



Politique du service de soutien-conseil

Janvier 2025

Table des matières

Politique du service de soutien-conseil..... 3

Objectifs du service..... 3

Critères d’admissibilité 3

Services offerts 3

Modalités 6

Politique du service de soutien-conseil

La présente politique s'adresse aux membres de Culture SLSJ. Elle vise à poser les jalons du service de soutien-conseil de l'organisation.

Service de soutien-conseil est un service gratuit pour tous les membres de Culture SLSJ (individus, organismes, partenaires, municipalités, entreprises culturelles et artistiques).

Objectifs du service

Les principaux objectifs du service d'accompagnement en soutien-conseil sont les suivants :

- Outiller les individus, travailleur·euse·s culturel·le·s et organismes membres de Culture SLSJ dans le but de développer l'autonomie ;
- Contribuer à soutenir les projets culturels et artistiques du territoire ;
- Inciter à développer des partenariats efficaces et complémentaires.

Critères d'admissibilité

Le service de soutien-conseil s'adresse uniquement aux membres de Culture SLSJ.

<https://cultureslsj.ca/devenir-membre/>

Services offerts

Individus et organismes

Sur rendez-vous seulement

Trois types d'accompagnement sont proposés par l'équipe de Culture SLSJ. Le type d'accompagnement est déterminé lors de la première rencontre (par téléphone, en personne ou par visioconférence.)

1) Un accompagnement ponctuel

Une demande précise qui requiert très peu de recherche (informations rapides, mise en contact, envoi de références, relecture d'un document) :

- a) L'accompagnement court implique un retour rapide à une demande simple
- b) Les informations demandées sont envoyées par courriel ou téléphone
- c) Elle ne nécessite pas plus de deux heures de recherche
- d) Le délai de réponse est d'une semaine suivant la première rencontre
- e) Un suivi est réalisé après 3 à 4 semaines.

2) Un accompagnement régulier/ La classique

Une demande simple et unique nécessitant un temps de recherche modéré, maximum 6 heures de temps de recherche et rédaction et qui se réalise dans un délai maximum de 4 à 6 semaines (financement, développement d'un projet, partenariat) :

- a) Ce type d'accompagnement génère une fiche de soutien-conseil
- b) Le temps de recherche varie entre 3 et 6 h cumulées
- c) Le délai de réponse n'excède pas 6 semaines après la première rencontre. Possibilité d'adapter selon les échéanciers du projet.
- d) Un suivi est réalisé après 3 à 4 semaines.

3) L'accompagnement structurant et/ou stratégique

Accompagnement découlant d'une demande répondant à des besoins individuels de la part d'organisme(s) ou de groupe de personnes. Mandat nécessitant une entente spécifique qui se déploie sur une durée liée à la nature du mandat, avec des livrables précis nécessitant une coordination de la part de l'équipe de Culture SLSJ (analyse et définition du besoin, rencontres de suivi et validation avec le client, recherche, rédaction, conception et livrable).

Culture SLSJ agit alors à titre de consultant et est responsable de l'ensemble de la démarche. L'organisme ou la personne rémunère Culture SLSJ pour ses services et une entente est signée par les deux parties.

- a) Demande énoncée à Culture SLSJ
- b) Élaboration d'une offre de services par Culture SLSJ

Un calendrier et des livrables seront définis au début du mandat et signature du contrat

Tarifs

Horaire	Membres : 80 \$ / hr Non-membre : 125 \$ / hr
Forfait	Selon le mandat

Types d'accompagnement :

Type d'accompagnement		
Ponctuel	Régulier	Structurant
Suggestions de programmes de financement et de programme de bourses culturelles	Accompagnement à la création d'un dossier d'artiste	Animation de groupe, activité de co-création
Révision de demande de subvention et de formulaire	Transformation numérique : Comparaison d'outils, bonnes pratiques, conseils, coaching trousse cybersécurité, etc.	Transformation numérique : coaching, implantation d'outils, diagnostic.
Informations et liens vers les organismes références	Service-conseil afin de mieux répondre aux critères des appels de dossiers [Prix, participation aux différents symposiums ou événements, etc.] ;	Création d'outils spécifiques (ex. Guide, plan d'action, politique, etc.)
Partage de documents et/ou de liens vers des outils existants	Recherche de financement potentiel	Élaboration de politiques
Portrait du milieu et partenariats		Développement stratégique
Transformation numérique : dépannage, question ponctuelle sur outils ou autre.		Formations sur mesure
Relecture, correction de portfolio ;		
Relecture ou correction du curriculum vitae ;		
Service-conseil sur les demandes de bourses aux différentes instances gouvernementales, dont celles du CALQ et de l'entente de partenariat territoriale (EPT) de développement du Saguenay–Lac-Saint-Jean (Il n'est pas nécessaire d'être membre pour bénéficier du soutien-conseil de l'EPT) ;		

