

CONSEIL POUR LA RECHERCHE :

- utiliser **Edition > Rechercher** (dans Adobe Reader)
- utiliser **Ctrl-F** (ouvre habituellement la case « Rechercher » sur un PC)
- utiliser **Cmd (⌘)-F** (ouvre habituellement la case « Rechercher » sur un Mac)



Foire aux questions

IMPORTANT! Si vous comptez déposer une demande de financement à l'un de ces programmes énumérés ci-dessous, **cette FAQ ne s'applique pas** :

- Volet expérimental – Programme d'innovation (FMC)
- Programme de production à micro-budget
- Programme de promotion

[Création d'un compte](#) | [Accès au compte](#) |

[Création d'une demande](#) | [Soumission de documents](#) | [Suivi d'une demande](#) |

[Rapports d'exploitation](#) | [Gestion du compte](#) | [Dépôt direct](#)

Création d'un compte

Comment puis-je créer un compte eTéléfilm?

Via note site Web, sélectionnez « S'inscrire aux services d'eTéléfilm », suivez les 5 étapes et faites une sauvegarde. Remplissez ensuite les documents requis et faites-les parvenir de la manière indiquée.

Notez que cette procédure d'inscription en ligne ne crée pas un compte. Votre compte eTéléfilm sera créé à la réception de vos documents. L'administrateur du compte recevra un lien d'activation par courriel et un NIP par courrier recommandé dans les 5 jours ouvrables suivant la réception des documents.

[<Haut de la page>](#)

Ai-je besoin d'un compte de compagnie ou d'un compte individuel?

Les comptes individuels et les comptes de compagnie sont différents, et un compte eTéléfilm individuel ne peut pas être converti en compte de compagnie, pas plus qu'un compte de compagnie ne peut être converti en compte individuel. Vous pouvez créer deux comptes distincts (individuel et de compagnie), selon vos besoins. Les comptes individuels donnent seulement accès aux appels d'inscription des festivals et des marchés, ainsi qu'à quelques programmes du Fond des Médias du Canada (FMC). Veuillez noter que, dans le cas des programmes du FMC, vous devez être constitué en société et avoir un compte eTéléfilm de compagnie.

[<Haut de la page>](#)

Qui devrait-on désigner comme « administrateur du compte » et qui devrait signer les formulaires de demande?

L'administrateur du compte doit être une personne de votre compagnie. C'est lui qui crée les profils des autres utilisateurs du compte et qui détermine à quelles compagnies les utilisateurs ont accès; c'est à lui

qu'il incombe également d'ajouter et de supprimer des compagnies dans le compte.

L'administrateur du compte est désigné par le « Certificat d'autorisation », et il doit signer le « Formulaire d'adhésion » ainsi que le « Contrat d'utilisation ». Notez qu'un Certificat d'autorisation est requis pour chacune des compagnies inscrites au Formulaire d'adhésion et qu'il ne peut y avoir qu'un seul administrateur de compte. Par conséquent, la même personne doit être désignée comme administrateur pour toutes les compagnies.

[<Haut de la page>](#)

Dois-je avoir terminé mon inscription à eTéléfilm avant de soumettre une demande à un programme de Téléfilm ou du FMC?

Oui, la seule façon d'accéder aux demandes dans eTéléfilm est d'avoir terminé votre inscription pour obtenir un compte permanent ou temporaire.

[<Haut de la page>](#)

Il ne reste plus assez de temps pour créer un compte eTéléfilm avant la date de dépôt du programme. Que puis-je faire?

Vous pouvez créer un compte temporaire via notre site Web :

- Cliquez sur « eTéléfilm ».
- Cliquez sur « S'inscrire aux services de eTéléfilm ».
- Cliquez sur « Créer un compte temporaire eTéléfilm » dans le coin inférieur gauche.

Vous devrez d'abord vous enregistrer via un des portails d'accès (Clé GC ou partenaire de connexion) avant d'être transféré à eTéléfilm où vous pourrez soumettre immédiatement votre demande.

[<Haut de la page>](#)

Quelle est la différence entre un compte temporaire et un compte permanent?

