



Canada Council
for the Arts

Conseil des arts
du Canada

Comment obtenir de l'aide

E-INT-003

Portail

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 portail. 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

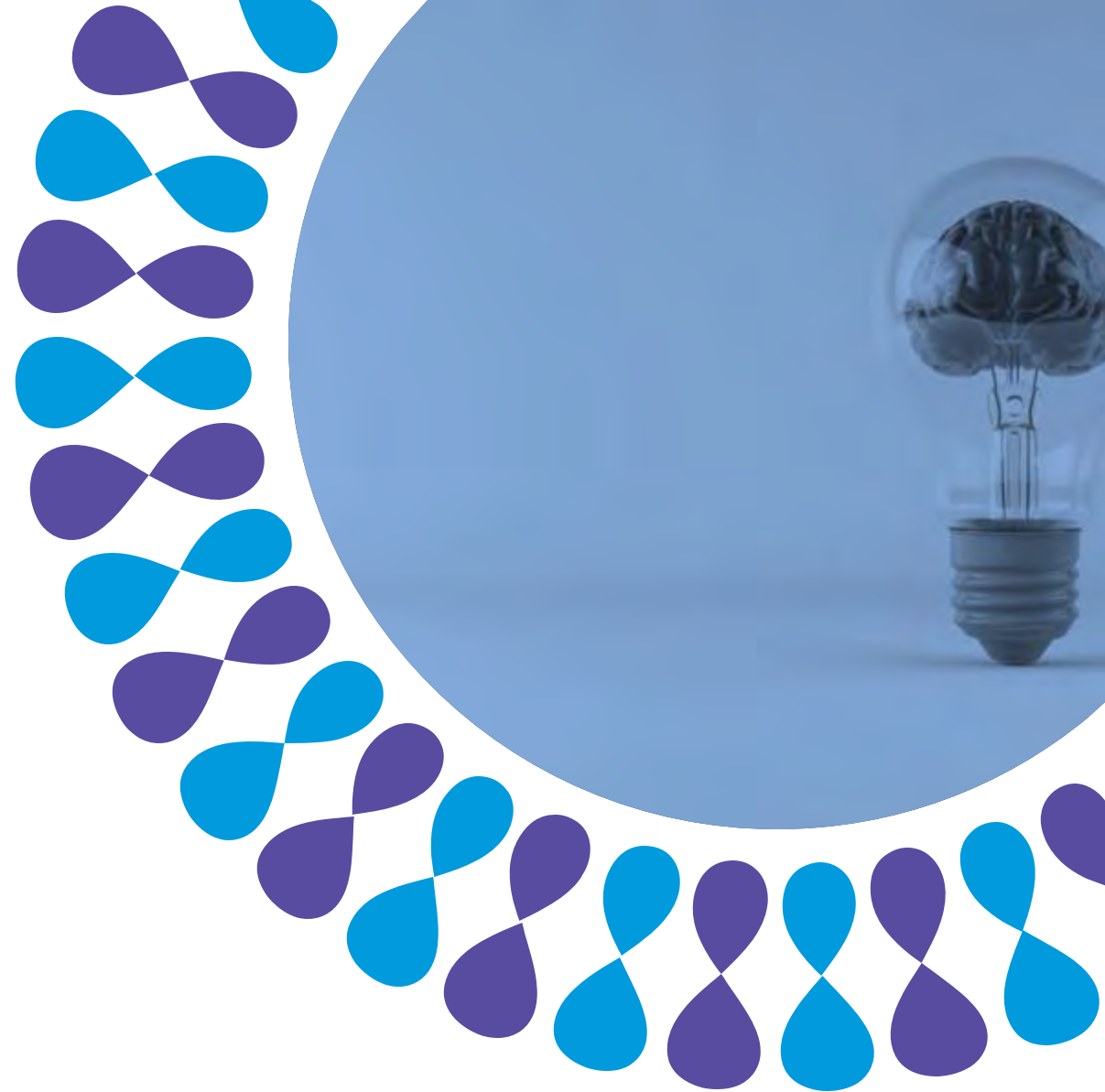
- 3.1 Comment accéder aux requêtes ouvertes et les consulter
- 3.2 Comment consulter toutes les requêtes ouvertes et fermées
- 3.3 Vérifier les mises à jour et les réponses liées à une requête

