



**avec vous, grâce à vous**

Adopté CA 17 février 2010

**Plan d'action 2010**

## Introduction

Pour l'année 2010, l'équipe du CLD a voulu se donner des défis communs à relever. Ce travail a été réalisé sous forme d'exercice de « tempêtes d'idées » et de priorisation d'idées avec l'ensemble de l'équipe le 17 décembre 2009. À partir de quatre grands thèmes (Promotion/communication, Concertation/animation, Administration/investissement et Services aux entreprises), l'équipe s'est dotée d'attentes précises relativement à ces défis annuels. Voici les principales attentes signifiées :

- Défis clairs et concrets;
- Défis communs;
- Permettant de s'améliorer individuellement et en équipe;
- Approuvé par le CA.

En plus, ce travail a permis à l'équipe de se doter de règles précises de conduite que nous souhaitons officialiser comme règles de conduite adoptées pour toutes nos rencontres d'équipe. Voici ces règles : le respect, l'ouverture, la transparence, l'esprit d'équipe, la créativité, l'honnêteté, l'innovation, l'écoute, le respect de l'horaire, la compréhension, la clarté, le respect de notre rôle, la participation active.

Ce plan de travail 2010 du CLD a été élaboré en s'inspirant des outils tels : du « Plan de diversification et de développement industriel et économique de la MRC de La Matapédia 2006-2009 », du « plan de travail du Pacte rural de la MRC de La Matapédia 2007-2014 », de même que « l'énoncé de Vision 2007-2025 ». Rappelons que le CLD de La Matapédia a l'obligation d'élaborer un PALÉE (Plan d'action local pour l'économie et l'emploi). Considérant que ces deux plans d'action précédemment cités tissent des liens entre les orientations de développement économique et le développement social, la juxtaposition de ces deux planifications constitue notre PALÉE.

Ainsi, les résultats de l'exercice vous sont présentés dans les pages qui suivent.

## Mission du CLD

Agir comme leader dans l'accompagnement, le soutien et la mobilisation permettant à la communauté matapédienne d'innover, de s'enrichir et de s'engager dans une vision partagée de son développement durable.

## Promotion/communication

### FORCES :

- Outils de communications intéressants : Site Internet-Vitrine matapédienne
- Image professionnelle de notre CLD : couleur, harmonie
- Notre image est présente dans les milieux : petites et plus grandes communautés
- Notre promotion de 2009 a été plus ciblée et a donné de meilleurs résultats pour ce qui est de l'achalandage de nos clients
- Outils de communications bien adaptés : pochettes, chandails, kiosques, protocoles, cartes de félicitations et de remerciement, etc.
- Une ressource attitrée à la communication du CLD
- L'accueil téléphonique

LES DÉFIS À RELEVER	ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES (par année)	RESPONSABLES (Collaborateurs)	ÉCHÉANCIER
<b>Améliorer la connaissance du CLD par la population matapédienne</b>	Préparer et diffuser un dépliant promotionnel du CLD	Augmenter notre présence sur le territoire et auprès des organismes partenaires	1000 dépliant distribués	Agente de communication	Décembre
	Assurer la visibilité des actions du CLD	Augmenter notre visibilité auprès des entrepreneurs, des partenaires et de la population en général	3 communiqués présentant les investissements du CLD  20 électrostatiques affichées par les entreprises soutenues  Affichage de la nouvelle bannière du CLD	Agente de communication	En continu
	Diffuser un bulletin d'information du CLD commun avec la SADC	Augmenter notre visibilité auprès des entrepreneurs, des partenaires et de la population en général	3 bulletins	Agente de communication	Décembre
	Intégrer le réflexe « communicationnel » aux événements du CLD	Intégration de l'agente de communication aux événements	100 % de l'équipe	Agente de communication	En continu

