



Canada Council
for the Arts

Conseil des arts
du Canada

Comment obtenir de l'aide

E-INT-003

SGCS

Dernière mise à jour : juin 2025



Bringing the arts to life
L'art au cœur de nos vies

Aperçu

Ce module présente des détails sur la façon de communiquer avec le Conseil, de soumettre des demandes et d'accéder aux ressources utiles disponibles dans le portail, pour vous offrir du soutien à chaque étape.

Objectifs

- Trouver où demander de l'aide dans le portail pour la clientèle.
- Soumettre une requête en envoyant une demande.
- Suivre l'état des requêtes soumises.
- Accéder aux ressources et articles d'aide connexes.

Principaux termes et concepts

Le tableau suivant explique les principaux termes utilisés dans ce guide.

Terme clé	Définition
Requêtes	Les requêtes sont des dossiers utilisés pour suivre et gérer les communications des utilisatrices et utilisateurs, comme les questions ou les commentaires. Elles sont souvent utilisées dans les processus de service à la clientèle et de soutien.
Gestion de requêtes	Un système qui permet aux utilisatrices et utilisateurs de soumettre, de suivre et de gérer les demandes de soutien directement via le portail.
Type de requêtes	Une catégorie pour choisir le type de requête à documenter dans le SGCS. Il existe deux types de requêtes : communications générales ou officielles.
Aide à la production d'une demande	Les requêtes seront utilisées pour suivre et gérer les demandes d'Aide à la production d'une demande. Une case à cocher dans la requête permettra d'indiquer si la demande d'aide est liée à un empêchement (par exemple : handicap, maladie, absence d'accès à Internet, etc.)

Table des matières

MODULE 1 – COMMENT DEMANDER DE L’AIDE DANS LE PORTAIL

- 1.1 – Accéder à la page **Aide**

MODULE 2 – SOUMETTRE UNE REQUÊTE

- 2.1 Champs obligatoires et informations requises pour soumettre une requête
- 2.2 Création d’un numéro de requête lors de la soumission

MODULE 3 – SUIVI ET GESTION DES REQUÊTES

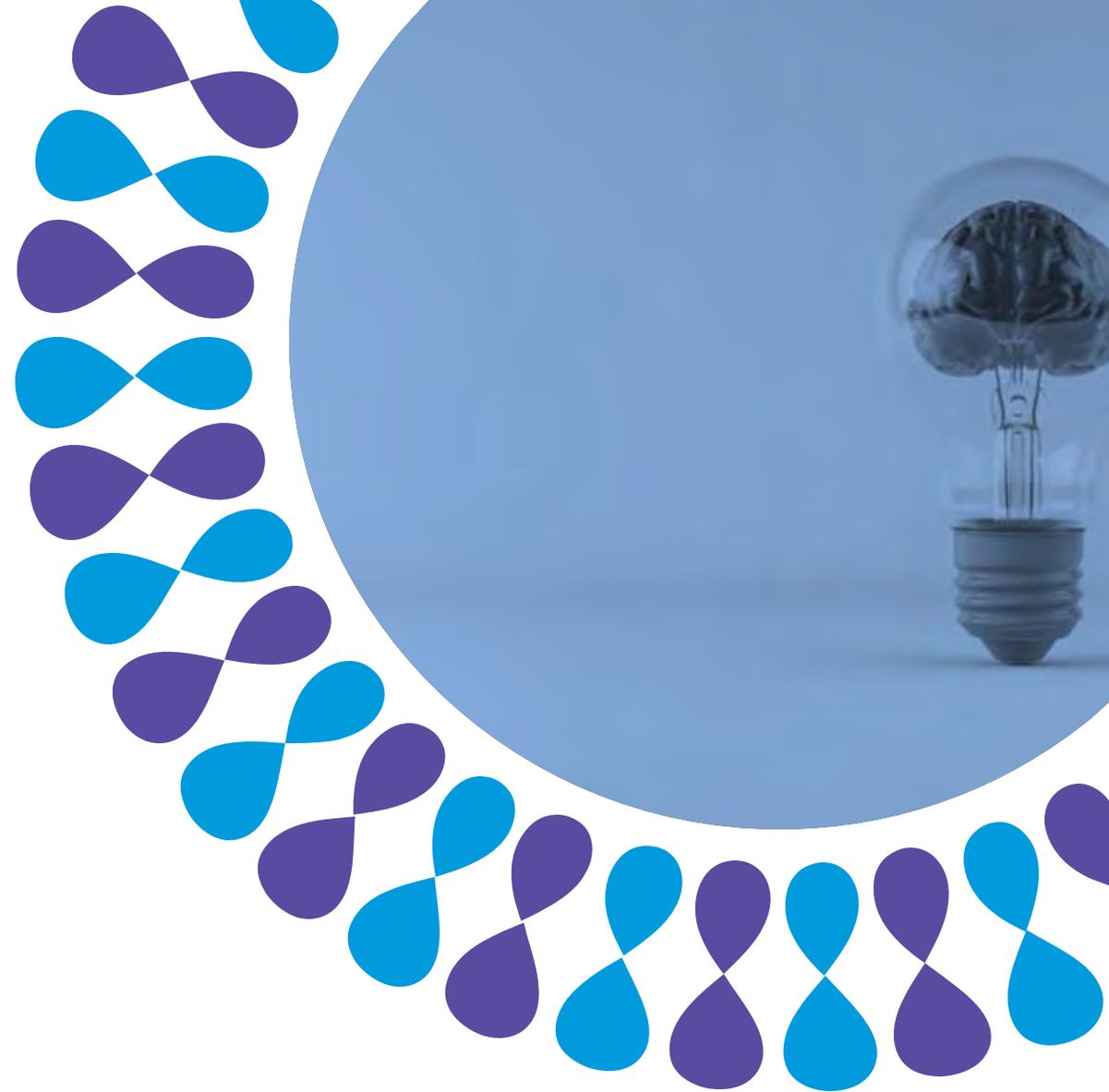
- 3.1 Comment accéder aux requêtes ouvertes et les consulter
- 3.2 Comment consulter toutes les requêtes ouvertes et fermées
- 3.3 Vérifier les mises à jour et les réponses liées à une requête

