement par écrit ou verbalement. Toute plainte écrite sera suivie dans les 24 heures d'un accusé de réception. Nous nous engageons à traiter votre plainte 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.

Le traitement d'une dénonciation

Une dénonciation concerne la façon dont une personne physique ou morale exerce des activités qui nécessitent un permis, une licence, une autre forme d'autorisation de la Régie ou un contrôle de sa part. Un citoyen peut donc dénoncer l'exploitation, le déroulement ou la conduite de l'une des activités suivantes : alcool, bingo, concours publicitaires, tirages, appareils de loterie vidéo, appareils d'amusement, courses de chevaux et sports de combat pratiqués par des professionnels.

Une dénonciation doit être faite par écrit. Elle peut être transmise par tous les moyens (en personne, par la poste, par télécopieur ou par courriel). Notez cependant que le délai de traitement d'une dénonciation varie selon la nature de celle-ci.

Bureau des plaintes et des dénonciations
Régie des alcools, des courses et des jeux

560, boulevard Charest Est
Québec (Québec) G1K 3J3

Téléphone : Région de Québec (418) 644-0959

Ailleurs au Québec 1 800 363-0320

Télécopieur : (418) 646-5204

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