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**

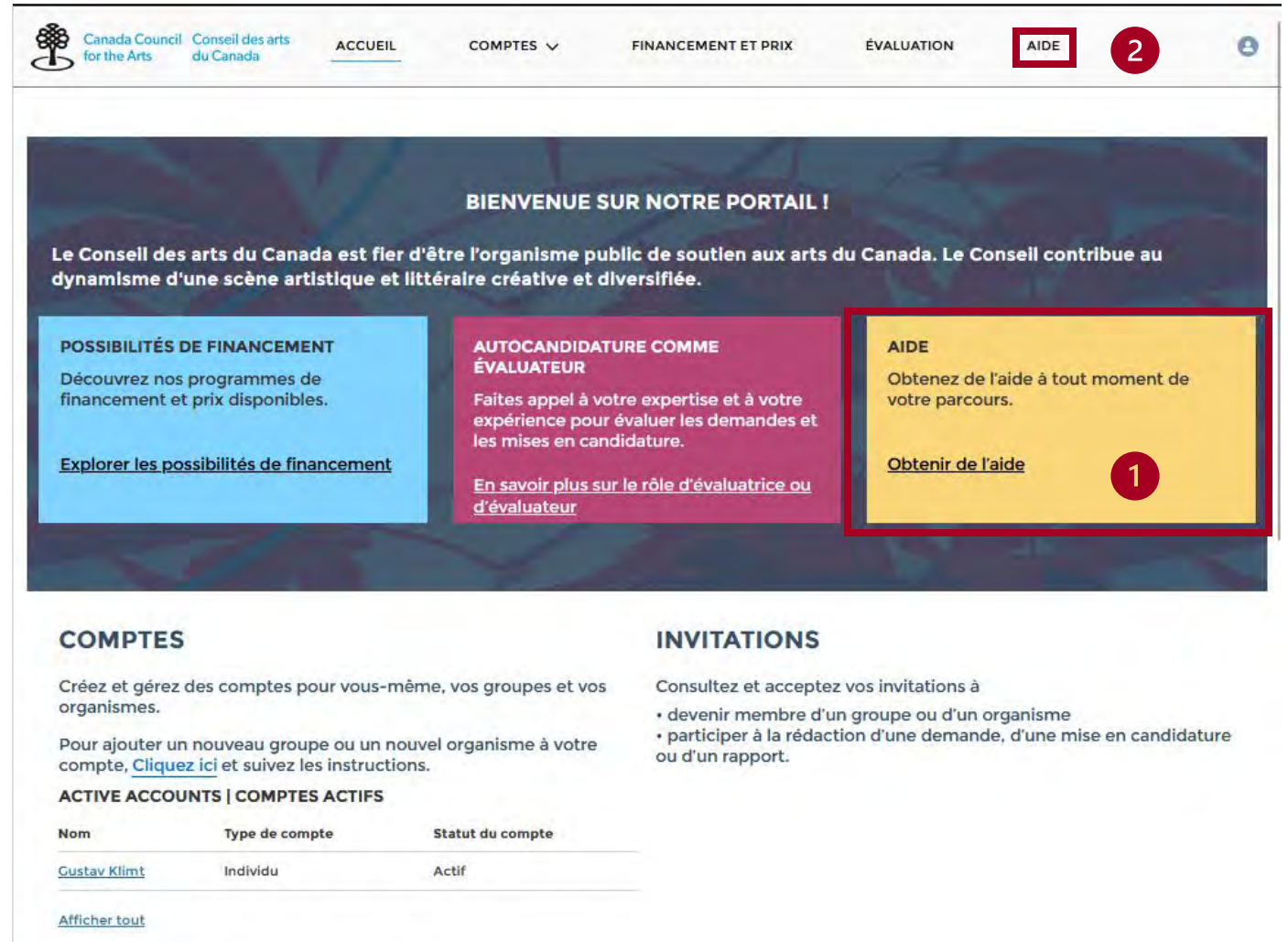


Accéder à la page Aide

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

