

# SADC

Société  
d'aide au développement  
des collectivités

DE LA VALLÉE  
DE LA BATISCAN

2018-2019

RAPPORT ANNUEL

---

BÂTIR NOS  
MILIEUX  
ENSEMBLE...



# UN CONSEIL D'ADMINISTRATION MOBILISÉ

▼ **DIANE RAE**  
Présidente, Agroalimentaire

▼ **MARTIN LAFRENIÈRE**  
Vice-président, Collectivité

▼ **VALÉRIE BUREAU**  
Trésorie, Jeunesse

▼ **ALAIN LAMPRON**  
Secrétaire, Tourisme

▼ **JOSÉE BÉDARD**  
Administratrice, Communautaire

▼ **JACQUELINE BERGERON**  
Administratrice, Finance

▼ **GUY DESSUREAULT**  
Administrateur, Municipal, MRC de Mékinac

▼ **ÉRIC MOREAU**  
Administrateur, Commerce et service

# UNE ÉQUIPE DÉVOUÉE



**GILLES MERCURE**  
Directeur général



**SYLVAIN LEMIRE**  
Agent de développement



**DENIS CHAMPAGNE**  
Conseiller en financement



**SYLVIE LAPOINTE**  
Secrétaire comptable



**ISADORA TREMBLAY**  
Conseillère en développement durable

## ANIMÉS PAR DES VALEURS

- ▼ PROFESSIONNALISME
- ▼ HONNÊTETÉ / TRANSPARENCE
- ▼ INTÉGRITÉ
- ▼ RESPECT
- ▼ ÉCOUTE
- ▼ HARMONIE



# MOT DE LA PRÉSIDENTE & DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Nous vous souhaitons la bienvenue à tous !

Comme à chaque année, nous sommes heureux de vous recevoir pour vous présenter notre bilan annuel et l'occasion était belle de vous faire découvrir les nouveautés de la ferme La Bissonnière de nos hôtes Lucie et Kevin, qui l'ont acquise il y a un peu plus de 18 mois.

L'année 2018-2019 a été une année bien remplie, mais certes plus difficile au niveau des investissements en entreprises, celle-ci marquant la fin d'une entente de contribution transitoire de trois ans avec Développement économique Canada (DEC). Au cours de ces 3 ans, un processus de modernisation du Programme de développement des collectivités (PDC) s'est entamé à l'échelle canadienne. Bien que le résultat de ce travail n'ait pas permis l'entrée en vigueur au 1er avril d'une nouvelle entente de contribution, nous savons que les discussions avancent bien et demeurons confiants que des annonces seront faites dans un proche avenir.

L'année aura également été marquée par l'arrivée d'une nouvelle conseillère en développement durable, suite au départ de Mme Audrey Morris en octobre dernier. Cela nous aura permis d'accueillir Mme Isadora Tremblay dès la mi-novembre 2018 et d'avoir ainsi pu limiter au minimum l'interruption de notre service en développement durable.

Également en novembre, la conférence-annonce régionale, organisée en collaboration avec la SADC, du ministre de l'Infrastructure et des Collectivités du gouvernement fédéral, M. François-Philippe Champagne, à Grandes-Piles, aura été un autre fait marquant de l'année 2018-2019. Devant une salle bien remplie, M. Champagne nous a entretenus de son expérience à titre de ministre du Commerce international, de son nouveau rôle comme ministre de l'Infrastructure et des Collectivités, de sa vision pour la région et a répondu à certaines préoccupations des participants. Il a également fait l'annonce d'un octroi important dans le cadre du Programme de soutien aux petites entreprises (SAPE), volet II, le tout soutenu par des présentations d'entrepreneurs fort éloquentes et appréciées.

Le programme SAPE en était quant à lui à sa 3e année et avec l'ajout du volet destiné aux femmes et aux Autochtones, c'est un montant d'un peu plus de 46 000 \$ qui a été mis à profit dans 9 entreprises en soutien sous forme de contribution non remboursable, pour les services de consultants spécialisés. L'enveloppe disponible aura finalement été utilisée à la hauteur de 99 %.

Au niveau des investissements, la dernière année aura été sans conteste la moins intéressante des 10 dernières années pour le fonds d'investissement et parmi les moins intéressantes pour le fonds jeunesse. Des montants respectifs de 248 558 \$ et 60 000 \$ ont donc été autorisés pour un total de 308 558 \$. Un contexte économique plus difficile, une offre de financement et des changements importants au niveau du fonctionnement de certains partenaires économiques expliquent en grande partie ces résultats.