MODULE 4 – RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

- 4.1 Accéder aux informations de contact
- 4.2 Soutien à l’accessibilité

1. Comment demander de l'aide dans le portail

1.1 Accéder à la page **Aide**



Accéder à la page Aide

1. À partir de la page d'accueil, cliquez sur la tuile **Aide** pour soumettre une requête.

OU

2. Sur n'importe quelle autre page, cliquez sur **AIDE** dans le menu du haut.

Canada Council for the Arts | Conseil des arts du Canada

ACCUEIL | COMPTES ▼ | FINANCEMENT ET PRIX | ÉVALUATION | **AIDE** 2

BIENVENUE SUR NOTRE PORTAIL !

Le Conseil des arts du Canada est fier d'être l'organisme public de soutien aux arts du Canada. Le Conseil contribue au dynamisme d'une scène artistique et littéraire créative et diversifiée.

POSSIBILITÉS DE FINANCEMENT
Découvrez nos programmes de financement et prix disponibles.
[Explorer les possibilités de financement](#)

AUTOCANDIDATURE COMME ÉVALUATEUR
Faites appel à votre expertise et à votre expérience pour évaluer les demandes et les mises en candidature.
[En savoir plus sur le rôle d'évaluatrice ou d'évaluateur](#)

AIDE
Obtenez de l'aide à tout moment de votre parcours.
[Obtenir de l'aide](#) 1

COMPTES
Créez et gérez des comptes pour vous-même, vos groupes et vos organismes.
Pour ajouter un nouveau groupe ou un nouvel organisme à votre compte, [Cliquez ici](#) et suivez les instructions.

ACTIVE ACCOUNTS | COMPTES ACTIFS

Nom	Type de compte	Statut du compte
Gustav Klimt	Individu	Actif

[Afficher tout](#)

