

CHARTRE DE SERVICE AUX CLIENTS DE TÉLÉFILM CANADA

MISE À JOUR - NOVEMBRE 2011

NOTRE RAISON D'ÊTRE

Téléfilm Canada (Téléfilm) est un organisme culturel qui a pour mandat d'investir des fonds afin de soutenir et d'encourager la création et la distribution de produits cinématographiques, télévisuels et de médias interactifs. Téléfilm a été constituée à titre de société d'État indépendante en 1967, par la *Loi sur la Société de développement de l'industrie cinématographique canadienne*, pour promouvoir et appuyer l'industrie du long métrage canadien par l'investissement judicieux de fonds publics. Téléfilm relève du Parlement par l'entremise du ministre du Patrimoine canadien.

NOTRE SOUCI DU SERVICE

Suite à un sondage détaillé mené auprès de sa clientèle, Téléfilm est devenu en 2003 le premier organisme culturel à publier une charte du service aux clients. Celle-ci reflète notre souci constant de fournir un service hors pair et d'établir des relations mutuellement avantageuses avec nos partenaires du secteur privé. L'accessibilité, l'impartialité et le respect des délais constituent les valeurs sur lesquelles reposent les normes décrites dans cette charte.

Cette charte présente les normes du service auquel vous pouvez vous attendre quant à la mise en œuvre et la gestion de nos programmes. Elle explique également comment faire pour être informés de nos activités, nous communiquer vos préoccupations ou formuler une plainte, et nous donner des conseils pour améliorer notre service.

NOS BUREAUX ET NOS OPÉRATIONS

Nos bureaux

Téléfilm compte environ 200 employés au Canada et ses bureaux sont situés à Montréal, Toronto, Vancouver et Halifax. Le siège social de Téléfilm est situé à Montréal, et il constitue le centre de toutes les opérations liées aux activités de langue française. On y retrouve également les services de soutien administratif de l'organisation : finances et administration; information, performance et risques; politiques, planification et recherche; affaires institutionnelles, communications et ressources humaines.

Les opérations liées aux activités de langue anglaise sont gérées au niveau régional, à partir des quatre bureaux de Téléfilm situés à Montréal, Toronto, Vancouver et Halifax. Dans chaque bureau, un directeur régional du développement des affaires supervise l'équipe des opérations.

Nos opérations

Le secteur des opérations de Téléfilm s'articule autour de trois domaines d'activités :

- Les directeurs régionaux du développement des affaires dirigent les quatre bureaux locaux. Responsables des relations avec les clients et les intervenants de leur région, les directeurs régionaux surveillent les occasions d'affaires dans leur région. Ils se réfèrent au directeur du

développement des affaires nationales et internationales, et ce domaine d'activité supervise toutes les activités régionales, nationales et internationales qui sont liées au perfectionnement professionnel, aux marchés, aux festivals et aux initiatives.

- Les cadres chargés des décisions relatives au contenu créatif des projets sont seuls responsables de la composition du portefeuille de longs métrages. Relevant du directeur de financement de projets, les directeurs régionaux du long métrage sont situés dans chacun des bureaux régionaux.
- Le groupe des relations d'affaires veille au respect de la vérification approfondie et à la conclusion des contrats relatifs au développement des affaires et aux investissements du portefeuille. On retrouve des employés du groupe des relations d'affaires dans chaque bureau de Téléfilm.

ADMINISTRATEUR DES PROGRAMMES DU FONDS DES MÉDIAS DU CANADA

En vertu d'une entente de service avec le Fonds des médias du Canada (FMC), Téléfilm administre les programmes de cette agence de financement. Téléfilm reçoit des demandes de financement pour le FMC par l'entremise de ses bureaux régionaux de Vancouver, Toronto, Montréal et Halifax. Ces bureaux gèrent également des demandes de financement relatives aux initiatives spéciales. Les demandes concernant les enveloppes de rendement du télédiffuseur sont traitées par les bureaux de Montréal et Toronto.

PERSONNES-RESSOURCES PRINCIPALES

Les principales personnes-ressources de chaque bureau régional, programme et service sont indiquées sur le [site Web](#) de Téléfilm Canada.

