

Le Portail de financement de Patrimoine canadien (PFPC) — Foire aux questions

Septembre 2021

Le Portail de financement de Patrimoine canadien (PFPC) est une plateforme sécuritaire permettant aux Canadiennes et Canadiens d'avoir accès à divers programmes de subventions et contributions du ministère et de faire une demande en ligne.

Ce système en ligne a été développé dans le cadre des efforts continus du ministère pour moderniser la prestation de ses programmes de subventions et de contributions, et a été conçu pour rendre le processus de demande de financement, de production de rapports et d'interaction avec les programmes plus rapide et plus facile.

Avec le PFPC, vous pourrez effectuer diverses actions en ligne, comme :

- gérer les informations de votre organisation ;
- soumettre une demande de financement ; et
- suivre l'état de votre demande.

Le PFPC a été conçu en tenant compte de vos besoins et il permettra d'accélérer le processus de demande. Par exemple, les informations qui devaient auparavant être fournies chaque année (telles que les coordonnées, les règlements administratifs et les documents de constitution) ne devront être soumises qu'une seule fois, lors de la première demande. Vos informations seront sauvegardées et disponibles pour les demandes ultérieures, ce qui vous permettra d'économiser du temps. De plus, les demandes papier avec signatures originales ne seront plus nécessaires.

Pour présenter une demande via le portail, vous devrez suivre un processus de demande en deux étapes (un profil client et un formulaire de demande en ligne) et téléverser les documents requis avant la date limite.

Vous pouvez accéder au portail à pch-financement-funding.canada.ca/fr-CA/.

Note : Vous pouvez changer la langue en tout temps en cliquant sur « Français » ou « English » en haut à droite.

Notre équipe de soutien est là pour vous aider en cas de questions ou de problèmes techniques.

Q1. Je n'arrive pas à accéder au portail. / J'ai des problèmes avec mon navigateur. Quoi faire ?

L'utilisation d'Internet Explorer et de Firefox ainsi que celle de Safari sur Mac pourrait causer des problèmes. Il est recommandé d'utiliser une version récente de Microsoft Edge ou de Google Chrome. Pour une expérience optimale, installez la dernière version du navigateur que vous souhaitez utiliser, parmi ceux de la liste précédente.

Q2. Comment me connecter au portail ?

Il existe deux façons de se connecter au PFPC : avec un site partenaire ou avec une CléGC.

- Les sites partenaires sont des entreprises et des organisations (comme les institutions financières) qui ont établi un partenariat avec SecureKey Technologies et permettent à leurs clients d'utiliser leurs justificatifs d'identité en ligne (p. ex. numéros de carte ou noms d'utilisateur et mots de passe pour un compte bancaire canadien) pour accéder aux services du gouvernement du Canada. En utilisant un site partenaire, vous n'avez pas à vous souvenir d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe différents. Vous connaissez vos données d'accès, vous les utilisez probablement fréquemment.

- Le service CléGC vous émet un nom d'utilisateur et un mot de passe vous permettant d'accéder aux services en ligne du gouvernement. La CléGC est un justificatif électronique unique qui vous permet de communiquer en toute sécurité avec les services et programmes adaptés du gouvernement offerts en ligne. La CléGC est une bonne option si vous ne pouvez ou ne voulez pas vous connecter avec un partenaire de connexion.

Q3. Qui devrait créer un profil client et inscrire l'organisation ?

La personne qui soumet la demande et inscrit l'organisation devrait être le représentant autorisé, quelqu'un qui a le pouvoir de lier l'organisation et de faire une demande en son nom. Le représentant autorisé sera considéré comme le signataire du formulaire de demande.

Q4. De quels documents ai-je besoin pour remplir mon profil du demandeur ?

Pour remplir votre profil du demandeur, vous aurez besoin des documents suivants :

- **preuve du statut juridique de votre organisation** (lettres patentes, actes constitutifs ou documents de constitution, contrats de société, règlements administratifs ou autres documents reconnus) ;
 - Si votre organisation est une association non constituée en personne morale, un comité spécial ou une fiducie sans règlements administratifs ou acte constitutif, vous pouvez joindre une copie du procès-verbal de votre réunion ou une liste de vos membres dirigeants.
- **Formulaire d'inscription au dépôt direct**, estampillé par votre institution financière ou accompagné d'une pièce justificative (spécimen de chèque, lettre bancaire ou lettre de gestion).
 - Le Formulaire d'inscription au dépôt direct peut être téléchargé à partir du portail.