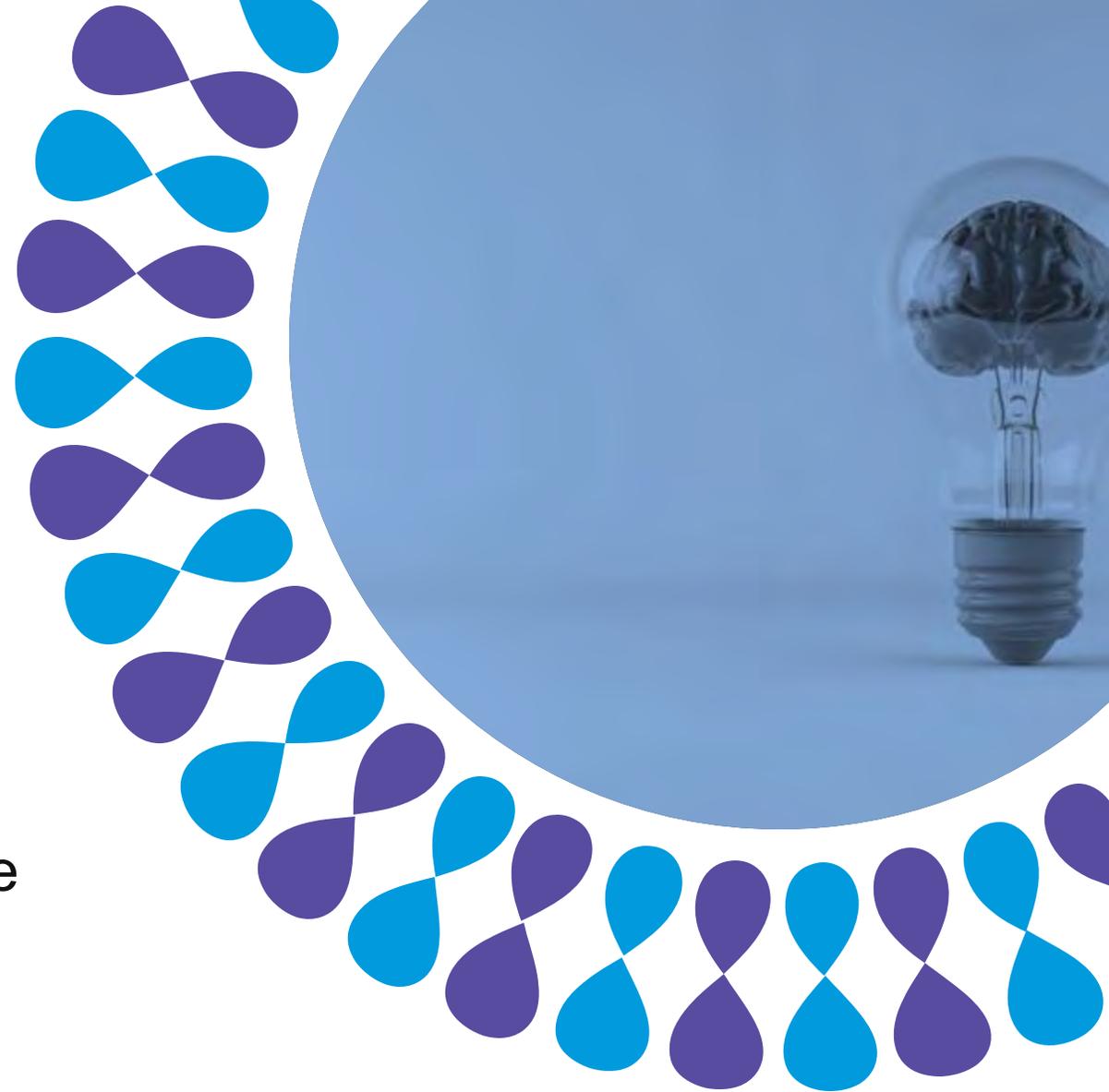
INVITATIONS
Consultez et acceptez vos invitations à

- devenir membre d'un groupe ou d'un organisme
- participer à la rédaction d'une demande, d'une mise en candidature ou d'un rapport.

2. Soumettre une requête

2.1 Champs obligatoires et informations requises pour soumettre une requête

2.2 Création d'un numéro de requête lors de la soumission



Champs obligatoires et informations requises pour soumettre une requête

Voici les informations requises pour soumettre une requête :

1. Cliquez sur le menu déroulant complètement à droite sous **J'ai besoin d'aide avec ...** pour choisir le sujet pour lequel vous avez besoin d'aide :
 - **Compte**
 - **Demande**
 - **Attribution de fonds**
 - **Autre**
2. **Compte** : Choisissez le compte pour lequel vous demandez de l'aide.
3. **Objet**
4. **Description**
5. **Joindre un fichier** : Ajoutez un fichier au besoin pour appuyer votre demande.

