SADC

Société
d'aide au développement
des collectivités

VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

RAPPORT ANNUEL

2015-2016

Mission

Stimuler la participation de la collectivité dans la prise en charge de son avenir qui se matérialise par le développement d'une vision d'avenir de la collectivité dans un contexte de développement durable.

Avec des activités qui supportent la concertation et le partenariat, elle amène la collectivité à s'adapter et à planifier ses différents besoins pour l'ensemble de ses ressources humaines afin de pourvoir à la croissance et l'évolution de celle-ci en fonction des réalités actuelles et futures.

Enfin, elle supporte l'entreprise et la création d'emplois par le biais des services conseils et financiers toujours dans une perspective de rentabilité et viabilité.

Valeurs

Aider la collectivité et les individus dans un climat de compréhension et d'ouverture d'esprit et dans la limite de nos champs d'intervention ;

Souci de l'excellence ;

Être franc ;

Ne pas laisser miroiter des possibilités de financement s'il n'y en a pas ;

Rester neutre et impartial sans influence ;

Respecter les partenaires et/ou organismes dans leur mandat et vision ;

Climat propice à l'échange, à la concertation et au partenariat ;

Respecter la confidentialité des dossiers en tout temps.

Vision

En tant qu'agence, influencer et provoquer des changements nécessaires selon les enjeux de nos milieux, afin que ceux-ci puissent s'adapter aux dits changements en favorisant le mieux-être et la croissance des individus qui composent notre collectivité.

À titre d'organisme de référence en matière d'expertise et de savoir-faire dans le domaine des affaires de notre MRC, être par surcroît le fer de lance des innovations et des changements.

Mot du président et du directeur général ***3***
Administrateurs et permanents ***4***
Services et financement ***5-6***
Stratégie jeunesse ***7***
Projet Innovation en affaires ***8-10***
Client mystère ***8***
Programme Innovation ***9***
Rendez-vous 2,0 ***10***
Autres projets SADC ***11-13***

Mot du président

Le futur de la SADC Vallée-de-la-Gatineau est prometteur. Après 35 ans d'existence et de collaboration avec le Gouvernement fédéral, nous annonçons aujourd'hui que ce partenariat va se poursuivre au cours des prochaines années. Le 31 mars dernier coïncidait avec la fin du dernier contrat d'une durée de 5 ans avec le Gouvernement fédéral. Avec le renouvellement de cette entente, d'une durée de 3 ans, nous pourrons continuer à travailler sur ce que nous avons entamé, mais aussi redéfinir nos prestations futures. Durant les 3 prochaines années, nous travaillerons de concert avec notre partenaire d'affaires, qu'est Développement économique Canada, pour redéfinir et moderniser le Programme de développement des collectivités (PDC) ainsi que les rôles des SADC à travers le Canada.

Déjà, avec cette nouvelle entente, nous pourrons étaler nos produits et services pour mieux supporter nos entreprises et promoteurs. Ainsi, notre programme Stratégie jeunesse sera éligible jusqu'au groupe d'âge de 39 ans, nos investissements pourront s'établir plus facilement jusqu'à 250 000$ par entreprise. De plus, nous aurons des programmes supplémentaires adaptés aux nouvelles réalités économiques des territoires. En ce sens, les défis de la relève, de l'innovation, de l'appropriation des Technologies de l'information et des communications (TIC) ainsi que ceux du développement durable des entreprises, demeureront au cœur de nos actions futures. Voilà des exemples concrets de modernisme et d'adaptation qui nous démontrent que les SADC sont là pour rester et continuer à supporter le développement économique de notre territoire.

C'est avec enthousiasme que nous entrevoyons l'avenir de notre SADC. Les actions que nous avons fait au cours des dernières années ont eu pour effet d'influencer directement les promoteurs à, entre autres, innover dans leurs opérations. Ces initiatives avaient pour objectif que les entreprises participantes du territoire fassent des actions concrètes afin de s'adapter aux réalités changeantes des marchés. Nous allons poursuivre sur cette voie en continuant à influencer les changements et les développements de nos collectivités.

