

CHARTRE
DU SERVICE
AUX CLIENTS
DE TÉLÉFILM
CANADA

www.telefilm.gc.ca


 **Telefilm Canada**

Un investisseur culturel en cinéma, télévision, nouveaux médias et musique

MOT DU PRÉSIDENT

Téléfilm Canada tient à ce que son personnel et ses clients entretiennent une relation forte et profitable à tous. Le conseil d'administration de Téléfilm approuve l'engagement stipulé dans cette Charte en matière de normes de service. Notre priorité est d'assurer que Téléfilm demeure toujours à l'écoute d'une industrie dynamique et en pleine mutation.

Téléfilm s'engage à offrir des services de qualité supérieure et à les améliorer par un dialogue constant avec l'industrie.

A handwritten signature in black ink, reading "Charles Bélanger". The signature is fluid and cursive, with the first name "Charles" and the last name "Bélanger" clearly distinguishable.

Charles Bélanger

Président du conseil d'administration

AVANT-PROPOS

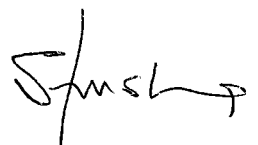
Une des assises de notre plan d'affaires est que Téléfilm devienne un partenaire efficace du secteur privé.

Au cours de la dernière année, nous avons passé en revue l'ensemble de nos processus afin de les clarifier, de les simplifier et de les rendre plus équitables. Cet exercice visait à réduire la charge de travail de la Société et celle de l'industrie. Nous avons d'abord uniformisé les politiques et les procédures liées à la production télévisuelle, qui représente la plus grande partie de nos activités.

Ce travail a mené à la création d'une Charte qui présente l'engagement de Téléfilm en matière de normes de service. Cette Charte ne s'applique pas à l'ensemble des activités, mais aux principaux programmes des secteurs du cinéma, de la télévision et des nouveaux médias, lesquels représentent plus de 90 % du budget de la Société. La présente Charte s'applique également au processus d'accréditation des traités de coproductions internationales.

Téléfilm s'est engagée à respecter les normes établies dans cette Charte et prévoit les atteindre 90 % du temps. Nous entendons améliorer ces normes d'année en année, au fur et à mesure que nous acquerrons de l'expérience et apporterons des modifications en vue de perfectionner nos systèmes.

Téléfilm rendra compte de sa performance en ce qui concerne les normes de service établies par la Charte au cours des mois à venir, lorsque les systèmes de contrôle auront été mis en place, ainsi que dans ses rapports annuels à compter de l'exercice 2004-2005.



Richard Stursberg
Directeur général

QUI SOMMES-NOUS ?

MANDAT, VISION ET VALEURS

Téléfilm Canada est un organisme culturel investissant dans la création et la distribution de produits cinématographiques, télévisuels et de nouveaux médias. Téléfilm appuie également les entreprises indépendantes du secteur de la musique.

Téléfilm Canada 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*. Elle vise à promouvoir et à soutenir l'industrie du long métrage canadien par l'investissement judicieux de fonds publics. Au fil des ans, son mandat s'est élargi : elle appuie maintenant les secteurs de la télévision, des nouveaux médias et, plus récemment, de l'enregistrement sonore. Téléfilm gère également les ententes internationales régissant les accords internationaux de coproduction au nom du gouvernement fédéral. Téléfilm fait rapport au Parlement par l'entremise du ministère du Patrimoine canadien.

Depuis sa création, Téléfilm a dû établir l'équilibre entre le développement culturel et commercial des industries. Nous demeurons engagés à financer des œuvres distinctement canadiennes qui ont une valeur culturelle.

Téléfilm vise une augmentation des auditoires des produits culturels canadiens. Pour atteindre cet objectif, il faut avoir une industrie forte, qui possède les capacités requises pour développer et distribuer des produits culturels.

Pour atteindre ces objectifs, Téléfilm s'engage à devenir plus efficiente, plus à l'écoute de sa clientèle et à mettre davantage l'accent sur le succès. Téléfilm croit que l'accessibilité, l'équité et la rapidité d'exécution doivent être au cœur des préoccupations de son équipe. Ces valeurs sont à la base des normes décrites dans cette Charte.