Au cours des 10 dernières années, la SADC a autorisé des financements de l'ordre de 6 089 544 \$ via le fonds d'investissement et de 826 000 \$ via le fonds jeunesse pour un total 6 915 544 \$ sur le territoire de la Vallée de la Batiscan pour une moyenne combinée de 691 554 \$ contre 308 558 \$ pour 2018-2019. Il faut aussi souligner qu'au cours de la dernière année, des efforts importants ont été consacrés au recouvrement de certains dossiers ainsi qu'au redressement d'autres entreprises.

Si l'on ajoute les montants injectés par l'entremise du Programme SAPE et du Programme des Initiatives spéciales dans le volet développement local, la SADC aura malgré tout investi dans le milieu, tous programmes confondus, 382 339 \$. Ce montant ne comprend pas l'entente de partenariat conclue avec la Zone entrepreneuriale du Cégep de Trois-Rivières à titre de relayer pour l'établissement de cellules de mentorat et de codéveloppement pour la MRC des Chenaux et celle de Mékinac.

Une entente de partenariat a également été signée avec Desjardins Entreprises, la Caisse Desjardins Mékinac-Des chenaux et les 2 MRC de notre territoire pour le déploiement du Programme CréAvenir 2.0.

Au niveau du développement local durable, plusieurs actions ont été posées, que ce soit par le programme d'Excellence en service à la clientèle, les consultations à Saint-Stanislas pour l'établissement d'un diagnostic qui pourrait engendrer le début d'une démarche de revitalisation, l'animation de classes dans le programme de la Bourse du carbone Scol'ÈRE auprès d'élèves de 4 écoles primaires, d'organisation de conférences et de rencontres d'information, de sensibilisation et d'interventions posées afin que tous les événements tenus tendent vers l'écoresponsabilité, de la coordination du DÉFI OSEntreprendre pour n'en nommer que quelques-uns.

Au cours de la prochaine année, la SADC aura quelques défis importants à relever. Parmi les plus importants, le renouvellement du conseil d'administration. Exceptionnellement cette année, 6 postes sont disponibles sur les 9 postes dévolus par nos règlements généraux. La disponibilité étant une denrée rare quand vient le temps de recruter de nouveaux administrateurs, c'est ce qui rend cet exercice si complexe. L'autre défi auquel la SADC est confrontée, en fonction des moyens mis à sa disposition, sera sa capacité à s'ajuster aux besoins de financement alors que d'autres organisations disposent de plus de ressources financières, légales et technologiques pour y répondre. Une démarche régionale et provinciale amorcée au cours de la dernière année pourrait permettre de bonifier nos façons de faire.

Au cours de l'année, la SADC sera partie prenante du projet régional Économie Circulaire Mauricie +, annoncé le 16 mai dernier, et ce, tant à titre de partenaire financier que comme relayer et fournisseur d'aide technique. La formation d'un comité territorial sur les changements climatiques pourrait également voir de nouvelles actions se mettre en place, notamment la réalisation d'un inventaire des émissions de gaz à

effet de serre en collaboration avec l'Université de Sherbrooke pour chacune de nos MRC.

Toute l'équipe de la SADC a également consenti beaucoup d'énergie en accompagnement et en soutien d'entrepreneurs et d'organismes, municipalités et MRC, et à répondre à des demandes de toutes sortes. Nous constatons que l'accompagnement et le soutien sont en croissance.

## REMERCIEMENTS

À titre de partenaire privilégié, nous désirons remercier chaleureusement l'équipe du Bureau régional de Développement économique Canada (DEC) à Trois-Rivières dirigée par M. Pierre Lacoursière et plus particulièrement Mmes Gaby Carignan et Julie Pelletier, qui sont toujours en étroite relation avec notre SADC.

Nous désirons présenter nos remerciements à d'autres partenaires importants dont les Institutions financières, notamment Desjardins Entreprises, la Caisse Desjardins Mékinac-Des Chenaux et la Banque de Développement du Canada (BDC), le Fonds Mauricie, Femmessor, FADQ, FAC ainsi que les organismes locaux tels que : les 19 Municipalités de notre territoire, les 2 MRC et leur service de développement économique, la Chambre de commerce de Mékinac, le Carrefour emploi Mékinac, le Carrefour jeunesse-emploi (CJE) Trois-Rivières-des Chenaux, les Corporations de développement local, les 2 Corporations de développement communautaire (CDC), les partenaires des 2 Communautés entrepreneuriales ainsi qu'à toutes les autres organisations locales qui, à leur façon, contribuent à l'amélioration des conditions de nos collectivités tant au niveau économique que social-communautaire. Nous avons besoin de l'apport de tous pour maintenir un cadre de vie des plus stimulants.

