

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT
DES ENTREPRISES CULTURELLES
SODEC



Cette déclaration d'engagement s'adresse aux citoyennes et citoyens du Québec : tout autant au citoyen qu'au client qui s'adresse directement à nous pour obtenir des services. Dans sa déclaration de services, la Société de développement des entreprises culturelles (SODEC) souhaite offrir une prestation de services de qualité. Elle présente ses principaux engagements à cet égard.

MISSION ET CLIENTÈLE

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 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.

Par son mandat et ses objectifs, la Société s'adresse principalement à une clientèle formée d'entreprises, d'organismes et d'associations qui œuvrent dans les domaines culturels suivants :

- Audiovisuel
- Musique et spectacle
- Livre et édition
- Métiers d'art et marché de l'art

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.

La place faite aux représentants des domaines culturels au sein de sa structure administrative, notamment au sein de son conseil d'administration 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.

ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

L'organisation s'engage à assurer :

un service **respectueux** et **empressé**

un personnel **compétent**

la **confidentialité** des renseignements personnels

des démarches **simples** 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

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE DE L'ORGANISATION

Dans le but de soutenir le développement, la production, la diffusion, et l'exportation des produits culturels québécois, la SODEC possède divers outils d'intervention. 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;
- la gestion de l'admissibilité des entreprises et des œuvres aux mesures d'aide fiscale destinées aux entreprises culturelles.

Du financement spécialisé sous forme :

- de prêt à terme;
- de crédit renouvelable;
- de garantie de prêt;
- d'investissement au projet et de capital-actions, de façon exceptionnelle.

Pour le patrimoine :

- l'exploitation et la mise en valeur d'un parc immobilier patrimonial.

Service d'accueil et de renseignement

La SODEC offre des services d'accueil et de renseignement à Montréal et à Québec, du lundi au vendredi, une ligne téléphonique sans frais 1 800 accessible dans tout le Québec ainsi qu'une adresse de courriel pour toute demande de renseignement.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Répondre à votre courriel envoyé à sodec@sodec.gouv.qc.ca dans un délai maximal de deux jours ouvrables	100 % des courriels

Site Web

La SODEC maintient à jour un site Internet de qualité afin d'assurer un accès immédiat à une information pertinente. Tous ses programmes sont à jour et disponibles sur son site Internet en tout temps.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Vous accorder un délai minimal de 20 jours ouvrables pour la soumission d'une demande d'aide financière pour tous les programmes comportant une date fixe de dépôt des demandes	100 % des programmes ayant une date de dépôt

Aide financière

Le portail numérique sécurisé SOD@ccès est accessible pour la soumission de demande dans les programmes permettant un dépôt en tout temps ainsi que dans certains programmes à l'approche de leur date limite de dépôt.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Traiter votre demande d'inscription en ligne dans un délai maximal de deux jours ouvrables à partir de la réception de l'ensemble des documents requis Pour accéder au service : Mon dossier SOD@ccès	100 % des programmes
Vous transmettre une réponse à votre demande d'aide financière dans un délai maximal de 90 jours ouvrables à partir de la réception de l'ensemble des documents requis Pour accéder au service : Mon dossier SOD@ccès	90 % des demandes

Mesures fiscales

La SODEC administre sept mesures d'aide fiscale destinées aux entreprises culturelles. Ces mesures prennent la forme de crédits d'impôt remboursables visant à créer de l'emploi au Québec et à soutenir la production et le rayonnement d'œuvres québécoises.

La SODEC évalue l'admissibilité des projets selon la **Loi sur les paramètres sectoriels de certaines mesures fiscales**, pour les crédits d'impôt remboursables suivants :

- Production cinématographique et télévisuelle québécoise
- Services de production cinématographique ou télévisuelle
- Doublage de films
- Édition de livres
- Production d'enregistrements sonores
- Production de spectacles
- Production d'événements ou environnements multimédias présentés à l'extérieur du Québec

Engagements sur les normes de service	Cibles
<p>Vous transmettre une réponse quant à votre admissibilité aux mesures fiscales dans un délai maximal de 90 jours ouvrables à partir de la réception de l'ensemble des documents requis</p> <p>Pour accéder au service : Mesures fiscales</p>	90 % des demandes

RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

Tout demandeur a la responsabilité de fournir, dans les délais prescrits, un dossier complet qui contient des informations fiables et précises.

La Société estime que les commentaires et les plaintes des citoyens sont importants car ils peuvent contribuer à l'amélioration de ses services.

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 à la direction concernée ou au Secrétariat à la qualité des services, à l'attention de :

M^e Sophie Lizé
Secrétaire générale et directrice des affaires juridiques
905, avenue De Lorimier
Montréal (Québec) H2K 3V9
Courriel : qualite-service@sodec.gouv.qc.ca

Nous donnerons suite à toute plainte écrite, dans un délai inférieur à **21 jours** ouvrables ou, en situation exceptionnelle, nous vous informerons des motifs de tout retard et d'un nouvel échéancier.

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Montréal
SODEC
905, avenue De Lorimier
Montréal (Québec) H2K 3V9
Téléphone : 514 841-2200
Ligne sans frais : 1 800 363-0401

Heures d'ouverture : de 9 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30

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

Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Vous pouvez nous transmettre toute demande d'information à l'adresse électronique suivante :

sodec@sodec.gouv.qc.ca

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens - Mise à jour en juin 2021
Société de développement des entreprises culturelles (SODEC)