

# **SYNTO - NOUVEAU PORTAIL DE DEMANDE D'AIDE FINANCIÈRE SYNTO**

**Instructions pour remplir les formulaires de demandes d'aide  
financière en ligne sur le nouveau portail de Dépôt aux  
programmes d'aide financière**

**Mise à jour : 14 février 2025**



## Mise en contexte

Tourisme Montréal utilise désormais un nouveau portail de Dépôt aux programmes d'aide financière. Voici les programmes intégrés au nouveau portail de dépôt :

- Septembre 2024 : Fonds pour les initiatives ponctuelles (FIP)
- Septembre 2025 : Programme d'aide aux festivals, événements et expositions (PAFÉE)

Pour l'EPRTNT, l'intégration possible à la plateforme est toujours en analyse.

Toute personne prenant part à une demande d'aide financière, qu'il s'agisse de rédiger un formulaire de demande, d'approuver le contenu d'une demande ou d'assurer le suivi administratif d'un dossier, doit s'authentifier lors de chaque accès au portail grâce à un mot de passe.

Le contenu présent sur ce document vous expliquera comment créer votre compte et votre mot de passe, comment accéder au portail de dépôt et comment accéder au formulaire de demande.

**IMPORTANT :** Vous pouvez créer un compte et accéder au portail Aide financière en tout temps. Les formulaires de demandes sont disponibles uniquement lorsque la période de dépôt du programme est en cours.

## Étapes à suivre

### Étape 1 : Création d'un compte

***Si vous avez déposé une demande d'aide financière à Tourisme Montréal via le PAFÉE (anciennement PAEF) ou le FIP, au courant des deux dernières années il est probable qu'un compte soit déjà créé sur le portail avec votre adresse courriel (incluant l'information de la personne ressource et quelques informations sur l'organisation depositaire).***

Pour vérifier si votre compte existe déjà, veuillez suivre les étapes suivantes :

### ***Vérifier si votre compte existe déjà***

1. Accédez au [nouveau portail de dépôt](#) et cliquez sur « Nouveau mot de passe » pour modifier ce dernier. Vous devrez ensuite inscrire votre adresse courriel professionnelle afin de recevoir le lien de réinitialisation.

**TOURISME / MONTRÉAL**

Bienvenue sur le nouveau portail

Dépôt aux programmes d'aide financière de Tourisme Montréal

Pour toute information complémentaire, veuillez contacter Tourisme Montréal :

Annie Beauchamp (abeauchamp@mtl.org) - Chargée de projet - Gestion des programmes

Sophie Clavaz-Loranger (sclavazloranger@mtl.org) - Gestionnaire - Développement de la destination et programmes

**Authentification**

\* Courriel/Nom d'utilisateur

Le courriel est requis

\* Mot de passe

Mot de passe requis

Première connexion au nouveau portail ou mot de passe oublié

**Nouveau mot de passe**

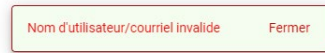
Ouvrir une session

Nouveaux utilisateurs  
Créer un compte

Propulsé par Synto

2. Vérifier votre boîte de réception (n'oubliez pas de vérifier votre boîte de courriel indésirable). Cliquez sur le lien présent sur le courriel afin de créer un nouveau mot de passe.

Si vous recevez le message d'erreur « Nom d'utilisateur/courriel invalide » lorsque vous tentez de réinitialiser votre mot de passe, cela signifie qu'aucun compte n'a encore été créé avec votre courriel.

A screenshot of the "Récupérer votre mot de passe" page for Tourisme Montréal. It features a language dropdown set to "Français", the logo "TOURISME / MONTREAL", and a form with a label "\* Courriel/Nom d'utilisateur" and a text input field containing "programmes@mtl.org". Below the form is a red button labeled "ENVOYER UN LIEN DE RÉINITIALISATION" and a link "Retourner à la page d'accueil". A character count "18 / 70" is visible at the bottom right of the input field.