Merci également à nos autres partenaires régionaux, provinciaux et fédéraux, dont Services-Québec, la CDRCCM, le Pôle d'économie sociale de la Mauricie, le MAPAQ, le MEI.

Merci à notre représentant à la Chambre des communes, M. François-Philippe Champagne, député de Saint-Maurice-Champplain et ministre de l'Infrastructure et des Collectivités, à l'Assemblée nationale, Mme Sonia LeBel, députée de Champplain, ministre de la Justice et ministre Responsable des Relations canadiennes et de la Francophonie canadienne, à Mme Marie-Louise Tardif, députée de Laviolette-Saint-Maurice, ainsi qu'à M. Vincent Caron, député de Portneuf, pour leur appui et leur collaboration tout au cours de l'année.

Même avec des investissements autorisés en baisse, les membres du conseil d'administration sont satisfaits de l'excellent travail accompli par le personnel. La stabilité et les compétences de notre petite équipe de professionnels s'avèrent un gage de succès pour les entrepreneurs qui font affaire avec nous. Merci à Denis, Sylvie, Sylvain, Isadora et Gilles, qui ont la SADC tatouée sur le cœur et qui s'investissent bien au-delà du

cadre normal de leur travail afin de supporter et conseiller les entrepreneurs, gens d'affaires et organisations afin que leur projet puisse progresser sur des bases solides pour assurer leur pérennité.

Je désire remercier tous les membres du conseil d'administration qui ont été sollicités, pour certains, jusqu'à 14 reprises pour des rencontres de conseil d'administration, consultations informatiques, comités exécutifs téléphoniques, comités internes et représentations diverses. Votre engagement et votre disponibilité nous permettant ainsi de répondre plus rapidement aux demandes de la clientèle. Merci de ce temps investi bénévolement pour nos collectivités.

Cette assemblée générale annuelle marque le départ de 4 administrateurs tous très appréciés pour leur implication et la pertinence de leurs interventions. Ainsi nous désirons souligner le travail de M. Martin Lafrenière qui devenait administrateur à la SADC le 31 octobre 2011. Depuis quelques années déjà, il occupait le poste à la vice-présidence. Nous désirons aussi souligner le travail de M. Éric Moreau qui s'est joint à nous le 14 décembre 2016, mais dont les charges professionnelles ne lui donnent plus la disponibilité nécessaire lui permettant de compléter son mandat. Merci à Mme Josée Bédard dont l'arrivée à la SADC s'est faite le 7 juin 2017 et qui nous quitte également pour des raisons de disponibilité.

En dernier lieu, je désire souligner de façon particulière l'implication et le dévouement exceptionnel de Mme Diane Rae, qui fait partie de l'équipe de la SADC depuis le 14 décembre 1999 (19 ans et 6 mois). Elle en est présidente depuis le 1er novembre 2005 ce qui en fait la présidence ayant accumulé le plus d'ancienneté à la SADC soit 13 ans et 7 mois contre son prédécesseur M. Michel Bordeleau qui a occupé la présidence pendant 13 ans. Sincères remerciements à Diane, Martin, Éric et Josée !!! Sachez que les administrateurs et les membres du personnel vous sont extrêmement reconnaissants pour votre disponibilité, vos compétences, votre professionnalisme et votre intégrité envers notre organisation.

Dans l'attente de la signature de notre nouvelle entente de contribution, l'équipe est déjà à pied d'œuvre pour répondre au besoin de sa fidèle clientèle malgré qu'on ne puisse encore confirmer le retour de certains programmes. Dans ce contexte, certains éléments du plan d'action étant difficile à définir au moment d'écrire ces lignes, soyez assurés que nous les communiquerons aussitôt que cela sera possible.

Merci de votre présence et nous vous souhaitons une bonne assemblée et une excellente année de 2019-2020 à tous !

