

**Bibliothèque
et Archives
nationales**

Québec



Le présent fichier est une publication en ligne reçue en dépôt légal, convertie en format PDF et archivée par Bibliothèque et Archives nationales du Québec. L'information contenue dans le fichier peut donc être périmée et certains liens externes peuvent être inactifs.

Version visionnée sur le site Internet d'origine le 3 novembre 2008.

Section du dépôt légal



[Retour à la page d'accueil](#)

Adresses des bureaux

Conseil d'administration

Éthique

Mandat et loi du CALQ

Personnel et coordonnées

Foire

Aux

Questions



Déclaration de services aux citoyens

Un Conseil des arts et des lettres à l'écoute et au service du milieu culturel

L'édition 2004-2005 de la Déclaration de services aux citoyens du Conseil des arts et des lettres du Québec est l'occasion de réaffirmer l'engagement de tout son personnel à offrir à la population du Québec des services de qualité.

Le Conseil est une institution nationale qui a constamment cherché, depuis sa création en 1994, à répondre adéquatement aux besoins de la communauté qu'il dessert. Dans le cadre de son 10^e anniversaire en 2004, le Conseil renouvelle ses objectifs pour assurer au milieu culturel une information de qualité, des services accessibles et une efficacité accrue de ses processus de gestion. Pour atteindre ses objectifs, le Conseil mise sur un personnel compétent et sur des pratiques de gestion rigoureuses et transparentes.

Le Conseil est particulièrement sensible aux besoins des artistes, des écrivains et des organismes. Il porte donc une attention particulière à l'amélioration de ses programmes de bourses et de subventions afin de répondre adéquatement à l'évolution des domaines artistiques. À cet égard, le Conseil poursuivra ses efforts afin de consulter les milieux culturels, d'améliorer l'information de première ligne, d'assurer une présence active de son personnel sur l'ensemble du territoire du Québec et de mettre en place des outils et des pratiques de gestion allégés, souples et efficaces.

Le Conseil des arts et des lettres du Québec ne négligera donc aucun effort pour améliorer les services qui s'adressent à la population ainsi qu'aux artistes, écrivains et organismes artistiques qui œuvrent à l'essor de notre culture dans toutes les régions du Québec.

Yvan Gauthier
Président-directeur général

LE CONSEIL DES ARTS ET DES LETTRES DU QUÉBEC

Son origine

Créé dans la foulée de la Politique culturelle par le gouvernement du Québec, le Conseil des arts et des lettres du Québec franchit en 2004 sa dixième année d'activités au service des artistes, des écrivains et des organismes artistiques de toutes les régions du Québec.

Sa mission

La mission du Conseil consiste à promouvoir et à soutenir le développement des arts et des lettres au Québec. Il veille, à travers l'ensemble de ses interventions, au respect du statut de l'artiste professionnel et à l'amélioration des conditions socio-économiques des artistes, des écrivains et des travailleurs culturels du Québec. Il épouse ainsi les grandes orientations du gouvernement du Québec en matière de reconnaissance sociale et juridique des artistes et des écrivains. À travers l'ensemble de ses actions, le Conseil favorise l'accessibilité aux œuvres et aux productions artistiques pour l'ensemble de la population du Québec.

Son mandat et son organisation

Le Conseil a pour mandat de soutenir dans toutes les régions du Québec la création, l'expérimentation et la production dans les domaines des arts de la scène, des arts multidisciplinaires, des arts du cirque, des arts visuels, des arts médiatiques, de la recherche architecturale, des métiers d'art et de la littérature et d'en favoriser le rayonnement au Québec, au Canada et à l'étranger. Il a aussi pour objet de soutenir le perfectionnement des

Dans ce document, la forme masculine est utilisée sans discrimination et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

écrivains et des artistes professionnels.

La gestion du Conseil des arts et des lettres du Québec est assurée par un conseil d'administration d'au plus 13 membres nommés par le gouvernement, sur proposition de la ministre de la Culture et des Communications, après consultation auprès d'organismes qu'il considère représentatifs des milieux des arts et des lettres. Les membres, issus de la communauté artistique et littéraire, proviennent de plusieurs régions du Québec.

