

Response and update from CAPACOA, Orchestras Canada, and PACT:

CAPACOA, Orchestras Canada, and PACT (the three performing arts associations that partnered to present the inaugural *Re-Imagining Customer Relationships* gathering in Ottawa, November 13-14, 2024), were thrilled to convene such a lively, vibrant gathering, inspired by knowledge sharing and joint experimentation. We are grateful to the National Arts Centre for sharing the research and being such a gracious host, we acknowledge the brilliance and generosity of event participants from arts organizations across Canada, and we celebrate the foundations that supported this first stage of the work, the Azrieli Foundation and the George Cedric Metcalf Foundation.

We read the WolfBrown report on the event with great interest and are proud to share it with you: the report reflects the richness and energy of our discussions in Ottawa, and a range of ideas we can individually and collectively explore in the coming weeks and months. We hope it will be a useful tool as you advocate for experimentation within your organization.

We have been and will continue to be candid with participants and stakeholders: we are learning alongside our members how best to support this work. We have major ambitions, and our ability to deliver is contingent on the success of our requests for funding, our organizational capacity, and continued interest from our members.

To date, we have received funding from Metcalf Foundation and Azrieli Foundation and in-kind support from the National Arts Centre. Moving forward, we have received commitments from the Chawkers Foundation, the Government of Canada, and Mitacs.

With these funding commitments in hand, we already know that we can advance this work in several ways:

- Translate and distribute the WolfBrown report on the November 13-14 gathering.
- Host one webinar to provide an overview of the November learnings and outcomes to the broader performing arts community.
- Host one webinar to help interested performing arts organizations prepare expressions of interest to participate in one of two specific field research areas.
- Run two multi-site field research projects focusing on 1. Initiators and 2. Membership Models supported by researcher Elodie Santos and colleagues at HEC Montreal.
- Share early research findings with the broader performing arts community.
- Explore opportunities to support communities of practice/centres of expertise dedicated to this work, whether on our own, collectively, or through partnerships with external providers.

We look forward to engaging the national live performing arts community in these discussions and results, working together to identify better methodologies to build loyal relationships with Canadian audience members.

Réponse et mise à jour de CAPACOA, Orchestres Canada et PACT :

CAPACOA, Orchestres Canada et PACT (les trois associations des arts de la scène qui se sont associées pour présenter le rassemblement inaugural *Réimaginer les relations avec la clientèle* à Ottawa, les 13 et 14 novembre 2024), ont été ravies de convoquer un rassemblement aussi vivant et dynamique, inspiré par le partage des connaissances et l'expérimentation conjointe. Nous sommes reconnaissants au Centre national des Arts d'avoir partagé la recherche et d'avoir été un hôte si gracieux, nous reconnaissons le brio et la générosité des participants à l'événement provenant d'organismes artistiques de partout au Canada, et nous célébrons les fondations qui ont soutenu cette première étape du travail, la Fondation Azrieli et la Fondation George Cedric Metcalf.

Nous avons lu avec grand intérêt le rapport WolfBrown sur l'événement et sommes fiers de le partager avec vous : le rapport reflète la richesse et l'énergie de nos discussions à Ottawa, ainsi qu'un éventail d'idées que nous pouvons explorer individuellement et collectivement dans les semaines et les mois à venir. Nous espérons qu'il vous sera utile pour promouvoir l'expérimentation au sein de votre organisme.

Nous avons été et continuerons d'être sincères avec les participants et les parties prenantes : nous apprenons avec nos membres comment soutenir au mieux ce travail. Nous avons de grandes ambitions et notre capacité à les réaliser dépend du succès de nos demandes de subvention, de notre capacité organisationnelle et de l'intérêt continu de nos membres.

À ce jour, nous avons reçu des fonds de la Fondation Metcalf et de la Fondation Azrieli, ainsi qu'un soutien en nature du Centre national des arts. Pour l'avenir, nous avons reçu des engagements de la Fondation Chawker, du gouvernement du Canada et de Mitacs.

Grâce à ces engagements financiers, nous savons d'ores et déjà que nous pouvons faire avancer ce travail de plusieurs manières :

- Traduire et distribuer le rapport WolfBrown sur le rassemblement des 13 et 14 novembre.
- Organiser un webinaire pour donner une vue d'ensemble des enseignements et des résultats du mois de novembre à l'ensemble de la communauté des arts de la scène.
- Organiser un webinaire pour aider les organismes des arts de la scène intéressés à préparer des manifestations d'intérêt pour participer à l'un des deux domaines spécifiques de recherche sur le terrain.
- Mener deux projets de recherche multisites sur le terrain en se concentrant sur 1. Les initiateurs et 2. Les modèles d'adhésion soutenus par la chercheuse Elodie Santos et ses collègues à HEC Montréal.
- Partager les premiers résultats de la recherche avec l'ensemble de la communauté des arts de la scène.

- Explorer les possibilités de soutenir les communautés de pratique/centres d'expertise dédiés à ce travail, que ce soit par nous-mêmes, collectivement, ou par le biais de partenariats avec des prestataires externes.

Nous avons hâte d'impliquer la communauté nationale des arts de la scène dans ces discussions et ces résultats, en travaillant ensemble à l'identification de meilleures méthodologies pour construire des relations loyales avec les membres du public canadien.