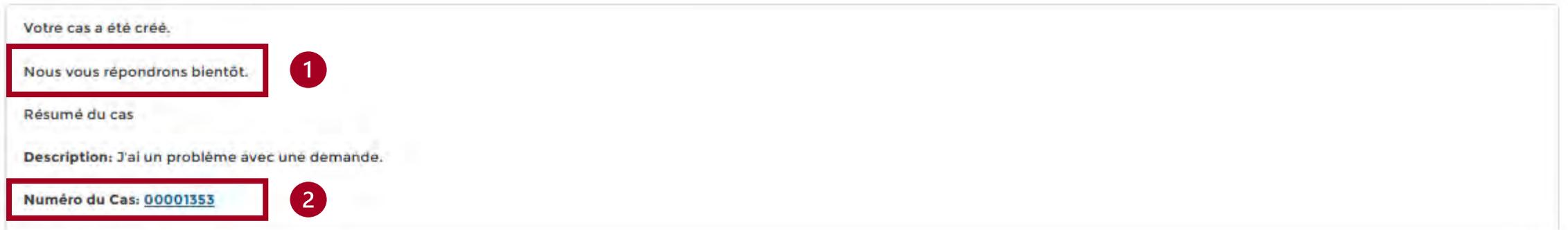
The screenshot shows the 'AIDE - OUVRIRE UN CAS' form on the Canada Council for the Arts website. The form is titled 'AIDE - OUVRIRE UN CAS' and contains the following fields and sections:

- * J'ai besoin d'aide avec :** A dropdown menu with the text '-- aucune sélection --'. A red circle with the number 1 is placed over this dropdown.
- * Compte :** A search field with the text 'Recherchez dans les Comptes...'. A red circle with the number 2 is placed over this field.
- * Objet :** A text input field with the value 'Évaluation'. A red circle with the number 3 is placed over this field.
- * Description :** A large text area for entering details. A red circle with the number 4 is placed over this field.
- Joindre un fichier :** A section with a button 'Charger des fichiers' and the text 'ou déposer des fichiers'. A red circle with the number 5 is placed over this section.

Additional text on the form includes: 'Veillez télécharger tous vos fichiers en même temps, de cette façon, vous pouvez en faire jusqu'à 10. Si vous les faites un par un, le système ne conservera que le dernier que vous avez téléchargé.' and 'Les extensions permises sont: .pdf, .doc, .docx, .txt, .text, .jpg, .jpeg, .png, .bmp, .mp3, .mp4'.

Création d'un numéro de requête lors de la soumission

1. Une fois que vous cliquez sur **Soumettre**, un message de confirmation s'affiche.
2. Le système génère automatiquement un **Numéro du Cas**.



Voire cas a été créé.

Nous vous répondrons bientôt. 1

Résumé du cas

Description: J'ai un problème avec une demande.