Le compte temporaire permet seulement de soumettre une demande, tandis que le compte permanent donne accès à de nombreuses autres fonctions, y compris : la configuration du dépôt direct, l'accès au calendrier des versements, le suivi des conditions, la soumission de rapports d'exploitation et la gestion des défauts.

[<Haut de la page>](#)

Combien de temps faut-il pour créer un compte temporaire?

Il suffit de quelques minutes pour créer un compte temporaire via notre site Web :

- Cliquez sur « eTéléfilm ».
- Cliquez sur « S'inscrire aux services de eTéléfilm ».
- Cliquez sur « Créer un compte temporaire eTéléfilm » dans le coin inférieur gauche.

Vous devrez d'abord vous enregistrer via un des portails d'accès (Clé GC ou partenaire de connexion) avant d'être transféré à eTéléfilm où vous pourrez soumettre immédiatement votre demande.

[<Haut de la page>](#)

Combien de temps un compte temporaire dure-t-il?

Le compte temporaire demeure actif jusqu'à ce qu'un compte permanent soit créé. Une fois que l'administrateur a terminé l'inscription du compte permanent, le compte temporaire est désactivé. Il n'y a pas de limite de temps, sauf que le compte temporaire ne permet qu'un accès limité à eTéléfilm.

[<Haut de la page>](#)

Accès au compte

Quelles sont les heures d'ouverture d'eTéléfilm?

Le portail eTéléfilm est accessible de 6 h à minuit (HNE). Le soutien est offert de 8 h à 17 h (HNE).

[<Haut de la page>](#)

Quelle est la différence entre la Clé GC ou le partenaire de connexion et eTéléfilm?

Le portail d'accès (Clé GC ou partenaire de connexion) permet d'identifier la personne qui veut accéder à un compte eTéléfilm à l'aide d'un ID utilisateur et d'un mot de passe. Le compte eTéléfilm est le portail d'une compagnie donnée (et de ses compagnies associées) où l'utilisateur peut soumettre des demandes à Téléfilm et au FMC et assurer un suivi.

[<Haut de la page>](#)

L'ID utilisateur et le mot de passe Clé GC que j'ai sont pour ma compagnie. Cela signifie-t-il que tous les employés à qui je donne cette information pourront obtenir l'aide du service de soutien de Téléfilm?

Non. Votre ID utilisateur et votre mot de passe Clé GC vous identifient personnellement et indiquent que vous avez été autorisé à accéder à eTéléfilm au nom de la compagnie. Le soutien ne peut être accordé aux utilisateurs non autorisés. Par contre, l'administrateur du compte peut créer des profils pour les autres utilisateurs, et chacun aura ses propres ID utilisateur et mot de passe Clé GC.

[<Haut de la page>](#)

J'ai déjà un ID utilisateur Clé GC pour un autre compte (CAVCO ou autre). Puis-je utiliser ce même ID utilisateur pour accéder à eTéléfilm?

Oui, mais seulement si cet ID utilisateur n'est pas déjà associé à un compte eTéléfilm.

Cliquez sur le lien d'activation que vous avez reçu par courriel, sélectionnez « Ouvrir une session à l'aide d'une Clé GC » et entrez l'ID utilisateur et le mot de passe que vous utilisez pour votre autre compte (CAVCO ou autre). Votre ID utilisateur devrait être accepté et on vous demandera d'entrer votre NIP dans la fenêtre suivante.

[<Haut de la page>](#)

Téléfilm m'a envoyé un lien d'activation par courriel et un NIP par courrier recommandé, mais je les ai égarés. Que dois-je faire?

Veuillez communiquer avec notre service de soutien par courriel à services@telefilm.ca ou par téléphone au 1-800-567-0890 ou 514-283-0838, poste 3911. Le lien d'activation vous sera réexpédié immédiatement par courriel et le NIP vous sera expédié par courrier recommandé (délai de 3 à 5 jours).

[<Haut de la page>](#)

J'ai oublié mon ID utilisateur ou mon mot de passe. Que dois-je faire?

Essayez d'abord l'option « Vous avez oublié votre mot de passe? » sur le portail Clé GC.

