

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX



Cette publication a été produite par la Régie des alcools, des courses et des jeux.

Dépôt légal – 2022
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-92982-6
© Gouvernement du Québec – 2022

MISSION

La mission de la Régie des alcools, des courses et des jeux prend source dans sa loi constitutive. Elle se résume comme suit :

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

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

CLIENTÈLE

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

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

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

ENGAGEMENTS LIÉS À LA QUALITÉ DES SERVICES

Un service respectueux, fiable, empressé et équitable ainsi que des renseignements personnels dont la confidentialité est assurée

- Nous vous accueillons avec courtoisie et respect.
- Nous prenons le temps de bien comprendre l'objet de votre demande.
- Nous vous offrons un traitement équitable lors de la prestation de nos services.
- Nous nous assurons de la protection et de la confidentialité de vos renseignements personnels, conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

L'accessibilité des services et la prise en considération des besoins particuliers de la clientèle

Par téléphone	<ul style="list-style-type: none">• Nous vous offrons une information claire et compréhensible.• Nous vous fournissons de l'aide et un accompagnement.
Par courriel ou par la poste	<ul style="list-style-type: none">• Nous rédigeons nos documents et nos communications dans un langage clair, simple et accessible.
Par Internet	<ul style="list-style-type: none">• Nous présentons une information juste et mise à jour sur une base régulière dans notre site Web.
À nos bureaux	<ul style="list-style-type: none">• L'accès est facile et adapté pour les personnes à mobilité réduite.

De plus, nous nous engageons à prendre les moyens nécessaires pour adapter nos services aux besoins des personnes en situation de handicap, y compris à leur faciliter l'accès à l'information présentée dans notre site Web.

RESPONSABILITÉS DE LA CLIENTÈLE

Votre collaboration est essentielle au respect de nos engagements. Vous avez la responsabilité de :

- déposer vos demandes dans les délais prescrits par règlement;
- nous fournir tous les renseignements et les documents requis concernant votre demande ou votre dossier;
- nous aviser rapidement de tout changement de situation pouvant avoir une incidence sur votre demande ou votre dossier;
- faire preuve de respect envers notre personnel;
- privilégier les services en ligne lorsque c'est possible.

ENGAGEMENTS LIÉS AUX NORMES DE L'ORGANISATION QUANT À SA PRESTATION DE SERVICES

Les délais de traitement sont calculés en jours ouvrables, c'est-à-dire en jours normalement consacrés au travail (du lundi au vendredi), excluant les jours fériés au Québec.

Les délais liés à la transmission de documents par la clientèle sont majoritairement prescrits par règlement et calculés en jours civils, c'est-à-dire en jours consécutifs du calendrier (du lundi au dimanche). Les jours excédants attribuables à l'attente de documents à recevoir de la clientèle ne sont pas comptés dans le calcul des délais de traitement. Veuillez ainsi vous assurer de nous fournir tous les renseignements ou documents requis lors de la présentation de votre demande.

Les services liés au secteur de l'alcool

Pour les détaillants

Pour tenir toute activité relative à la vente ou au service de boissons alcooliques, une personne doit détenir un permis délivré à cet effet par la Régie.

Ainsi, dans les établissements où il est permis de consommer des boissons alcooliques, par exemple les bars et les restaurants, plusieurs exigences doivent être respectées. Elles concernent, notamment, les modalités d'acquisition et de garde relatives aux boissons alcooliques, les heures d'exploitation du permis d'alcool, les mesures à prendre pour assurer la sécurité et la tranquillité publiques ainsi que la protection des personnes mineures. Certaines de ces exigences s'appliquent aux établissements où il est possible de se procurer des boissons alcooliques, par exemple aux épiceries et aux dépanneurs. Ces commerces sont également soumis à d'autres obligations.

