

DÉCLARATION DE SERVICES

AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS



ENGAGEMENT

Parce que
notre culture
est une force.

**Société
de développement
des entreprises
culturelles**

Québec



DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

Cette déclaration d'engagement s'adresse aux citoyennes et citoyens du Québec : tout autant le citoyen qui nous a confié notre mission et fourni des ressources, que le client qui s'adresse directement à nous pour obtenir des services.

La Société de développement des entreprises culturelles (SODEC) fait partie du réseau gouvernemental formé du ministère de la Culture et des Communications, de sociétés d'État, et d'organismes qui travaillent ensemble à **favoriser l'affirmation, l'expression et la démocratisation de la culture** ainsi que le développement des communications. Ce réseau contribue également au rayonnement de la culture et des communications à l'étranger, fait la promotion du français comme langue commune des Québécoises et des Québécois, et favorise son influence dans le monde.

Notre mandat

Créée en 1995, en vertu de la Loi sur la Société de développement des entreprises culturelles, la SODEC a pour mandat spécifique de promouvoir et de soutenir, dans toutes les régions du Québec, l'implantation et le développement des entreprises culturelles, y compris les médias, et de contribuer à accroître la qualité des produits et services de ces entreprises et leur compétitivité au Québec, dans le reste du Canada et à l'étranger.

La SODEC assume principalement ce mandat en développant une connaissance approfondie des entreprises qu'elle dessert et en la partageant avec l'ensemble des intervenants du milieu, en développant des stratégies et des programmes d'intervention pertinents, et en administrant divers programmes de soutien financier de façon efficace. La Société assume également la gestion et la mise en valeur d'un parc immobilier patrimonial, principalement concentré à Place-Royale dans la ville de Québec.

Notre mission

La SODEC a pour raison d'être de soutenir le développement, la production et la diffusion de la culture québécoise dans le champ des industries culturelles. La place faite aux représentants des domaines culturels au sein de sa structure administrative, notamment au sein de son conseil d'administration, de son comité exécutif et de ses diverses commissions consultatives, témoigne de son engagement à offrir des services adaptés aux besoins de sa clientèle et à les livrer conformément aux principes de cette déclaration.



Les principes qui guident notre façon de livrer nos services

La SODEC désire continuer d'offrir des services adaptés aux besoins des entreprises culturelles et de le faire avec un souci constant d'améliorer son service à la clientèle. La qualité de notre prestation de services repose sur des principes de base qui sont partagés par l'ensemble du personnel, la direction et les représentants des milieux culturels qui siègent au conseil d'administration et aux différentes commissions consultatives.

La personnalisation des rapports

- Nous confions à une seule personne le soin de coordonner le traitement d'une demande, et cette personne se charge, au besoin, de fournir au requérant l'assistance requise et de le guider au bon endroit.
- En tout temps, nos clients connaissent l'identité de la personne responsable du traitement de leur dossier et peuvent communiquer avec elle.
- Nous répondons aux appels et aux demandes avec courtoisie et nous en faisons un suivi attentif.

L'établissement d'un partenariat réel

- Nos stratégies de développement et nos programmes sont élaborés en consultation avec le Conseil national du cinéma et de la production télévisuelle (CNCT) et les diverses commissions, instituées en vertu de la loi constitutive de la Société, où siègent des représentants issus des milieux culturels.
- Lorsque cela s'avère plus efficace, nous confions à des organismes associatifs la gestion de certaines opérations, comme c'est le cas dans l'encadrement de délégations d'entreprises québécoises à certaines activités de promotion à l'étranger.
- Nous publions diverses études sur l'état des industries culturelles et des secteurs qui les composent afin d'alimenter une meilleure connaissance de nos domaines d'intervention.
- Nous nous assurons que les délais accordés pour le dépôt des demandes d'assistance financière tiennent compte des calendriers d'activités de nos clientèles.

L'accessibilité des services

- Nous avons des services d'accueil et de renseignement à Montréal et à Québec, et nous offrons une ligne téléphonique sans frais 1 800 accessible dans tout le Québec.
- Nous utilisons les moyens appropriés, y compris les nouvelles technologies de l'information, pour communiquer avec les citoyennes et les citoyens.
- Nous maintenons un site Internet à jour et de qualité qui assure un accès immédiat à une information pertinente.
- Nous visons une simplification adéquate des démarches administratives.
- Nous nous assurons que les besoins particuliers de notre clientèle, eu égard entre autres à leur localisation ou à des handicaps physiques, n'altèrent pas indûment leur accessibilité à nos services.

Une recherche de l'équité

- Nous donnons à tous la même information claire et adéquate sur nos services et nos programmes.
- Nous fournissons des services professionnels à tous nos clients et traitons leur demande avec la même compétence et le même intérêt.
- Nous déterminons l'admissibilité à l'assistance financière selon des critères définis dans des programmes dont les paramètres sont publiés et selon les disponibilités financières de la Société. Nous appuyons nos décisions sur l'objectivité et nous les motivons.

- Nous publions notre politique en ce qui a trait à des services-conseils externes dans la gestion de nos programmes. Cette politique vise à assurer, entre autres, la sélection de consultants reconnus dans leur milieu pour leur professionnalisme, leur capacité d'analyse, leur rigueur intellectuelle, leur impartialité ainsi que leur ouverture d'esprit. Nous recherchons également une diversité des expériences, des orientations professionnelles ou artistiques et des origines régionales des membres de ces comités.

Une gestion transparente

- Nous rendons publics les critères et les normes de chacun des programmes administrés par la Société.
- Nous rendons publique la liste des bénéficiaires des différents programmes d'aide financière.
- Nous nous assurons que chaque client qui le demande reçoive une explication claire et complète des motifs qui justifient la décision prise à l'égard de sa demande.

