

LA CLIENTÈLE ET LES RELATIONS AVEC ELLE

Sous la responsabilité du Conseil d'administration

Numéro : 04-2014

adoptée le : 20 mars 2014

évaluée le : 02 mars 2015

16 mars 2016

29 mars 2017

27 février 2018

révisée le : 14 mars 2019

1.0 PRÉAMBULE

Culture Lanaudière reconnaît deux types de clientèles : la clientèle **pour qui** Culture Lanaudière existe et la clientèle **par qui** Culture Lanaudière existe.

2.0 POUR QUI : Culture Lanaudière existe pour :

- a) Les artistes, artisans, écrivains professionnels, selon les familles;
- b) Les artistes, artisans, écrivains en voie de professionnalisation;
- c) Les organismes et les travailleurs culturels;
- d) Le milieu de l'éducation;
- e) Les MRC et les municipalités;
- f) Les amateurs;
- g) Le grand public.

3.0 PAR QUI : Culture Lanaudière existe par :

- a) Le ministère de la Culture et des communications;
- b) Le Conseil des arts et des lettres du Québec;
- c) Les membres;
- d) Les partenaires financiers privés et publics`;
- e) Emploi-Québec;
- f) Le Conseil d'administration, les comités et les employés.

4.0 LES PARTENAIRES : Sont identifiés comme les partenaires de Culture Lanaudière les organisations suivante :

- a. Ministère de la Culture et des Communication du Québec;
- b. Conseil des arts et des Lettres du Québec;
- c. Conseil des arts du Canada;
- d. Patrimoine Canada;
- e. Conseil québécois des ressources humaines en culture;
- f. Conseil des métiers d'art du Québec;
- g. Les Associations d'artistes professionnels du Québec et hors Québec;
- h. Réseau des Conseils de la culture du Québec;
- i. Les municipalités et les MRC de Lanaudière;

- j. Toutes autres instances locales et régionales privées et publiques partenaires des arts et de la culture.

5.0 LES SERVICES DE BASE PERMANENTS ET LES AUTRES SERVICES

Les relations avec les diverses clientèles se regroupent autour de services permanents et d'autres services

5.1 Services de base permanents aux membres :

- 1) Représentation auprès des partenaires ci-haut énumérés;
- 2) Programme de formation continue ;
- 3) La concertation sectorielle et disciplinaire;
- 4) Information et promotion via le site Internet (hebdomadaire);
- 5) Inscription des communiqués sur le site Internet;
- 6) Services-conseils sur les demandes de bourses;
- 7) Services-conseils au démarrage ou à la consolidation d'entreprises culturelles;
- 8) Le réseautage des membres par des activités variées tout au long de l'année;
- 9) Les appels d'offres.

La majorité de ces services sont gratuits pour les membres. Certains services sont inclus dans une grille tarifaire.

5.2 Les autres services

5.2.1 Location de la salle de conférence – réservation obligatoire

(Capacité de 10 personnes)

- Tableau et toile fournis
- Projecteur et ordinateur portable sur demande et en sus

10,00 \$/heure (jour du lundi au vendredi)

15,00 \$/heure (soir du lundi au vendredi)

15,00 \$/heure (jour le samedi et dimanche)

20,00 \$/heure (soir le samedi et dimanche)

65,00 \$/journée (selon les heures d'ouverture la semaine)

85,00 \$/journée (de 9 h à 16 h la fin de semaine)

- Tous les **membres** bénéficient d'un nombre de **7 heures de location gratuite**. Pour les heures subséquentes, ils profitent d'un rabais de 10 %.

5.2.2 Accompagnement individuel – Individus et organismes (sur rendez-vous seulement)

- ❖ Relecture et correction de demande financière (bourse, subvention, commandite);
- ❖ Relecture, correction de portfolio;
- ❖ Relecture, correction ou rédaction du curriculum vitae;
- ❖ Service-conseil afin de mieux répondre aux critères des appels de dossiers (Prix Desjardins, participation aux différents symposiums ou événements, etc.);
- ❖ Service-conseil afin de mieux soutenir la relève (professionnalisation)

- ❖ Service-conseil sur les demandes de bourses aux différentes instances gouvernementales
- ❖ Toute autre demande qui susciterait un accompagnement individuel.

Gratuit pour les membres et au taux de 50,00 \$/heure pour les non membres.

6.0 LETTRE D'APPUI

Afin de concrétiser des projets, toute personne ou organisme reconnu comme tel par Culture Lanaudière peut faire une demande écrite pour solliciter une lettre d'appui.

Toute demande doit être acheminée à info@culturelanaudiere.qc.ca.

Ce service est gratuit pour les membres. Des frais de 20\$ s'appliquent pour les non membre.