Engagement	Cible
Pour une demande de permis de restaurant considérée comme recevable ¹ , vous communiquer le résultat de l'analyse préliminaire ² dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande.	90 % des nouvelles demandes (y compris les demandes donnant suite à une cession d'établissement)
Pour une demande de permis d'épicerie considérée comme recevable ¹ , vous communiquer le résultat de l'analyse préliminaire ² dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande.	90 % des nouvelles demandes (y compris les demandes donnant suite à une cession d'établissement)
Pour une demande de permis de bar considérée comme recevable ¹ , vous communiquer le résultat de l'analyse préliminaire ² dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande.	90 % des nouvelles demandes (y compris les demandes donnant suite à une cession d'établissement)

1. Pour qu'une demande soit considérée comme recevable, le formulaire et le paiement sont requis. Dans le cas d'une cession, en plus des éléments mentionnés précédemment, le titre de propriété du commerce, le titre de location (bail) ou de propriété de l'immeuble et les annexes A et A.1 doivent également être fournis.
2. À la réception de votre demande, nous procédons à une première analyse et vous communiquons le résultat de cette analyse.

Pour les personnes devant obtenir un permis de réunion

Sauf exception, un permis de réunion doit être obtenu pour la tenue d'une activité lors de laquelle des boissons alcooliques seront consommées dans un endroit, intérieur ou extérieur, où aucun autre permis d'alcool n'est déjà exploité. Un permis de réunion peut aussi être requis pour la tenue d'une activité dans un endroit où un permis d'alcool est déjà exploité (ex. : dans un restaurant ou un bar où le demandeur apporte ses propres boissons alcooliques).

Engagement	Cible
Pour une demande de permis de réunion, vous délivrer le permis dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande, pourvu qu'elle soit transmise conformément <i>au Règlement sur le régime applicable aux permis d'alcool</i> .	70 % des demandes

Pour les fabricants

Les activités de fabrication, d'embouteillage, de distribution et d'entreposage de boissons alcooliques telles que la bière, le cidre et le vin nécessitent un permis délivré à cet effet par la Régie.

Ces permis obligatoires encadrent tant la production industrielle de boissons alcooliques (bière, vin, cidre, alcools et spiritueux) que la production artisanale (bière, vin, cidre, hydromel, boissons alcooliques à base de petits fruits, de rhubarbe ou de sève d'érable, liqueur, mistelle, alcools et spiritueux).

Ainsi, la Régie délivre les permis de fabrication de boissons alcooliques et procède à des inspections chez les fabricants à l'égard des règles d'hygiène et de salubrité.

Engagement	Cible
Pour une demande de permis de fabrication industrielle ou artisanale de boissons alcooliques ou de permis d'entrepôt considérée comme recevable ³ , vous communiquer le résultat de l'analyse préliminaire ⁴ dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande.	95 % des nouvelles demandes
Pour une demande de permis de fabrication industrielle ou artisanale de boissons alcooliques considérée comme recevable, vous délivrer le permis dans les 10 jours ouvrables suivant le dépôt d'un rapport d'inspection favorable.	80 % des nouvelles demandes

3. Une demande est considérée comme recevable lorsque le formulaire rempli contient tous les renseignements demandés, qu'il a été signé et qu'il est accompagné du paiement exigé.

4. À la réception de votre demande, nous procédons à une première analyse et vous communiquons le résultat de cette analyse.

Les services liés au secteur des jeux

Les services offerts par la Régie en matière de jeux s'appliquent à l'exercice de différentes formes d'activités, notamment la tenue d'activités de bingo et l'exploitation d'appareils d'amusement.

La Régie a en effet la responsabilité d'encadrer les différentes activités de bingo tenues au Québec.

Elle délivre ainsi la licence requise aux organismes de charité ou religieux qui désirent tenir des activités de bingo en salle ou de bingo-média tout comme aux personnes physiques, aux personnes morales et aux sociétés qui désirent agir à titre de gestionnaires de salle ou encore tenir des bingos lors de foires ou d'expositions ou dans des lieux d'amusement public.