En terminant, je voudrais remercier les entrepreneurs, collaborateurs, partenaires, membres de l'organisation (permanents et bénévoles) de la SADC pour leur implication dans les initiatives mises de l'avant par la SADC. Sans leur appui, ces résultats seraient moins probants.

Encore une fois merci!

André Galifeau

Mot du directeur

Dans un processus de développement économique, il est nécessaire de faire des plans d'actions qui viendront changer et/ou renforcir nos structures économiques régionales. Pour nous, ce qui est primordial c'est que ces plans puissent donner des résultats concrets, probants et qui marquent de façon définitive les retombées économiques associées à ceux-ci.

Au fil des années et des expérimentations, nous avons développé des stratégies et habitudes de faire qui nous aident à la planification de nos plans d'actions. Nos habitudes de travail se trouvent donc en amont de ces planifications, que nous appelons : enquête, recherche et développement. Ces dernières années, nous avons donc réalisé deux enquêtes; l'une sur l'actualisation des retombées économiques régionales associées à la présence des villégiateurs sur notre territoire et l'autre sur le profil des entreprises de la Vallée-de-la-Gatineau. Ces enquêtes, avec nos analyses et conclusions, nous ont permis de mettre sur pied des stratégies en développement régional qui ont porté sur les entreprises du territoire.

C'est sous le thème de « l'innovation » que nous avons accentué nos stratégies d'intervention dans les entreprises. Cet axe de développement sera au cœur de nos actions au cours des prochaines années.

Les actions qui ont découlé ont permis aux promoteurs, qui ont bénéficié de notre aide, de faire une innovation dans leur entreprise. Pour la grande majorité, cette initiative a été l'élément déclencheur pour faire une action afin d'améliorer, soit un processus et procédé, un service à la clientèle, ou tout simplement diversifier leur offre.

Tout ceux donc qui ont bénéficié de notre aide ont réalisé, ou sont sur la voie de le faire, une innovation afin de s'adapter au marché. Nous sommes évidemment fiers et enthousiastes de répéter cette initiative afin de supporter nos entrepreneurs qui porte sur des actions concrètes et qui marque le développement économique régional.

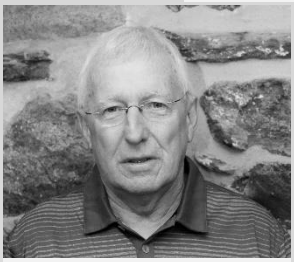
Avec le renouvellement de nos ententes et le modernisme du programme de développement des collectivités (PDC), nous envisageons l'avenir de nos interventions dans les entreprises avec enthousiasme.

Pierre Menetto

ADMINISTRATEURS

André Galipeau

Daniel Chalifour



Norbert Potvin

Kerry Anne Gorman

Maria Brennan

Michelle Briand

Neil Gagnon

PERMANENTS

Julie Bénard,
Agent de suivis

Nathalie Patry,
Analyste financière

Pierre Monette,
Directeur général

Josée Croteau,
Adjointe administrative

Outils RH

Les entreprises ayant déjà bénéficié de la trousse d'outils RH continuent de faire appel à ce service au besoin. Entre autres, une entreprise a réalisé un deuxième sondage aux employés, avec la collaboration de la conseillère de la SADC. Le service sera encore à la disposition des entreprises au cours de la prochaine année.

Service-conseil

Le service-conseil permet à la SADC de se distinguer dans ses interventions auprès des entreprises et est en demande constante depuis sa mise en place. Le service continuera d'être prodigué aux entreprises du territoire en répondant aux besoins spécifiques exprimées par celles-ci.

Financement

Depuis 35 ans, la SADC ne cesse ses efforts dans le but de toujours faire progresser le développement économique de sa région. La SADC investit la majorité du temps en partenariat avec d'autres institutions financières, organismes et/ou en complémentarité avec les promoteurs.

Dans le cadre de son enveloppe «Initiatives de développement local», la SADC peut investir ou mettre sur pied des initiatives locales qui sont importantes pour son milieu. Cette année, grâce à cette enveloppe, et en collaboration avec nos partenaires, nous avons contribué à quelques initiatives telles que : le profil des entreprises du territoire, Colloque sur le numérique Rendez-vous 2.0, le programme soutien à l'innovation et les visites client mystère. Ce sont donc 29 000$ investis par la SADC pour le développement de sa collectivité.

