

M

**DÉCLARATION DE SERVICES
AUX CITOYENNES ET
AUX CITOYENS**

Mise à jour en février 2014

CC

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DES COMMUNICATIONS

Québec 

Déclaration 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 exprime sa volonté d'offrir une prestation de services de qualité à l'ensemble de la population. Il présente ses principaux engagements en matière d'accessibilité des services, d'accueil et de traitement des demandes.

NOTRE MISSION

NOS SERVICES

Des services offerts directement aux citoyennes et aux citoyens, aux organismes, aux entreprises et aux instances locales et régionales.

Des services offerts aux citoyennes et aux citoyens par l'entremise de clients-partenaires.

NOS ENGAGEMENTS

L'accueil par le personnel

L'accessibilité aux services

Le traitement des demandes

Le traitement des plaintes

VOTRE COLLABORATION POUR AMÉLIORER NOS SERVICES

NOTRE MISSION

Le ministère de la Culture et des Communications a pour mission de contribuer à l'affirmation de l'identité et de la vitalité culturelle québécoises, de favoriser l'accès et la participation des citoyennes et des citoyens à la vie culturelle et de susciter le développement des communications.

Bien que la présente déclaration porte uniquement sur les engagements au regard de la prestation de services du Ministère, il faut noter que pour réaliser sa mission, le Ministère est appuyé par un réseau de sociétés d'État et organismes publics qui relèvent du ministre. Certains de ces organismes ont leur propre déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens :

- Conseil des arts et des lettres du Québec (CALQ);
- Société de développement des entreprises culturelles (SODEC);
- Régie du cinéma;
- Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ).

NOS SERVICES

L'action du ministère de la Culture et des Communications vise à offrir à l'ensemble des citoyennes et des citoyens des services équitables et diversifiés dans les secteurs de la culture et des communications et ce, dans chaque régions du Québec. Pour atteindre cet objectif, le Ministère intervient principalement auprès des personnes, des organismes, des entreprises et des instances locales et régionales qui sont des acteurs importants du développement culturel et des communications.

Des services offerts directement aux citoyennes et aux citoyens, aux organismes, aux entreprises et aux instances locales et régionales :

- Information;
- Expertise et service-conseil;
- Attribution de statuts en vertu de la Loi sur le patrimoine culturel, à la suite de 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 d'agréments à des librairies, des maisons d'édition et des entreprises de distribution de livres;
- 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 dont les bureaux sont situés dans la capitale nationale.

Des services offerts aux citoyennes et aux citoyens par l'entremise de clients-partenaires :

- Aide financière, notamment dans les domaines suivants : arts de la scène, arts visuels, architecture et métiers d'art, cinéma et audiovisuel, lecture et livre, médias et multimédia, patrimoine, muséologie, télécommunication et télédistribution, éducation et formation, loisir culturel.

NOS ENGAGEMENTS

À la lumière des attentes et des besoins qui lui ont été formulés et pour mieux servir les citoyennes, les citoyens et ses clients-partenaires, le Ministère a établi quatre groupes d'engagements, soit : l'accueil par le personnel, l'accessibilité aux services, le traitement des demandes ainsi que le traitement des plaintes.

L'accueil par le personnel

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

L'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.
- Nous répondons ou envoyons un accusé de réception à toute demande d'information par courriel dans un délai de vingt-quatre heures ouvrables suivant la réception de la demande.
- Nous répondons ou envoyons un accusé de réception à toute demande d'information formulée par courrier dans un délai maximal de dix jours ouvrables suivant la réception de la demande.
- 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.

Parallèlement, nous nous assurons, lorsque cela est requis, de faire les liens nécessaires avec notre réseau de sociétés d'État et d'organismes publics ainsi qu'avec les autres ministères ou organismes gouvernementaux concernés, notamment quand il est question d'aide financière.

Le traitement des demandes

Demande d'aide financière

Service en ligne : Vous avez accès à di@pason, un service en ligne transactionnel sécurisé qui vous permet de produire vos demandes d'aide financière, de les transmettre au Ministère et d'en suivre le traitement. Des capsules de formation en ligne vous permettent de vous familiariser avec les fonctionnalités offertes par di@pason.

- Nous offrons à nos clients-partenaires qui reçoivent de l'aide financière l'accès direct à di@pason.
- Nous répondons à toute demande d'inscription à di@pason dans un délai de deux 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 dix jours ouvrables suivant la réception de la demande.

Demande d'autorisation ou de permis

- 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 dix jours ouvrables après la prise de décision par le ministre.
- Nous informons le demandeur d'un permis de recherche archéologique de la décision dans un délai de quinze jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète, à moins que la consultation d'une communauté autochtone ne soit requise.

Demande d'agrément

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

Demande de recommandation

- 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 vingt jours ouvrables à partir du dépôt de la demande et des documents exigés.

Le traitement des plaintes

Si vous estimez que le service que vous avez reçu n'est pas satisfaisant, vous pouvez faire part de votre plainte au responsable de la direction concernée ou au Secrétariat général et bureau de la sous-ministre du Ministère qui s'engage à vous donner une réponse dans un langage clair et précis, soit verbalement, soit par écrit, et ce, avec diligence.

Nous traitons toute plainte avec la même attention, de façon confidentielle et impartiale, et ce, dans un délai de vingt jours ouvrables. Si un délai supplémentaire est nécessaire, nous nous engageons à vous informer des raisons expliquant ce retard.

Pour transmettre une plainte ou un commentaire au responsable ministériel de la gestion des plaintes, s'adresser au :

Secrétariat général et bureau de la sous-ministre
Ministère de la Culture et des Communications
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

VOTRE COLLABORATION POUR AMÉLIORER 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 envoyez une demande.

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

Nous accordons une importance particulière à satisfaire vos besoins. Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires et de vos suggestions dans le but d'améliorer la qualité de nos services.