Les appareils d'amusement qui offrent une possibilité de gain sont aussi assujettis à la réglementation confiée à la Régie. Il s'agit des appareils offrant la possibilité de gagner un prix, du temps de jeu additionnel ou des parties gratuites. Sont ainsi inclus les appareils munis d'un « système de rédemption », qui donnent la possibilité de créditer un prix en vue d'en attribuer un de plus grande valeur lors d'un jeu subséquent.

Toute personne qui désire mettre à la disposition du public un tel appareil dans le but d'en tirer un revenu doit obtenir une vignette d'immatriculation et une licence d'exploitant d'appareils d'amusement délivrées par la Régie.

Engagement	Cible
Pour une nouvelle demande ou une demande de mise à jour de licence de bingo en salle ou de gestionnaire de salle, vous délivrer la licence ou maintenir en vigueur la licence avant le 1 ^{er} juin ou le 1 ^{er} décembre selon la région visée, pourvu que la demande soit transmise conformément au <i>Règlement sur les bingos</i> et aux <i>Règles sur les bingos</i> .	85 % des demandes
Pour une nouvelle demande ou une demande de renouvellement de licence d'exploitant d'appareils d'amusement, vous délivrer la licence dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande.	80 % des demandes

Les plaintes sur la qualité des services

Si la qualité d'un service obtenu auprès de la Régie ne vous satisfait pas, vous pouvez formuler une plainte. Celle-ci peut concerner, par exemple, le comportement d'un membre de son personnel ou le traitement d'un dossier. Vous pouvez faire une plainte de l'une des deux façons suivantes :

- en remplissant le [formulaire](#) prévu à cet effet;
- en téléphonant à l'un des numéros suivants :
 - 418 643-7667, poste 23020 (Québec);
 - 514 873-3577, poste 23020 (Montréal);
 - 1 800 363-0320, poste 23020 (ailleurs au Québec).

La Régie traitera votre plainte de façon objective.

Engagement	Cible
Traiter votre plainte sur la qualité des services dans un délai de 25 jours ouvrables ou moins.	100 % des demandes

L'amélioration de nos services et le suivi de nos engagements : nos priorités

L'amélioration de nos services s'inscrit dans une démarche continue. Vous avez des suggestions ou des commentaires à formuler? N'hésitez pas à communiquer avec nous ou à répondre au sondage sur la satisfaction de la clientèle proposé dans notre site Web. Nous pourrions ainsi adapter nos services et nos modes de fonctionnement en prenant en considération vos attentes et vos besoins tout en tenant compte des ressources disponibles.

Chaque année, nous rendons compte des résultats obtenus à l'égard de nos engagements dans notre rapport annuel de gestion, que vous pouvez consulter dans notre site Web au www.racj.gouv.qc.ca.

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Nos heures d'ouverture sont de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi, jours fériés exclus. Notre personnel est disponible pour prendre vos appels ou pour vous rencontrer à nos bureaux selon l'horaire suivant :

Lundi, mercredi, jeudi et vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h
Mardi, de 10 h à 12 h et 13 h à 16 h

En personne, sur rendez-vous ou par la poste

Québec – Bureau principal

560, boulevard Charest Est, 2^e étage
Québec (Québec) G1K 3J3

Montréal

1, rue Notre-Dame Est, 9^e étage
Montréal (Québec) H2Y 1B6

Par téléphone

Région de Québec : 418 643-7667
Région de Montréal : 514 873-3577
Ailleurs au Québec : 1 800 363-0320 (sans frais)

Par courriel

racj.quebec@racj.gouv.qc.ca

Par Internet

www.racj.gouv.qc.ca/nous-joindre

DATE DE PUBLICATION

Cette déclaration a été publiée le 2 décembre 2022.

*Régie des alcools,
des courses
et des jeux*

Québec 