<b>Améliorer la connaissance du CLD par la population matapédienne (suite)</b>	Assurer la promotion et la publicité des événements du CLD <ul style="list-style-type: none"> <li>- Souper des présidents de la Chambre de commerce (février)</li> <li>- Forum sur la biomasse (février)</li> <li>- Assemblée générale du CLD (mars)</li> <li>- Réseautage des entrepreneurs éoliens (avril)</li> <li>- Séance d'information sur l'exportation (avril)</li> <li>- Présence matapédienne à la Foire de Montréal/Saveurs du BSL (avril)</li> <li>- Tournée de familiarisation (juin)</li> <li>- Lancement de la saison touristique/guide vacances (juin)</li> <li>- Tournoi de golf des Partenaires (juin)</li> <li>- Journée de l'économie sociale (septembre)</li> <li>- Viens vivre la forêt (octobre)</li> <li>- Semaine de l'entrepreneuriat et de la PME (novembre)</li> <li>- Salon des artistes et des artisans (novembre)</li> <li>- Tournée de familiarisation (décembre)</li> </ul>	Augmenter notre visibilité auprès des entrepreneurs, des partenaires et de la population en général	Augmentation de la participation des entrepreneurs	Agente de communication	En continu
	Assurer une visibilité des agents	Augmenter notre visibilité auprès des entrepreneurs, des partenaires et de la population en général	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation de 75 % de l'équipe</li> <li>• Distribution de 100 articles promotionnels</li> </ul>	Agente de communication	En continu
	Augmenter le référencement du site Internet	Nombre de sites qui affichent notre logo ou nos coordonnées	10	Agente de communication	Décembre
	S'annoncer régulièrement (publicité)	Diffuser une image constante et cohérente du CLD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 productions Image+ (Rock détente)</li> <li>• Diffusion du calendrier du printemps et 2 publiereportages (L'Avant-Poste)</li> <li>• Diffusion au début du Bien branché (TVC Vallée-de-La-Matapédia)</li> </ul>	Agente de communication	Décembre
<b>Améliorer la connaissance du CLD par la population matapédienne (suite)</b>	Utiliser davantage les médias municipaux	Diffuser une image constante et cohérente du CLD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 75 % des médias municipaux</li> <li>• Diffusion de 12 communiqués</li> <li>• Diffusion des calendriers d'été et d'automne</li> </ul>	Agente de communication	Décembre
	Évaluer l'utilisation des médias sociaux	Augmenter notre visibilité auprès des entrepreneurs, des partenaires et de la population en général	Intégration de l'équipe à l'utilisation des médias sociaux du CLD	Agente de communication	Décembre

	Tournée des municipalités	Présenter globalement nos services et connaître les attentes des municipalités	6 municipalités	Conseil d'administration et Directeur général	Décembre
	Signalisation de l'emplacement du CLD	Améliorer notre visibilité pour nos visiteurs	Affiches extérieures	Directeur général et agente de communication	Automne
<b>Uniformiser et améliorer la qualité de nos documents et de l'information</b>	Vérifier les documents destinés à l'externe	Augmentation de la qualité du français dans nos documents externes	Plus de 95% des documents sortants sans faute	Agente de soutien technique, agente de communication et l'ensemble de l'équipe	En continu
	Sonder la clientèle	Cerner les attentes, besoins, satisfactions et insatisfactions de la clientèle  Augmenter le taux de satisfaction de la clientèle	Taux de participation de 50 % de la clientèle	Comité sondage	En continu
	Diffuser un bulletin des employés	Assurer une communication optimale de l'information	40	Agente de communication	Décembre

	Proposer des capsules linguistiques	Augmentation de la qualité du français	12	Agente de communication	En continu
<b>Uniformiser et améliorer la qualité de nos documents et de l'information (suite)</b>	Rédiger un plan de gestion de crise	Être en mesure de répondre rapidement et professionnellement à des situations de crise	Plan de gestion de crise adopté par les administrateurs et les employés	Agente de communication	Décembre
	Poursuivre la mise en œuvre et la promotion du centre de documentation	Être à l'affût des nouveautés et des tendances	Augmentation de l'utilisation du centre de documentation	Agente de soutien technique et agente de communication	En continu
<b>Mise à jour la Vitrine et du site Internet du CLD</b>	Créer un cahier des responsabilités de la Vitrine	Permettre l'accès à tous les employés	Participation active de 50 % de l'équipe	Agente de communication	Juin
	Assurer un suivi régulier aux mises à jour	Assurer la qualité et la pertinence de renseignements des sites	Participation active de 50 % de l'équipe	Agente de communication	En continu
	Valider la pertinence du module statistique d'Évolutra	Suivre les statistiques de fréquentation de la Vitrine à coût moindre	Bulletin statistique trimestriel	Agente de communication	En continu

