

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DES COMMUNICATIONS



La présente publication a été réalisée par
le ministère de la Culture et des Communications.

Avis aux personnes handicapées :

Un service d'assistance est disponible si vous éprouvez
des difficultés à lire le présent document. Le cas échéant,
contactez-nous au numéro de téléphone sans frais,
de partout au Québec : 1 888 380-8882.

**Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, révision :
novembre 2022**

Dépôt légal : Novembre 2022
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-93403-5 (PDF)

**Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, révision : avril
2024**

Dépôt légal : Avril 2024
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-97201-3 (PDF)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec, 2024

Préambule

La *Loi sur l'administration publique* affirme la priorité accordée par l'Administration gouvernementale, dans l'élaboration et l'application des règles d'administration publique, à la qualité des services aux citoyennes et aux citoyens.

Assujéti à cette loi, le ministère de la Culture et des Communications doit rendre publique une déclaration contenant ses objectifs quant aux services offerts et à leur qualité. La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens porte notamment sur la diligence avec laquelle les services devraient être rendus et fournit une information claire sur leur nature et leur accessibilité.

Mission et clientèle

Le ministère de la Culture et des Communications a pour mission de contribuer à la vitalité, à la transmission, à l'accessibilité et au rayonnement de la culture québécoise; d'encourager l'innovation dans le secteur des communications; de protéger et de valoriser le patrimoine; de participer au déploiement du plein potentiel de la jeunesse québécoise.

Il coordonne et appuie les actions du gouvernement en ces matières et il défend les intérêts culturels et de la jeunesse du Québec, au Canada et sur la scène internationale.

Les personnes, les organismes, les entreprises et les instances locales et régionales constituent la clientèle principale du Ministère.

Engagements sur la qualité des services

Attentif aux besoins et aux attentes de sa clientèle, le ministère de la Culture et des Communications s'engage à assurer :

- un service respectueux, fiable et empressé;
- la confidentialité des renseignements personnels;
- la simplicité des démarches pour l'obtention d'un service;
- un traitement équitable lors de la prestation de services;
- l'accessibilité des services en prenant en considération les besoins particuliers de la clientèle.

Le Ministère effectue un suivi régulier des engagements de sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Il rend compte publiquement des résultats obtenus dans son rapport annuel de gestion.

Il s'engage également à former et à mobiliser son personnel dans le but d'améliorer en continu la qualité de ses services.

Engagements sur les normes de service de l'organisation

Demande d'information

Le service offert permet de répondre aux demandes d'information de la clientèle en lien avec les programmes, les lois et règlements ainsi que les secteurs d'intervention sous la responsabilité du ministère de la Culture et des Communications.

Engagement	Cible
Nous accusons la réception de toute demande d'information écrite dans la boîte Infos du Ministère dans un délai maximal de 2 jours ouvrables.	95 % des accusés de réception

Demande d'aide financière en ligne*

Le service transactionnel sécurisé en ligne di@pason 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.

Engagement	Cible
Nous répondons à toute demande d'inscription soumise dans di@pason dans un délai maximal de 2 jours ouvrables suivant la réception de la demande.	95 % des réponses
Nous informons le demandeur d'aide financière de notre décision relative à l'admissibilité de sa demande produite dans di@pason dans un délai maximal de 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande.	80 % des décisions d'admissibilité

Les demandes relatives au Plan d'action jeunesse 2021-2024 (subvention pour les organismes) doivent être soumises au Secrétariat à la jeunesse¹.

Engagement	Cible
Nous traitons la demande dans un délai maximal de 60 jours ouvrables ² , à partir de la réception de l'ensemble des documents requis pour l'analyse du dossier.	85 % des demandes

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

Le service est offert en vertu de l'application de la *Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre*.

Engagement	Cible
Nous informons le requérant (libraire, éditeur ou distributeur) de l'admissibilité technique de sa demande d'agrément dans un délai maximal de 20 jours ouvrables suivant le dépôt du formulaire et des documents exigés.	90 % des décisions d'admissibilité technique

¹ Vous pouvez soumettre votre demande d'aide financière à partir de notre service en ligne di@pason.

² À l'exception des demandes qui requièrent l'intervention d'autres instances gouvernementales.

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

Le service d'émission et de renouvellement de permis est offert en vertu de l'application de la *Loi sur le cinéma*.

Engagement	Cible
Nous délivrons un nouveau permis dans un délai maximal de 1 jour ouvrable.	90 % des demandes de délivrance de permis
Nous renouvelons un permis dans un délai de 2 jours ouvrables.	90 % des demandes de renouvellement de permis
Nous délivrons un certificat de dépôt dans un délai maximal de 3 jours ouvrables.	95 % des demandes de certificat de dépôt

Demande relative au classement des films

Le service de délivrance de visas et d'attestations de certificat de dépôt est offert en vertu de l'application de la *Loi sur le cinéma*.

