



DÉCLARATION DE
SERVICES AUX
CITOYENNES ET
AUX CITOYENS

NOVEMBRE 2018

Table des matières

DECLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS	3
NOTRE MISSION.....	3
NOS SERVICES	3
NOS ENGAGEMENTS.....	5
Accueil par le personnel	5
Accessibilité aux services	5
Traitement des demandes.....	6
Traitement des plaintes et commentaires	7
NOUS JOINDRE.....	8

DECLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

Dans sa déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, le ministère de la Culture et des Communications souhaite offrir une prestation de services de qualité. Il présente ses principaux engagements sur l'accessibilité des services, l'accueil et le traitement des demandes.

NOTRE MISSION

Chef de file de l'action gouvernementale en matière de culture, de communications et de langue française, le Ministère contribue au rayonnement de ces domaines, à l'épanouissement individuel et collectif, à la mise en place d'un environnement propice à la création et à la vitalité des territoires.

Conformément à sa mission, le Ministère continue de prendre position sur les grands enjeux de l'heure et de défendre les intérêts du Québec, au Canada et sur la scène internationale.

Afin de réaliser sa mission, le Ministère est appuyé par des sociétés d'État et des organismes publics qui s'y rattachent. Certains de ces organismes possèdent leur propre déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens :

- [Bibliothèque et Archives nationales du Québec](#) (BAnQ),
- [Conseil des arts et des lettres du Québec](#) (CALQ),
- [Office québécois de la langue française](#) (OQLF),
- [Société de développement des entreprises culturelles](#) (SODEC).

NOS SERVICES

Le ministère de la Culture et des Communications offre à la population du Québec des services équitables et diversifiés. Il intervient principalement auprès des personnes, des organismes, des entreprises, ainsi que des instances locales et régionales. Ceux-ci sont des acteurs importants du développement culturel et des communications.

Le Ministère offre différents services :

- service d'information;
- expertise et service-conseil;
- service en ligne transactionnel sécurisé appelé [di@pason](#) qui permet de déposer les demandes d'aide financière et les documents requis, de les transmettre au ministère de la Culture et des Communications et d'en suivre le traitement;
- [di@pason](#) permet aussi, dans le cadre de la [Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre](#), de déposer les demandes d'agrément pour les librairies, les éditeurs et les distributeurs de livres et les documents relatifs à cette loi;
- attribution de statuts en vertu de la [Loi sur le patrimoine culturel](#), après les

propositions de classement, de déclaration ou de désignation d'un élément du patrimoine culturel;

- délivrance d'autorisations et de permis pour des interventions visées par la *Loi sur le patrimoine culturel*;
- délivrance de recommandations pour l'obtention du statut d'organisme culturel ou de communication enregistré (OCCE) auprès du ministre du Revenu du Québec;
- services spécialisés en matière de conservation préventive et de restauration du patrimoine du Québec, par l'intermédiaire du Centre de conservation du Québec;
- délivrance des documents officiels aux entreprises en vertu de la [Loi sur le cinéma](#) : le permis général de distribution, le permis spécial de distribution, le permis d'exploitation d'un lieu pour présentation de films en public, le permis de commerce au détail de matériel vidéo, le visa pour présentation publique, le certificat de dépôt et l'attestation de certificat de dépôt.

De l'aide financière est octroyée dans les domaines suivants :

- arts de la scène,
- arts visuels,
- architecture et métiers d'art,
- cinéma et audiovisuel,
- éducation et formation,
- lecture et livre,
- loisir culturel,
- médias et multimédia,
- muséologie,
- patrimoine,
- télécommunication et télédistribution,
- promotion et valorisation de la langue française.

NOS ENGAGEMENTS

Afin de répondre aux besoins exprimés par les citoyennes et citoyens ainsi que par les clients-partenaires, le Ministère a établi quatre types d'engagements :

- [accueil par le personnel](#),
- [accessibilité aux services](#),
- [traitement des demandes](#),
- [traitement des plaintes et des commentaires](#).

Accueil par le personnel

- Nous vous accueillons et servons avec courtoisie, diligence, respect et équité.
- Nous traitons en toute confidentialité vos renseignements.
- Nous vous communiquons de l'information claire, concise, fiable et compréhensible.