Les programmes et services de Téléfilm sont d'abord conçus pour les producteurs et distributeurs. Les diffuseurs, scénaristes, réalisateurs, institutions de formation, entreprises du secteur de la musique, organismes culturels, le gouvernement et le public canadiens sont aussi des clients.

NOS BUREAUX ET OPÉRATIONS

Téléfilm Canada compte environ 200 employés (permanents et temporaires) répartis à travers le pays dans des bureaux situés à Montréal, Toronto, Vancouver et Halifax. Téléfilm a également un bureau européen à Paris.

Le siège social de Téléfilm, situé à Montréal, abrite plusieurs directions : finances, administration, technologies de l'information ; politiques, planification et recherche ; services juridiques ; communications et affaires publiques, et ressources humaines.

Les Opérations canadiennes de Téléfilm relèvent de deux directeurs – un pour le marché de langue anglaise, et un pour le marché de langue française. Cela permet de refléter les réalités distinctes de ces deux marchés et l'approche asymétrique que nous avons adoptée à leur égard. Les directeurs des Opérations canadiennes supervisent, pour leur marché linguistique respectif, la livraison et l'administration des principales activités de Téléfilm, soit le Fonds du long métrage du Canada, l'aide aux dramatiques de langue anglaise et les initiatives spéciales du Fonds canadien de télévision, ainsi que le Fonds des nouveaux médias du Canada.

Le bureau de Montréal gère l'ensemble des activités touchant le marché de langue française au nom de toutes les régions. Les activités relatives au marché de langue anglaise sont menées par les bureaux régionaux situés à Montréal, Toronto, Vancouver et Halifax. Chacun de ces bureaux relève d'un directeur régional et comprend habituellement une équipe formée de directeurs d'unités d'affaires, d'analystes en investissements, de coordonnateurs de projets et d'assistants, d'un conseiller juridique et d'agents aux communications.

Les activités de Téléfilm sur la scène internationale relèvent du directeur, Opérations et développement à l'international. Le directeur supervise l'ensemble des activités internationales relatives aux marchés, aux festivals, à l'accréditation des coproductions et aux investissements étrangers. Le siège social s'occupe des activités d'accréditation des coproductions internationales. Le bureau européen de Téléfilm, situé à Paris, fournit également de l'information sur le marché et un soutien aux Canadiens en Europe.

Vous trouverez à la fin du présent document les noms, adresses et numéros de téléphone des personnes-ressources. Veuillez consulter le site Internet de Téléfilm (www.telefilm.gc.ca) pour une mise à jour régulière de ces renseignements.

CE QUE VOUS POUVEZ ATTENDRE DE NOUS

L'engagement de Téléfilm en matière de normes vise à rendre la gestion et la conduite de ses activités principales plus efficaces, tant pour l'organisme que pour l'industrie. Les normes qui suivent s'appliquent également au processus d'accréditation pour les coproductions internationales, à moins d'avis contraire.

NOS OBJECTIFS EN MATIÈRE DE NORMES DE SERVICE

Nous nous engageons à :

- fournir un service courtois, respectueux et professionnel dans les deux langues officielles, conformément à la *Loi sur les langues officielles* ;
- faciliter la tâche des clients très éloignés des bureaux de Téléfilm ;
- examiner toute suggestion susceptible d'améliorer nos services ;
- veiller à ce que le service offert corresponde à l'esprit de la *Loi sur le multiculturalisme canadien*, notamment qu'il soit sensible à la réalité multiculturelle du Canada et qu'il soit livré en tenant compte de cette réalité.
- veiller à ce que notre personnel respecte les principes directeurs en matière de conflits d'intérêt (disponibles dans notre site Internet).

a) Renseignements généraux

- Nous serons disponibles en personne, par téléphone, télécopieur ou courrier électronique, du lundi au vendredi, entre 9 h et 17 h.
- Nous fournirons un numéro de téléphone sans frais pour rejoindre nos bureaux régionaux.

b) Demandes de renseignements

- Nous retournerons les appels des clients dans un délai de 2 jours ouvrables.
- Nous expédierons les documents publiés par Téléfilm dans un délai de 2 jours ouvrables suivant la demande.

c) Réception des demandes

- Nous accuserons réception d'une demande reçue par courrier dans un délai d'une semaine. Pour les programmes qui font l'objet d'un grand nombre de demandes, Téléfilm accusera réception des demandes dans un délai de 2 semaines.

d) Processus décisionnel

Nous viserons à atteindre l'équilibre entre la rapidité de la prise de décisions et la rigueur exercée dans l'évaluation des demandes de financement.