OU

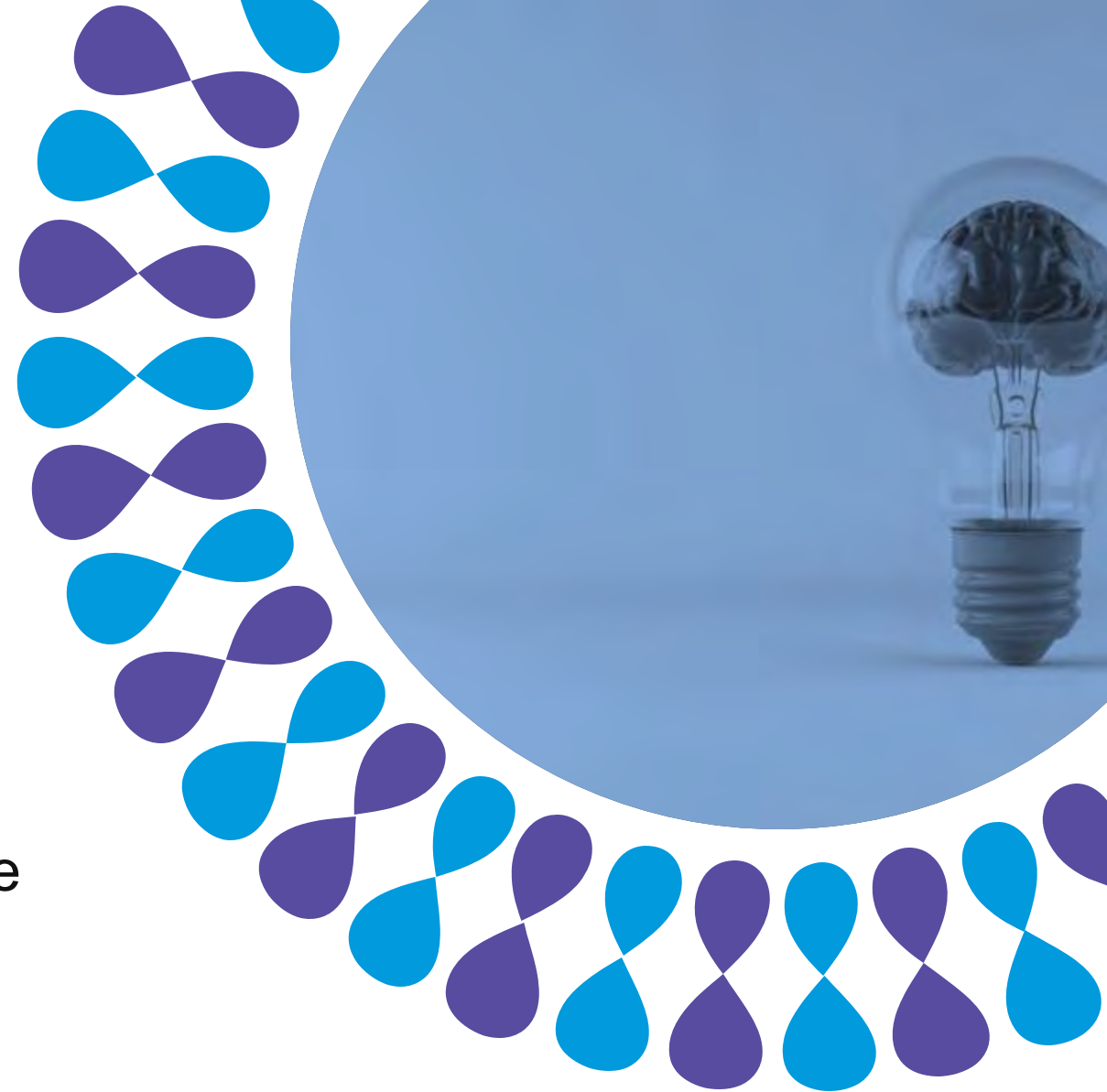
2. Sur n'importe quelle autre page, cliquez sur **AIDE** dans le menu du haut.