Numéro du Cas: [00001353](#) 2

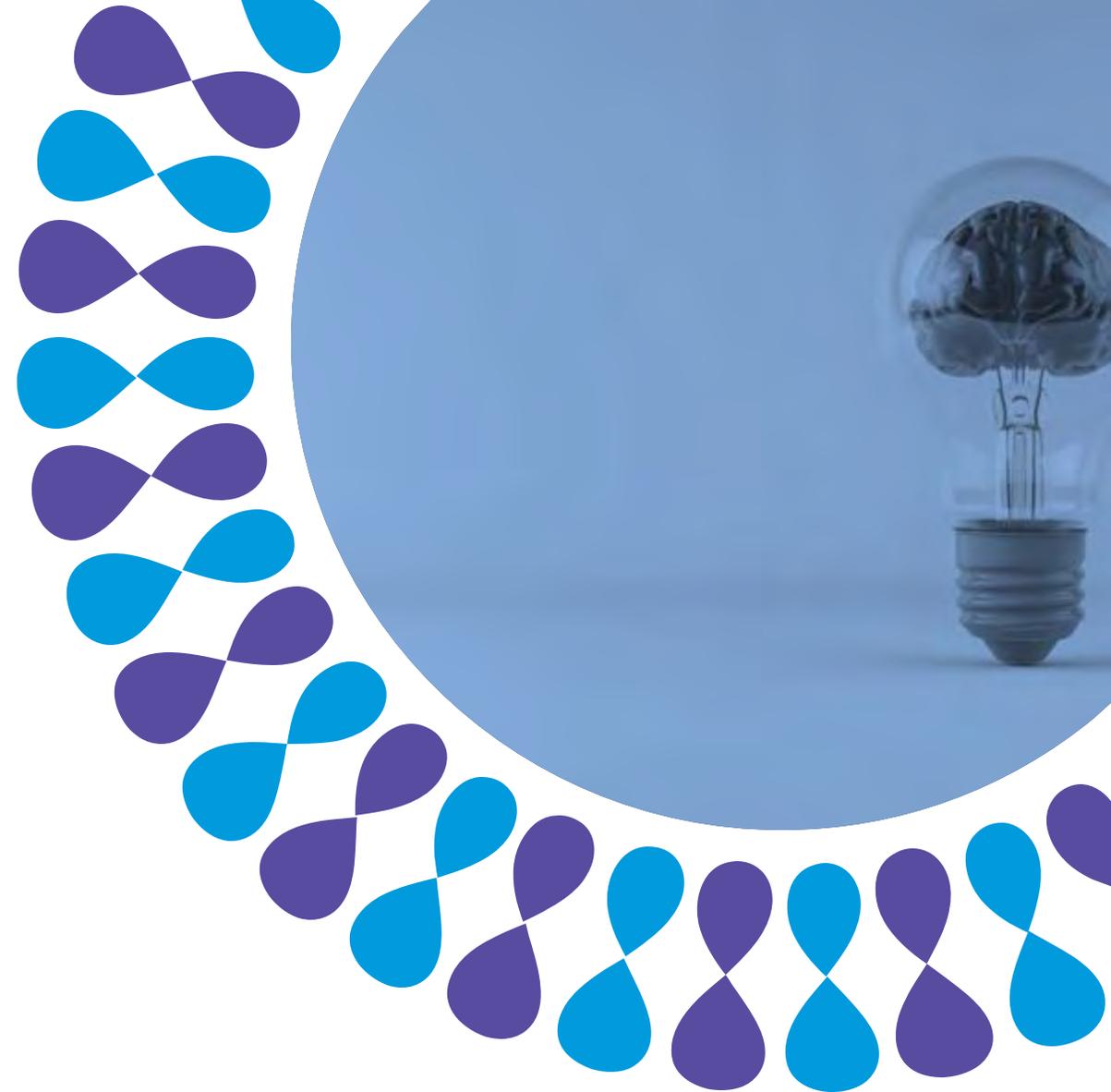
The screenshot shows a confirmation message in a light gray box. At the top, it says 'Voire cas a été créé.' Below this, there are two lines of text, each enclosed in a red rectangular box and followed by a red circle containing a white number. The first line is 'Nous vous répondrons bientôt.' followed by a red circle with the number '1'. The second line is 'Numéro du Cas: 00001353' followed by a red circle with the number '2'. The number '00001353' is a blue hyperlink. Below these are the sections 'Résumé du cas' and 'Description: J'ai un problème avec une demande.'

3. Suivi et gestion des requêtes

3.1 Comment accéder aux requêtes ouvertes et les consulter

3.2 Comment consulter toutes les requêtes ouvertes et fermées

3.3 Vérifier les mises à jour et les réponses liées à une requête



Comment accéder aux requêtes ouvertes et les consulter

1. À partir de la page d'accueil, faites défiler vers le bas jusqu'à la section **Requêtes**.
2. Cliquez sur une requête pour l'ouvrir.
3. Vous pouvez également cliquer sur **Afficher tout** pour ouvrir tous les cas.
4. Le **Statut** de la requête est visible complètement à droite.

COMPTE

Créez et gérez des comptes pour vous-même, vos groupes et vos organismes.

Pour ajouter un nouveau groupe ou un nouvel organisme à votre compte, [Cliquez ici](#) et suivez les instructions.

ACTIVE ACCOUNTS | COMPTES ACTIFS

Nom	Type de compte	Statut du compte
Gustav Klimt	Individu	Actif

[Afficher tout](#)

INVITATIONS

Consultez et acceptez vos invitations à

- devenir membre d'un groupe ou d'un organisme
- participer à la rédaction d'une demande, d'une mise en candidature ou d'un rapport.

DEMANDES ET MISES EN CANDIDATURE

Soumettez, gérez et suivez vos demandes et mises en candidature.

Consultez vos brouillons les plus récents. Pour en afficher la liste complète, cliquez sur [Tout afficher](#). Vous pouvez consulter toute soumission active ainsi que l'historique des demandes dans votre compte, ou dans le compte du groupe ou de l'organisme concerné.

FINANCEMENT ET ATTRIBUTIONS

Acceptez ou refusez un financement et présentez un rapport sur les fonds qui vous ont été octroyés.

Consultez vos offres et octrois de financement actifs. Pour en afficher la liste complète, cliquez sur [Voir tout](#). Vous pouvez consulter toute offre ou octroi de financement actif ainsi que l'historique complet dans votre compte, ou dans le compte du groupe ou de l'organisme concerné.

REQUÊTES

1

Gérez et suivez un cas en cours de traitement par notre équipe. Un cas sert à faciliter l'interaction entre vous et l'équipe du Conseil lorsqu'une question, une tâche ou un problème doit être traité.

