



# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

**SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT  
DES ENTREPRISES CULTURELLES  
SODEC**

## MISSION ET CLIENTÈLE

---

Par ses investissements dans le domaine de la culture et sa disposition à créer des liens entre les différents partenaires de l'industrie, la SODEC accomplit sa mission qui consiste à assurer le développement des entreprises culturelles et la valorisation des propriétés intellectuelles culturelles québécoises.

La clientèle principale de la SODEC est constituée des entreprises culturelles québécoises, des organisations et des associations qui œuvrent dans les domaines suivants :

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

## ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

---

Attentive aux besoins et aux attentes de sa clientèle, la SODEC s'engage à assurer :

- Un service respectueux, fiable et empressé
- La confidentialité des renseignements personnels
- Des démarches simples pour présenter une demande d'aide
- Un traitement équitable lors de la prestation de services
- L'accessibilité des services en prenant en considération les besoins particuliers de la clientèle

La SODEC effectue un suivi régulier des engagements de sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, et rend compte publiquement des résultats obtenus dans son rapport annuel de gestion. La Société s'engage également à former et à mobiliser son personnel afin d'améliorer continuellement la qualité de ses services.

## ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE DE L'ORGANISATION

---

**Présentation d'une demande d'aide financière, d'une demande d'admissibilité aux mesures d'aide fiscale ou d'un financement de la part de la banque d'affaires de la SODEC**

### Aide financière

Pour soutenir le développement, la production, la diffusion et l'exportation des produits culturels québécois, la SODEC déploie des programmes d'aide financière.

Les demandes d'aide financière se font en ligne via le portail numérique [SOD@ccès](mailto:SOD@ccès).  
 Les informations détaillées sur tous les programmes sont à jour et disponibles sur le [site Internet de la SODEC](#).

### Mesures fiscales

La SODEC administre sept crédits d'impôt remboursables pour créer de l'emploi au Québec et 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

### Banque d'affaires

Le rôle de la banque d'affaires de la SODEC est d'accompagner les entreprises culturelles, en complémentarité avec d'autres partenaires financiers, en offrant du financement spécialisé sous forme :

- de prêt à terme
- de crédit renouvelable
- de garantie de prêt
- d'investissement au projet et de capital-actions

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Accorder aux demandeurs un délai minimal de <b>20 jours ouvrables</b> pour la soumission d'une demande d'aide financière pour tous les programmes comportant une date fixe de dépôt des demandes. <b>Pour accéder au service :</b> <a href="#">Mon dossier SOD@ccès</a>	Pour 100 % des programmes ayant une date de dépôt
Transmettre une réponse à une demande d'aide financière dans un délai maximal de <b>90 jours ouvrables</b> à partir de la réception de l'ensemble des documents requis (à l'exception des demandes d'investissements en audiovisuel).	Pour 90 % des demandes
Traiter la demande d'admissibilité à une mesure fiscale dans un délai maximal de <b>90 jours ouvrables</b> à partir de la réception du dossier complet. <b>Pour accéder au service :</b> <a href="#">Mesures fiscales</a>	Pour 90 % des demandes

## Service de renseignements offerts aux entreprises

Le service de renseignements est offert lors de webinaires, par téléphone ou par courriel et peut prendre différentes formes, notamment une rencontre, une rétroaction à l'égard d'un document produit ou encore une réponse à une demande formulée. Une attention particulière est accordée à l'accès et à la clarté des informations communiquées. Pour les prochaines années, la SODEC révisera périodiquement ses services selon les engagements suivants :

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Communiquer aux entreprises de l'information pertinente et à une fréquence <b>adéquate</b> à l'égard de son offre de services.	Un taux de satisfaction <sup>1</sup> ≥ à 80 % à l'égard de la perception des activités de communication de la SODEC.
Transmettre clairement toutes les informations nécessaires pour le dépôt des demandes d'aide.	Un taux de satisfaction <sup>1</sup> ≥ à 80 % à l'égard de la perception de la clarté des démarches à faire pour le dépôt d'une demande d'aide.

## RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

Tout demandeur a la responsabilité de fournir, dans les délais prescrits, un dossier complet contenant 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.

Bien que la responsabilité première de respecter les engagements de cette déclaration de services incombe à chaque membre du personnel de la Société, toute plainte ou tout commentaire concernant le service à la clientèle, incluant le respect par la Société de ses obligations en vertu de la Charte de la langue française, peut être adressé à la direction concernée ou au Secrétariat à la qualité des services, à l'attention de :

M<sup>F</sup> Sophie Lizé  
Secrétaire générale et directrice des affaires juridiques  
905, avenue De Lorimier  
Montréal (Québec) H2K 3V9  
[qualite-service@sodec.gouv.qc.ca](mailto: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.

---

<sup>1</sup> Le taux de satisfaction inclut les représentants d'entreprises ayant bénéficié d'un soutien de la SODEC lors de l'année en cours qui ont répondu au Sondage annuel sur l'aide de la SODEC et qui ont déclaré être « tout à fait d'accord » ou « d'accord » aux dimensions mentionnées de la qualité des services offerts par la SODEC.

# 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

**Courriel** : [sodec@sodec.gouv.qc.ca](mailto:sodec@sodec.gouv.qc.ca)

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

## Québec

SODEC

Direction du patrimoine immobilier

36 1/2, rue Saint-Pierre

Québec (Québec) G1K 3Z6

**Téléphone** : 418 643-2581

**Télécopieur** : 418 643-8918

**Courriel** : [info-patrimoine@sodec.gouv.qc.ca](mailto:info-patrimoine@sodec.gouv.qc.ca)

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

## DATE

---

La présente déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens a été mise à jour en juin 2024.

Cette publication a été réalisée par la direction du développement stratégique en collaboration avec la direction des communications.

Une version accessible de ce document est disponible en ligne.  
Si vous éprouvez des difficultés techniques ou pour obtenir une version adaptée, veuillez communiquer avec la direction des communications à [\*\*communication@sodec.gouv.qc.ca\*\*](mailto:communication@sodec.gouv.qc.ca).

Direction des communications de la SODEC  
905, avenue De Lorimier  
Montréal (Québec) H2K 3V9  
Téléphone : 514 841-2200  
Sans frais : 1 800 363-0401  
Courriel : [\*\*sodec@sodec.gouv.qc.ca\*\*](mailto:sodec@sodec.gouv.qc.ca)  
Site Web : [\*\*sodec.gouv.qc.ca\*\*](http://sodec.gouv.qc.ca)

Dépôt légal – 2024  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN : 978-2-550-98060-5 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.  
© SODEC – 2024

**BRILLER ICI  
COMME AILLEURS**

*SODEC*

Québec 