Toute autre demande qui susciterait un accompagnement individuel sera évaluée lors de la rencontre d'accueil.

Modalités

Ces modalités assurent la qualité du service d'accompagnement :

- Le service d'accompagnement de Culture SLSJ encourage le développement de l'autonomie du milieu culturel, organisationnel et artistique.
- Les informations demeurent confidentielles.
- Culture SLSJ conserve les demandes de soutien-conseil pendant 7 ans. Une fois ce délai passé les demandes sont supprimées. Les données personnelles sont détruites également.
- Advenant un projet de grande envergure, une entente entre Culture SLSJ et l'individu ou l'organisme est conclue pour définir la durée de l'accompagnement, et ce, en fonction de la disponibilité des ressources internes. Ce service est payant.

Les demandes seront traitées dans l'ordre de leur arrivée, sauf pour des cas spécifiques :

- Les demandes concernant un dépôt ou projet ayant une date butoir, comme les demandes d'accompagnement pour le dépôt de dossier d'artiste à des programmes ou appels de projets, seront priorisées si envoyées deux semaines avant la date butoir.
- Les dossiers envoyés moins de deux semaines avant la date butoir seront traités en fonction des disponibilités de l'équipe [à noter, l'équipe de développement se réserve le droit de refuser les demandes dont le délai est trop court.]
- Les demandes destinées à l'Entente de partenariat territoriale CALQ-SLSJ seront priorisées et ce, peut-importe leur date de soumission à l'équipe de développement. Un délai sera donc à observer pour le traitement des autres demandes en période d'appel de dossiers.

Limitations

- L'équipe de Culture SLSJ se réserve le droit d'interrompre ou de refuser l'accompagnement si l'intégrité du personnel est mise en cause [abus verbal, agressivité, absence de collaboration, harcèlement (voir politique d'harcèlement de Culture SLSJ), etc.].
- Si des éléments et des questions sont ajoutés à la demande initiale, les délais de retour pourraient être allongés.
- L'équipe de Culture SLSJ offre un soutien, son personnel n'est en aucun cas responsable de la charge de travail associée au projet du membre.
- Culture Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Le personnel de Culture SLSJ peut rediriger le membre vers d'autres ressources.
- En aucun cas, le personnel de Culture SLSJ ne rédigera les demandes, textes et autre document à la place du membre.
- Chaque requête de nature différente sera comptabilisée comme étant une nouvelle demande. Ex. Un·e artiste souhaite :
 - Trouver une subvention pour financer la création de son œuvre [demande ponctuelle 2 semaines],

- Et, être conseillé.e pour le développement d'un projet avec des collègues artistes [demande régulière 6 semaines]

Dans cet exemple, le délai maximum pour répondre aux demandes de l'artiste est de 8 semaines. Toutefois, certains éléments de réponses seront transmis rapidement et en priorité au membre demandant.

- Des délais supplémentaires peuvent s'appliquer en cas d'achalandage. Dans ce cas, dès le début de la demande, l'équipe de Culture SLSJ avisera des délais.

- **Limite de nombre de demandes par membre**
 - 2 accompagnements de soutien-conseil régulière (fiche de soutien-conseil) maximum par année /par membre
- **Limite de temps disponible par membre par année**
 - 6h /par membre/ par année
 - + suivi

Une fois la limite de service gratuit dépassée. L'agent.e de développement informe le membre et lui propose de poursuivre la démarche de soutien-conseil selon les modalités suivantes :

- Prix Individu (20\$/heure)
- Prix organisme/entreprise (40\$/heure)
- Prix municipalité et partenaires (80\$/h; selon devis- demande structurante)