Diane Rae	Gilles Mercure
Présidente	Directeur général



# BILAN DES INVESTISSEMENTS

## PORTRAIT 2018-2019



**307 558 \$** d'investissements

**10** prêts dans **8** entreprises

**25 %** des entreprises ont obtenu plus d'un prêt

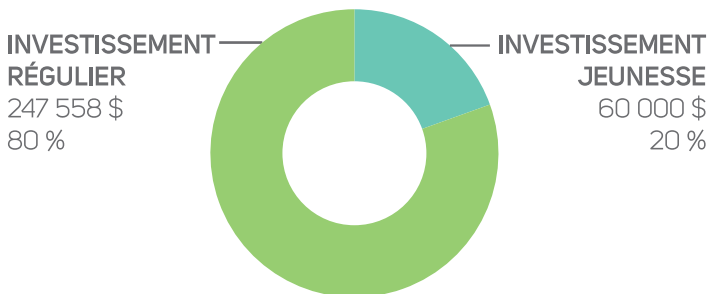


**64** emplois créés et maintenus

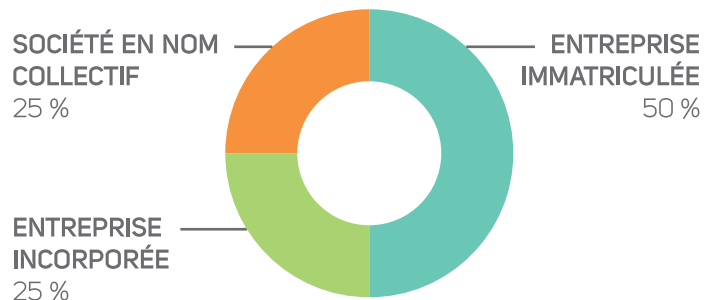
**1** emploi créé

**63** emplois maintenus

## RÉPARTITION PAR FONDS



## RÉPARTITION PAR STATUT JURIDIQUE



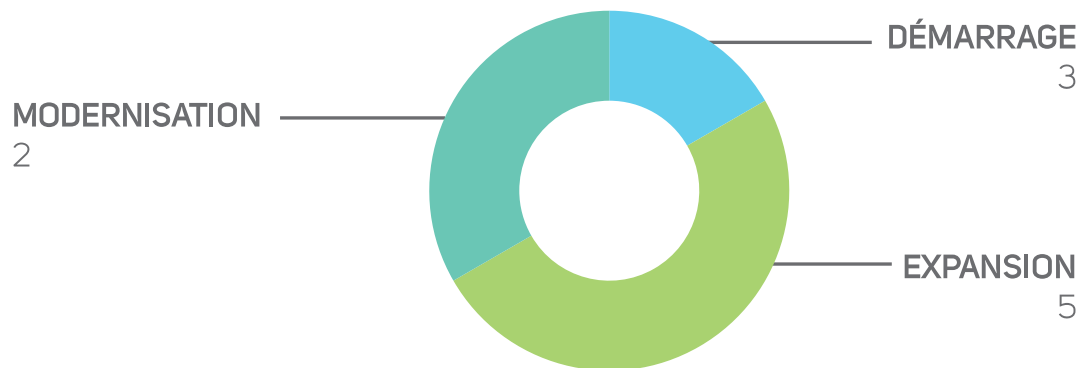
Chaque tranche de 4 806 \$ investie par la SADC permet de soutenir 1 emploi dans l'économie de son territoire !

# DES PRODUITS FINANCIERS

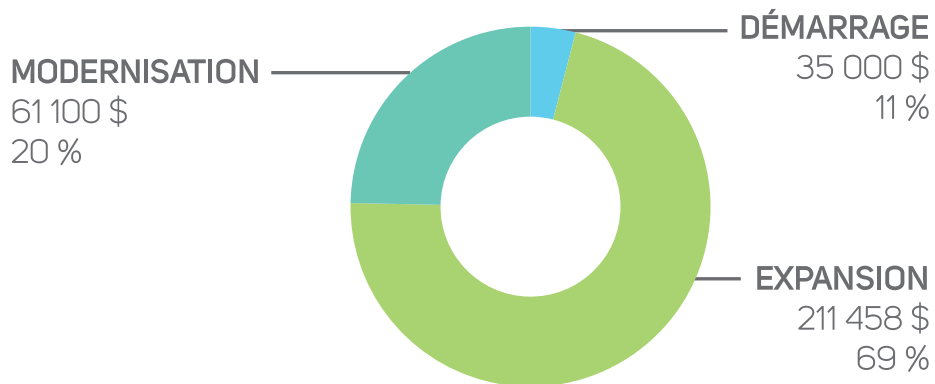
QUI COUVRENT TOUTES LES ÉTAPES DE DÉVELOPPEMENT DES ENTREPRISES, DE L'IDÉE À L'ACTION !