Le respect de la confidentialité

- Nous veillons à la confidentialité des renseignements que nous détenons dans le respect des lois en vigueur au Québec.

Compétences et professionnalisme

- Nous maintenons un savoir-faire basé sur des qualifications et des connaissances qui nous permettent de répondre adéquatement aux demandes et d'assurer la qualité de nos services.
- Nous nous faisons un devoir de mettre à jour ces connaissances, de façon à bien adapter nos interventions.
- Nous nous assurons que notre personnel possède l'information requise pour offrir un service de qualité.

Lorsque vous communiquez avec nous, voici les objectifs que nous nous fixons :

Au téléphone

- nous identifier clairement, en précisant notre nom et notre direction générale;
- répondre de façon personnalisée à votre appel, avec politesse et courtoisie;
- vous diriger vers le bon interlocuteur;
- retourner votre appel dans les 48 heures;
- utiliser la messagerie téléphonique de façon à toujours vous laisser un message clair et lorsque nous devons nous absenter du bureau, à vous indiquer à qui vous adresser en cas de nécessité.

À la réception de nos bureaux administratifs

- vous diriger à votre arrivée vers la personne avec qui vous avez rendez-vous;
- lorsque vous vous présentez sans rendez-vous, vous diriger vers un membre du personnel qui pourra vous aider.

Par courrier postal ou électronique

- Pour toute demande adressée à la Société, vous en confirmer la réception et identifier un répondant qui assurera un suivi adéquat à votre demande, et ce, dans les meilleurs délais.

Notre public cible et nos partenaires

Les interventions de la SODEC visent l'ensemble de la population québécoise. Il importe toutefois de préciser que celle-ci n'offre généralement pas de services directs aux personnes physiques. De par son mandat et ses objectifs, la Société s'adresse principalement à une clientèle formée d'entreprises, d'organismes et d'associations des domaines culturels.

En intervenant auprès des entreprises culturelles, la SODEC fait le pari que celles-ci développeront et préserveront un espace privilégié pour que le créateur et le public puissent se rencontrer, s'apprécier et se reconnaître. En misant sur des entreprises viables, la Société assure une meilleure garantie de juste rémunération pour les créateurs et les artisans. En soutenant l'essor d'entreprises dynamiques et performantes, elle contribue également au développement économique et social des Québécoises et des Québécois.

Les domaines d'intervention de la SODEC sont les industries du cinéma et de la télévision, du disque et du spectacle de variétés, du livre, des métiers d'art, des médias et des œuvres numériques interactives à contenu culturel. Dans le domaine patrimonial, outre ses relations avec les locataires résidentiels et commerciaux, la SODEC maintient des relations avec les divers intervenants intéressés à la restauration, à la mise en valeur et à l'animation des lieux historiques où se trouvent les immeubles qu'elle possède.

Nos services

La SODEC possède divers outils d'intervention qu'elle utilise en complémentarité, dans le but de soutenir le développement, la production, la diffusion, et l'exportation des produits culturels québécois. La variété des outils dont elle dispose lui permet d'adapter ses interventions aux différentes situations des entreprises. Ainsi la Société offre :

- Du soutien financier par :
 - des programmes d'aide sous diverses formes, adaptés à chacun des domaines dans lesquels elle intervient;
 - un programme d'aide à l'exportation et au rayonnement culturel;
 - la gestion de l'admissibilité des entreprises et des œuvres aux mesures d'aide fiscale destinées aux entreprises culturelles.
- Du financement spécialisé pour toute entreprise culturelle sous forme de :
 - prêt à terme;
 - crédit renouvelable;
 - garantie de prêt;
 - d'investissement au projet et de capital-actions.
- Des études et des recherches pour suivre l'évolution des industries culturelles.
- Des activités et des outils pour sensibiliser la population au dynamisme des entreprises culturelles et à leurs réalisations.
- Des échanges avec les partenaires du milieu.
- La gestion et la mise en valeur d'immeubles patrimoniaux.

Notre service à la clientèle

L'équipe de la SODEC est soucieuse d'offrir des services de qualité et d'améliorer sa performance. Nous entendons procéder périodiquement à l'évaluation de la prestation de services que nous offrons.

Même si la responsabilité première qui consiste à respecter les engagements de cette déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens incombe à chacun des membres du personnel de la Société, toute plainte ou commentaire concernant le service à la clientèle pourra être adressée au Secrétariat à la qualité des services, à l'attention de :

Pierre Major
Direction générale de l'administration
215, rue Saint-Jacques, bureau 800
Montréal (Québec)
H2Y 1M6
Télécopieur : (514) 841-8606
Courriel : qualite-service@sodec.gouv.qc.ca

Nous donnerons suite à toute plainte écrite, dans un délai inférieur à 30 jours ou, en situation exceptionnelle, nous vous informerons des motifs de tout retard et d'un nouvel échéancier.

La SODEC rendra compte du respect des engagements de cette déclaration dans son rapport annuel de gestion, déposé à l'Assemblée nationale

Pour nous joindre

À Montréal :

SODEC
215, rue Saint-Jacques, bureau 800
Montréal (Québec)
H2Y 1M6
Téléphone : (514) 841-2200
Sans frais 1 800 363-0401
Télécopieur : (514) 841-8606

À Québec :

SODEC
36 1/2, rue Saint-Pierre
Québec (Québec)
G1K 3Z6
Téléphone : (418) 643-2581
Télécopieur : (418) 643-8918

L'adresse du site Internet de la SODEC est :
www.sodec.gouv.qc.ca

Vous pouvez nous transmettre toute demande d'information via Internet à l'adresse suivante : info@sodec.gouv.qc.ca

La syntaxe du courriel de notre personnel est : prenom.nom@sodec.gouv.qc.ca