Sachez toutefois que le portail Clé GC n'est pas administré par Téléfilm. Donc, si l'option « Vous avez oublié votre mot de passe? » ne fonctionne pas et que vous avez oublié votre ID utilisateur ou votre mot de passe, vous devrez réinitialiser votre profil dans le compte eTéléfilm afin de générer un nouveau lien d'activation et un nouveau NIP, puis vous devrez recommencer votre inscription au compte. Cette réinscription ne modifiera pas les données de votre compte eTéléfilm. Veuillez communiquer par courriel à inscription.enrollment@telefilm.ca afin de réinitialiser votre profil et de vous envoyer votre NIP par courriel.

[<Haut de la page>](#)

Mon ID utilisateur et mon mot de passe ne fonctionnent plus. Que dois-je faire?

Veuillez noter qu'il y a eu une migration du portail d'accès à l'automne 2012. Si vous n'avez pas migré vers Clé GC entre le 10 octobre et le 13 décembre 2012, vous ne pouvez plus accéder à votre compte eTéléfilm. Sachez toutefois que les données de votre compte n'ont pas été touchées.

Puisque le portail Clé GC n'est pas administré par Téléfilm, vous devrez réinitialiser votre profil dans le compte eTéléfilm afin de générer un nouveau lien d'activation et un nouveau NIP, puis vous devrez recommencer votre inscription au compte. Cette réinscription ne modifiera pas les données de votre compte eTéléfilm. Veuillez communiquer par courriel à inscription.enrollment@telefilm.ca afin de réinitialiser votre profil et de vous envoyer votre NIP par courriel.

REMARQUE : Si votre ID utilisateur et votre mot de passe sont acceptés, mais qu'après avoir sélectionné « Continuer » le message « Erreur 403 » s'affiche, c'est que Clé GC reconnaît l'ID utilisateur que vous avez entré, mais ce n'est pas celui que vous avez utilisé pour vous inscrire au compte ou pour migrer. Il est possible que l'ID utilisateur entré soit associé au compte d'une autre organisation gouvernementale.

[<Haut de la page>](#)

Je peux accéder au portail Clé GC avec mon ID utilisateur et mon mot de passe, mais lorsque je clique sur « Continuer » le message « Erreur 403 » s'affiche. Que dois-je faire?

« Erreur 403 » indique que Clé GC reconnaît l'ID utilisateur que vous avez entré, mais ce n'est pas celui que vous avez utilisé pour vous inscrire au compte. Il est possible que l'ID utilisateur entré soit associé au compte d'une autre organisation gouvernementale.

Puisque le portail Clé GC n'est pas administré par Téléfilm, si vous ne trouvez pas le bon ID utilisateur, vous devrez réinitialiser votre profil dans le compte eTéléfilm afin de générer un nouveau lien d'activation et un nouveau NIP, puis vous devrez recommencer votre inscription au compte. Cette réinscription ne modifiera pas les données de votre compte eTéléfilm. Veuillez communiquer par courriel à inscription.enrollment@telefilm.ca afin de réinitialiser votre profil et de vous envoyer votre NIP par courriel.

[<Haut de la page>](#)

Création d'une demande

Je ne trouve pas la combinaison du programme et du fonds que je cherche dans l'assistant de création d'une demande. Que dois-je faire?

Il est possible que la combinaison du programme et du fonds que vous cherchez ne s'affiche dans la liste déroulante pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :

- il n'existe pas de formulaire de demande pour cette combinaison de programme et de fonds dans Téléfilm (reportez-vous au site Web de Téléfilm pour obtenir le formulaire papier); ou
- les demandes pour cette combinaison de programme et de fonds ne sont pas acceptées pour l'instant (inscrivez-vous au bulletin de Téléfilm ou consultez le document des dates de dépôt des programmes du FMC pour savoir à quel moment les demandes seront acceptées);
- cette combinaison de programme et de fonds n'existe plus.

[<Haut de la page>](#)

Pourquoi la date de dépôt n'apparaît-elle pas dans l'assistant de création d'une demande?

Si aucune date de dépôt n'apparaît dans la liste déroulante, c'est que les demandes ne sont pas acceptées pour ce programme pour l'instant.