## INVESTISSEMENTS PAR NIVEAU DE DÉVELOPPEMENT

NOMBRE DE PROJETS SOUTENUS



MONTANT DES PRÊTS



## INVESTISSEMENTS GÉNÉRÉS ET EFFET DE LEVIER

Nombre de prêts	10
Participation de la SADC	307 558 \$
Investissements générés	<b>712 969 \$</b>
Levier moyen <sup>1</sup>	<b>57 %</b>

<sup>1</sup> L'effet de levier mesure l'impact des financements de la SADC sur l'apport total des capitaux dans les entreprises financées

# UN FINANCEMENT ADAPTÉ ET EN PARTENARIAT

## RÉPARTITION DES PRÊTS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

	Nombre	Montant
Agriculture et foresterie	2	40 466 \$
Fabrication	2	30 992 \$
Commerce de détail	2	155 000 \$
Touristique	2	61 100 \$
Construction	1	10 000 \$
Entreprise de services	1	10 000 \$

## L'APPORT DE LA SADC DANS LES MONTAGES FINANCIERS

Coût des projets	Montant	%
Fonds de roulement	63 315 \$	9 %
Inventaire	54 650 \$	8 %
Équipements	91 307 \$	13 %
Équipements de production	94 070 \$	13 %
Immobilier	323 527 \$	45 %
Matériel roulant	86 100 \$	12 %
Total	<b>712 969 \$</b>	

Financement des projets	Montant	%
Institutions financières	75 130 \$	11 %
<b>SADC</b>	<b>307 558 \$</b>	<b>43 %</b>
MRC	85 000 \$	12 %
Autres bailleurs de fonds	55 000 \$	8 %
Subventions	123 913 \$	17 %
Mise de fonds	66 368 \$	9 %
Total	<b>712 969 \$</b>	

Les financements de la SADC sont faits majoritairement en partenariat. Une moyenne de 3 partenaires financiers sont présents dans les projets supportés par la SADC.

## INITIATIVE DE SOUTIEN AUX PETITES ENTREPRISES (SAPE)

### Contributions

Innovation	<b>7 613 \$</b>
Relève et transfert d'entreprise	<b>5 000 \$</b>
Intégration des technologies de communication	<b>19 382 \$</b>
Entrepreneuriat féminin	<b>14 477 \$</b>
Nombre d'entreprises qui en ont bénéficié	<b>9</b>



# EXPERTE EN DÉMARCHE DE REVITALISATION ET EN DÉVELOPPEMENT LOCAL

## 27 309 \$ INVESTIS SOUS DIVERSES FORMES EN DÉVELOPPEMENT LOCAL

COORDINATION RÉGIONALE de la 20<sup>e</sup> et 21<sup>e</sup> éditions DÉFI OSEntreprendre Mauricie

### FORMATIONS / CONFÉRENCES

**17** participants formés à l'accueil touristique dans le cadre de la tournée touristique de la MRC des Chenaux

**38** participants à la conférence « *Avez-vous l'ADN d'un employeur de choix?* » en partenariat avec la Chambre de commerce de Mékinac

**95** participants à la conférence de Daniele Henkel en partenariat avec la Communauté entrepreneuriale de Mékinac

**10** participants à l'atelier « *Commercialisation innovante* »

**177** participants aux diverses rencontres de consultation et d'échange dans le cadre du projet « *Vision Saint-Stanislas* »

### ACCOMPAGNEMENT EN DÉVELOPPEMENT LOCAL

**+ de 300 heures d'accompagnement, notamment en :**

- Démarche de revitalisation
- Mise en valeur du Chemin-du-Roy des Chenaux et Comité Vision Saint-Stanislas
- Campagne d'achat local des Chenaux & Mékinac
- Programme d'Excellence en service à la clientèle

### PROGRAMME D'EXCELLENCE EN SERVICE À LA CLIENTÈLE

**3** entreprises ayant suivi **5** heures de formation par un spécialiste en service à la clientèle et **22** heures d'accompagnement personnalisé



### COLLABORATION SPÉCIALE À DES ÉVÉNEMENTS

**256** entrepreneurs et partenaires rejoints au Gala Distinction de la Chambre de commerce de Mékinac

# LEVIER D'UN DÉVELOPPEMENT LOCAL DURABLE

## ACCOMPAGNEMENT

- 4 partenaires accompagnés pour l'organisation d'événements écoresponsables dont une d'envergure régionale
  - 2 écoles accompagnées dans la mise en place d'un projet de compostage scolaire
  - 9 entreprises accompagnées dans des démarches globales de développement durable
  - 2 organismes communautaires accompagnés dans leur démarche de développement durable
  - 1 suivi sur le plan stratégique de développement durable de la MRC des Chenaux
- Près de **300** heures ont été réalisées en accompagnement principalement au sein des entreprises et des organismes



## RECONNAISSANCE

- 1 certification ICI ON RECYCLE ! niveau 3 OR de RECYC-QUÉBEC toujours en vigueur
- 1 prix en développement durable a été remis à 1 entreprise de la MRC de Mékinac dans le cadre du Gala Reconnaissance Desjardins de la Chambre de Commerce de Mékinac