Ses fonctions

Le Conseil gère un ensemble de programmes d'aide financière qui est offert aux artistes, aux écrivains et aux organismes artistiques professionnels sans but lucratif. Les modalités d'attribution des bourses et des subventions octroyées par le Conseil reposent sur le principe de l'évaluation au mérite par des jurys et des comités formés de pairs.

Le Conseil participe également à la reconnaissance des créateurs par l'octroi de prix à l'excellence artistique. Il mène régulièrement des consultations auprès des milieux artistiques et avise la ministre de la Culture et des Communications sur toute question relative aux domaines ou matières de sa compétence. Enfin, le Conseil peut conclure des ententes avec des partenaires du Québec et de l'étranger et recevoir des contributions compatibles avec ses attributions.

Ses valeurs

Le Conseil souscrit à des valeurs qui motivent l'ensemble de ses actions auprès de la communauté artistique et littéraire et de l'ensemble de la société québécoise:

- Autonomie et liberté de création des artistes et des écrivains.
- Indépendance artistique et administrative des organismes.
- Reconnaissance du mérite artistique par les pairs.
- Concertation avec les milieux artistique et littéraire.
- Rigueur et transparence des modes d'attribution de l'aide financière.
- Efficience des processus de gestion et imputabilité du personnel.

Ses orientations

Dans son Plan stratégique 2004-2008, le Conseil met de l'avant six grandes orientations stratégiques ainsi que des objectifs ciblés qu'il entend atteindre d'ici 2008:

- Soutenir les artistes et les écrivains en fonction des besoins inhérents à chaque étape de leur carrière.
- Renforcer l'ensemble des organismes de production et de diffusion dont la contribution est significative dans leur domaine et sur leur territoire.
- Intensifier la diffusion et la circulation des œuvres et des productions artistiques sur l'ensemble du territoire québécois.
- Favoriser le rayonnement des artistes, des écrivains et des organismes sur la scène internationale.
- Établir de nouvelles avenues de soutien financier et de partenariat complémentaires aux moyens actuels et susceptibles d'assurer le développement durable des arts et des lettres.
- Promouvoir la mission, les valeurs et les services du Conseil.

Ses services

Le Conseil œuvre dans les disciplines artistiques suivantes : arts visuels, métiers d'art, littérature, théâtre, musique, danse, arts multidisciplinaires, chanson, arts du cirque, arts médiatiques et recherche architecturale.

Il offre aux écrivains et aux artistes professionnels des bourses destinées à soutenir la recherche et la création ; des bourses de soutien à la carrière permettant le perfectionnement, un séjour à l'étranger, les déplacements, la commande d'œuvre, l'accueil en résidence et les spectacles littéraires.

Il offre aux organismes artistiques sans but lucratif des subventions pour soutenir leur fonctionnement ; des projets de production, de promotion ou de diffusion, de tournées au Québec et hors Québec, d'accueil de spectacles étrangers et d'organisation d'événements nationaux et internationaux. Le Conseil soutient également des associations professionnelles, des regroupements nationaux et des organismes de services œuvrant dans le domaine des arts et des lettres.

Le Conseil reçoit annuellement plus de 4 600 demandes d'aide financière en provenance de toutes les régions du Québec. Il soutient plus de 490 organismes et apporte une aide individuelle à quelque 1 300 écrivains et artistes professionnels. Toutes les demandes qui lui sont soumises sont traitées avec équité et impartialité. Pour ce faire, le Conseil s'appuie sur l'expertise et la compétence d'un personnel dévoué.

Il fait appel à la participation de pairs et de spécialistes des domaines artistiques dans le cadre de ses processus d'évaluation. Tous agissent en vertu des règles d'éthique et de confidentialité adoptées par le Conseil.

Il offre aux artistes, aux écrivains et aux organismes des sessions d'information sur son mandat, ses programmes et ses services. Le Conseil réalise et met à la disposition du public et des chercheurs des études et des données sur le secteur des arts et des lettres et son évolution.

Des renseignements accessibles à tous

L'information sur les programmes du Conseil est largement diffusée sur tout le territoire et disponible aux bureaux du Conseil, sur son site Web ainsi qu'auprès des conseils régionaux de la culture, de Communication-Québec et des directions régionales du ministère de la Culture et des Communications.