CE QUE VOUS POUVEZ ATTENDRE DE NOUS

Lorsque vous transigerez avec Téléfilm :

- Nous fournirons un service professionnel dans les deux langues officielles, conformément à la *Loi sur les langues officielles du Canada*;
- Nous serons disposés à faciliter l'accès aux services de nos clients qui se trouvent très loin d'un bureau de Téléfilm;
- Nous serons ouverts, transparents et responsables à l'égard de nos clients et de l'ensemble de l'industrie;
- Nous tiendrons compte de toutes les suggestions qui nous permettraient d'améliorer notre service;
- Nous veillerons à ce que le service offert corresponde à l'esprit de la *Loi sur le multiculturalisme canadien* et nous serons particulièrement sensibles à la réalité multiculturelle du Canada;
- Nous veillerons au respect par nos employés des principes directeurs en matière de conflits d'intérêts.

→ SERVICES GÉNÉRAUX OFFERTS À NOS CLIENTS

Heures d'ouverture	Vous pouvez vous adresser à nous en personne, par téléphone, par télécopieur ou par courriel, du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h.
Numéro sans frais	Il y a un numéro sans frais pour chacun des quatre bureaux de Téléfilm Canada.

Accès électronique	Sont disponibles sur notre site Web : les principes directeurs, les formulaires de demande, les politiques d'affaires et des foires aux questions concernant les programmes; les publications institutionnelles; et les rapports sur les consultations.
eTéléfilm	<p>Des services en ligne sécuritaires, simples, rapides et accessibles partout, de 6 h à 0 h (HNE) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pour le dépôt des demandes ✓ Pour le dépôt de rapports d'exploitation ✓ Pour le suivi des dossiers ✓ Pour les versements par dépôt direct (pour certains programmes seulement) ✓ Pour toutes les plateformes <p>Les demandes déposées pour certains de nos programmes ne peuvent pas encore être effectuées par eTéléfilm.</p> <p>De l'information et du soutien technique sont disponibles tous les jours de 8 h à 17 h (HNE).</p>

→ SERVICES ADMINISTRATIFS RELATIFS AUX PROGRAMMES DE TÉLÉFILM (À L'EXCEPTION DES PROGRAMMES DU FMC)

Réception des demandes	<p>Pour les programmes qui n'ont pas de date limite, nous accuserons réception des demandes par lettre dans un délai d'une semaine.</p> <p>Pour les programmes qui ont une date limite, nous accuserons réception des demandes dans un délai de deux semaines.</p>
-------------------------------	--

→ PRISE DE DÉCISIONS

Demandes de financement	<p>Nous rendrons nos décisions quant aux demandes de financement dans un délai de 10 semaines suivant la réception d'une demande complète. Dans le cas de date limite de dépôt, le temps de prise de décision peut être plus long selon le volume.</p> <p>Les demandes concernant des productions plus complexes ou des événements pour lesquels les fonds demandés sont plus élevés peuvent requérir plus de temps à traiter en raison d'un examen plus approfondi des demandes. Nous informerons les requérants des progrès de notre examen si le processus dépasse 10 semaines.</p>
Certification des projets de coproduction	<p>Nous rendrons nos décisions (décision anticipée ou approbation finale) dans un délai de huit semaines suivant la réception d'une demande complète, à condition que :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Le requérant ait répondu de façon satisfaisante à toute demande de renseignements supplémentaires ou

internationale	<p>d'éclaircissements de Téléfilm;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Le projet soit déposé auprès de l'autorité étrangère appropriée dans le cas d'une coproduction majoritaire canadienne; ✓ Le projet soit déposé auprès de l'autorité étrangère appropriée et accepté par celle-ci dans le cas d'une coproduction minoritaire canadienne; <p>Le projet soit accepté par l'autorité étrangère appropriée pour la certification finale (majoritaire ou minoritaire).</p>
Versements	<p>Nous déposerons une demande afin que le paiement soit effectué par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception et l'approbation finale de tous les documents requis. TPSGC expédiera le paiement au client suivant la requête de Téléfilm.</p>