Accessibilité aux services

- Nous maintenons un service d'assistance à la clientèle, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi, au numéro sans frais 1 888 380-8882.
- La Direction du classement des films et des services aux entreprises maintient quant à elle un service d'assistance à la clientèle continu, de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi, au 1435, rue de Bleury, bureau 800 à Montréal, au numéro 514 873-2371 ou au numéro sans frais 1 800 463-2463.
- Nous accusons réception de toute demande d'information dans un délai de 2 jours ouvrables.
- Nous répondons à toute demande d'information dans un délai de 10 jours ouvrables.
- Nous offrons une information complète et à jour sur nos programmes d'aide financière dans notre site Web.
- Nous offrons aux personnes handicapées un accès à nos bureaux ainsi que des ressources spécialisées et des outils de communication adaptés à leurs besoins.
- Nous veillons aussi à établir, s'il y a lieu, les liens nécessaires avec notre réseau de sociétés d'État et d'organismes publics de même qu'avec les autres ministères ou organismes gouvernementaux concernés, notamment quand il est question d'aide financière.

Traitement des demandes

Demande d'aide financière

- Nous répondons à toute demande d'inscription à di@pason dans un délai de 2 jours ouvrables suivant la réception de la demande.
- Nous informons le demandeur d'aide financière de l'admissibilité de sa demande produite dans di@pason dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande.

Demande d'agrément pour un libraire, un éditeur ou un distributeur

- Nous informons le requérant d'une demande d'agrément (libraire, éditeur ou distributeur) de l'admissibilité technique de la demande dans un délai de 30 jours ouvrables suivant le dépôt du formulaire et des documents exigés.

Demande relative à la délivrance et au renouvellement de permis de distribution distributeur, d'exploitation d'un lieu pour présentation de films en public et de commerce commerçant au détail de matériel vidéo

- Nous délivrons un nouveau permis dans un délai de 1 jour ouvrable.
- Nous renouvelons un permis dans un délai de 2 jours ouvrables.
- Nous délivrons un certificat de dépôt dans un délai de 3 jours ouvrables.

Demande relative au classement des films

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

- Nous délivrons les visas pour présentation d'un film en public dans un délai de 1 jour ouvrable.
- Nous délivrons les attestations de certificat de dépôt, pour un film ayant déjà reçu un certificat, dans un délai de 3 jours ouvrables.

Si le film n'a jamais été classé par le Ministère, ou précédemment par la Régie du cinéma, 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 3 ans et que le distributeur demande un reclassement :

- Nous délivrons les visas pour présentation d'un film en public dans un délai de 10 jours ouvrables.
- Nous délivrons les attestations de certificat de dépôt dans un délai de 10 jours ouvrables.

Demande d'autorisation ou de permis en patrimoine et en archéologie

- Nous transmettons la décision à l'égard d'une demande d'autorisation d'actes ou de travaux requise en vertu de la [Loi sur le patrimoine culturel](#) dans un délai de 10 jours ouvrables après la prise de décision par le ou la ministre.
- Nous informons le demandeur d'un permis de recherche archéologique de la décision dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète, à moins que la consultation d'une communauté autochtone ne soit requise.

Demande de recommandation pour l'obtention du statut d'OCCE

- Nous donnons une réponse à une demande de recommandation pour l'obtention du statut d'organisme culturel ou de communication enregistré (OCCE) auprès du ministre du Revenu du Québec dans un délai de 20 jours ouvrables à partir du dépôt de la demande et des documents exigés.

Traitement des plaintes et commentaires

Si vous considérez que nous avons manqué à l'un de nos engagements, vous pouvez exprimer votre insatisfaction à la direction concernée ou au Secrétariat général et bureau de la sous-ministre du Ministère. Nous nous engageons à vous donner avec diligence une réponse dans un langage clair et précis, soit verbalement, soit par écrit.

Nous traitons chaque plainte avec attention, de façon confidentielle et impartiale, dans un délai de 20 jours ouvrables. Si un délai supplémentaire est nécessaire, nous vous informerons des raisons expliquant ce délai.

Nous accordons une attention particulière aux commentaires et nous accueillons avec intérêt toute suggestion pouvant améliorer la qualité ou l'efficacité de nos services. Nous nous donnons les moyens nécessaires pour offrir un service de qualité. En retour, nous vous invitons à fournir des renseignements clairs et complets lorsque vous nous adressez une demande.

Nous effectuons un suivi régulier de nos engagements et rendons compte publiquement des résultats obtenus dans le rapport annuel de gestion du Ministère.

NOUS JOINDRE

Pour formuler une plainte, un commentaire ou une suggestion, veuillez contacter la personne responsable de la gestion des plaintes au Ministère :

Secrétariat général et bureau de la sous-ministre
Julie Lévesque, secrétaire générale et directrice
225 Grande Allée Est, bloc C, 1^{er} étage
Québec (Québec) G1R 5G5
Téléphone : 418 380-2319, poste 7127
Sans frais, de partout au Québec : 1 888 380-8882
Télécopieur : 418 380-2320
Courriel : dbsm@mcc.gouv.qc.ca