Vous devrez joindre ces documents à votre profil du demandeur lors de votre première demande en ligne même si vous les avez soumis par le passé.

Q5. Puis-je changer l'adresse courriel associée à mon compte utilisateur ?

Une fois votre compte utilisateur créé, vous ne pouvez pas modifier l'adresse courriel qui y est associée. Vous devez contacter l'équipe de soutien pour obtenir de l'aide.

– **Courriel** : info@pch.gc.ca

– **Téléphone** : 1-866-811-0055 (sans frais)

Lignes téléphoniques sans frais pour toutes les régions, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h (HE)

– **ATS** : 1-888-997-3123 (pour les personnes sourdes, malentendantes ou affectées d'un trouble de la parole)

Note : Il est préférable de ne pas créer un nouveau compte avec une autre adresse courriel puisque vous perdrez les demandes et organisations créées avec l'autre compte. Cette option peut être utilisée si vous n'avez pas soumis de demande et que perdre les demandes commencées ne vous dérange pas. Vous pourrez alors inscrire votre organisation de nouveau et faire une demande avec le nouveau compte.

Q6. Où se trouve le glossaire ?

Un lien au glossaire, contenant les définitions de divers termes, se trouve sur la page « Mes organisations ».

Q7. Comment savoir si je suis admissible à du financement ?

Visitez la page Web du programme auquel vous voulez faire une demande. Une liste de nos programmes de financement se trouve sur notre site Web, sur la page [Financement — Culture, histoire et sport](#).

Q8. Où trouver mon numéro de demande ?

Une fois votre demande soumise, vous recevrez un courriel de confirmation. Votre numéro de demande y figurera.

Q9. Je n'ai pas accès à un numériseur. Puis-je prendre une photo avec mon téléphone ?

Si l'image est claire et lisible, une photo des documents signés (en format jpeg) sera acceptée.

Q10. Je n'ai pas accès à une imprimante. Les signatures électroniques sont-elles acceptées ?

Les signatures électroniques sont acceptées pour la plupart des documents (à l'exception du Formulaire d'acceptation de responsabilité pour les demandeurs non constitués en personne morale, qui nécessite des signatures manuscrites).

Q11. Comment puis-je voir les demandes que j'ai commencées ou soumises ? Comment savoir si ma demande a bien été soumise ?

Pour accéder à vos demandes commencées et soumises, allez à la page « Mes organisations ». Cliquez sur « Actions » sur la vignette de votre organisation et sélectionnez « Demandes ». Le tableau indique le statut de chaque demande.

Une fois une demande soumise, un accusé de réception vous sera envoyé par courriel. Si vous ne voyez pas le courriel, vérifiez votre courrier indésirable, puis contactez-nous au besoin.

Q12. J'ai soumis une demande, mais j'ai fait une erreur. Puis-je y apporter des modifications ou soumettre une autre demande ?

Une fois une demande soumise, aucune modification ne peut y être apportée sur le portail. Pour effectuer un changement, sélectionnez « Demandes de service » dans le menu, puis cliquez sur « Créer une demande de service ». Sélectionnez la demande soumise voulue et envoyez une demande de réouverture ou de retrait. Indiquez la raison de votre demande dans la case « Description ». Un agent de programme vous contactera.

Vous pouvez également nous contacter :

– **Courriel** : info@pch.gc.ca

– **Téléphone** : 1-866-811-0055 (sans frais)

du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h (HE)

– **ATS** : 1-888-997-3123 (pour les personnes sourdes, malentendantes ou affectées d'un trouble de la parole)

Note : Ne créez pas une nouvelle demande.

Q13. Je ne peux pas utiliser le portail. De quelle autre façon puis-je faire une demande ?

Si vous ne pouvez pas accéder au nouveau système ou faire une demande en ligne pour quelque raison que ce soit, veuillez contacter notre équipe de soutien.

Elle est disponible du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h (heure de l'Est) pour des problèmes techniques ou des questions liées aux demandes en ligne. Elle peut également vous mettre en contact avec le personnel de programme, qui pourra vous aider avec d'autres méthodes de demande (téléphone, courriel et courrier).

Nos coordonnées sont les suivantes :

Téléphone : 1-866-811-0055

ATS (appareil de télécommunication pour les personnes sourdes) : 1-888-997-3123

Courriel : info@pch.gc.ca