TELEFILM CANADA

Charte de services de Téléfilm Canada

Mise à jour : octobre 2026

This document is also available in English

À propos de Téléfilm Canada

Téléfilm Canada (Téléfilm) est une société d'État qui relève du Parlement par l'entremise du ministère du Patrimoine canadien. Elle a pour mandat d'encourager et de promouvoir le développement de l'industrie audiovisuelle canadienne. À titre de partenaire de choix, Téléfilm joue un rôle de premier plan dans l'industrie audiovisuelle grâce au soutien financier qu'elle accorde et aux activités promotionnelles qu'elle organise, contribuant ainsi à la réussite de l'industrie sur les plans culturels, commerciaux et industriels.

Notre engagement en matière de services

À la suite d'un sondage exhaustif réalisé auprès de ses partenaires, Téléfilm est devenue en 2003 le premier organisme culturel à publier une charte de services. Cette charte est le reflet de notre engagement à fournir à nos partenaires des services répondant aux normes les plus élevées et à forger des relations mutuellement avantageuses avec l'industrie audiovisuelle. L'accessibilité, l'équité et le respect des délais sont les valeurs sur lesquelles reposent les normes décrites dans cette charte.

Cette charte décrit les normes de services auxquelles vous êtes en droit de vous attendre de la part de Téléfilm en ce qui concerne la prestation et l'administration de ses programmes. Elle explique également la marche à suivre pour rester au fait de nos activités, nous faire part de vos préoccupations ou formuler une plainte, et fournit des conseils sur la manière dont vous pouvez nous aider à mieux vous servir.

Nos bureaux et nos champs d'activité

Téléfilm, dont le siège social se trouve à Montréal, compte environ 200 employés dans ses bureaux de Montréal, Toronto, Vancouver et Halifax.

Par le biais de ses programmes de financement, Téléfilm soutient financièrement toutes les étapes de la création de longs métrages canadiens et aide à la promotion et l'exportation de contenus canadiens dans les festivals, les marchés et autres événements régionaux, nationaux et internationaux.

Téléfilm est également responsable de faire des recommandations au ministère du Patrimoine canadien concernant les projets pouvant être considérés comme étant des coproductions audiovisuelles régies par un traité.

Administrateur des programmes du Fonds des médias du Canada

En vertu d'une entente de services avec le Fonds des médias du Canada (FMC), Téléfilm administre les programmes de cet organisme de financement. Téléfilm reçoit les demandes de financement présentées au FMC par l'entremise de ses bureaux régionaux de Vancouver, Toronto, Montréal et Halifax.

Veuillez noter que, bien que les principes généraux énoncés dans la présente charte de services s'appliquent à vos interactions avec les employés de Téléfilm chargés d'administrer les programmes du FMC, ce dernier a établi ses propres processus distincts pour le traitement de ses dossiers. Pour toutes questions concernant les programmes du FMC, veuillez communiquer avec le directeur national, Administrateur des programmes du FMC | Téléfilm Canada.

À quoi vous pouvez vous attendre de la part de Téléfilm

Lorsque vous faites affaire avec Téléfilm, vous pouvez vous attendre à ce que Téléfilm :

- Fournisse des services professionnels dans les deux langues officielles, conformément à la *Loi sur les langues officielles* du Canada;
- Soit ouverte à faciliter l'accès aux services aux requérants qui sont situés dans des régions éloignées des bureaux de Téléfilm;
- Se montre ouverte, transparente et responsable;
- Tienne compte de toutes les suggestions quant à la façon d'améliorer ses services;
- Veille à ce que les services offerts respectent l'esprit de la *Loi sur le multiculturalisme canadien*, et se montre particulièrement sensible à la réalité multiculturelle du Canada;
- Veille à ce que ses employés respectent ses *Principes directeurs en matière de conflits d'intérêts*.

Services généraux

Heures d'ouverture	Il est possible de nous joindre par téléphone et par courriel du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h.
Numéro sans frais	Notre numéro sans frais est le 1 800 567-0890.
Accès électronique	Vous pouvez trouver sur notre site Web : les principes directeurs de nos programmes de financement, nos politiques d'affaires, des guides d'informations essentielles, des publications institutionnelles ainsi que d'autres ressources pour l'industrie.
Dialogue	Un service en ligne sécuritaire, simple, rapide et accessible partout et en tout temps permettant de : • soumettre des demandes; • soumettre des rapports d'exploitation; • faire le suivi des demandes soumises; • demander des versements par dépôt direct.
Personnes-ressources	Veuillez consulter notre site Web pour obtenir les coordonnées des différentes personnes-ressources : https://telefilm.ca/fr/nous-joindre.