## Animation et Concertation du milieu

**FORCES :**

- Adaptée aux besoins du milieu
- Activités de reconnaissances : Fête des moissons
- Équipe proactive, empathique et compétente
- Connaissance des autres acteurs du milieu
- CLD a accompagné les communautés dans la réalisation de plan de développement local
- L'augmentation de l'effectif affecté au rural
- Interaction entre l'équipe rurale et le reste de l'équipe
- Augmentation du travail intermunicipal

LES DÉFIS À RELEVER	ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES (par année)	RESPONSABLES (Collaborateurs)	ÉCHÉANCIER
<b>Accentuer la présence sur le terrain tout en respectant le cadre financier imposé</b>	Planifier les déplacements	Être présent au moins une fois mensuellement dans chaque communauté	9 visites par municipalité	Agents ruraux	Juin
<b>Meilleur échange d'information entre l'équipe rurale et le reste de l'équipe</b>	S'assurer de faire circuler l'information dans les rencontres d'équipe	S.O.	S.O.	Animateur de la rencontre et participants	En continu
	Pour les dossiers économiques, partager l'information avec l'agent responsable de la communauté	S.O.	S.O.	Agents économiques responsables du dossier	En continu

<b>Clarifier les rôles des agents dans les dossiers régionaux</b>	Valider la nécessité du dossier et nommer un responsable de dossier	S.O.	S.O.	Directeur général et agent responsable de l'équipe	En continu
<b>Intégration et accompagnement des agents de développement ruraux dans les communautés</b>	S'assurer de l'intégration efficace dans les communautés des agents ruraux	S.O.	S.O.	Directeur général et agent responsable de l'équipe	En continu
<b>Mieux planifier les interventions dans les dossiers entre les membres de l'équipe du CLD</b>	Réalisation d'une planification par dossier	Plan d'action pour chacun des dossiers majeurs avec l'identification du gestionnaire de projet		Responsable du dossier	En continu

## Administration

### FORCES :

- Le CLD démontre de l'ouverture quant au projet
- La gestion participative
- Le personnel administratif est responsable, structuré, efficace
- L'échange entre le personnel administratif et le reste de l'équipe
- Fonds diversifiés : Économie sociale, JP, etc.
- Présence publique du CLD et de son directeur
- Outils intéressants : Guide d'exclusions, lettre d'offre
- Favorise la jeunesse dans nos projets
- Gestion du FLI

LES DÉFIS À RELEVER	ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES (par année)	RESPONSABLES (Collaborateurs)	ÉCHÉANCIER
<b>Mise à jour de notre PALÉE</b>	Entreprendre une démarche de planification stratégique	Mieux évaluer le rendement du CLD	Définir les orientations du CLD pour les trois prochaines années	Conseil d'administration et directeur général	Juillet
<b>Mise à jour de documents</b>	Mise à jour de notre politique d'investissement	Document complet, compris et adopté	Répertorier l'ensemble des fonds dans un même document	Équipe économique (équipe administrative)	Décembre
	Mise à jour du cahier de l'employé	Document adapté et adopté	Document regroupant les conditions de travail pour les employés du CLD	Directeur général et Conseil exécutif	Décembre
<b>Transmission des données entre le personnel administratif et le reste de l'équipe</b>	Améliorer la transmission et la rétroaction des tâches	Amélioration de l'efficacité de notre travail	Économie de temps substantielle	Équipe administrative	Octobre
	Améliorer la gestion des horaires (absences, congé, etc.)	Améliorer notre service à la clientèle	Image du CLD	Équipe administrative	Juin