Au cours de la prochaine année, la SADC va se concentrer sur des actions précises afin de poursuivre les actions entamées au cours de la dernière année. Elle compte s'orienter sur 4 axes importants du développement économique, soit : les TIC (technologies de l'information et des communications), la relève des entreprises, le développement durable et l'innovation avec les outils déjà en place tels que : les fonds d'investissement, les services d'agent de suivis, les programmes Croissance Web et Croissance TIC et le programme Innovation. Pour ce faire, la SADC va travailler avec le profil des entreprises et en faire ressortir des statistiques significatives afin de travailler sur une campagne ou une stratégie de financement dans le but de rejoindre les groupes cibles identifiés. Suite à cette démarche, la SADC sera en mesure de travailler sur l'adaptation de ses produits en fonction des besoins des entreprises du territoire.

Depuis 1981

60,7M$

D'investissements totaux générés

18,4M$

Investis dans les entreprises

Pour 2015-2016

627 361$

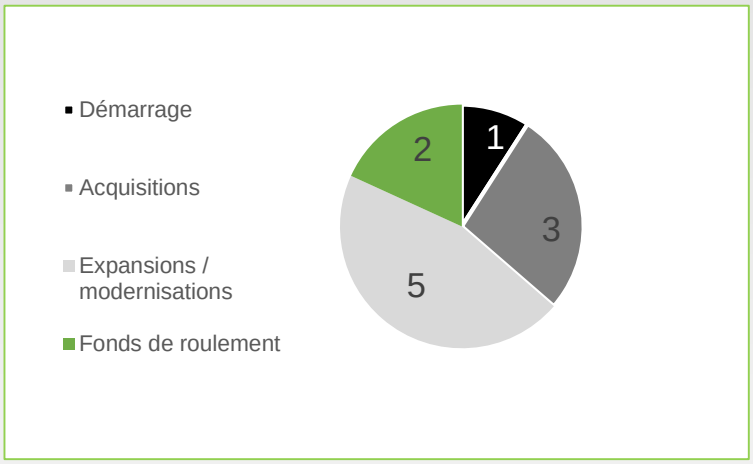
Investis dans les entreprises

Investissements totaux générés de

1,6M$

59

Emplois créés ou maintenus



48

Nouveaux promoteurs rencontrés pour de l'information, du service-conseil ou du financement

734

Interventions directes avec des promoteurs

Stratégie jeunesse

Le programme Stratégie jeunesse est en vigueur depuis 1997. Il vient en aide sous forme de prêt aux jeunes entrepreneurs de la région âgés entre 18 et 35 ans. Par le fait même, il vient combler un besoin auprès de la jeune clientèle.

Finalement, la SADC continuera d'assister les jeunes entrepreneurs dans le développement de leur entreprise. Pour ce faire, elle s'engage à doter les jeunes d'outils leur permettant de prendre les bonnes décisions et à les sensibiliser à l'entrepreneuriat.

L'étude du profil des entreprises du territoire, réalisée en 2016, nous permettra peut-être de déceler des pistes d'intervention notamment au niveau de la relève d'entreprises.

22 000$

Investis dans les entreprises

1 Emploi créé ou maintenu

1 entreprise financée pour une acquisition

Investissements totaux générés de

72 000$

20 Jeunes rencontrés pour de l'information, du service-conseil ou du financement

271 Interventions directes avec des promoteurs

Projet Innovation en affaires

À la conférence de presse de lancement du Projet Innovation
De gauche à droite: Pierre Monette (SADC), **Steve Baker** (Café Cristina) et **Sonia Morin** (Emploi-Québec)

Un partenariat entre la SADC et Emploi-Québec, en collaboration avec la Chambre de commerce de Maniwaki et Vallée-de-la-Gatineau (CCMVG), a récemment été conclu afin d'offrir aux entreprises du territoire un tout nouvel outil supportant l'innovation dans celles-ci. «L'innovation en affaires» se veut un service de soutien aux entreprises de la Vallée-de-la-Gatineau qui se décline en deux volets.