Le processus décisionnel de Téléfilm nécessite une évaluation rigoureuse effectuée par des experts régionaux, qui tient compte des priorités nationales et régionales. Il existe toutefois des distinctions entre les approches adoptées pour les projets de langue anglaise et ceux de langue française.

En ce qui concerne les projets de langue anglaise, la gestion des principaux programmes (longs métrages, télévision et nouveaux médias) est assurée par le bureau régional, bien que pour les projets de plus grande envergure, les décisions soient prises à l'échelle nationale.

En général, les décisions concernant des projets requérant un financement de 1 million de \$ ou moins relèvent du directeur régional qui est soutenu par une équipe. Cette équipe se compose habituellement d'un directeur d'unité d'affaires, d'analystes, d'un conseiller juridique et d'une personne assurant le soutien administratif.

Pour les demandes d'importance présentées à Téléfilm (en général supérieures à 1 million de \$), un processus de comparaison national permet d'assurer le financement des meilleurs projets au pays. La décision finale relève du directeur des Opérations de langue anglaise, des directeurs régionaux et du directeur général.

En ce qui concerne les projets de langue française, la gestion des principaux programmes (longs métrages, télévision et nouveaux médias) est assurée par le bureau de Montréal et par les directeurs des unités d'affaires, afin d'assurer une orientation nationale à la sélection des projets qui présentent une demande d'aide au développement, à la production et à la mise en marché.

Tous les projets sont soumis à un processus de comparaison national et la décision finale relève du directeur des Opérations de langue française et du directeur général. Ce processus est mené par une équipe qui se compose habituellement d'un directeur d'unité d'affaires, d'analystes, d'un conseiller juridique et d'une personne assurant le soutien administratif.

Nous prendrons des décisions sur les demandes de financement du développement dans un délai de 8 semaines suivant la réception d'une demande dûment remplie.

Nous prendrons des décisions sur le financement de la production dans un délai de 10 semaines suivant la date de dépôt des demandes (lorsqu'il y a des dates d'échéance), bien que l'évaluation des projets requérant un financement de plus de 1 million de \$ puisse demander plus de temps, étant donné que ces projets exigent plus d'attention. Dans pareil cas, nous informerons les requérants de tout délai supplémentaire.

Nous serons disponibles, à la fin du processus décisionnel, pour discuter avec les clients dont les demandes ont été refusées.

Pour l'accréditation des projets de coproduction internationale, Téléfilm prendra une décision (une décision anticipée ou une recommandation finale, selon le cas) dans un délai de 8 semaines suivant la réception d'une demande dûment remplie, à la condition que le requérant réponde rapidement à toute demande de Téléfilm et que :

- pour une coproduction majoritaire canadienne, celle-ci soit déposée auprès de l'autorité étrangère appropriée ;
- pour une coproduction minoritaire canadienne, celle-ci soit déposée auprès de l'autorité étrangère appropriée et acceptée par celle-ci ;
- pour l'accréditation finale (coproductions majoritaire et minoritaire), le projet soit accepté par l'autorité étrangère appropriée.

e) Ententes contractuelles et calendriers de versements

- Après réception des documents exigés pour la finalisation du contrat ou l'octroi d'un versement, nous donnerons notre approbation ou formulerons nos commentaires dans un délai de 10 jours ouvrables ;

Après réception de l'ensemble des documents requis pour la finalisation du contrat et suite à l'approbation finale de ceux-ci, nous enverrons une ébauche du contrat dans un délai de 10 jours ouvrables ;

Après réception de l'ensemble des documents requis pour l'octroi d'un versement et suite à l'approbation finale de ces documents, nous ferons une requête pour déclencher le versement de façon qu'il soit posté au client par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada dans un délai de 8 jours ouvrables suivant cette requête.