Délais de traitement des demandes pour les programmes de Téléfilm

Les délais de traitement varient en fonction des programmes et du volume de demandes. Il est important

de noter que le calcul de tous les délais de traitement s'arrête chaque fois que Téléfilm est en attente de documents ou de renseignements demandés.

De façon générale, les délais de traitement sont les suivants et Téléfilm vise à atteindre ces cibles pour 80% des dossiers :

PROGRAMMES	**DÉLAIS DE TRAITEMENT**
Production et Long métrage documentaire[1]	1) Prise de décision Pourvu que la demande soumise soit complète, la décision de financement de Téléfilm est rendue dans un délai de **80 jours ouvrables** suivant la date de clôture du programme.
	2) Signature du contrat Pourvu que tous les renseignements requis aient été fournis et que les conditions d'engagement soient remplies à la satisfaction de Téléfilm, un contrat est envoyé aux fins de signature dans un délai de **20 jours ouvrables** suivant l'entière satisfaction des conditions d'engagement.
Pour les programmes suivants, pourvu que tous les renseignements requis aient été fournis à la satisfaction de Téléfilm, un contrat est envoyé aux fins de signature dans les délais indiqués ci-bas :	
Développement	délai de **55 jours ouvrables** suivant la **clôture du programme**
Mise en marché nationale	délai de **45 jours ouvrables** suivant la réception d'une **demande complète**
Festivals – Admission Générale	délai de **35 jours ouvrables** suivant la **clôture du programme**
Festivals de Moyenne et grande envergure	délai de **65 jours ouvrables** suivant la **clôture du programme**
Initiatives de développement de carrière	délai de **50 jours ouvrables** suivant la **clôture du programme**
Initiatives de promotion de l'industrie	délai de **50 jours ouvrables** suivant la réception d'une **demande complète**
Promotion internationale	délai de **20 jours ouvrables** suivant la réception d'une **demande complète**
Promotion internationale – Soutien à la distribution	délai de **30 jours ouvrables** suivant la réception d'une **demande complète**
Aide à la diffusion en salle	délai de **30 jours ouvrables** suivant la **clôture du programme**

[1] Veuillez noter qu'un délai de traitement n'a pas encore été établi pour le programme Talents en vue.

Coproduction	Les recommandations préliminaires et finales sont rendues dans un délai de **40 jours ouvrables** suivant la réception de la demande complète, pourvu que toutes les conditions suivantes soient satisfaites : • Le requérant a répondu de façon satisfaisante à toute demande de renseignements ou d'éclaircissements supplémentaires de la part de Téléfilm; • Le projet a été approuvé au stade de la recommandation préliminaire ou finale par l'autorité étrangère concernée.

Veuillez noter que, à l'exception des versements liés aux coûts finaux, les versements sont faits dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception et l'approbation des livrables prévus au contrat. Les versements liés aux coûts finaux sont généralement effectués dans un délai de 20 jours ouvrables suivant la réception et l'approbation des documents requis.

Rester en contact avec nos partenaires

Activités d'information	Téléfilm organise régulièrement des rencontres avec les intervenants de l'industrie de partout au pays dans le cadre de festivals, d'événements de l'industrie, de son assemblée annuelle, de tournées d'information et de consultations de l'industrie, et par l'entremise de nombreux groupes de travail se penchant sur d'importantes priorités stratégiques.
Participation aux événements de l'industrie	Nous veillons à ce que des membres de l'équipe de direction et du personnel de Téléfilm soient présents et accessibles lors des grands événements et festivals canadiens fréquentés par nos partenaires. Nous participons, selon les demandes, à différents panels de l'industrie. Ceux-ci doivent être largement accessibles à nos partenaires et avoir un lien direct avec les objectifs, les programmes et les activités de Téléfilm. De plus, nous demandons que les panels auxquels nos employés participent soient diversifiés, inclusifs et représentatifs de l'ensemble de la population canadienne.
Nouvelles de l'industrie	Nous communiquons à tous les abonnés intéressés, via nos infolettres et nos médias sociaux, des nouvelles concernant les programmes et les activités de Téléfilm, ainsi que les résultats du financement octroyé et les actualités de l'industrie.
Consultations	Nous consultons annuellement les principales associations et les comités consultatifs concernés par les programmes et les politiques de Téléfilm.