[<Haut de la page>](#)

Où se trouve le programme Mini-traité production dans l'assistant de création d'une demande?

Le programme Mini-traité production a été intégré au formulaire de demande d'aide à la production du Fonds du long métrage du Canada. Vous n'avez plus à soumettre des formulaires de demande distincts pour ces deux programmes.

[<Haut de la page>](#)

Où dois-je appeler si j'ai des problèmes techniques quand j'utilise le portail eTéléfilm?

Appelez le service de soutien au 1-800-567-0890, poste 3911.

[<Haut de la page>](#)

Je ne trouve pas la compagnie que je veux désigner comme requérant dans la liste de mes compagnies. Comment puis-je l'ajouter?

Si vous êtes l'administrateur du compte eTéléfilm, remplissez les deux documents ci-dessous, que vous trouverez sous l'onglet Accueil, et faites-les parvenir par courriel à inscription.enrollment@telefilm.ca :

- Formulaire d'adhésion – Inscrivez les noms de toutes les compagnies qui figurent déjà au compte à la page 1, puis ceux des compagnies que vous voulez ajouter dans la section « Ajout d'une compagnie » à la page 2. Ce document doit être signé par vous, l'administrateur du compte.
- Certificat d'autorisation – Une autorisation est requise pour chacune des compagnies ajoutées dans le formulaire d'adhésion. Puisqu'il ne peut y avoir qu'un seul administrateur par compte, vous devez être désigné comme administrateur pour chacune des compagnies ajoutées.

Si vous n'êtes pas l'administrateur du compte, veuillez communiquer avec l'administrateur pour qu'il vous donne accès à la compagnie que vous cherchez, ou pour lui demander d'ajouter cette compagnie au portail, selon le cas.

[<Haut de la page>](#)

Que dois-je faire si le participant financier que je cherche n'apparaît pas dans la liste des sources de financement de la structure financière d'une demande?

Si le participant que vous cherchez ne se trouve pas dans la liste, sélectionnez l'option « Autre source » et entrez l'information nécessaire dans l'espace prévu à cet effet.

[<Haut de la page>](#)

Que dois-je faire si la catégorie de financement que je cherche n'apparaît pas dans la liste des catégories de financement de la structure financière d'une demande?

Si la catégorie que vous cherchez ne se trouve pas dans la liste, sélectionnez l'option « Autre catégorie » et entrez l'information nécessaire dans l'espace prévu à cet effet.

[<Haut de la page>](#)

Est-il possible de remplir partiellement une nouvelle demande, de la sauvegarder et de la compléter plus tard?

Oui, c'est possible. Toutefois, pour sauvegarder une demande pour la première fois, vous devez remplir tous les champs obligatoires à la première page (ex. : section « Informations générales »). Si vous ne possédez pas tous ces renseignements lors de la création de la demande, vous pouvez entrer des données provisoires que vous modifierez plus tard.

REMARQUE : Vous trouverez vos demandes sauvegardées sous l'onglet « Mes demandes – Compléter une demande non soumise (colonne de gauche), dans la section « le nom de la section dépend du type de demande que vous avez commencée ».

[<Haut de la page>](#)

Où puis-je trouver les demandes que j'ai sauvegardées, mais que je n'ai pas encore soumises?

Sous l'onglet « Mes demandes », sélectionnez l'option « Compléter une demande non soumise » dans la colonne de gauche, puis sélectionnez la section appropriée selon le type de demande que vous avez commencé.

[<Haut de la page>](#)

À quel moment dois-je soumettre mes demandes à eTéléfilm lorsqu'une date de dépôt ou de fermeture est indiquée pour le programme?

Votre demande doit être soumise à eTéléfilm au plus tard à 23 h 59 (HNE) à la date de dépôt ou de fermeture, selon le cas.

[<Haut de la page>](#)

Que se passe-t-il lorsque la date de dépôt indiquée pour soumettre une demande est passée et que je n'ai pas fini d'entrer ma demande?