- Téléfilm s'engage à rendre bientôt disponibles en ligne l'archivage des demandes et le suivi des exigences en matière de versements.

f) Outils de communication pour servir nos clients

Nous :

- organiserons annuellement dans tous les grands centres du pays des rencontres avec nos nouveaux clients afin de les renseigner sur la façon de traiter avec Téléfilm.
 - organiserons chaque année dans tous les bureaux une journée « portes ouvertes » pour que les clients, anciens et nouveaux, puissent rencontrer le personnel et se familiariser avec les ressources et les services de Téléfilm.
 - tâcherons d'être présents et disponibles lors des grands événements ou festivals canadiens auxquels nos clients participent.
 - participerons, lorsque demandé dans un délai raisonnable, à certaines tables rondes de l'industrie auxquelles nos clients peuvent avoir facilement accès et qui sont en relation directe avec nos programmes, objectifs et activités. Les dépenses encourues par notre personnel devront, dans certains cas, être remboursées par les organisateurs.
- mettrons à la disposition de nos clients un site Internet complet afin qu'ils puissent avoir accès rapidement aux principes directeurs, formulaires de demande, réponses aux questions fréquemment posées, et à toute autre information (communiqués, rapports annuels, autres documents institutionnels et ZOOM, notre bulletin d'information européen), ainsi qu'à nos décisions en matière de financement et aux avis communiqués à l'industrie.

CONSULTATIONS

Nous nous engageons à :

- consulter, une ou deux fois par année, les principales associations et les comités consultatifs touchés par les programmes et politiques de Téléfilm. Les associations seront responsables des dépenses de leurs membres.
- afficher dans notre site Internet les documents concernant d'importantes modifications aux politiques afin de recueillir les commentaires de nos clients. Des avis relatifs à ces affichages seront envoyés à ceux qui en font la demande et à ceux qui sont directement touchés par les changements, à la condition que Téléfilm ait les coordonnées à jour de ces personnes.

CE QUE NOUS ATTENDONS DE NOS CLIENTS

Si nos clients sont en droit d'exiger un service professionnel, respectueux et courtois de la part de notre personnel, nous nous attendons à recevoir un traitement similaire. Si une personne se montre injurieuse à l'égard du personnel de Téléfilm, la Société cessera toute activité avec elle. S'il n'y a pas de changement, Téléfilm suspendra toute activité avec l'entreprise.

Téléfilm s'attend à ce que les requérants s'informent des conditions d'admissibilité, de l'intégralité des demandes et des documents à fournir en consultant notre site Internet. Les demandes doivent être dûment remplies (et inclure tous les documents requis), présentées de façon professionnelle, dûment signées, et soumises dans les délais prescrits.

En ce qui concerne les demandes d'accréditation des projets de coproduction internationale, Téléfilm s'attend à ce que les requérants répondent à ses demandes dans un délai de 30 jours ouvrables. Téléfilm s'attend aussi à ce que le requérant s'assure que le projet a été déposé dans le ou les pays étranger(s) concerné(s).

Téléfilm s'attend à ce que ses clients respectent les conditions présentées dans la politique relative aux cas de défaut (disponible dans notre site Internet).

Ceux qui désirent être consultés au sujet des documents relatifs aux politiques doivent indiquer leurs coordonnées dans la fenêtre *Consultation en ligne* du site Internet de Téléfilm.

DES DOUTES FACE À UNE DÉCISION ?

Si vous avez des doutes concernant le processus décisionnel de Téléfilm ou êtes insatisfait d'une décision, vous pouvez communiquer avec le directeur de l'unité d'affaires de votre région pour les projets de langue anglaise et avec le directeur de l'unité de Montréal pour les projets de langue française. Dans le cas de l'accréditation d'un projet de coproduction internationale, veuillez communiquer avec le chef, coproductions.

Si cette consultation ne vous satisfait pas, vous pourrez choisir de formuler une plainte par écrit. Pour les projets de langue anglaise, cette lettre peut être envoyée au directeur régional ou au directeur des Opérations de langue anglaise. Dans le cas des projets de langue française, cette lettre doit être envoyée au directeur des Opérations de langue française, et dans le cas de l'accréditation d'une coproduction internationale, au directeur des Opérations internationales. Si la plainte est fondée, la décision initiale sera revue.

Cependant, cette révision ne provoquera pas nécessairement le renversement de la décision initiale.

Si vous êtes toujours insatisfait, vous devriez écrire au directeur général, au siège social de Montréal. Les décisions revues par le directeur général sont finales.