Ce que nous attendons de nos partenaires

Il existe plusieurs façons pour vous d'aider Téléfilm à vous fournir le meilleur service possible :

- En prenant connaissance des critères d'admissibilité du programme pour lequel vous soumettez

une demande, ainsi que des renseignements et des documents à fournir pour que votre demande soit complète;

- En soumettant des demandes complètes qui sont présentées de façon professionnelle, comportent tous les documents requis et, le cas échéant, sont soumises dans les délais prescrits;
- En répondant rapidement aux demandes de renseignements ou d'éclaircissements supplémentaires.

Au même titre que nos partenaires sont en droit de s'attendre à un service professionnel de la part des employés de Téléfilm, Téléfilm s'attend à la même considération de la part de ses partenaires.

Dans leurs interactions avec Téléfilm, les partenaires doivent agir avec intégrité, traiter le personnel de Téléfilm avec dignité et respect et s'abstenir de toute forme de harcèlement, de violence ou de discrimination.

Téléfilm ne tolère aucune forme de harcèlement, de violence ou de discrimination à l'égard de son personnel, que ce soit verbalement, par courriel, sur les médias sociaux ou par le biais de toute autre plateforme.

Téléfilm peut cesser toute communication, suspendre ou mettre fin à toute activité avec les partenaires d'affaires qui font preuve d'un comportement inapproprié envers son personnel.

Les attentes de Téléfilm à l'égard de ses partenaires sont énoncées dans le Code de conduite à l'intention des partenaires d'affaires. Le respect continu de ce code est une condition à la poursuite de toute activité avec Téléfilm.

Comment nous faire part de vos commentaires ou déposer une plainte

Si vous n'êtes pas satisfait du service offert par Téléfilm ou que vous avez des commentaires à faire à ce sujet, nous souhaitons en être informés. L'accueil des idées visant à améliorer les services et le règlement des plaintes occupent une place importante dans notre processus d'amélioration continue.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre niveau de service, vous pouvez écrire aux personnes suivantes :

- Pour toute question relative à l'administration des programmes : Vice-président, Gestion du portefeuille culturel;
- Pour toute question relative aux affaires corporatives : Vice-présidente, Promotion, Communications et Relations internationales.

Toutes les plaintes seront examinées avec attention par Téléfilm. Nous nous efforcerons de collaborer avec vous afin de bien comprendre l'enjeu rencontré et de trouver une solution satisfaisante.

Si, après avoir fait part de vos commentaires ou déposé une plainte, vous n'êtes toujours pas satisfait du service offert par Téléfilm, vous pouvez adresser une plainte formelle au Vice-président, Services juridiques et Accès à l'information et Secrétaire du conseil d'administration.

Si vous n'êtes pas satisfait d'une décision

Les décisions de Téléfilm sont fondées sur les principes directeurs et les politiques d'affaires des programmes applicables. Si vous croyez que les procédures ou les politiques s'appliquant au processus de décision n'ont pas été respectées, vous pouvez vous adresser à la directrice nationale, Longs métrages responsable de votre dossier

ou à la directrice nationale, Relations d'affaires et coproduction. Cette personne déterminera s'il existe des motifs suffisants afin de réexaminer votre dossier.

Veuillez noter que les décisions rendues par Téléfilm concernant les choix créatifs d'un projet donné ne peuvent faire l'objet d'un appel. Dans un même ordre d'idées, les clauses contractuelles standard ainsi que les contrats types ne sont pas des motifs d'appel acceptables.

Appel

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la décision de Téléfilm, vous pouvez en appeler au comité d'appel. Votre demande d'appel doit être déposée par écrit dans les 10 jours ouvrables suivant la date à laquelle la décision vous a été communiquée. Vous devez fournir les motifs détaillés de votre appel et tous les documents nécessaires.

Le comité d'appel est présidé par la directrice générale qui a le pouvoir discrétionnaire de déterminer si un dossier peut faire l'objet d'un appel.

Les motifs les plus courants pour faire appel sont, par exemple, le non-respect des procédures ou des principes directeurs.

Une fois votre demande d'appel reçue, nous vous aviserons dans les 10 jours ouvrables de notre décision d'accepter ou de refuser votre demande d'appel et, le cas échéant, de la date à laquelle l'appel sera entendu.

Vous pourriez être appelé à vous adresser au comité en personne ou par téléphone. Le comité rendra par la suite sa décision dans les meilleurs délais. Les décisions du comité d'appel sont finales.

telefilm.ca

TELEFILM CANADA

Canada