La clarté et l'accessibilité des outils d'information sont les principes directeurs de ses actions de communication. Le contenu intégral de tous les programmes et la majeure partie des publications sont offerts en version papier, ainsi qu'en version .html sur son site Web. Tous les formulaires peuvent être téléchargés et le Conseil tente d'en maximiser la compatibilité aux différents systèmes, plates-formes, imprimantes et versions de logiciels que possèdent les internautes.

Afin de faire connaître ses interventions, le Conseil diffuse, entre autres, un rapport annuel de gestion, la liste des bourses et subventions, des bulletins statistiques, un guide d'information sur les principes d'attribution des subventions aux artistes, aux écrivains et aux organismes, ainsi qu'un ensemble de publications faisant état de la situation des arts et des lettres au Québec.

Éthique et confidentialité

Le Conseil a adopté un ensemble de règles concernant l'éthique, la confidentialité et les conflits d'intérêts.

Le président-directeur général, le secrétaire du Conseil et les membres du conseil d'administration sont assujettis au Code d'éthique et de déontologie régissant les administrateurs du Conseil. Les cadres et l'ensemble du personnel du Conseil sont assujettis au Code d'éthique et de déontologie régissant les employés du Conseil.

Le Code d'éthique et de déontologie régissant les membres de jurys, de comités consultatifs et les appréciateurs s'adresse aux personnes qui sont appelées à siéger aux différents comités d'évaluation des demandes de bourses et de subventions. Les membres de comités, de jurys et les appréciateurs s'engagent, par écrit, à respecter ces règles.

Ces documents peuvent être consultés sur le site Web du Conseil. ([ici](#))

Le Conseil a mis en place un comité d'éthique qui voit à l'actualisation et à la redéfinition des codes d'éthique et de déontologie. Par ailleurs, un processus rigoureux d'analyse des demandes de révision et de traitement des plaintes permet au Conseil d'améliorer ses relations avec les milieux artistique et littéraire.

Le Conseil à l'écoute du milieu artistique

Au cours des dernières années, il a développé, en étroite concertation avec les milieux artistique et littéraire, des orientations et des programmes susceptibles de répondre aux besoins des artistes, des écrivains et des organismes artistiques, aux exigences spécifiques de chaque discipline et des diverses dynamiques régionales. Il a ainsi mis en place des outils efficaces et entend poursuivre les efforts engagés en ce sens. Le Conseil entend prendre en compte, régulièrement, les attentes exprimées à l'égard de ses services et de son fonctionnement.

Pour répondre adéquatement aux attentes des citoyens et plus particulièrement du milieu des arts et des lettres, le Conseil s'est déjà engagé à :

Garantir la transparence des processus d'octroi de l'aide financière

- Les critères et le processus d'évaluation sont clairement identifiés dans chacun des programmes d'aide financière adoptés par le Conseil.
- Les noms des appréciateurs, des artistes, des écrivains et des organismes soutenus par le Conseil sont disponibles dans le Rapport annuel de gestion et sur le site Web.
- Les noms des membres de jurys et de comités consultatifs sont aussi rendus publics dans le Rapport annuel de gestion. Par ailleurs, la liste des membres d'un jury peut être communiquée sur demande trois mois après l'annonce de la décision du Conseil et celle d'un comité consultatif trois mois après la fin de son mandat.
- L'artiste, l'écrivain ou l'organisme peut obtenir des renseignements

sur l'évaluation de sa demande en communiquant avec la personne responsable de son dossier.

- Le Conseil traite toutes les demandes, de toutes les régions du Québec, avec diligence, rigueur et impartialité.

Fournir une expertise adéquate

- Le Conseil s'appuie sur un personnel qualifié ayant un haut niveau d'expertise. Ses employés établissent une relation respectueuse avec les artistes, les écrivains et les organismes.
- Afin de constituer ses comités et jurys, le Conseil a mis en place une banque de personnes-ressources. Cette banque est renouvelée régulièrement afin d'assurer la diversité des points de vue artistiques au sein des jurys et des comités et d'actualiser l'expertise en fonction de la nature des projets déposés. Toute personne intéressée à faire partie de la banque peut en faire la demande au Conseil.