Engagement	Cible
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 maximal de 1 jour ouvrable.	90 % des demandes de visa
Nous délivrons les attestations de certificat de dépôt, pour un film ayant déjà reçu un certificat, dans un délai maximal de 3 jours ouvrables.	95 % des attestations de certificat de dépôt

Engagement	Cible
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 maximal de 8 jours ouvrables.	95 % des demandes de visa
Nous délivrons les attestations de certificat de dépôt dans un délai maximal de 10 jours ouvrables.	80 % des attestations de certificat de dépôt

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

Le service d'autorisation et de délivrance de permis est offert en vertu de l'application *Loi sur la protection du patrimoine culturel*.

Engagement	Cible
Nous transmettons la décision relative à une demande d'autorisation d'actes ou de travaux requise en vertu de la <i>Loi sur le patrimoine culturel</i> dans un délai maximal de 10 jours ouvrables suivant la décision du ministre.	95 % des décisions
Nous informons le demandeur d'un permis de recherche archéologique de la décision dans un délai maximal de 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète, sauf lorsque la consultation d'une communauté autochtone est requise.	95 % des décisions

Responsabilités, recours et plaintes

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.

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

Si vous n'avez pas obtenu satisfaction à la suite de cette démarche, vous pouvez porter plainte. Celle-ci sera traitée avec attention, de façon confidentielle et impartiale.

Engagement	Cible
Nous traitons les plaintes dans un délai maximal de 20 jours ouvrables.	95 % des plaintes

Si un délai supplémentaire est nécessaire, nous vous informerons des raisons expliquant ce délai. [La Politique de gestion des plaintes](#) peut être consultée en ligne.

Plusieurs moyens sont mis à votre disposition pour transmettre votre plainte.

Par courriel

secretariat-general@mcc.gouv.qc.ca

Par la poste

Secrétariat général et bureau de la sous-ministre
225, Grande Allée Est, bloc C, 1^{er} étage
Québec (Québec) G1R 5G5

Par téléphone

418 380-2319, poste 7127
Sans frais, de partout au Québec : 1 888 380-8882

Par télécopieur

418 380-2320

Coordonnées et heures d'ouverture

Ministère de la Culture et des Communications
225, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5G5

Directions régionales

Le Ministère sert les 17 régions administratives du Québec à partir de 8 directions régionales situées dans 13 bureaux. Les services sont offerts de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.

Les bureaux des directions régionales sont ouverts du mardi au jeudi.

Les coordonnées des [directions générales](#) sont disponibles en ligne.

Services à la clientèle

Application de la Loi du livre

Pour obtenir de l'assistance et de l'information à propos des agréments des distributeurs, des éditeurs ou des libraires :

Adresse : 225, Grande Allée Est, bloc C, 2e étage

Québec (Québec) G1R 5G5

Téléphone : 418 380-2351 (boîte vocale)

Courriel : loidulivre@mcc.gouv.qc.ca

Délivrance des permis, classement des films et leur commercialisation

Pour obtenir de l'assistance et de l'information à propos de la délivrance des permis ou du classement des films et de leur commercialisation :

Direction des services aux entreprises et du classement des films

Les services sont offerts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.

Les bureaux de la Direction des services aux entreprises et du classement des films sont ouverts les mardis et les jeudis.

Adresse : 1435, rue de Bleury, bureau 800, Montréal (Québec) H3A 2H7

Téléphone : 514 873-2371

Sans frais : 1 800 463-2463

Courriel : cinema@mcc.gouv.qc.ca

Assistance pour le service en ligne et la navigation (di@pason et site Web)

Pour obtenir de l'assistance sur la navigation dans di@pason ou consulter ses outils et ses modèles de documents :

Soutien à la prestation de services

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Sans frais : 1 888 380-8882

Courriel : infos@mcc.gouv.qc.ca

Service en ligne di@pason

Le [service transactionnel sécurisé en ligne di@pason](#) vous permet de déposer vos 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. Il vous permet aussi, dans le cadre de la *Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre*, de déposer vos demandes d'agrément, vos rapports annuels et tout autre document relatif à cette loi.

Accès en ligne aux formulaires de demande

Les formulaires nécessaires pour effectuer vos démarches dans l'un ou l'autre des secteurs d'intervention du Ministère sont accessibles dans chaque section du [thème Culture](#).

Sites Web

Les sites Web suivants donnent de l'information utile sur les services et les dossiers thématiques du Ministère :

[Ministère de la Culture et des Communications](#) (pages administratives);

[Ministère de la Culture et des Communications](#) (thème Culture)

Date

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère de la Culture et des Communications a été mise à jour le 1^{er} avril 2024.