Un premier mis en place en juin 2015, «L'amélioration de l'expérience client - du propriétaire à l'employé» qui comportait la visite de clients mystères, une formation ainsi que deux heures de consultation privée par entreprise participante.

Client mystère

La SADC a mandaté la firme L'Observateur afin de réaliser l'expérience client mystère dans les entreprises. Ce sont 36 commerces qui ont reçu, durant l'été 2015, la visite d'un client mystère suivi d'un rapport de cette visite. Par la suite, elles étaient invitées à participer, le 22 septembre 2015, à l'atelier-conférence portant sur les résultats globaux des visites et sur des solutions d'amélioration. Chaque entreprise a reçu une visite du consultant, pour la plupart en entreprises, pour quelques unes au téléphone. Cette consultation avait pour but de discuter des pistes d'actions issues des constats individuels.

À l'analyse des rapports clients mystères, la note globale des participants fût de 80%. Certains besoins ont été identifiés et plusieurs entreprises ont entamé un processus afin de poursuivre leur objectif d'amélioration continue. Les besoins se situaient en général au niveau du marchandisage, de l'organisation du travail, de l'accueil et service à la clientèle, des techniques de ventes et ventes complémentaires ainsi que la technologie et le web.

De gauche à droite: **Nathalie Patry** (SADC), **Heidy Sergerie** et **Karine Bonicalzi** (Crédit photo Journal La Gatineau)

Au Gala de la Chambre de commerce de Maniwaki et de la Vallée-de-la-Gatineau (CCMVG), une mention a été faite aux 2 entreprises ayant obtenu une note parfaite de 100%. La SADC en a profité pour remettre un trophée aux deux propriétaires: Mme Heidy Sergerie du Salon Le Ciseau et Mme Karine Bonicalzi du Centre Médico-Esthétique Karine Bonicalzi.

Programme Innovation

Le deuxième volet «Soutien à l'innovation en entreprises - pour le maintien et le développement du marché du travail dans la Vallée-de-la-Gatineau», supporte plus spécifiquement les entreprises ayant un projet d'innovation. Il peut, par exemple, s'agir d'améliorer un processus, un service ou un produit, d'introduire de nouvelles façons de faire dans l'entreprise ou de tout projet présentant un aspect innovant et dont l'application entraînera une amélioration de l'efficacité dans les opérations de l'entreprise. Ce volet était constitué de formations, d'un diagnostic et de consultations en entreprises.

Ce sont 20 entreprises qui se sont officiellement inscrites, mais pour des raisons de délais ou de changement de projet ce sont 17 entreprises qui ont bénéficié de ce programme.

Les projets d'innovation portaient sur différents aspects:

-Contrôle d'inventaire
-Processus de production
-Organisation espace de production
-Standardisation de l'accueil
-Marchandisage et marketing
-Mode organisationnel
-Amélioration aspect physique
-Planification web
-Implantation bureau sans papier

La réalisation des 17 planifications (diagnostics et recommandations) de projets d'innovation ont nécessité des investissements totaux de 32 659$, montants assumés par la contribution du programme et par les entreprises. Suivant ces rapports, 14 entreprises ont, ou vont, mettre en place des actions concrètes qui nécessiteront des investissements de différents ordres mais dont le total est estimé à près de 95 000$. Chacune des entreprises participantes a qualifié son projet d'innovation d'essentiel ou important pour son développement.

Rendez-vous 2.0

Les participants à l'atelier « Facebook intermédiaire » donné par M. Robert Lalancette de Détail formation

L'activité nommée « Rendez-vous 2.0 » se tenait sur 2 jours, les 15 et 16 mars 2016, au Château Logue de Maniwaki. Sous le grand thème de l'innovation, elle comportait 2 volets : le **numérique** et le **marketing**. Les participants étaient invités à s'inscrire à l'une ou plusieurs des 9 conférences ou ateliers offerts. Ces ateliers, animés par des conférenciers aguerris s'adressaient aux propriétaires et employés des entreprises de la Vallée-de-la-Gatineau. Un taux de participation de 83% a été constaté et ce sont 69 personnes qui ont participé à l'événement par une présence à une ou plusieurs activités pour un total de 155 inscriptions.