Consultez vos cas actifs. Pour en afficher la liste complète, cliquez sur [Tout afficher](#). Vous pouvez consulter tout cas actif ou traité dans votre compte, ou dans le compte du groupe ou de l'organisme concerné.

OPEN CASES | REQUÊTES OUVERTES

Numéro de la requête	Nom	Date de dernière modification	Statut
00001267	Gustav Klimt	2025-08-14 14 h 31	Escaladé
00001268	Gustav Klimt	2025-08-14 14 h 31	Escaladé
00001353	Gustav Klimt	2025-08-15 16 h 22	Ouvert

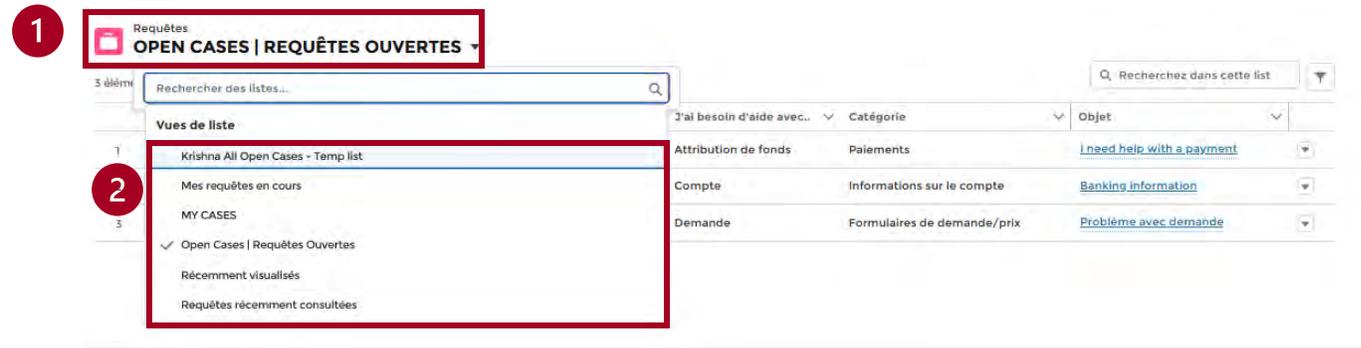
[Afficher tout](#)

3

Comment consulter toutes les requêtes ouvertes et fermées

Sur la page des **Requêtes** :

1. Cliquez sur le menu déroulant sous **Requêtes**.
2. Sélectionnez une **Vues de liste** pour filtrer les requêtes (p. ex. : Open Cases | Requêtes Ouvertes).
3. Triez la colonne **Statut** pour afficher en haut les requêtes ayant le statut **Fermé**, **Ouvert** ou **Escaladé**, selon vos besoins.



The screenshot shows the 'Requêtes' page with the 'Statut' column highlighted by a red box and a red circle with the number '3'. The table below shows the results of the search, sorted by status.

	Número de...	Nom	Date de dernière mo...	Statut	J'ai besoin d'aide avec..	Catégorie	Objet
1	00001267	Gustav Klimt	2025-08-14 14 h 31	Escaladé	Attribution de fonds	Paielements	I need help with a payment
2	00001268	Gustav Klimt	2025-08-14 14 h 31	Escaladé	Compte	Informations sur le compte	Banking information
3	00001353	Gustav Klimt	2025-08-15 16 h 22	Ouvert	Demande	Formulaires de demande/prix	Problème avec demande

Remarque : Les requêtes sans réponse du Conseil dans un certain délai auront automatiquement le statut **Escaladé** pour signaler un suivi prioritaire.

Vérifier les mises à jour et les réponses liées à une requête

1. Lorsque vous cliquez sur une requête, vous pouvez voir tous les détails qui s'y rapportent.
2. Vous pouvez également consulter le **Statut** de la requête.