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

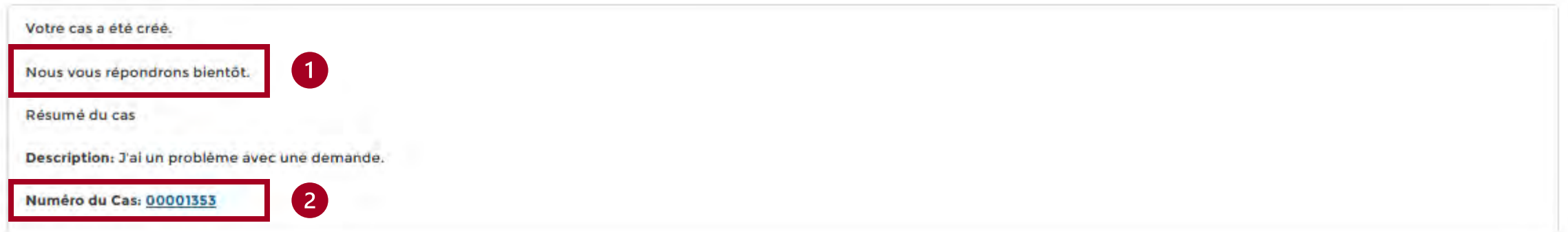
- * J'ai besoin d'aide avec :** A dropdown menu showing '-- aucune sélection --'.
- * Compte :** A search bar with the text 'Recherchez dans les Comptes...' and a magnifying glass icon.
- * Objet :** A text input field.
- * Description :** A large text area.
- Joindre un fichier :** A section with a button labeled 'Charger des fichiers' and the text 'ou déposer des fichiers'.
- Submit :** A blue button at the bottom right.

Red numbered circles 1 through 5 are overlaid on the form to indicate the required steps:

1. Click on the dropdown menu for 'J'ai besoin d'aide avec'.
2. Select a 'Compte' from the search bar.
3. Enter the 'Objet' in the text field.
4. Enter the 'Description' in the text area.
5. Click the 'Charger des fichiers' button to upload a file.

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**.