Quelques entreprises ont déjà mis en application des trucs livrés lors de ces 2 journées. Les questionnaires compilés à la fin de l'activité permettent de déceler plusieurs pistes d'actions pour l'avenir: innovation, médias sociaux, web, marketing, etc.

Lors du Rendez-vous 2.0, la conférence sur l'innovation offerte par M. Michel Landry a été fort appréciée. Les participants en redemandaient. S'il est décidé de donner une suite à cet aspect, il s'agira de coordonner l'activité afin de s'assurer qu'elle réponde aux besoins de la clientèle. Les volets « numérique » et « marketing » nécessiteront sûrement aussi des suites. La forme exacte des interventions reste à déterminer.

Caractérisation des entreprises

Soucieuse d'encore mieux connaître son milieu et d'adapter ses services en fonction de celui-ci, la SADC a, au cours de la dernière année, donné un mandat à Zins Beauchesne et associés afin de faire la caractérisation des entreprises du territoire. Ainsi, le rapport déposé en novembre 2015 nous permet, entre autres, de voir que 53,5% des entreprises du territoire ont un chiffre d'affaires inférieur à 200 000$; qu'elles ont été créées il y a en moyenne 24,4 ans et que 33,3% des entrepreneurs prévoient quitter leur entreprise au cours des 5 prochaines années. Autant d'informations, et bien d'autres, que la SADC devra prendre en compte dans l'adaptation de ses produits et services.

De cette première phase avait été exclus les organismes et entreprises ayant leur siège social à l'extérieur de la Vallée-de-la-Gatineau. L'action de cette année consistera donc à compléter la caractérisation des entreprises qui avaient été, volontairement, exclues de la phase 1. Il s'agira donc de préparer un appel d'offres exprimant les besoins de la SADC et veiller à la réalisation conforme du mandat qui sera donné. Par la suite, les données pourront servir à orienter différentes actions de la SADC.

Gérer efficacement mon entreprise

En cours d'année, la SADC a été approchée par Réseautact pour être partenaire du projet "Gérer efficacement mon entreprise". 8 entreprises, récemment en affaires, se sont inscrites au programme. Les conseillères de la SADC ont effectué, pour chacune de ces entreprises, le diagnostic de départ d'un total de 3 heures chacun ciblant les besoins. Par la suite, selon les besoins identifiés, 10 heures de coaching par entreprise étaient disponibles. Ces coachings étaient offerts par les conseillères de la SADC et d'autres conseillers du Réseautact, selon l'expertise de chacun.

Le programme se poursuivra en début d'année et doit se terminer le 30 juin 2016. La SADC estime, sur cette période, qu'elle livrera de 30 à 40 heures de coaching selon les besoins exprimés par les entreprises participantes.

Relève

La relève en entreprise constitue un enjeu important pour l'économie de la Vallée-de-la-Gatineau. Au cours de la prochaine année, la SADC désire travailler sur des actions dans le but de trouver des releveurs pour les entreprises en phase de relève ou soutenir ces dernières dans cette démarche car, selon le sondage effectué auprès de nos entreprises, le tiers des entrepreneurs-propriétaires prévoient quitter leur entreprise au cours des 5 prochaines années. L'année à venir sera l'occasion de mettre en place les balises du projet.

Villégiature

Les efforts de diffusion de l'information relative à ce secteur d'activités se poursuivront. Différentes actions s'adressant au monde municipal, aux citoyens et aux commerçants pourront être mises en place, le tout visant le développement de ce marché fort important pour la région avec ses dépenses de consommation annuelles de près de 52M$.

Objectif Carrière

Dans le cadre de la Stratégie Emploi Jeunesse de Service Canada, la SADC a conclu une entente pour une 3e année. Rappelons qu'Objectif Carrière est un programme pour aider les jeunes diplômés d'études postsecondaires à acquérir des compétences d'emploi avancées et à faciliter leur intégration sur le marché du travail. Objectif Carrière, fournit du financement à des employeurs pour qu'ils créent des expériences de travail liées à la carrière des nouveaux diplômés. Pour cette 3e année, l'enveloppe s'échelonnait sur la période du 6 octobre 2014 au 31 juillet 2015. En tout, 8 participants sur une possibilité de 10 ont été jumelés au sein d'une entreprise œuvrant sur le territoire de la MRC Vallée-de-la-Gatineau.