The screenshot shows a user interface for a request. At the top, there is a header with a red square icon and the text "Requête Problème avec demande". Below this, the "Numéro de la requête" is listed as "00001353". A red circle with the number "1" points to a red-bordered box containing a "Détails" section with the following information:

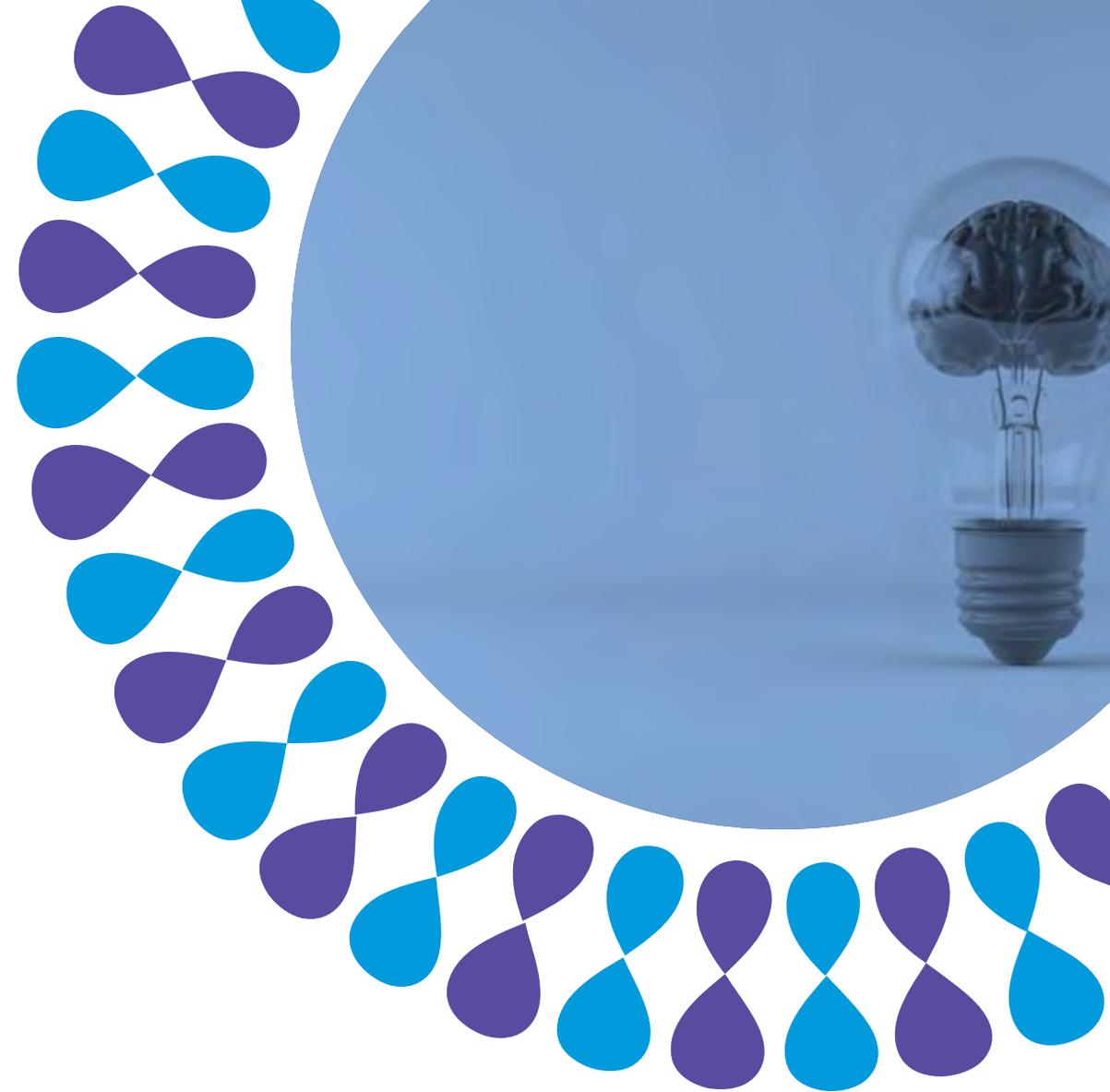
Détails
Nom du compte Gustav Klimt
J'ai besoin d'aide avec ... Demande
Catégorie Formulaires de demande/prix
Objet Problème avec demande
Description J'ai un problème avec une demande.

To the right of the details box, another red circle with the number "2" points to a "Statut" box containing the text "Ouvert". Below the status box, the "Date d'ouverture" is listed as "2025-08-15 4 h 22 p.m.".

4. Ressources d'aide supplémentaires

4.1 Accéder aux informations de contact

4.2 Soutien à l'accessibilité



Accéder aux informations de contact

Pour communiquer avec le Conseil ou trouver des réponses aux questions fréquentes :

1. Faites défiler jusqu'en bas sur n'importe quelle page du portail.
2. Cliquez sur **Contact** dans le pied de page.

REQUÊTES

Gérez et suivez un cas en cours de traitement par notre équipe. Un cas sert à faciliter l'interaction entre vous et l'équipe du Conseil lorsqu'une question, une tâche ou un problème doit être traité.