<b>Définition des rôles et les mandats de l'équipe</b>	Réviser les descriptions de poste par une démarche d'équité salariale	Description précise des postes du CLD en lien avec la loi sur l'équité salariale	S.O.	Directeur général	Décembre
	Réaliser un aide-mémoire des responsabilités de chacun	Améliorer l'efficacité et la qualité de notre travail	Outils facilitant les relations et le travail des employés	Équipe administrative	Décembre
<b>Poursuivre nos objectifs de développement durable</b>	Atteindre le niveau 2 du programme ICI ON RECYCLE! De Recyc-Québec	Assurer la cohérence de notre mission (développement durable)	Réduire l'impact de nos actions sur l'environnement	Comité développement durable	Décembre

## SERVICES AUX ENTREPRISES

### FORCES :

- Humanisation du service
- Confiance manifestée des promoteurs
- Souci de notre service à la clientèle
- Équipe réseautée
- Empathie professionnelle
- Diversités de services : Aides techniques, mentorat, aides financières, etc.
- Services individualisés

LES DÉFIS À RELEVER	ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES (par année)	RESPONSABLES (Collaborateurs)	ÉCHÉANCIER
<b>Suivi en entreprise</b>	Réaliser un plan du suivi des entreprises du CLD en particulier pour le FLI avec des indicateurs (échéanciers, objectifs)	Taux de survie d'entreprises Taux de survie de projets	An 1 à partir 09: 100%	Chacun selon ses dossiers	Décembre
<b>Améliorer notre accueil et notre accompagnement de dossiers</b>	Évaluation des services du CLD (rétroaction des promoteurs) à partir d'un processus d'accueil et de suivi de dossiers	Taux de satisfaction générale	80% sur l'ensemble de nos services	Agente d'accueil et soutien technique	Décembre
	Établir un processus de gestion des plaintes : ex : partager à la direction les plaintes reçues	S.O.	S.O.	Administration générale	Décembre
<b>Définir plus adéquatement l'aide technique à réaliser avec les promoteurs</b>	Outiller les conseillers : voir le Sentier de la réussite	Améliorer notre service à la clientèle	1 à 2 rencontres	Directeur général	Juillet
	La méthode Synnops	Améliorer notre service à la clientèle	formation	ACLDO	À déterminer

<b>Prospection</b>	Questionner nos entreprises sur leurs projets et leur avenir	Initier des projets	1 X par année	Chacun selon ses dossiers	En continu
	Initier une démarche de réflexion sur les nouvelles opportunités d'affaires avec nos partenaires du milieu		1 rencontre avec nos partenaires (SADC, CLE, Sodam, Causapscal, Sayabec, Chambre de commerce)	Directeur général et équipe économique	Juillet
<b>Support à la relève</b>	Cellule de mentorat	Nombre de dyades	3 dyades	Agent mentorat	Décembre
	SAJE : formation pour les futurs acquéreurs	Nombre de participants	10	Agent économique	Décembre
	Solideq : formation adaptée	Suivre la formation	1	Agent économique	Décembre

## SOUTIEN À NOS SECTEURS PORTEURS

FORCES :					
-					
LES DÉFIS À RELEVER	ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES (par année)	RESPONSABLES (Collaborateurs)	ÉCHÉANCIER
Agroalimentaire	Soutenir la relève				
	Accompagner les nouveaux créneaux				
Forestier	Appuyer la démarche matapédiennne dans la reconnaissance du pôle d'excellence en biomasse				
Tourisme	Faire de La Matapédia une destination 4 saisons par la consolidation des produits d'appel existants				
Économie sociale	Promouvoir l'utilisation de l'image de marque régionale				
	Maintenir le réseautage d'entreprises				
Manufacturier	Assurer la pérennité, favoriser la rétention et l'expansion des entreprises				
Éolien	Maximiser es retombées des projets éoliens				
Culture	Accompagner la mise en œuvre de la politique culturelle de la RC				

\* Veuillez prendre note que nous avons privilégié l'emploi du masculin pour la rédaction de ce document