Toute information qui est en la possession de Téléfilm est régie par la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Toute demande d'accès sera traitée selon les conditions décrites dans ces lois. En ce qui concerne les demandes d'accès à l'information, certains frais pourraient être exigés conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*. Avant d'entamer la procédure de recherche, Téléfilm vous avisera du coût total estimé ainsi que du temps requis.

COMMENT COMMENTER NOTRE SERVICE OU FORMULER UNE PLAINTÉ

Votre avis sur les services offerts par Téléfilm permet de rehausser nos normes de service, et c'est pourquoi nous voulons savoir ce que vous pensez des efforts qui sont consentis pour rencontrer ces normes.

Si vous êtes insatisfait de notre service, veuillez communiquer par écrit avec le directeur régional de votre secteur.

Si votre mécontentement persiste, vous devriez écrire au directeur général, au siège social de Montréal.

CONCLUSION

Téléfilm Canada considère que d'excellentes relations avec ses clients sont essentielles pour atteindre ses objectifs. Le succès des normes de service établies dans cette Charte dépendra de notre capacité à répondre aux attentes de nos clients, d'une part, et de la capacité de nos clients à répondre à nos attentes, d'autre part : il s'agit d'un processus bidirectionnel.

PERSONNES-RESSOURCES*

Directeur général :

Richard Stursberg (Montréal et Toronto)

Directrice, Opérations de langue anglaise :

Karen Franklin (Toronto)

Directeur, Opérations de langue française :

Michel Pradier (Montréal)

Directeur, Opérations et développement

à l'international : **Danny Chalifour** (Montréal)

OPÉRATIONS

MONTRÉAL

desservant les industries du Québec

1 (800) 567-0890

(514) 283-6363

Directeur des Opérations de langue française
et directeur régional : **Michel Pradier**

Directrice, unité télévision : **Nancy Roch**

Directrice, unité longs métrages : **Louise Deslauriers**

Analyse principal, nouveaux médias : **Bruno Légaré**

Renseignements, principes directeurs :

Ginette Cormier (télévision)

Maria-Anita Damiani (longs métrages)

Chantal Leboeuf (nouveaux médias)

Publications institutionnelles : **Ginette Pépin**

Desservant l'ensemble du Canada :

Chef, coproductions : **Brigitte Monneau**

Chef, marchés et festivals : **Lise Corriveau**

TORONTO

desservant les industries de l'Ontario et
du Nunavut

1 (800) 463-4607

(416) 973-6436

Directeur régional : **John Galway**

Directeur, unité télévision : **Paul Dollar**

Directeur, unité longs métrages : **Dave Forget**

Analyste principale, nouveaux médias : **Agnes Zak**

Renseignements, principes directeurs : **Helen Paul**

Publications institutionnelles : **Alejandra Sosa**

VANCOUVER

desservant la région de l'Ouest, incluant la
Colombie-Britannique, l'Alberta, le Manitoba,
la Saskatchewan, les Territoires du Nord-Ouest
et le Yukon.

1 (800) 663-7771

(604) 666-1566

Directeur régional : **Earl Hong Tai**

Directrice, unité télévision : **Lauren Davis**

Directeur, unité longs métrages : **John Dippong**

Analyste principale, nouveaux médias : **Carol Parnell**

Renseignements, principes directeurs : **Sasha Dryden**

Publications institutionnelles : **Shelley Nowazek**

HALIFAX

desservant la région de l'Atlantique, incluant le Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve et le Labrador, la Nouvelle-Écosse et l'Île-du-Prince-Édouard

1 (800) 565-1773

(902) 426-8425

Directeur régional : **Ralph Holt**

Directrice, unités d'affaires (tous les secteurs) :

Lori McCurdy

Renseignements, principes directeurs :

Jennifer Porter

Publications institutionnelles : **Nicola Hanson**

BUREAU EUROPÉEN

33-1 44 18 35 30 (à Paris)

Directrice : **Sheila de La Varende**

Renseignements sur les pays européens :

Hélène Vayssette

Demandes de renseignements, ZOOM

et listes par territoire : **Claire Laure**

* La présente Charte, et toute mise à jour ultérieure, est également publiée dans le site Internet de Téléfilm Canada au www.telefilm.gc.ca