

LES CLIENTÈLES 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
14 mars 2019
5 mars 2020

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 suivantes :

- 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;
- 10) Le prêt de salle;
- 11) L'accompagnement;
- 12) Les lettres d'appui.

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

6.0 RELATIONS AVEC LES CLIENTS

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

6.1 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.

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

6.3 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.

6.4 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.

7.0 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'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.

7.1 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.

7.2 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.

7.3 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.

8.0 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.

9.0 DÉLÉGATION DE REPRÉSENTATION

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