Votre 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

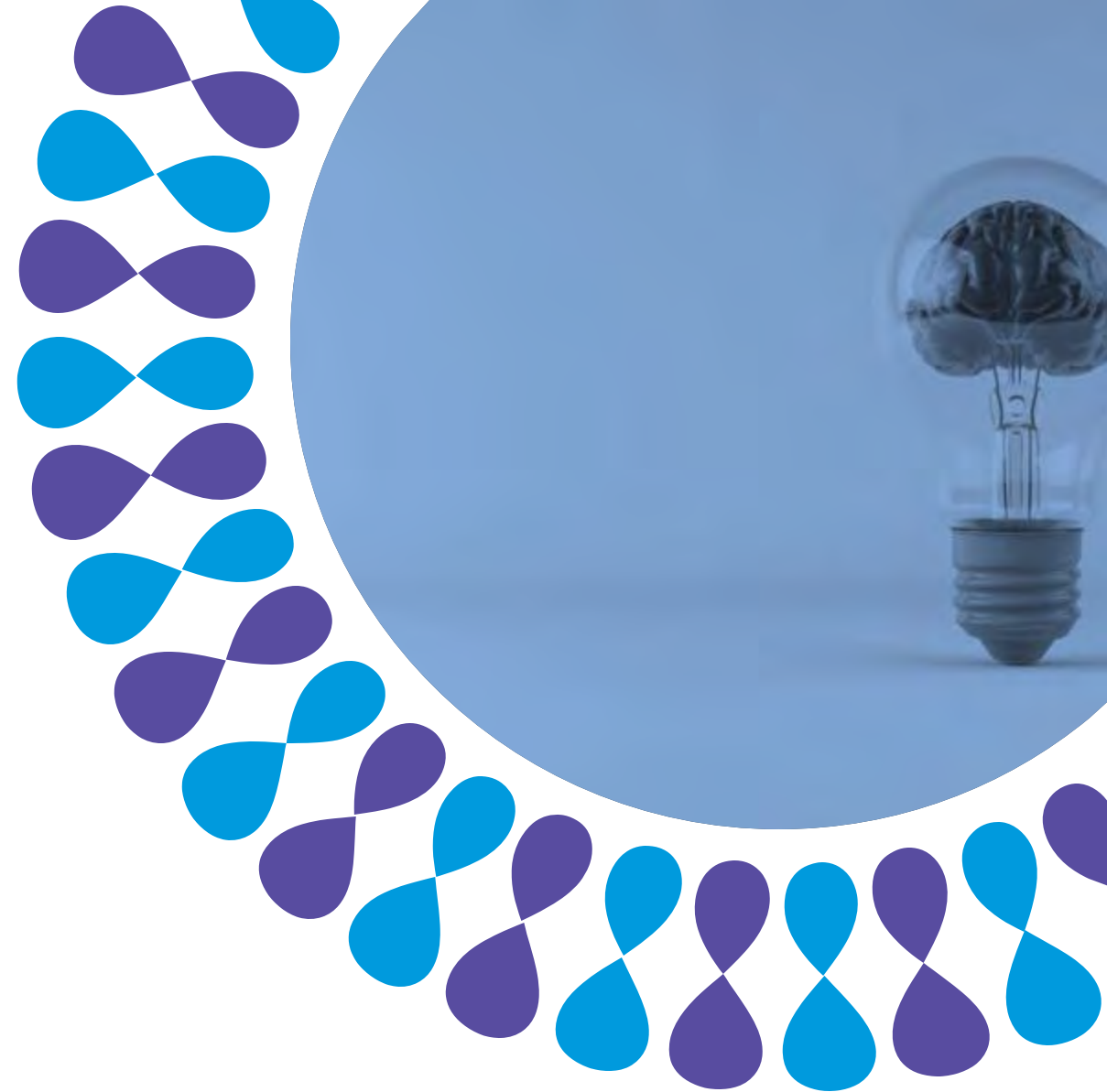
The screenshot shows a confirmation message in a light gray box. At the top, it says 'Votre cas a été créé.' Below this, there are two lines of text: 'Nous vous répondrons bientôt.' and 'Résumé du cas'. The first line is highlighted with a red box and a red circle with the number '1'. Below the second line, there is a line of text: 'Description: J'ai un problème avec une demande.' At the bottom, there is a line of text: 'Numéro du Cas: 00001353'. This line is also highlighted with a red box and a red circle with the number '2'.

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.

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.

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 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 'OPEN CASES | REQUÊTES OUVERTES' menu selected. The 'Vues de liste' dropdown menu is open, showing options like 'Krishna All Open Cases - Temp list', 'Mes requêtes en cours', 'MY CASES', 'Open Cases | Requêtes Ouvertes' (selected), 'Récemment visualisés', and 'Requêtes récemment consultées'. The table below shows a list of requests with columns: Numéro de..., Nom, Date de dernière mo..., Statut, J'ai besoin d'aide avec..., Catégorie, and Objet. The 'Statut' column is highlighted with a red box and a red circle with the number 3.

	Numéro 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.