Ainsi, si vous n'avez pas de compte client actif, veuillez suivre les instructions suivantes :

### *Créez votre compte client*

1. Accédez au [nouveau portail de dépôt](#) et cliquez sur « Créer un compte ».

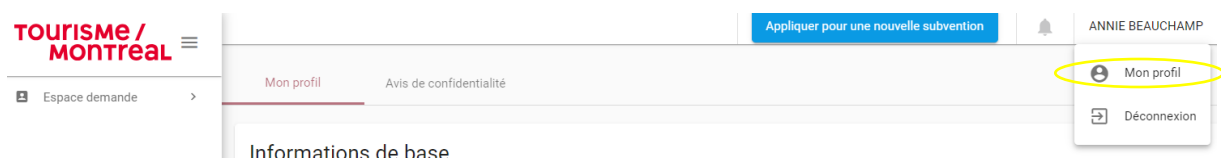
A screenshot of the "nouveau portail de dépôt" website. The left side shows a welcome message: "Bienvenue sur le nouveau portail" and contact information for Annie Beauchamp and Sophie Clavaz-Loranger. The right side is the "Authentification" section, which includes a form with fields for "\* Courriel/Nom d'utilisateur" and "\* Mot de passe". Below the form are buttons for "Ouvrir une session" and "Nouveaux utilisateurs / Créer un compte", with the latter highlighted by a yellow circle. The footer indicates "Propulsé par Synto".

2. Inscrivez votre prénom, votre nom de famille, votre nom d'utilisateur (c'est-à-dire votre adresse courriel), votre mot de passe ainsi qu'une confirmation de votre mot de passe. Cliquez sur « Je ne suis pas un robot », puis sur « Créer un compte ».
3. Vérifier votre boîte de réception (n'oubliez pas de vérifier votre boîte de courriel indésirable). Cliquez sur le lien présent sur le courriel automatique, afin d'activer votre compte.

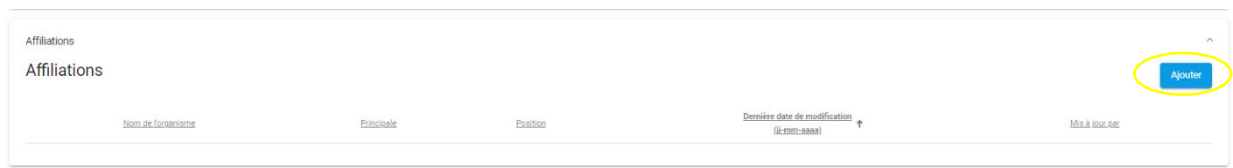
## Étape 2 : Valider des informations sur Mon profil (information de la personne ressource)

Lorsque votre compte est activé, veuillez ouvrir une session et suivre les étapes suivantes :

1. Accédez au [nouveau portail de dépôt](#), et inscrivez votre nom d'utilisateur (c'est-à-dire votre adresse courriel) ainsi que votre mot de passe.
2. Après l'ouverture de votre session, prenez le temps de lire attentivement la politique de confidentialité. Ensuite, veuillez accepter les modalités pour continuer.
3. **Validez et/ou remplissez<sup>1</sup> les informations présentes sur « Mon profil »**, en cliquant sur l'icône indiquant votre nom qui se trouve dans le tableau de bord du portail (en haut de l'écran). Vous devez remplir l'ensemble des champs obligatoires (ceux ayant le symbole « \* ») : Genre, Titre de civilité, Prénom et nom de famille, Nom de naissance, Adresse professionnel (numéro civique et rue, pays, ville et code postal), Nom de l'organisme dépositaire, Fonction/titre dans cet organisme, Téléphone.
  - Dans la section « Affiliations », si vous déposez des demandes d'aide financière pour plusieurs organismes, assurez-vous de toutes les indiquer.



4. **Si votre organisme ne figure pas dans la section « Affiliations »**, veuillez remplir le formulaire d'inscription au [lien suivant](#). Lorsque Tourisme Montréal aura inscrit votre organisme au portail de dépôt, un courriel vous sera ensuite transmis pour confirmer l'inscription de votre organisme au portail.



<sup>1</sup> Si votre compte est déjà créé, vous devrez valider et compléter les informations manquantes. Si vous avez créé votre propre compte, il faudra compléter l'ensemble des informations.

