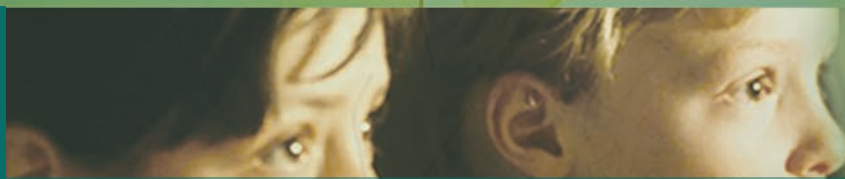


# Déclaration de services aux citoyens



## Régie du cinéma

Pour mieux choisir

Québec 

## Notre mission

La Régie du cinéma a pour mission de classer les films présentés au Québec par des distributeurs qui en détiennent les droits et de faire connaître ce classement au public, notamment aux jeunes et à leurs parents, afin de les sensibiliser à la nature du contenu de ces films. De même, la Régie doit s'assurer que les entreprises qui commercialisent ces films affichent efficacement les classements, au profit des citoyens.

**La Régie du cinéma s'engage à fournir à sa clientèle des services de qualité dans les meilleurs délais, avec courtoisie, équité et dans le respect de la confidentialité.**

# Nos engagements

La [Loi sur le cinéma](#) accorde à la Régie un délai de 15 jours civils, ce qui se traduit en 11 jours ouvrables, pour procéder au classement d'un film.

Outre cette obligation, la Régie s'est également fixé les objectifs suivants :

- **délivrer un nouveau permis dans un délai d'un jour ouvrable;**
- **renouveler un permis dans un délai de deux jours ouvrables;**
- **délivrer un certificat de dépôt dans un délai de trois jours ouvrables.**

Si le film est dispensé de classement ou s'il est déjà classé et que son classement n'a pas à être révisé :

- **délivrer les visas pour la présentation en public ou les attestations de certificat de dépôt (pour un film ayant déjà reçu un certificat)**
  - dans un délai d'un jour ouvrable dans le cas des visas et
  - dans un délai de trois jours ouvrables dans celui des attestations.

Si le film n'a jamais été classé par la Régie et qu'il n'est pas dispensé de classement, ou s'il est classé depuis plus de 10 ans dans une autre catégorie que « Général » ou encore, s'il a été classé depuis plus de trois ans et que le distributeur demande un reclassement :

- **délivrer les visas pour la présentation en public ou les attestations de certificat de dépôt**
  - dans un délai de 10 jours ouvrables dans les deux cas.

Pour faciliter la tâche à sa clientèle et accélérer sa prestation de services, la Régie offre l'accès « Services aux entreprises » sur son site Web. Les clients peuvent ainsi demander et renouveler des permis, obtenir des visas et procéder au paiement de certains droits. De plus, ils peuvent transmettre leurs demandes d'attestations de certificat de dépôt par Internet. On peut s'informer à ce sujet en contactant le [service à la clientèle commerciale](#).

Nous accordons une grande importance à la qualité des relations avec la clientèle. C'est pourquoi la Régie s'engage à ce que :

- ses clients, peu importe le moyen de communication qu'ils utilisent, soient accueillis avec courtoisie par un personnel compétent et attentif à leurs préoccupations;
- les cas particuliers soient pris en considération dans la mesure où l'équité n'est pas compromise;
- les renseignements fournis soient justes, précis et transmis dans les meilleurs délais;
- la confidentialité de l'information contenue dans les dossiers de la clientèle d'affaires soit respectée.

De manière plus spécifique, la Régie s'engage à respecter les règles suivantes :

- aucun appel téléphonique ne restera sans réponse durant les heures d'ouverture;
- aucun appel téléphonique ne sera acheminé à un autre interlocuteur plus d'une fois;
- le délai maximal pour une réponse à un appel téléphonique sera d'un jour;
- le délai maximal d'attente au comptoir du service à la clientèle sera de cinq minutes;
- le délai maximal pour transmettre un accusé de réception d'une plainte sera de deux jours;
- le délai maximal pour répondre à une plainte sera de 10 jours;
- le délai maximal pour transmettre un accusé de réception à un courriel, à une télécopie ou à une lettre sera de deux jours;
- le délai maximal pour répondre à un courriel, à une télécopie ou à une lettre sera de 10 jours.

## Accessibilité

Nos locaux sont facilement accessibles aux visiteurs à mobilité réduite et nous les assistons pour toutes les démarches administratives. Nous nous assurons également que tous les documents et formulaires disponibles sur notre site Web sont conformes aux normes d'accessibilité gouvernementale.

## À l'écoute des commentaires

Nous accordons une attention particulière aux commentaires, notamment en ce qui a trait au classement des films. De plus, nous accueillerons avec intérêt toute suggestion pouvant améliorer la qualité ou l'efficacité de nos services. Pour nous joindre : [www.rcq.gouv.qc.ca](http://www.rcq.gouv.qc.ca).

## Les plaintes

Si vous considérez que nous avons manqué à l'un de nos engagements, n'hésitez pas à communiquer avec nous par téléphone au 1 800 463-2463 (sans frais) ou au 514 873-2371 ou par courriel au [www.rcq.gouv.qc.ca](http://www.rcq.gouv.qc.ca).