## SENSIBILISATION ET FORMATION

- 200 jeunes de camps de jours de 6 municipalités sensibilisés au tri des matières recyclables en partenariat avec la MRC de Mékinac
- 72 élèves de 4 écoles primaires ont reçu 10 heures de formation en lien avec les changements climatiques
- 26 participants à la rencontre d'information destinée aux entrepreneurs « Des moyens simples pour économiser sur votre facture d'électricité »
- 10 municipalités informées et sensibilisées sur les services de développement durable offerts par la SADC
- 1 organisation touristique majeure accompagnée afin de devenir un événement éco-responsable d'envergure

Création d'une table de concertation territoriale sur les changements climatiques



## OUTILS DÉVELOPPÉS

- Participation au développement du projet régional Économie circulaire Mauricie + d'Environnement Mauricie
- Compensation des GES émis par la SADC lors d'événements



# SE FAIRE VOIR, CONNAÎTRE ET RECONNAÎTRE

## VISIBILITÉ

**12** placements publicitaires dans les médias locaux : Bulletin des Chenaux, Bulletin Mékinac, Hebdo Saint-Maurice et Hebdo Journal et Hebdo-Mékinac/des Chenaux

**2** placements publicitaires dans les médias régionaux : Le Nouvelliste

**4** photoreportages sur des entrepreneurs ayant bénéficié de nos programmes

**5** partenariats pour des événements ou projets pour un total de 13 071 \$

**4** communiqués de presse publiés

**1** Conférence-annonce régionale avec le ministre fédéral de l'Infrastructure et des Collectivités et député de la circonscription Saint-Maurice-Champlain M. François-Philippe Champagne



### La SADC souligne l'excellence du service à la clientèle de Grano-Vrac et délices, de Sainte-Thècle

La Société d'aide au développement des collectivités (SADC) de la Vallée de la Batiscan a mis en place en octobre 2016 un projet pilote: le programme « Excellence en service à la clientèle » avec des entreprises de différents secteurs d'activités. Le succès obtenu a convaincu la SADC de reconstruire le programme pour une deuxième année.

Cette démarche visait à bien évaluer et analyser la situation actuelle en ce qui a trait à l'expérience client, à identifier les points forts et les points faibles afin de bien accompagner les commerçants pour ainsi renforcer ou améliorer l'image de leur place d'affaires.

Dans toute la mise en place et la réalisation du programme, la SADC s'est associée à M. Patrice Tardif, consultant en stratégies d'affaires, afin de mettre à profit toute l'expertise de celui-ci au bénéfice des participants.

Avec ce programme, la SADC vise à sensibiliser, à favoriser et à améliorer la consommation locale afin d'aider les

entreprises de son territoire à conserver une offre commerciale et un service à la clientèle qui permette de répondre aux besoins locaux et de réduire au maximum les fuites commerciales vers les centres urbains.

Ayant complété le programme et satisfait aux exigences de celui-ci, la SADC est heureuse d'avoir remis une attestation « Excellence en service à la clientèle », reconnaissant ainsi le service exceptionnel de Grano-Vrac et délices.

Bien situé au centre du village de Sainte-Thècle, au coin des rues Masson et St-Jacques, l'épicerie biologique Grano-Vrac et délices s'est taillée en moins d'un an une place dans le cœur des gens.

La propriétaire, Stéphanie Marineau dit: convalesce que son entreprise aurait sa place dans cette municipalité dont on peut dire qu'elle est en pleine effervescence. Grano-Vrac et délices offre une grande variété de fruits et légumes, de viandes et autres produits biologiques, ainsi que aliments en vrac à des prix abordables. « On

trouve de tout », affirme-t-elle.

Dans le vrac, les clients peuvent apporter leurs contenants pour venir chercher une sélection impressionnante de noix, de cafés, de farines ou d'épices. C'est aussi l'endroit tout indiqué pour se procurer des produits sans gluten ou des alternatives aux produits laitiers. « On répond vraiment à une demande », reconnaissant ainsi le service exceptionnel de Grano-Vrac et délices.

Qui qu'a d'ailleurs été confirmé par un sondage pour connaître la satisfaction de la clientèle. Un sondage qu'elle a d'ailleurs l'intention de reproduire l'an prochain afin de pouvoir faire un comparatif.

Parce que pour Stéphanie Marineau et son équipe, le service est essentiel. Au-delà de produits de qualité, les clients viennent chercher aide et conseils. C'est pourquoi son adhésion au programme « Excellence en service à la clientèle » a été tout-fait naturelle. « On voulait offrir un service excellent, donc la formation offerte par la SADC était toute indiquée pour nous ».