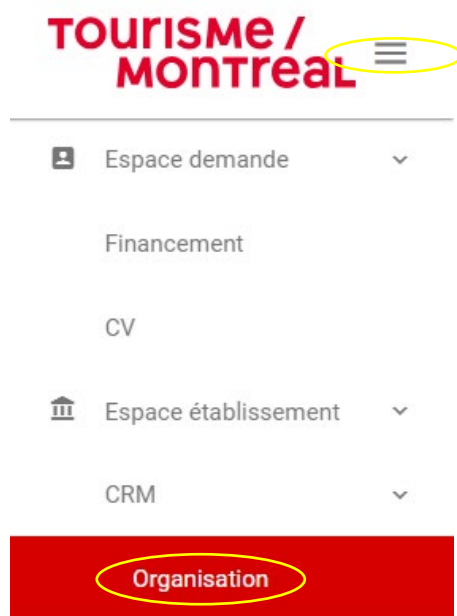
- Vous devez obligatoirement fournir les informations suivantes : Nom légal de l'organisme, Numéro d'entreprise au Registraire des entreprises du Québec (REQ), No TPS et No TVQ, Statut juridique, Coordonnées de l'organisme (adresse administrative pour la correspondance officielle), Personne affiliée à l'organisme – Signataire (advenant l'octroi d'une aide financière, le nom, titre et courriel de cette personne sera indiqué comme signataire sur la convention d'aide financière) et Personne(s) désignée(s) pour remplir le formulaire de demande.
  - Le formulaire vous permet de désigner les personnes qui auront accès au compte de votre organisme, soit :
    - la personne qui remplit la demande d'aide financière et qui est autorisée par la résolution. **Cette personne doit être celle qui initie la création du formulaire et qui soumet la demande;**
    - si applicables, les personnes qui doivent approuver la demande d'aide financière (par exemple, le directeur général de votre organisme et le président du conseil d'administration).
  - Tourisme Montréal inscrira votre organisme au portail dans un délai maximal de 72 heures ouvrables et octroiera les droits d'administrateur aux personnes concernées par la demande (représentant de l'organisme qui remplira le formulaire, gestionnaire ou approbateur).
  - Si vous êtes un consultant et que vous êtes mandaté par un organisme pour compléter une demande d'aide financière, Tourisme Montréal exigera une confirmation d'un représentant officiel de l'organisme, avant de vous affilier au dossier. Le représentant officiel peut être un membre du conseil d'administration, un propriétaire ou une personne occupant un poste de direction.
  - Un courriel vous sera ensuite transmis pour confirmer l'inscription de votre organisme au portail.
5. Communiquez avec Tourisme Montréal par courriel via [programmes@mtl.org](mailto:programmes@mtl.org) afin que le(s) organisme(s) ajouté(s) à votre profil soit(ent) approuvé(s) sur le portail par un membre de l'équipe. **Vous ne pourrez pas remplir de demande d'aide financière tant que Tourisme Montréal n'aura pas confirmé votre accès à cette organisation.**
- Si vous aviez déjà un(des) organisme(s) identifiés à votre profil dans la section « Affiliations », vous pouvez ignorer cette étape.

### Étape 3 : Compléter les informations de votre organisme dépositaire

Avant d'accéder à un formulaire de demande d'aide financière, la(les) personne(s) désignée(s) comme administrateur doit obligatoirement valider et/ou compléter les informations de l'organisme. **Vous devez valider les informations de chacun des organismes que vous avez mentionnés dans l'étape 2.**

Pour ce faire, veuillez suivre les étapes suivantes :

1. Validez et/ou remplissez les informations présentes sur « Espace Établissement », en cliquant sur l'icône des 3 barres (en haut à gauche de l'écran), puis sur « Espace Établissement », « CRM » et « Organisation ».



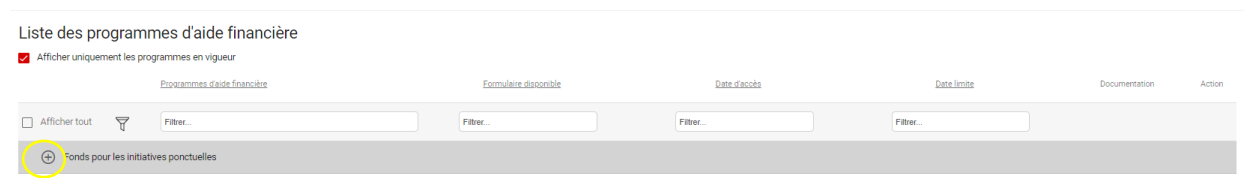
2. Cliquez sur l'organisation, puis remplissez l'ensemble des champs obligatoires (ceux ayant le symbole « \* ») présent dans les quatre (4) sections :
  - Section Informations de base : Nom légal de l'organisme (comme inscrit au REQ), Pays, Statut légal, Mission de l'organisme.
  - Section Documents : Pour l'instant, aucun document ne doit être joint dans cette section.
  - Section Contacts : Vérifier que toutes les personnes qui vont être amenées à remplir une demande pour cette organisation ont bien accès à la plateforme, et que la personne désignée comme signataire a aussi comme fonction « REPRÉSENTANT OFFICIEL AU NIVEAU ADMINISTRATIF ».
  - Section Informations complémentaire : Numéro d'entreprise au REQ, No TPS et No TVQ, Date de création de l'organisation, Activité principale, Numéro d'enregistrement de l'hébergement commercial (si applicable), Expérience de l'organisme.