➔ **RESTER EN CONTACT AVEC NOS CLIENTS**

Activités d'information	<p>Nous organiserons annuellement des séances d'information dans les grands centres urbains du Canada ainsi qu'une journée portes ouvertes dans chaque bureau de Téléfilm afin d'aider nos nouveaux clients à comprendre comment faire affaires avec Téléfilm.</p>
Participation aux événements de l'industrie	<p>Des cadres supérieurs et des professionnels de Téléfilm seront présents à tous les grands événements et festivals canadiens auxquels participent nos clients.</p> <p>Nous participerons sur demande à des groupes de discussion de l'industrie. Ceux-ci doivent être accessibles au plus grand nombre de nos clients et directement liés aux objectifs, aux programmes et aux activités de Téléfilm. Notre participation sera assujettie à un préavis raisonnable et il se pourrait que le remboursement complet des dépenses soit exigé.</p>
Nouvelles de l'industrie	<p>Nous ferons parvenir par courriel, aux abonnés intéressés, des nouvelles de l'industrie et des mises à jour électroniques sur les programmes et les activités de Téléfilm, incluant les résultats de financement.</p>
Consultations	<p>Nous consulterons sur une base annuelle, les principales associations et les groupes de consultation concernés par les programmes et les politiques de Téléfilm.</p> <p>Nous publierons sur notre site Web les résultats de nos consultations et aviserons les personnes abonnées à notre service en ligne et les parties concernées par cette politique à condition que nous ayons leurs coordonnées à jour.</p> <p>Les clients qui souhaitent participer aux consultations et obtenir des mises à jour peuvent indiquer leurs coordonnées dans la section Consultations sur le site Web de Téléfilm.</p>

CE QUE NOUS ATTENDONS DE NOS CLIENTS

Vous pouvez aider Téléfilm Canada à vous fournir le meilleur service possible de plusieurs façons :

- Prenez connaissance des conditions d'admissibilité, des documents requis et de ce qu'il faut pour présenter une demande complète concernant le programme pour lequel vous déposez une demande.
- Soumettez des demandes complètes, dûment signées, présentées de façon professionnelle, avec tous les documents requis, dans les délais prescrits (s'il y a lieu).
- Répondez rapidement aux demandes de renseignements supplémentaires ou d'éclaircissements.

Nos clients sont en droit de s'attendre à un service professionnel de la part des employés de Téléfilm Canada. Téléfilm s'attend donc au même niveau de respect de la part de ses clients. Si un client adopte une attitude insultante à l'égard de membres du personnel de Téléfilm, l'organisation ne traitera plus avec cette personne. Si cette attitude continue, 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 de Téléfilm ou si vous avez des commentaires à ce sujet, nous voulons le savoir. Vos suggestions et le règlement des plaintes font partie intégrante du processus continu de l'amélioration de notre service.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre service, veuillez vous adresser, par écrit :

- Au directeur Administrateur des programmes du FMC si c'est au sujet d'un programme du FMC.
- Au directeur régional du développement des affaires si c'est au sujet d'un programme de Téléfilm.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait du service de Téléfilm après nous avoir fait part de vos commentaires ou suite au dépôt de votre plainte auprès de l'une ou l'autre des parties susmentionnées, vous pouvez recourir au [dépôt d'une plainte formelle](#).

SI VOUS ÊTES INSATISFAIT D'UNE DÉCISION

Les décisions sont prises selon les procédures indiquées dans les principes directeurs et les politiques des programmes publiés. Si vous croyez que les procédures ou les politiques appliquées à la prise de décisions n'ont pas été respectées, vous pouvez vous adresser à la personne responsable de votre dossier à Téléfilm Canada qui verra, si les motifs sont jugés suffisants, à faire en sorte que votre dossier soit réexaminé.

APPEL

Si vous n'êtes toujours pas satisfait d'une décision de Téléfilm Canada, vous pouvez faire appel de la décision en vous adressant au comité d'appel. Votre demande doit être déposée par écrit dans les 10 jours ouvrables de la réception de la décision concernée. Vous devez soumettre les motifs détaillés de l'appel et fournir toute la documentation nécessaire.

Le comité d'appel est présidé par la directrice générale et a discrétion pour déterminer si un dossier est appelable.

De manière générale, les décisions de Téléfilm Canada en matière de choix créatif des projets ne sont pas appelables. De même, les clauses contractuelles standard et les modèles de contrats ne sont pas des motifs d'appel acceptables.

Les motifs d'appel les plus communs sont, par exemple, le non-respect des processus ou des lignes directrices.

Suite à la réception de votre demande d'appel, nous vous ferons parvenir dans les 10 jours ouvrables notre décision d'accepter ou de refuser l'appel, de même que la date où l'appel sera entendu.

Vous pourriez être appelé à faire des représentations au comité en personne ou par téléphone. Le comité rendra, par la suite, sa décision dans les meilleurs délais. La décision du comité d'appel est finale.