Dans ce cas, vous devez sélectionner une autre date de dépôt dans la section « Informations générales » du formulaire de création de la demande. Veuillez noter que, si l'année financière s'appliquant à la demande à soumettre est terminée, la demande sera automatiquement supprimée.

[<Haut de la page>](#)

Soumission de documents

Comment puis-je envoyer un document à Téléfilm Canada par le portail eTéléfilm?

Vous pouvez envoyer des documents via eTéléfilm de la façon suivante :

- Lors de la création d'une nouvelle demande : Vous pouvez parcourir la liste de vos documents et en joindre à votre formulaire de demande en ligne.
- Dans le cas d'une demande qui a déjà été soumise, mais qui n'a pas encore été signée : Consultez la liste des demandes en cours d'évaluation dans la section « Gérer les demandes soumises > Financement ou accréditation > En évaluation » pour trouver le titre et le numéro de la demande, puis parcourez et joignez vos documents à la demande.
- Dans le cas d'une demande d'accréditation de coproduction officielle avec décision préliminaire : Les documents à l'appui d'une demande de coproduction officielle qui bénéficie d'une décision préliminaire peuvent être joints électroniquement à partir de la section « Gérer les demandes soumises > Financement ou accréditation > Accréditations avec décision anticipée ».
- Une fois la demande signée : Sous l'onglet « Mes obligations contractuelles », sélectionnez la section « Versements », trouvez le versement qui s'applique au projet, puis parcourez et joignez les documents appropriés aux conditions.
- Dans le cas d'un rapport d'exploitation : Vous ne pouvez soumettre vos rapports que via le courriel de rappel qui est envoyé le 2 janvier et le 2 juillet de chaque année.

[<Haut de la page>](#)

Dois-je envoyer à Téléfilm une copie papier des documents que je soumetts en ligne?

Non, par contre, si votre demande concerne un programme du Fonds des médias du Canada (FMC), lorsque vous soumettez une nouvelle demande via eTéléfilm, vous devrez peut-être nous envoyer par courrier des documents de soutien sur DVD ou clé USB, requis ou applicables selon la liste de contrôle des documents du programme de financement.

[<Haut de la page>](#)

J'ai envoyé un document relatif à une condition de versement, mais il apparaît toujours dans les « Documents à transmettre ». Dois-je faire quelque chose?

Non. Les documents envoyés via eTéléfilm sont traités le premier jour ouvrable suivant la date à laquelle ils ont été transmis. En attendant, ils restent dans la section « Documents à transmettre ». Une fois qu'ils ont été traités, ils apparaissent dans la section « Documents transmis en cours d'approbation ».

[<Haut de la page>](#)

Peut-on envoyer séparément, dans la même journée, des documents relatifs à la même condition de versement?

Oui.

[<Haut de la page>](#)

Quelle est la taille maximum (en MB) des documents que je peux soumettre par demande? Si certains documents sont trop gros, que puis-je faire?

La taille maximum est de 2 MB par document. Si les documents à joindre sont trop gros pour le système, communiquez avec le coordonnateur de votre région pour organiser une autre méthode d'envoi. [Sujet à changement.]

[<Haut de la page>](#)

Suivi d'une demande

Je veux voir le détail d'une demande soumise au cours du dernier jour ouvrable, mais je ne trouve pas la demande dans le portail. Où est-elle?

La liste des demandes soumises au cours du dernier jour ouvrable se trouve dans la section « Gérer les demandes soumises > Financement ou accréditation > Soumises aujourd'hui ». Il suffit de cliquer sur le titre de la demande pour en voir le détail. Les demandes sont traitées au cours du jour ouvrable suivant la date à laquelle elles ont été soumises. Elles se retrouvent ensuite dans la section « Gérer les demandes soumises > Financement ou accréditation > En évaluation ».

[<Haut de la page>](#)

Que faire si une demande que j'ai soumise via eTéléfilm ne se trouve pas dans la section « Gérer les demandes soumises > Financement ou accréditation »?