Consultez vos cas actifs. Pour en afficher la liste complète, cliquez sur [Tout afficher](#). Vous pouvez consulter tout cas actif ou traité dans votre compte, ou dans le compte du groupe ou de l'organisme concerné.

OPEN CASES | REQUÊTES OUVERTES

Numéro de la requête	Nom	Date de dernière modification	Statut
00001267	Gustav Klimt	2025-08-14 14 h 31	Escaladé
00001268	Gustav Klimt	2025-08-14 14 h 31	Escaladé

[Afficher tout](#)

GROUPES D'ÉVALUATION

Évaluez les demandes et les mises en candidature à titre d'évaluatrice ou d'évaluateur.

Consultez la liste de vos groupes d'évaluation actifs. Tout groupe d'évaluation actif ou antérieur est affiché dans votre compte.

Les bureaux du Conseil des arts du Canada sont situés à Ottawa, sur le territoire non cédé de la Nation algonquine anishinaabe, présente en ces lieux depuis des temps immémoriaux. [Lire la déclaration complète.](#)

Conseil des arts du Canada | L'art au cœur de nos vies

[ACCESSIBILITÉ](#) [RESPONSABILITÉ PUBLIQUE](#) [CONFIDENTIALITÉ](#) **[CONTACT](#)** [S'ABONNER À LA LISTE D'ENVOI](#)

Accéder aux informations de contact

À partir de la page de Contact :

1. Cliquez sur **Nous appeler ou nous envoyer un courriel** pour voir le numéro de téléphone et l'adresse courriel généraux du Conseil des arts du Canada.
2. Cliquez sur **Nous poser une question sur un programme** pour trouver les numéros de téléphone et adresses courriel par programme.

Conseil des arts du Canada | Canada Council for the Arts

ACCESSIBILITÉ MÉDIAS CARRIÈRES CONTACT ENGLISH

FINANCEMENT INITIATIVES PRIORITÉS PLEINS FEUX RECHERCHE À PROPOS

Recherche → PORTAIL

Contactez-nous

Que souhaitez-vous faire?

- 1. Nous appeler ou nous envoyer un courriel
- 2. Nous poser une question sur un programme
- Connaître les prochaines dates limites et annonces de résultats

Accessibilité

- **Pour les personnes sourdes, malentendantes ou utilisant un ATS,** vous pouvez communiquer le Conseil en utilisant votre **service de transmission de messages** ou **service IP** préféré.
- Le Conseil des arts accepte également les appels via le **SRV (service de relais vidéo)**. Pour plus d'informations, veuillez visiter le site Web de [SRV Canada](http://srvcanadavrs.ca/fr/) (<http://srvcanadavrs.ca/fr/>).

Accessibilité

Les personnes sourdes ou malentendantes et celles qui utilisent un ATS peuvent communiquer avec nous à l'aide du service de transmission de messages ou service IP de leur choix.



Le Conseil des arts du Canada peut également recevoir des appels d'un service de relais vidéo (SRV). Pour en savoir plus, consultez la page de [SRV Canada](https://srvcanadavrs.ca/fr/) (<https://srvcanadavrs.ca/fr/>).

Aide à la production d'une demande

- L'**Aide à la production d'une demande** contribue à couvrir les dépenses encourues pour des services qui appuient le processus de demande ou la mise en candidature pour un prix.

Aide à la production d'une demande

L'Aide à la production d'une demande contribue à couvrir les dépenses encourues pour des services qui appuient le processus de demande ou la mise en candidature pour un prix.

Qui peut demander cette aide?

Les personnes, ou le candidat principal d'un groupe, qui s'identifient comme étant :

- sourdes, malentendantes, handicapées, ou qui vivent avec une maladie mentale;
- des Premières Nations, des Inuits ou des Métis, et qui font face à des obstacles liés à la langue, à la géographie ou à la culture.

Conclusion

Vous devriez maintenant être en mesure de naviguer dans le portail avec facilité afin d'accéder à du soutien, de soumettre des demandes d'aide et d'en faire le suivi et de trouver les coordonnées du Conseil.

Vous savez aussi où trouver les ressources de soutien à l'accessibilité, y compris l'aide pour les demandes et le soutien à l'accessibilité, afin que l'ensemble des utilisatrices et utilisateurs puisse utiliser pleinement le portail et présenter des demandes.



Canada Council
for the Arts

Conseil des arts
du Canada

Merci!