Pour la prochaine année, la SADC prévoit déposer une nouvelle demande en mai 2016 afin de reconduire le programme et permettre à 10 autres participants d'être jumelés à des entreprises du territoire.

White space

L'année 2015-2016 a marqué la fin du projet-pilote White Space. En juillet 2015, une rencontre avec les partenaires du projet a permis de mettre à jour les points de vue de chacun. Réseau Picanoc.net, l'un des partenaires, a décidé de ne pas poursuivre le projet, ayant privilégié une autre technologie pour la livraison du service Internet sur le territoire.

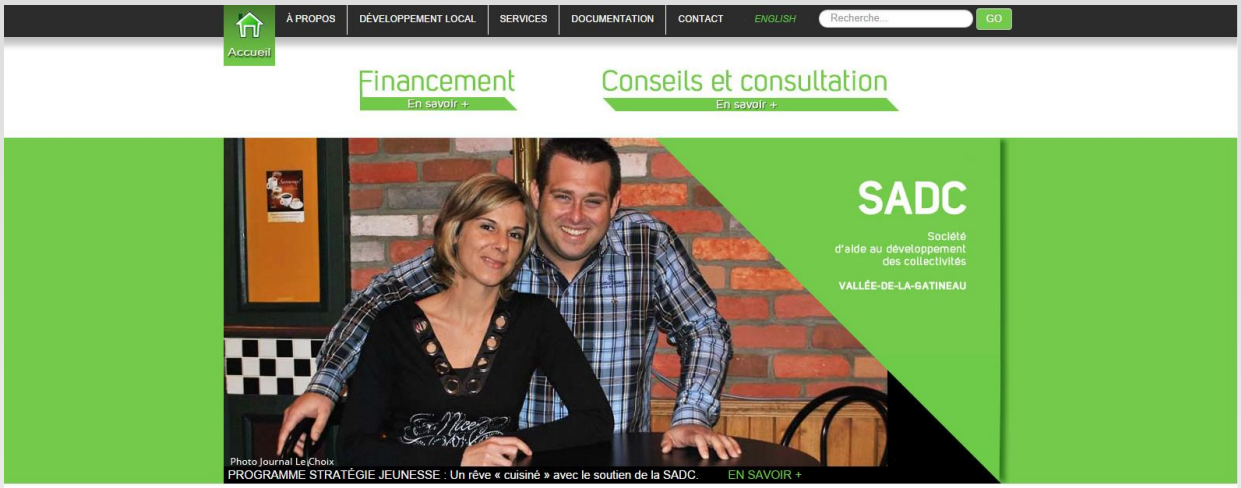
Hop! Le sommet du commerce du détail

Sur le site web du Conseil québécois du commerce de détail (CQCD), l'information qu'on retrouve sur Hop! Le sommet du commerce de détail est la suivante: ***Hop est l'événement annuel le plus important du secteur du commerce de détail au Québec. Toute la communauté du secteur y est présente. Les conférenciers et exposants sont sélectionnés dans un seul et unique objectif : Propulser votre entreprise!***

M. Pierre Monette, directeur général de la SADC, a été invité en tant que panéliste afin de discuter de l'importance de favoriser l'économie locale. Ce sont plus de 1 300 personnes, provenant de partout au Québec, qui ont participé à l'événement.

Site web SADC

www.sadc-vg.ca



En cours d'année, le site web de la SADC, plus moderne et dynamique, a été refait et la nouvelle version mise en ligne. Maintenant, il faut en assurer le dynamisme par la mise à jour d'informations. Un premier texte de présentation d'entreprises ayant fait affaires avec la SADC a été produit; il s'agissait du Resto-pub le Rabaska. Au cours de la prochaine année, 3 nouveaux portraits d'entreprises devraient alimenter le site web selon l'échéancier suivant: juin, septembre et janvier.

SADC
Société d'aide au développement des collectivités
VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

100, rue Principale Sud, suite 210
Maniwaki (Québec)
J9E 3L4
819 449-1551
1-866 449-1551
info@sadc-vg.ca
www.sadc-vg.ca

Canada Développement économique Canada appuie financièrement la SADC