Premièrement, utilisez la fonction « Rechercher une demande » en entrant le titre de la demande que vous cherchez. Si la demande n'apparaît toujours pas, c'est sans doute qu'elle ne figure pas dans la liste de votre compagnie ou de votre groupe de compagnies. Veuillez ajouter la compagnie manquante à votre compte eTéléfilm (voir la question : « Comment puis-je ajouter ou supprimer une compagnie dans mon compte? »).

[<Haut de la page>](#)

Je pouvais voir la demande que j'ai soumise concernant un projet de film, d'émission ou de médias numériques dans Téléfilm, mais je ne la trouve plus. Où est-elle?

Votre demande existe toujours dans eTéléfilm, mais, si vous ne la voyez plus, c'est sans doute parce que la compagnie requérante a été modifiée. Par exemple, si la compagnie a transféré la demande à une filiale récemment créée, mais qu'elle a oublié d'ajouter cette filiale à la liste des compagnies figurant dans le compte eTéléfilm, la demande ne peut pas figurer dans la liste des projets du groupe de compagnies (puisqu'elle est maintenant associée à la filiale). Veuillez ajouter la compagnie manquante à votre compte eTéléfilm (voir la question : « Comment puis-je ajouter ou supprimer une compagnie dans mon compte? »).

[<Haut de la page>](#)

Comment puis-je envoyer un courriel à l'analyste responsable d'une demande?

Vous pouvez envoyer un courriel à l'analyste responsable d'une demande en consultant le détail de la demande. Le courriel devrait être utilisé uniquement pour communiquer des questions ou des commentaires concernant une demande; ne devrait pas être utilisé pour transmettre des documents. Pour déposer des documents par voie électronique, veuillez SVP utiliser les sections appropriées dans eTéléfilm. Pour les programmes du FMC, une fois que la demande a été soumise via eTéléfilm, vous pouvez choisir de soumettre des documents liés à la demande en utilisant le portail eTéléfilm ou bien par courriel directement à votre Coordonnatrice de projets ou à votre Analyste relations d'affaires.

[<Haut de la page>](#)

Rapports d'exploitation

Comment puis-je trouver le rapport d'exploitation en ligne (après la soumission)? Dois-je me connecter à eTéléfilm?

Pour les projets du FMC uniquement

Ne vous connectez PAS à eTéléfilm à partir du site web du FMC; vous recevrez un courriel*

- (1) Suivez le lien «Cliquez ici» dans le courriel qui vous a été envoyé*.
Si vous n'avez pas reçu de courriel, contactez le cc-cr@telefilm.ca et mentionnez le nom et/ou le numéro de la demande ainsi que le nom et/ou le numéro de l'intervenant/compagnie.
- (2) Vous devrez utiliser l'un des deux portails d'accès : Partenaire de connexion ou CléGC.
Toutefois, votre information d'accès doit être liée à un compte eTéléfilm, peu importe lequel. Si ce n'est pas le cas, la solution rapide est de vous créer un compte eTéléfilm temporaire via notre site web www.telefilm.ca : sélectionnez "eTéléfilm", "s'inscrire aux services de eTéléfilm" et ensuite "Créer un compte temporaire eTelefilm" en bas à gauche. Vous devrez alors utiliser votre information d'accès existante ou en créer une nouvelle via un des portails d'accès (Clé GC ou un partenaire de connexion) avant d'être transféré à eTéléfilm où vous pourrez compléter la création de votre compte temporaire. Ensuite, retournez au courriel de rappel et vous aurez alors accès aux rapports d'exploitation.

* Le message suivant apparaît dorénavant dans eTéléfilm\ Mes obligations contractuelles\ Rapports d'exploitation\ Producteur FMC :

«Veuillez utiliser le lien qui vous a été envoyé par courriel qui inclut la liste de tous les projets aussi bien qu'un rapport d'exploitation demandé. Si vous n'avez pas reçu de courriel, veuillez contacter cc-cr@telefilm.ca. »

Pour les projets de Téléfilm Canada uniquement

Vous avez deux choix: retrouver le courriel envoyé ou connectez-vous à eTéléfilm**

- (1) Suivez le lien «Cliquez ici» dans le courriel qui vous a été envoyé **
Si vous n'avez pas reçu de courriel, contactez le cc-cr@telefilm.ca et mentionnez le nom et/ou le numéro de la demande ainsi que le nom et/ou le numéro de l'intervenant/compagnie.