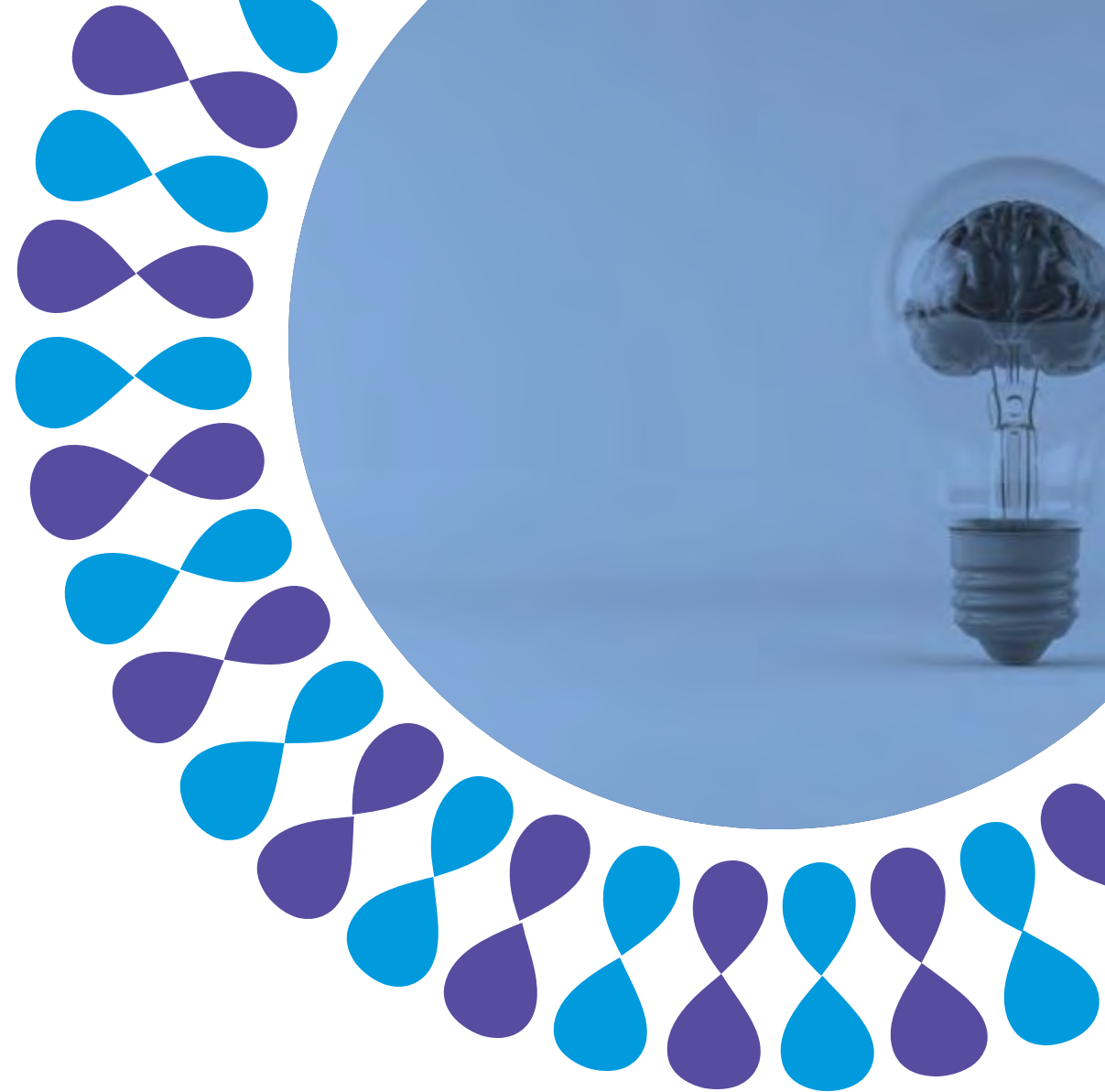
The screenshot shows a web interface for a request. At the top, there is a header bar with a red icon and the text "Requête Problème avec demande". Below this, the "Numéro de la requête" is displayed as "00001353". A red circle with the number "1" points to a section titled "Détails" which is enclosed in a red rectangular box. This section contains the following information: "Nom du compte" (Gustav Klimt), "J'ai besoin d'aide avec ..." (Demande), "Catégorie" (Formulaires de demande/prix), "Objet" (Problème avec demande), and "Description" (J'ai un problème avec une demande.). To the right of the "Détails" section, another red circle with the number "2" points to a small box containing the text "Statut Ouvert". Below this box, the "Date d'ouverture" is listed as "2025-08-15 4 h 22 p.m.".