Garantir une gestion équitable et efficiente des demandes d'aide financière

- Le Conseil privilégie un interlocuteur unique dans le traitement des dossiers.
- Le Conseil tient compte des calendriers de fonctionnement des organismes dans l'identification des dates d'inscription à ses programmes.
- Le Conseil est engagé dans un processus d'allègement des formulaires de demandes d'aide financière et travaille à leur adaptation aux différentes disciplines ou programmes.
- Le Conseil entend respecter les délais de traitement des dossiers fixés dans chacun de ses programmes.

Offrir des formations adaptées à son personnel

Pour maintenir une équipe experte et efficace, le perfectionnement du personnel est au cœur des priorités du Conseil. À cet égard, il organise des formations sur mesure destinées à enrichir et mettre à jour les compétences de ses employés et ce, dans une optique d'amélioration continue de ses services. Le Conseil s'assurera de parfaire les connaissances de son personnel sur le plan des technologies de l'information et des modes actuels de gestion.

Les engagements spécifiques du Conseil

Au cours de l'année 2004-2005, le Conseil s'engage à :

Promouvoir sa mission, ses valeurs et ses services

- Le Conseil entend mettre en œuvre un plan de communication qui lui permettra de rendre accessible à toute la population l'information concernant son mandat, ses programmes, ses processus et ses modes de gestion.

Améliorer l'information de première ligne

Le Conseil compte doter les personnes préposées à l'accueil d'outils d'information et de communication performants afin :

- d'offrir un service d'accueil et de renseignements de qualité.
- de guider efficacement les demandeurs vers le responsable concerné.
- de donner des renseignements clairs, précis et fiables.

Assurer une présence active de son personnel sur l'ensemble du territoire du Québec

- Tenir des séances d'information auprès des artistes, des écrivains et des organismes artistiques dans toutes les régions du Québec afin de garantir une meilleure considération des régions.
- Conclure des ententes de coopération avec les conseils régionaux de la culture.
- Mettre en œuvre un plan d'action territoriale.

Simplifier ses processus de gestion et ses formulaires de demande de

subventions

- Ajuster le libellé des programmes en faisant usage d'un langage clair et accessible à tous et n'exiger que les renseignements pertinents.
- Amorcer la révision des objectifs, critères et processus d'évaluation des programmes.
- Exploiter le potentiel informatique pour le traitement des demandes et la gestion des résultats.
- Respecter et diminuer si possible les délais de traitement des demandes.
- Faciliter l'accès à l'information demandée par la clientèle.

Vos commentaires sur la qualité des services

Le Conseil accorde une importance toute particulière à la satisfaction de la communauté artistique et littéraire. Vos suggestions et commentaires contribuent à améliorer la qualité de ses services et le Conseil s'engage à les considérer avec attention. Le requérant est invité à adresser ses commentaires à la Direction des relations publiques.

Téléphone : 514 864-2930
Sans frais : 1 800 608-3350

Télécopieur : 514 864-4161

Courriel : [info @ calq.gouv.qc.ca](mailto:info@calq.gouv.qc.ca)

Toute requête sera examinée avec diligence et impartialité. Le Conseil s'engage à faire parvenir une réponse claire et personnalisée dans un délai raisonnable.

Coordonnées du Conseil

Québec (Siège social)
79, boul. René-Lévesque Est
3e étage
Québec (Québec)
G1R 5N5

Téléphone : (418) 643-1707
Sans frais : 1 800 897-1707
Télécopieur : (418) 643-4558

Bureaux ouverts
de 9h à 12h et de 13h à 17h.*

Montréal
500, place d'Armes
15e étage
Montréal (Québec)
H2Y 2W2

Téléphone : (514) 864-3350
Sans frais : 1 800 608-3350
Télécopieur : (514) 864-4161

Bureaux ouverts
de 8h30 à 12h et de 13h à 17h.*

* En périodes d'inscription, les horaires peuvent varier.

Site Web du Conseil : www.calq.gouv.qc.ca

Courriel : [info @ calq.gouv.qc.ca](mailto:info@calq.gouv.qc.ca)

L'accès aux bureaux du Conseil est adapté aux personnes à mobilité réduite.

Le système téléphonique permet de laisser un message en tout temps.

Cette déclaration a été modifiée au 2 mars 2006 et sera réévaluée régulièrement. Le rapport annuel de gestion fait état de la réalisation de ses objectifs.

La présente Déclaration de services aux citoyens n'a pas force de loi.

An English version of the Service Statement is available [here](#)

← Retour à la page d'accueil