**Pour l'instant, seuls les rapports d'exploitation des projets de TFC peuvent être vus dans le portail d'eTéléfilm. Cependant, pour une simplicité d'utilisation et d'efficacité, nous vous conseillons vivement de suivre le lien «Cliquez ici» fourni dans le courriel car, contrairement aux rapports du FMC, vous n'aurez pas à ouvrir une session via un portail.

[<Haut de la page>](#)

Gestion du compte

Comment puis-je mettre à jour les informations relatives à ma compagnie?

Il est possible de mettre à jour des informations relatives à votre compagnie, par exemple les numéros de taxes, les adresses et les contacts. Pour ce faire, il suffit d'accéder à l'onglet « Mon profil d'affaires » et de cliquer sur l'hyperlien de la section désirée.

[<Haut de la page>](#)

Comment puis-je ajouter ou supprimer une compagnie dans mon compte?

Remplissez les deux documents ci-dessous, que vous trouverez sous l'onglet Accueil, et faites-les parvenir par courriel à inscription.enrollment@telefilm.ca ou par télécopieur au 514-283-2648 :

- Formulaire d'adhésion : Inscrivez les noms de toutes les compagnies qui figurent déjà au compte à la page 1, puis ceux des compagnies que vous voulez ajouter ou supprimer dans la section appropriée de la page 2. Ce document doit être signé par l'administrateur du compte.
- Certificat d'autorisation : Le certificat d'autorisation n'est pas nécessaire pour supprimer une compagnie, mais une autorisation est requise pour chacune des compagnies ajoutées dans le formulaire d'adhésion. Puisqu'il ne peut y avoir qu'un seul administrateur par compte, le même administrateur doit être désigné pour chacune des compagnies ajoutées.

[<Haut de la page>](#)

Comment puis-je changer la compagnie mère?

Pour changer la compagnie mère dans votre compte eTéléfilm, communiquez avec le coordonnateur ou l'analyste du FMC ou Téléfilm de votre région pour mettre à jour le système.

[<Haut de la page>](#)

Quelle est la différence entre un « administrateur eTéléfilm » et un « utilisateur eTéléfilm » et à quoi ont-ils accès?

L'administrateur est autorisé par les documents d'adhésion et son profil est créé par Téléfilm. Il a accès à toutes les compagnies inscrites au compte, ainsi qu'à l'onglet « Gestion des utilisateurs », qui lui permet de créer et de désactiver des profils d'utilisateurs et de déterminer à quelles compagnies figurant au compte eTéléfilm chacun des utilisateurs a accès. Les utilisateurs peuvent quant à eux soumettre des demandes sous les compagnies auxquelles l'administrateur leur a donné accès.

[<Haut de la page>](#)

Comment puis-je créer un profil d'utilisateur pour un employé?

En tant qu'administrateur du compte, allez dans l'onglet « Gestion des utilisateurs » :

- Cliquez sur le lien « Créer un nouvel utilisateur ».
- Remplissez les champs obligatoires.
- Sélectionnez les compagnies auxquelles l'utilisateur pourra accéder dans le bloc « participants disponibles » et déplacez-les dans le bloc « participants permis » en cliquant sur les flèches.
- Sauvegardez quand vous avez terminé.

Le système enverra automatiquement un courriel contenant le lien d'activation à l'utilisateur ainsi qu'un courriel contenant le NIP à Téléfilm Canada. Téléfilm Canada se chargera d'envoyer ce NIP à l'utilisateur par courrier recommandé (prévoir un délai de 3 à 5 jours).

[<Haut de la page>](#)

J'ai récemment ajouté un utilisateur, mais il ne peut pas voir certaines demandes. Que dois-je faire?

En tant qu'administrateur du compte, allez dans l'onglet « Gestion des utilisateurs » et vérifiez si vous lui avez donné accès aux compagnies auxquelles sont associées les demandes qu'il doit voir.

[<Haut de la page>](#)

Comment puis-je désactiver un utilisateur qui n'est plus à l'emploi de la compagnie?