À QUI S'ADRESSER CHEZ TÉLÉFILM ?

	RÉGION DE L'OUEST (C.-B., Alb., Sask., Man., T.N.-O et Yn)	ONTARIO ET NUNAVUT	RÉGION DE L'ATLANTIQUE (N.-B., N.-É., Î.-P.-É. et T.-N.-L)	QUÉBEC ET FRANCOPHONES HORS QUÉBEC	NATIONAL
Clients:	+ 1(604) 666-1566 + 1 (800) 663-7771	+1 (416) 973-6436 + 1 (800) 463-4607	+ 1 (902) 426-8425 + 1 (800) 565-1773	+ 1 (514) 283-6363 + 1 (800) 567-0890	+ 1 (514) 283-0838 + 1 (800) 567-0890
Renseignements généraux	Jennifer Porter Coordonnatrice Poste 2613	Anne-Marie Stuart Coordonnatrice Poste 2567	Patricia Voogt Coordonnatrice Poste 2724	Isabelle Picard Coordonnatrice Poste 2068	
Développement des affaires	John Dippong Directeur régional, développement des affaires Poste 2607	Anne Frank Directrice régionale, développement des affaires (p.i.) Poste 2522	Gord Whittaker Directeur régional, développement des affaires Poste 2710	Mélanie Hartley Directrice régional, développement des affaires Poste 2186	
Financement de projets - Long métrage (LM), langue anglaise	Karynn Austin Directrice régional, LM (p.i.) Poste 2521	Dan Lyon Directeur régional, LM Poste 2555	Gord Whittaker Directeur régional, LM Poste 2710	Peggy Lainis Directrice régionale, LM Poste 2186	Stephanie Azam Directrice nationale, LM -Marché anglophone (p.i.) Poste 2521
Financement de projets - Long métrage (LM), langue française				Marie-France Godbout Directrice nationale, LM – Marché francophone Poste 2172	
Relations d'affaires	Steve Bates Analyste en chef, relations d'affaires Poste 2622	William Barron Analyste en chef, relations d'affaires Poste 2519	Lori McCurdy Analyste, Investissements Poste 2720	Julie Blondin Directrice déléguée, relations d'affaires Poste 2147	Sandra Desrosiers Karr Directrice nationale, relations d'affaires Poste 2625

	RÉGION DE L'OUEST (C.-B., Alb., Sask., Man., T.N.-O et Yn)	ONTARIO ET NUNAVUT	RÉGION DE L'ATLANTIQUE (N.-B., N.-É., Î.-P.-É. et T.-N.-L)	QUÉBEC ET FRANCOPHONES HORS QUÉBEC	NATIONAL
Certification des projets de coproduction	<p align="center">Marielle Poupelin Analyste en chef, Certification des coproductions- Poste 2155</p> <p align="center">Antoinette Duré Coordonnatrice - Poste 2084</p>				<p align="center">Sandra Desrosiers Karr Directrice nationale, relations d'affaires</p>
Administrateur des programmes du FMC Renseignements généraux	<p align="center">Kathleen Dick Coordonnatrice Poste 2618</p>	<p align="center">Carrie Earl Coordonnatrice Poste 2549</p>	<p align="center">Denise Jamieson Analyste au développement Poste 2723</p>	<p align="center">Khadidja Abed Coordonnatrice Poste 2012</p>	<p align="center">Roxane Girard Directrice Poste 2500</p>
Administrateur des programmes du FMC	<p align="center">Francesca Accinelli Directrice, Télévision - Marché anglophone Poste 2513</p>			<p align="center">Dominique Lapierre Directrice, Télévision - Marché francophone Poste 2178</p>	
Renseignements pour les médias	<p align="center">Denise Arab Directrice, Communications + 1 (800) 567-0890, Poste 2099</p>				<p align="center">Denise Arab Directrice, Communications Poste 2099</p>
Renseignements sur la recherche et les statistiques	<p align="center">Isabelle Sire Coordonnatrice + 1 (800) 567-0890, poste 2116</p>				<p align="center">François La Roche Directeur, Stratégie et recherche (p.i.) Poste 2013</p>
Centre d'assistance pour eTéléfilm	<p align="center">+ 1 (800) 567-0890, poste 3911 ou services@telefilm.gc.ca</p>				