Requête Problème avec demande	
Numéro de la requête 00001353	
1	
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.	2 Statut Ouvert Date d'ouverture 2025-08-15 4 h 22 p.m.

4. Ressources d'aide supplémentaires

4.1 Accéder aux informations de contact

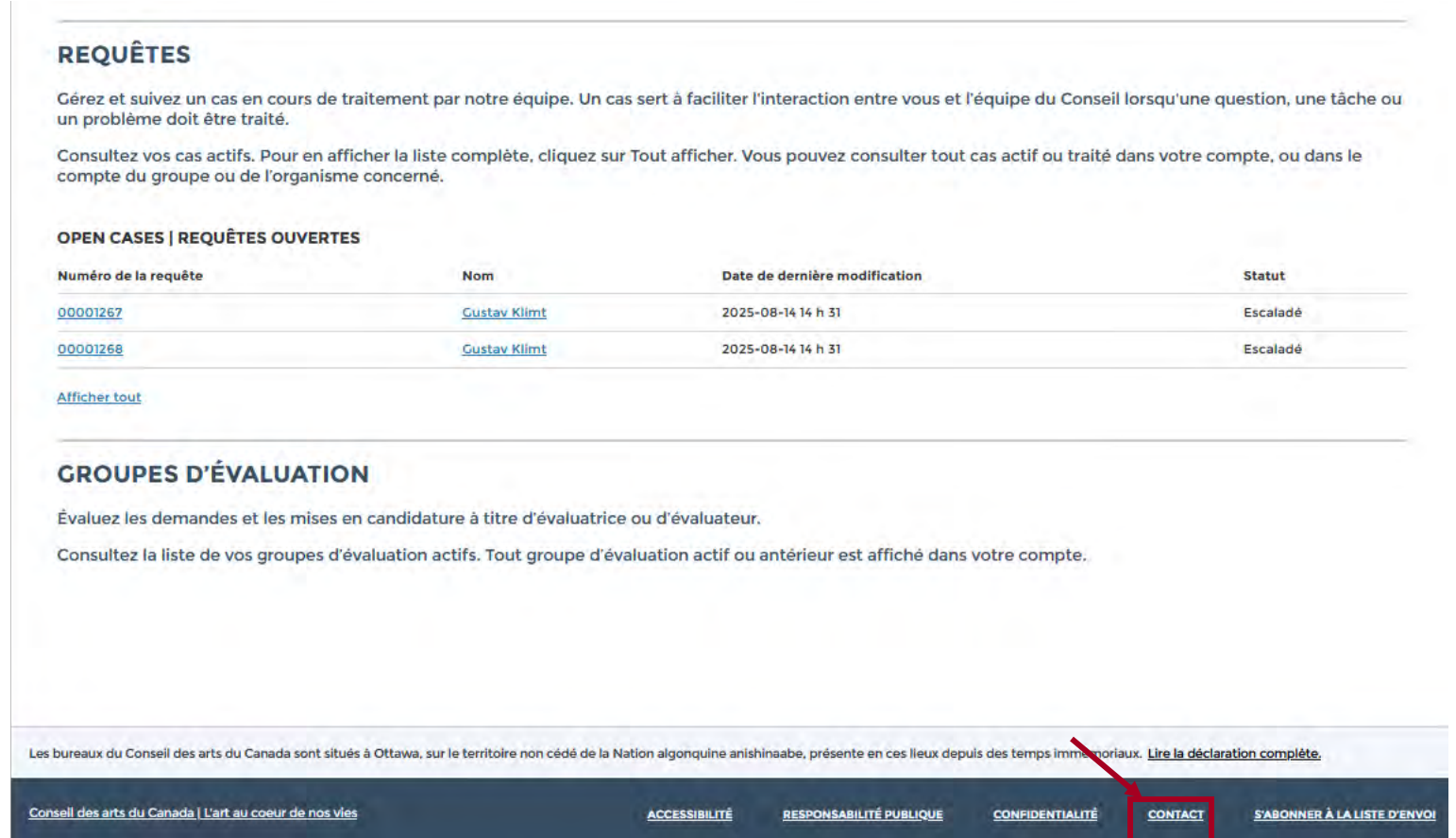
