

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

CONSEIL
DES ARTS
ET DES LETTRES
DU QUÉBEC

INVESTIR DANS L'IMAGINAIRE

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

CONSEIL DES ARTS ET DES LETTRES DU QUÉBEC

Mise à jour : 1^{er} mars 2025

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2025

Ce document est disponible, sur demande, en médias adaptés.

Photo de couverture

ARBRE, TOUT UN MONDE ↑

Le Théâtre Motus a obtenu du soutien pour la tournée de son spectacle Arbre, tout un monde au Lincoln Center de New York et en Colombie-Britannique. Le spectacle est spécialement destiné aux enfants ayant un trouble du spectre de l'autisme et est adapté aux enfants ayant une déficience intellectuelle et/ou à mobilité réduite.

Sur la photo : de gauche à droite, les artistes Salim Hammad, Paola Huixtrón et Hugo Monroy Najera

Crédit photo : Sylvie-Ann Paré

MISSION ET CLIENTÈLE

Dans une perspective de développement culturel durable, le Conseil des arts et des lettres du Québec soutient, dans toutes les régions du Québec, la création, l'expérimentation, le perfectionnement et la production artistique et en favorise le rayonnement au Québec, au Canada et à l'étranger.

Le CALQ offre un soutien financier par l'entremise de programmes d'aide sous diverses formes adaptées à chacun des domaines relevant de sa mission :

- programmes de subventions aux organismes culturels sans but lucratif;
- programme de bourses aux artistes professionnel(le)s;
- reconnaissance de l'excellence par la remise de prix et de distinctions honorifiques.

Conformément à sa mission, les services offerts par le CALQ s'adressent aux artistes professionnel(le)s (incluant les écrivain(e)s et les architectes), aux commissaires indépendant(e)s, aux organismes culturels à but non lucratif, aux associations professionnelles d'artistes, aux regroupements nationaux et aux organismes de services œuvrant dans les domaines artistiques suivants :

- les arts de la scène (danse, théâtre, musique, chanson et cirque);
- les arts médiatiques (arts numériques, cinéma et vidéo);
- les arts multidisciplinaires;
- les arts visuels;
- la littérature, la bande dessinée et le conte;
- les métiers d'art;
- la recherche architecturale.

La place faite aux représentant(e)s des domaines culturels au sein de son conseil d'administration et dans son processus d'attribution des fonds, ainsi que son intervention culturelle concertée témoignent de son engagement à offrir des services adaptés aux besoins de ses clientèles.

ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

L'organisation s'engage à assurer :

- un service respectueux;
- un service fiable;
- un service empressé;
- 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 ses clientèles.

Par ailleurs, l'organisation prend les mesures nécessaires pour favoriser l'accessibilité de ses documents et de ses services aux personnes handicapées.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE DE L'ORGANISATION

Demandes de renseignements

L'organisation répond de façon personnalisée aux demandes de renseignements qui lui sont communiquées par téléphone, par écrit ou en personne.

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLE
Expédier une réponse personnalisée aux demandes d'information envoyées à info@calq.gouv.qc.ca ou sur les réseaux sociaux dans un délai de 10 jours .	Pour 85 % des demandes

Demandes de bourses pour les artistes

L'organisation répond de façon efficace aux demandes d'aide financière qui lui sont communiquées par écrit dans le cadre des [programmes pour les artistes](#).

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLE
Le CALQ confirme au (à la) demandeur(-euse), son admissibilité dans un délai de 30 jours .	Pour 85 % des demandes
Le CALQ confirme au (à la) demandeur(-euse), son acceptation ou son refus dans un délai de 120 jours .	Pour 85 % des demandes

Demandes de subventions pour les organismes

L'organisation répond de façon efficace aux demandes d'aide financière qui lui sont communiquées par écrit dans le cadre [des programmes pour les organismes](#).

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLE
Le CALQ confirme au (à la) demandeur(-euse), son admissibilité dans un délai de 30 jours .	Pour 85 % des demandes
Le CALQ confirme au (à la) demandeur(-euse), son acceptation ou son refus dans un délai de 120 jours .	Pour 85 % des demandes
Programme <i>Soutien à la mission</i> : Le CALQ confirme au (à la) demandeur(-euse), son acceptation ou son refus dans un délai de 180 jours .	Pour 85 % des demandes

RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

Le CALQ met tout en œuvre pour vous offrir un service de la plus haute qualité. Malgré nos efforts, il peut se produire des situations pour lesquelles vous aimeriez formuler une plainte ou suggérer des améliorations. Nous considérons que les commentaires et les plaintes des citoyen(ne)s sont importants, car ils peuvent contribuer à l'amélioration de nos services.

Si vous considérez que nous avons manqué à l'un de nos engagements, vous pouvez exprimer votre insatisfaction à la direction concernée et demander à celle-ci de vous fournir des éclaircissements, à l'oral ou à l'écrit, sur la situation qui vous préoccupe.

Si vous estimatez que le service que vous avez reçu n'est toujours pas satisfaisant, vous pouvez en faire part au secrétariat général du CALQ (secretaireduconseil@calq.gouv.qc.ca) qui s'engage à analyser votre plainte, en toute confidentialité, et à vous donner une réponse avec diligence dans un délai de 30 jours ouvrables, conformément à notre [Politique de gestion des plaintes](#). Si un délai supplémentaire est nécessaire, nous vous informerons des raisons expliquant ce report.

Afin de nous permettre de traiter adéquatement votre dossier et de fournir le service auquel vous avez droit, nous comptons sur votre collaboration pour :

- nous indiquer clairement votre problème et vos attentes envers nous;
- nous fournir les renseignements et les documents demandés, et ce dans les délais prescrits;
- nous fournir des documents dûment complétés;
- nous signaler rapidement tout changement pouvant avoir une influence sur le traitement de votre dossier, ainsi que toute modification devant être apportée à vos coordonnées personnelles;
- vous adresser respectueusement à notre personnel dans toutes vos communications;
- nous faire part de vos commentaires et de vos suggestions afin de nous aider à améliorer nos services.

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Services à la clientèle

Vous pouvez communiquer avec nous en tout temps par écrit à info@calq.gouv.qc.ca. Nous offrons également des services d'accueil et de renseignements à Québec et à Montréal, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés. Avant de vous déplacer, assurez-vous de consulter les heures d'ouverture de nos bureaux.

Bureau de Québec (siège social)

Heures d'ouverture

8 h 30 à 12 h et 13 h à 16 h 30

Adresse :

830, rue Saint-Joseph Est, suite 301
Québec (Québec) G1K 3C9

Téléphone : 418 643-1707

Téléphone sans frais : 1 800 608-3350

Bureau de Montréal

Heures d'ouverture

8 h 30 à 12 h et 13 h à 17 h

Adresse : 1435, rue De Bleury, Bureau 300
Montréal (Québec) H3A 2H7

Téléphone : 514 864-3350

Téléphone sans frais : 1 800 608-3350

Réseaux sociaux : [Facebook](#), [LinkedIn](#), [Instagram](#) et [YouTube](#)

DATE

La présente Déclaration de services aux citoyennes et citoyens a été publiée le 1^{er} mars 2025.

Québec 