7.0 APPELS D'OFFRES – CLÉS EN MAIN

Une entreprise qui désire obtenir les services ou a besoin d'artistes pour un événement et/ou produits, peut solliciter les services d'appels d'offres-clés en main.

Le service clés- en main comprend:

- a. Déplacement, le cas échéant (prises de mesures, photographies, etc.);
- b. Rédaction de l'offre;
- c. Transmission de l'offre à la banque de données de Culture Lanaudière;
- d. Classification des dossiers;
- e. Formation d'un jury;
- f. CD des propositions ou la clef USB.

Toute demande doit être acheminée à info@culturelanaudiere.qc.ca.

Ce service est gratuit pour les membres. Des frais de 125\$ s'appliquent pour les non membre. D'autres services peuvent être offerts et le tout sera analysé et évalué à la demande.

8.0 RELATIONS AVEC LES CLIENTS

Culture Lanaudière garde un contact constant et régulier avec l'ensemble de sa clientèle.

8.1 Les documents

Culture Lanaudière utilise les documents suivants pour garder contact avec ses clients qui sont les membres, les partenaires et les organisations :

- a. Le programme et le calendrier des activités;
- b. Les documents d'information et de promotion imprimés et électroniques;
- c. Les publicités;
- d. Les communiqués de presse;
- e. Le site Web et les réseaux sociaux.

8.2 Aux membres

Le Rapport annuel des activités ainsi que le bilan financier annuel sont déposés lors de l'Assemblée générale annuelle. Le Conseil utilise cette rencontre annuelle comme moment

privilegié pour recevoir leurs réactions. Le Rapport annuel est aussi accessible aux membres sur le site Web.

8.3 Aux partenaires

Le Conseil d'administration s'assure que l'organisation demeure en lien avec ses partenaires à la fois pour les tenir informés de l'évolution de leurs besoins et de ceux de Culture Lanaudière et pour s'assurer de leur support continu.

8.4 Aux bailleurs de fonds

Outre la reddition de compte exigée par les bailleurs de fonds, Culture Lanaudière leur fait parvenir le type de rapport requis et le rapport annuel.

9.0 Représentation :

Dans la mesure où Culture Lanaudière est sollicité par une organisation susceptible d'intéresser Culture Lanaudière, la demande d'adhésion est soumise pour acceptation au Conseil.

Lorsqu'une demande est adressée à Culture Lanaudière pour qu'un représentant soit nommé pour siéger au sein d'un organisme tiers, il est recommandé qu'une évaluation soit faite par le directeur général pour s'assurer du lien avec la mission de Culture Lanaudière. Quant aux organismes et partenaires œuvrant dans le même domaine, la direction générale s'assure de garder le contact afin de pouvoir évaluer la pertinence d'établir des alliances stratégiques.

9.1 Organisme local

Culture Lanaudière peut travailler de concert avec un organisme local lorsque les orientations de développement convergent et qu'il y a partage de préoccupations communes au développement culturel à travers les plans d'action respectifs.

9.2 Organisme régional

Culture Lanaudière peut adhérer aux organismes sectoriels régionaux, lorsque les orientations de développement convergent et qu'il y a partage de préoccupations communes au développement culturel à travers les plans d'action respectifs.

9.3 Organisme National

Culture Lanaudière peut adhérer à un organisme national dont les préoccupations rejoignent la culture ou d'un secteur connexe à la culture.

Des contacts peuvent être de diverses natures, incluant, lorsque pertinent, la possibilité qu'un administrateur ou qu'un employé siège sur des comités ou comme administrateur d'un conseil d'administration d'un partenaire.

Les organismes suivants sont reconnus par Culture Lanaudière comme des partenaires où peuvent siéger des membres de Culture Lanaudière :

- **SUR LE PLAN NATIONAL :**

- Le Regroupement des Conseils régionaux de la culture;
- Tout organisme national qui a un lien pertinent avec le développement des arts et de la culture tels les Arts et la Ville., etc.
- **SUR LE PLAN RÉGIONAL :**
 - La Table des Préfets de Lanaudière;
 - Tout organisme régional qui a un lien pertinent avec le développement des arts et de la culture ou le forum social, le secteur de la santé, les MRC, etc.
- **SUR LE PLAN LOCAL :**
 - Tout organisme local qui a un lien pertinent avec le développement des arts et de la culture ou encore qui favorise le partenariat tels la municipalité, la ville, la Société de développement du centre-ville, etc.

10.0 CONDITION DE RENOUVELLEMENT

À moins d'indication contraire ou de recommandation par le directeur général, un dirigeant ou un administrateur, le renouvellement de l'adhésion est automatique.

11.0 DÉLÉGATION DE REPRÉSENTATION

Le Conseil peut procéder à la délégation de représentation selon les champs d'intérêt et d'expertise des administrateurs.