La participation au programme lui a permis de consolider ses acquis et de mieux s'outiller, elle et ses employés notamment sur la façon d'aborder le clients difficiles, par exemple.

« J'aimais toujours d'aller chercher de outils pour faire croître l'entreprise », assure la jeune femme. On peut d'ailleurs mentionner qu'elle a aussi participé au programme Leadership en développement durable, toujours avec la SADC afin de parfaire cet aspect intrinsèque monté à son entreprise et au mode de vie dont elle fait la promotion.

Cela démontre bien le socié et le soutien de Stéphanie Marineau, au point pour son entreprise que pour sa clientèle. Bien s'outiller est une façon de s'assurer d'être en mesure de relever les défis que l'avenir réserve inmanquablement aux entrepreneurs. « Il n'a jamais arriéré d'abandonner, toujours penser à la suite ».

Pour information sur le programme contactez Sylvain Lemire au 418 328 4200, poste 225.

Pour de l'accompagnement et du soutien financier pour vos projets d'affaires et de développement local

Un partenaire d'affaires incontournable, une équipe dynamique pour vos projets dans les MRC de Mékinac et des Chenaux

SADC 390, rue Goulet Saint-Stanislas (QC) G0X 3E0 Téléphone : 418 328-4200 Télécopieur : 418 328-4201 www.sadcqb.ca Courriel : sadc@sgccabc.ca

Canada Développement économique Canada pour les régions du Québec

## PRÉSENCE SUR LE WEB

**447** adeptes sur Facebook (augmentation de 60 % comparativement à 2017-2018)

**45** nouvelles sur notre page Facebook en lien avec le développement durable



### La SADC souligne l'excellence du service à la clientèle de Mlles Cossette, de Saint-Prosper

La Société d'aide au développement des collectivités (SADC) de la Vallée de la Batiscan a mis en place en octobre 2016 un projet pilote: le programme « Excellence en service à la clientèle » avec des entreprises de différents secteurs d'activités. Le succès obtenu a convaincu la SADC de reconstruire le programme pour une deuxième année.

Cette démarche visait à bien évaluer et analyser la situation actuelle en ce qui a trait à l'expérience client, à identifier les points forts et les points faibles afin de bien accompagner les commerçants pour ainsi renforcer ou améliorer l'image de leur place d'affaires.

Dans toute la mise en place et la réalisation du programme, la SADC s'est associée à M. Patrice Tardif, consultant en stratégies d'affaires, afin de mettre à profit toute l'expertise de celui-ci au bénéfice des participants.

Avec ce programme, la SADC vise à sensibiliser, à favoriser et à améliorer la consommation locale afin d'aider les entreprises de son territoire à conserver une offre commerciale et un service à la clientèle qui

permette de répondre aux besoins locaux et de réduire au maximum les fuites commerciales vers les centres urbains.

Ayant complété le programme et satisfait aux exigences de celui-ci, la SADC est heureuse d'avoir remis une attestation « Excellence en service à la clientèle », reconnaissant ainsi le service exceptionnel de Mlles Cossette.

C'est en 2015 que les sœurs André et Julie Cossette se sont lancées ensemble dans l'aventure de Mlles Cossette. Un service de travailleur bien entendu, mais également de chef à domicile. Rapidement, les demandes se sont accumulées pour de la viande, notamment les fameuses saucisses qui avaient fait la renommée de leur père qui tenait une boucherie à Saint-Prosper.

Travaillant de la maison, cela devenait compliqué de répondre à toutes les demandes, ce qui a mené à l'ouverture, un an plus tard, de la boutique gourmande, à l'endroit même où se situe l'épicerie-boucherie de leur père, et de leur grand-père avant lui, en plein cœur de Saint-Prosper.

On y trouve de tout : des mets préparés

sur place, des viandes marinées et des saucisses inspirées des recettes du père, café et pâtisseries, ainsi qu'une variété de produits locaux. Très bientôt s'ajoutent également des bières de microbrasseries de la région comme à la Pât de Saint-Thé ou Les Grands Bois de Saint-Casimir par exemple.

Elles pensent déjà aux promotions qu'elles pourront faire en proposant des accords entre les bières et leurs différents variétés de saucisses.

Ayant grandi dans l'épicerie, on peut certainement dire que pour André et Julie, les clients font pas partie de la famille. L'accueil et le service font partie de leur ADN. « C'est important de bien accueillir les gens, de bien expliquer les produits et les compléments qui peuvent aller avec », dit Julie.

Ainsi, quand elles ont été approchées par la SADC pour le programme « Excellence en service à la clientèle », André et Julie n'ont pas hésité à saisir cette occasion de s'outiller pour développer leur entreprise. « Ça nous permettait de nous voir et de nous perfectionner en matière

de service », explique André.