4.2 Soutien à l'accessibilité



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.](#)

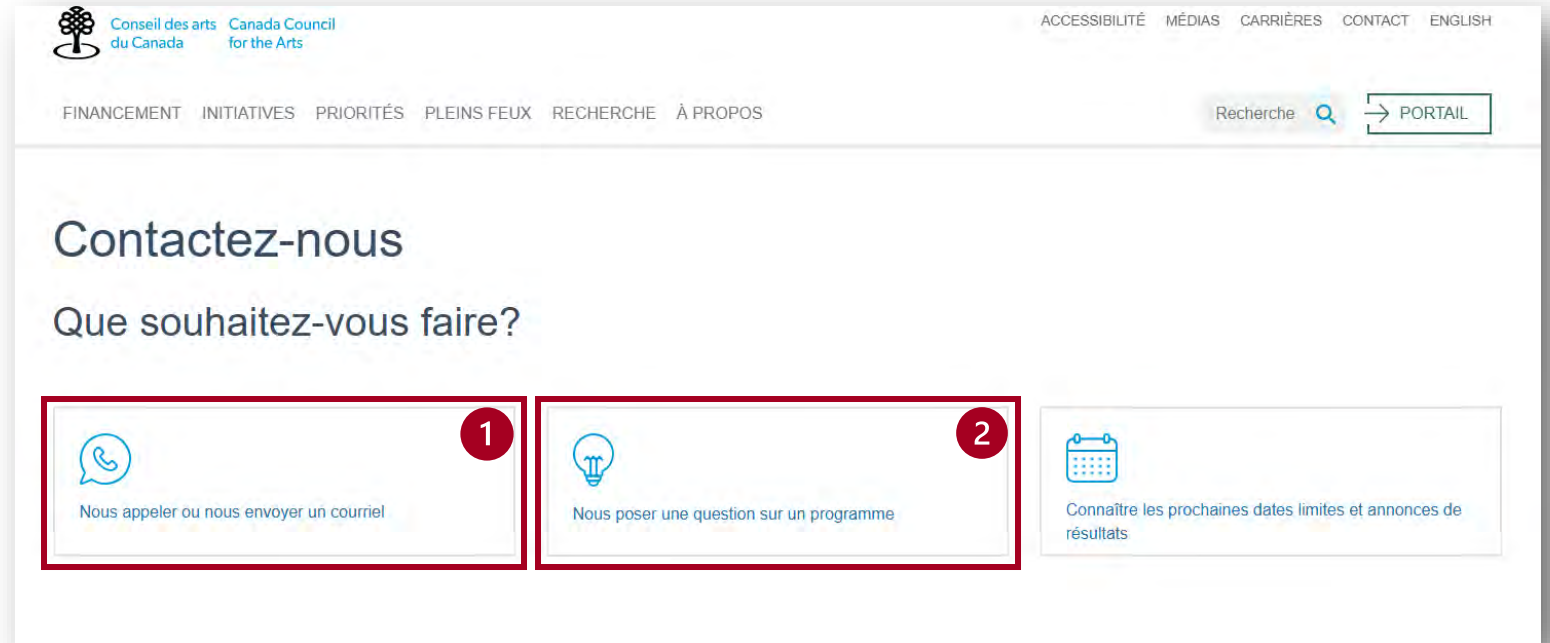
Conseil des arts du Canada | L'art au cœur de nos vies

[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.



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!