## Étape 4 : Remplir un formulaire de demande d'aide financière

Lorsque les informations présentes dans « Mon profil » et dans « Espace établissement » sont validées, vous pouvez désormais remplir une demande d'aide financière.

Il est important de noter que la durée d'une session est d'un maximum de 2h. Un avertissement s'affiche 5 minutes avant la fin de la session, laissant ce délai pour rafraîchir la page. Si cela n'est pas fait, le compte sera déconnecté et toutes les informations non sauvegardées seront perdues.

1. Dans le tableau de bord du portail, cliquez sur « Remplir une demande d'aide financière » (bouton en bleu dans le haut de la page à droite).
  - Vous aurez uniquement accès aux formulaires de demande d'aide financière des programmes dont la période de dépôt est en cours.
2. Sélectionner le nom du programme pour le dépôt, en cliquant sur l'icône « + » à sa gauche, puis sur « Remplir une demande ». **Le formulaire doit être créé par la personne qui remplit la demande d'aide financière et qui est autorisée par la résolution, puisque son nom apparaîtra dans la dernière section du formulaire « Signature et Soumission ».**



3. Indiquez le nom du projet et l'organisation dépositaire, puis commencez à remplir le formulaire de demande.
  - En bas de chaque section, vous trouverez le bouton « Valider la section ». Sélectionnez ce bouton pour vérifier que toutes les informations de la section ont été correctement complétées. Si la section est correctement remplie, un crochet vert apparaîtra sur la gauche de l'écran; sinon, un message d'erreur s'affichera. Pour soumettre votre demande d'aide financière, toutes les sections doivent être complétées et validées. Vous avez également la possibilité de cliquer sur le bouton « Valider le formulaire » à la fin de la demande, dans la section Signature et soumission.
  - En bas de chaque section, vous trouverez également le bouton « Enregistrer et continuer à la section suivante ». Ce bouton vous permet d'enregistrer vos informations et de poursuivre votre demande ultérieurement. Ce bouton est utile si vous n'avez pas terminé de remplir la section.
4. Une fois que vous avez rempli toutes les sections, allez à la page « Signature et soumission » et cliquez sur le bouton « Soumettre » pour envoyer votre demande.
  - Si votre formulaire est incomplet, un message d'erreur apparaîtra afin de vous demander de compléter les informations manquantes. Chacune des sections doit avoir un crochet vert afin que le formulaire de demande puisse être soumis.

Voici quelques conseils sur le fonctionnement de plateforme :

- Veuillez noter que, lors de la complétion des sections, vous disposez de 15 minutes pour interagir avec la plateforme avant qu'un message n'apparaisse vous informant que vous avez cinq (5) minutes pour sélectionner un bouton afin de rester actif et d'éviter la perte de données non enregistrées.
- La durée de session inactive est fixée à 1h avant de perdre les données non enregistrées. Veuillez sauvegarder le formulaire régulièrement, ce qui non seulement sauvegarde les données mais étend la session.
- Si deux personnes de la même organisation remplissent simultanément la même demande, un message d'erreur apparaîtra (si l'une des deux personnes enregistre, l'autre perdra ses données).
- À noter : certaines sections s'ajustent automatiquement en fonction de la largeur et de la résolution de l'écran. Veuillez donc vous assurer de faire votre demande sur un écran de taille adéquate.

### Étape 5 : Suivi de la demande

Après la soumission, vous pouvez suivre l'état de votre demande dans la section « Espace de demande - Financement » du portail.

Si des documents supplémentaires sont requis ou si une révision du dossier est nécessaire, vous serez contacté par l'équipe de gestion des programmes.

## **Assistance et support technique**

En tout temps, n'hésitez pas à communiquer avec l'équipe de gestion des programmes de Tourisme Montréal, en écrivant à [programmes@mtl.org](mailto:programmes@mtl.org). Vous pouvez aussi écrire directement à l'équipe :

- **Florence Vitali** ([fvitali@mt.org](mailto:fvitali@mt.org)) – Coordonnatrice à la gestion des programmes
- **Annie Beauchamp** ([abeauchamp@mtl.org](mailto:abeauchamp@mtl.org)) - Chargée de projet - Gestion des programmes

Nous nous ferons un plaisir de répondre à vos questions. Les demandes sont traitées dans un délai maximal de 72 heures.