En tant qu'administrateur du compte, allez dans l'onglet « Gestion des utilisateurs » :

- Cliquez sur « Liste des utilisateurs ».
- Cliquez sur le nom de l'utilisateur que voulez désactiver.
- Cliquez sur le bouton « désactiver » au bas de la page.

REMARQUE : Les profils d'utilisateurs ne peuvent pas être supprimés; ils peuvent seulement être désactivés.

[<Haut de la page>](#)

Comment puis-je modifier l'administrateur d'un compte eTéléfilm existant?

Remplissez les trois documents ci-dessous, que vous trouverez sous l'onglet Accueil, et faites-les parvenir par courriel à inscription.enrollment@telefilm.ca ou par télécopieur au 514-283-2648. Ces documents sont également disponibles via notre site Web en sélectionnant « S'inscrire aux services de eTéléfilm ». Vous les trouverez à l'étape 5 du processus d'inscription. Notez que ce processus d'inscription en ligne ne crée pas de compte.

- Certificat d'autorisation : Utilisez ce document pour nommer le nouvel administrateur du compte. Une autorisation est requise pour chacune des compagnies inscrites dans le formulaire d'adhésion.
- Formulaire d'adhésion : Vous devez remplir ce formulaire pour énumérer toutes les compagnies figurant dans le compte, même s'il n'y a qu'une seule compagnie. Ce document doit être signé par le nouvel administrateur du compte.
- Contrat d'utilisation : Le contrat doit aussi être signé par le nouvel administrateur du compte.

[<Haut de la page>](#)

Dépôt direct

Comment puis-je configurer le dépôt direct?

Le dépôt direct doit être configuré séparément pour chacun des projets. Allez dans l'onglet « Mon profil d'affaires » et sélectionnez l'option « Méthode de paiement » dans la colonne de gauche. Trouvez la demande signée dans la liste et cliquez sur « Voir ou modifier » pour afficher le formulaire de demande en ligne. Vous aurez besoin d'un chèque imprimé ou scanné qui comprend le nom de la compagnie correspondant à celui de la demande et les renseignements sur le compte.

S'il y a deux (2) requérants, le dépôt direct ne peut pas être configuré dans Téléfilm. Dans ce cas, s'il s'agit d'un projet soumis au FMC, vous devez remplir et imprimer le formulaire disponible sur le site Web du FMC (<http://cmf-fmc.ca>) et le faire parvenir au coordonnateur du FMC de votre région. S'il s'agit d'un projet soumis à Téléfilm, vous devez remplir le formulaire de demande et d'autorisation de dépôt direct de Téléfilm Canada (disponible dans eTéléfilm) et le faire parvenir au analyste de votre dossier.

IMPORTANT : Le nom et l'adresse du requérant doivent être imprimés sur le spécimen de chèque. Si le nom et l'adresse sont inscrits à la main, ou s'ils ne sont pas à jour, la demande sera refusée.

[<Haut de la page>](#)

Puis-je configurer mon compte eTéléfilm de sorte que le dépôt direct soit toujours utilisé par défaut?

Non. Le dépôt direct doit être configuré séparément pour chaque projet ou demande.

[<Haut de la page>](#)

Est-il possible d'utiliser le dépôt direct avec un compte temporaire ou individuel?

Non.

[<Haut de la page>](#)

Mon projet ou ma demande n'apparaît pas dans la liste quand j'essaie de configurer le dépôt direct. Pourquoi?

Il est possible que le projet n'apparaisse pas dans la liste pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :

- La demande n'affiche pas encore l'état « accepté » ou « signé » dans notre système; communiquez avec votre analyste ou coordonnateur pour savoir où en est votre demande.
- une période d'une nuit doit s'écouler avant de voir le changement de statut de votre demande.
- Il n'y a plus de versements à faire concernant ce projet.
- La compagnie requérante est une nouvelle filiale qui n'a pas encore été ajoutée à la liste des compagnies du compte eTéléfilm. Pour ajouter cette filiale à la liste, voir la question « Comment puis-je ajouter ou supprimer une compagnie dans mon compte? ».

[<Haut de la page>](#)