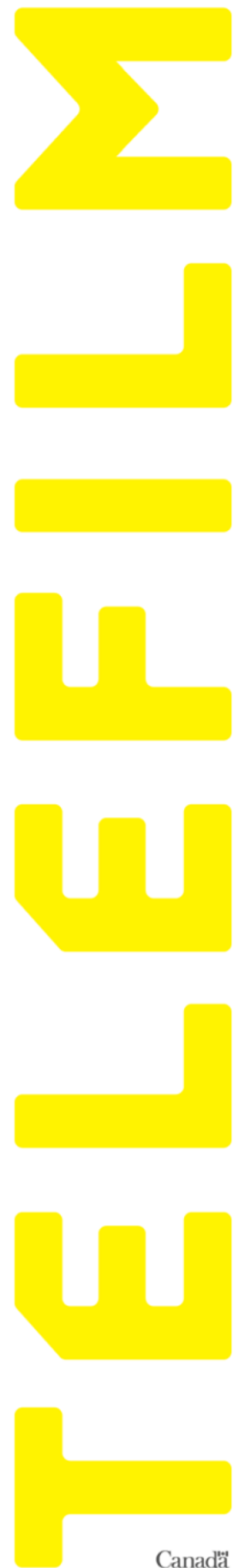


# CHARTRE DE SERVICES DE TÉLÉFILM CANADA

MISE À JOUR : DÉCEMBRE 2019

This document is also available in English



## **À PROPOS DE TÉLÉFILM**

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

<b>Heures d'ouverture</b>	Il est possible de nous joindre en personne, par téléphone et par courriel du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h.
<b>Numéro sans frais</b>	Notre numéro sans frais est le 1 800 567-0890.
<b>Accès électronique</b>	Vous pouvez trouver sur notre site Web : les principes directeurs de nos programmes de financement, nos politiques d'affaires, des foires aux questions, des publications institutionnelles ainsi que d'autres ressources pour l'industrie.
<b>Dialogue</b>	<p>Un service en ligne sécuritaire, simple, rapide et accessible partout et en tout temps permettant de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• soumettre des demandes;</li> <li>• soumettre des rapports d'exploitation;</li> <li>• faire le suivi des demandes soumises;</li> <li>• demander des versements par dépôt direct (programmes sélectionnés seulement).</li> </ul> <p>Le soutien technique pour Dialogue est offert tous les jours de 8 h à 17 h (HNE) en communiquant à l'adresse suivante : <a href="mailto:services@telefilm.ca">services@telefilm.ca</a>.</p>
<b>Personnes-ressources</b>	Veillez consulter notre site Web pour obtenir les coordonnées des différentes personnes-ressources : <a href="https://telefilm.ca/fr/nous-joindre">https://telefilm.ca/fr/nous-joindre</a> .

## DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES POUR LES PROGRAMMES DE TÉLÉFILM

Les délais de traitement varient en fonction des programmes et du volume de demandes. De façon générale, les délais de traitement sont les suivants :

PROGRAMMES <sup>1</sup>	DÉLAIS DE TRAITEMENT <sup>2</sup>
<b>Production et Long métrage documentaire</b>	<p>1) <i>Prise de décision</i></p> <p>Pourvu que la demande soumise soit <u>complète</u>, la décision de financement de Téléfilm est rendue dans un délai de <b>16 semaines</b> suivant la date de clôture du programme ou, dans le cas d'un programme d'aide à la production pour lequel il n'y a pas de date de clôture, dans un délai de <b>13 semaines</b> suivant la réception de la demande complète.</p>

<sup>1</sup> Veuillez noter qu'un délai de traitement n'a pas été établi pour l'instant pour les programmes Innovation, Aide à la diffusion en salle et Talents en vue.

<sup>2</sup> Le calcul du délai de traitement s'arrête chaque fois que Téléfilm est en attente de documents ou de renseignements demandés.

	<p>2) <i>Signature du contrat</i></p> <p>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 <b>4 semaines</b> suivant l'entière satisfaction des conditions d'engagement.</p>
<p>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 :</p> <p><b>Développement</b></p> <p><b>Mise en marché nationale</b></p> <p><b>Promotion</b></p> <p><b>Mise en marché internationale</b></p> <p><b>Aide à l'exportation</b></p>	<p>délai de <b>8 semaines</b> suivant la réception de la demande complète</p> <p>délai de <b>6 semaines</b> suivant la réception de la demande complète</p> <p>délai de <b>4 semaines</b> suivant la réception de la demande complète</p> <p>délai de <b>4 semaines</b> suivant la réception de la demande complète</p> <p>délai de <b>5 semaines</b> suivant la réception de la demande complète</p>
<p><b>Coproduction</b></p>	<p>Les recommandations préliminaires et finales sont rendues dans un délai de <b>8 semaines</b> suivant la réception de la demande complète, pourvu que toutes les conditions suivantes soient satisfaites :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le requérant a répondu de façon satisfaisante à toute demande de renseignements ou d'éclaircissements supplémentaires de la part de Téléfilm;</li> <li>• Dans le cas d'une coproduction majoritaire canadienne, le projet a été déposé auprès de l'autorité étrangère concernée;</li> <li>• Dans le cas d'une coproduction minoritaire canadienne, le projet a été déposé auprès de l'autorité étrangère concernée et accepté par celle-ci;</li> <li>• Pour la recommandation finale (majoritaire et minoritaire), le projet a été accepté par l'autorité étrangère concernée.</li> </ul>

Veillez 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 **4 semaines** suivant la réception et l'approbation des documents requis.

## RESTER EN CONTACT AVEC NOS PARTENAIRES

<b>Activités d'information</b>	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.
<b>Participation aux événements de l'industrie</b>	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 à ce que les panels auxquels nos employés participent soient diversifiés, inclusifs et représentatifs de l'ensemble de la population canadienne.
<b>Nouvelles de l'industrie</b>	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.
<b>Consultations</b>	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. Si une personne se montre injurieuse ou agressive à l'endroit du personnel de Téléfilm, l'organisation cessera toute interaction avec cette personne. Si ce genre de comportement persiste, Téléfilm suspendra ses activités avec l'entreprise concernée.

## 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 : directeur principal, gestion du portefeuille culturel;
- Pour toute question relative aux affaires corporatives : directrice, promotion et communications.

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 directeur, 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 au/à la directeur(rice) national(e), longs métrages responsable de votre dossier, qui déterminera s'il existe des motifs suffisants afin de réexaminer votre dossier.

Veillez 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.