Le programme proposé en effet un système d'évaluation par la clientèle ainsi qu'un accès à un conseiller qualifié.

« Le programme nous a permis, entre autres, de réaliser qu'il nous faut plus de quantité, plus de produits à présenter d'avoir un comptoir attrayant », dit André. Apparemment, elles escomptent davantage le risque de pertes.

Aussi, elles entendent accentuer leur présence sur les réseaux sociaux pour diffuser de façon plus importante leurs produits et leurs promotions auprès de la clientèle. « Quand on est trop concentrés sur le travail, on ne voit pas assez à la promotion dit André. « Ça n'est pas tout de faire du "bon manger", il faut le voir », ajoute Julie.

Il faut voir bien sûr mais il faut certainement y aller...

Pour information sur le programme contactez Sylvain Lemire au 418 328 4200, poste 225.

Pour de l'accompagnement et du soutien financier pour vos projets d'affaires et de développement local

Un partenaire d'affaires incontournable, une équipe dynamique pour vos projets dans les MRC de Mékinac et des Chenaux

SADC 390, rue Goulet Saint-Stanislas (QC) G0X 3E0 Téléphone : 418 328-4200 Télécopieur : 418 328-4201 www.sadcqb.ca Courriel : sadc@sgccabc.ca

Canada Développement économique Canada pour les régions du Québec



# UN PERSONNEL IMPLIQUÉ

## PRÈS DE 30 COMITÉS ET SOUS-COMITÉS

Comité d'achat local de la Chambre de commerce de Mékinac; Comité gala de la Chambre de commerce de Mékinac; Comité Régional Défi OSEntreprendre; Comité Courses du P'tit Shérif; Comité Groupe développement durable du Réseau des SADC et CAE; Comité de développement social de la MRC des Chenaux; Comité de gestion de la Communauté entrepreneuriale de la MRC de Mékinac; Comité de liaison de la Communauté entrepreneuriale de la MRC des Chenaux; Comité de service de proximité (achat local) de la MRC des Chenaux; Comité de revitalisation Saint-Tite; Comité de mise en valeur du Chemin-du-Roy; Comité Vision Saint-Stanislas; Comité de recommandation du FDT MRC des Chenaux; Comité territorial de développement social de la MRC de Mékinac; Comité de communication SADC et CAE régional; Comités de soutien au travail autonome (STA) MRC de Mékinac et MRC des Chenaux; Comité de travail régional sur les outils Cédula+, Vision et documents légaux; Comité Table des DG MRC de Mékinac; Comité d'investissement Fonds Mauricie; Comité d'investissement Fonds de capitalisation Réseau d'Investissement Social du Québec (RISQ); Comité de pilotage et comité de suivi projet Économie circulaire Mauricie +; Comité communication MRC de Mékinac; Comité Groupe Innovation du Réseau des SADC et CAE; Comité Table d'expertises en développement durable (TEDD) de la Mauricie; Comité de la Bourse du carbone Scol'ERE; Comité de vigie Services-Québec; Table de concertation territoriale sur les changements climatiques

## 4 CONSEILS D'ADMINISTRATION

- CA de Développement Mauricie
- CA du Pôle d'économie sociale de la Mauricie
- CA de la Société d'aménagement et de mise en valeur du bassin de la Batiscan (SAMBBA)
- CA d'Économie du Savoir et Incubateur Mauricie

## PARTICIPATIONS

- Colloque et rencontre Réseau Rues principales
- Activité reconnaissance jeunes entrepreneurs CJE Trois-Rivières-des Chenaux ainsi que de nombreuses autres représentations et participations à des conférences de presse

390, rue Goulet  
Saint-Stanislas (QC) G0X 3E0  
tél. 418-328-4200  
télééc. 418-328-4201  
info@sadcvb.ca  
www.sadcvb.ca

# SADC

Société  
d'aide au développement  
des collectivités

DE LA VALLÉE  
DE LA BATISCAN

## DES SOLUTIONS POUR VOTRE ENTREPRISE

### FINANCEMENT pour vos projets d'affaires

- ▼ Démarrage
- ▼ Acquisition / Relève
- ▼ Expansion
- ▼ Modernisation

### ACCOMPAGNEMENT adapté à vos besoins

- ▼ Analyse
- ▼ Conseil
- ▼ Référencement
- ▼ Et bien plus!

Développement économique Canada pour les régions du Québec appuie financièrement la SADC



Développement  
économique Canada  
pour les régions du Québec

Canada Economic  
Development  
for Quebec Regions