



Corporation  
de développement économique  
communautaire de Sherbrooke

# CDEC Express

## Le bulletin de nouvelles de la CDEC de Sherbrooke

### FORMATION : L'APPROCHE CLIENT

Adopter une approche client, c'est s'assurer d'un service à la clientèle de qualité tout au long de la relation avec les clients. Dans un monde où la concurrence est de plus en plus féroce, c'est l'attitude et le comportement de tout le personnel qui permet à l'entreprise de se démarquer et d'établir des liens durables avec la clientèle.

#### Les thèmes abordés pendant l'atelier de 6 heures sont les suivants :

- Un monde en changement
- Les styles de clientèle
- Une question d'attitude
- Le client... un invité
- Écouter, guider, questionner
- Valider, conclure, apprécier
- L'offre à valeur ajoutée

#### Le formateur : Alain Lamoureux

Professionnel dans les domaines de la vente et de la communication, Alain Lamoureux possède plus de 25 années d'expérience aussi bien dans le secteur industriel que dans le commerce de détail et le secteur des services. Excellent communicateur, dynamique et mobilisateur, il possède aussi une grande expérience au niveau de la formation et du coaching.

La formation se déroulera les **4 et 11 avril de 9 h à 12 h** à la salle 3 de la bibliothèque Éva-Sénécal, au 420 rue Marquette à Sherbrooke. Le coût est de 60 \$ pour les membres et 75 \$ pour les non-membres. Pour plus d'informations et inscription, communiquer avec **Céline des Ligneris** ou **Suzanne Allard** au **563-1600**.

### GALA RECONNAISSANCE ESTRIE

Le 17 février dernier, les Chambres de commerce de l'Estrie organisaient le 20<sup>e</sup> Gala Reconnaissance Estrie sous le thème Le goût de la réussite. À cette occasion, des entreprises des arrondissements du Mont-Bellevue et de Fleurimont, territoires d'intervention de la CDEC, furent honorées:

- o Maxi-Club est lauréat dans la catégorie Petite entreprise de services et a aussi reçu la mention Responsabilité sociale.
- o Boucherie Clément Jacques est lauréat dans la catégorie Commerce de détail
- o Le Groupe COMU est lauréat dans la catégorie nouvelle entreprise
- o La Grande Table est lauréate dans la catégorie Organisme sans but lucratif

Toute l'équipe de la CDEC souhaite les féliciter pour leur contribution au développement du territoire.

De plus, pour la première fois cette année, une mention spéciale a été décernée à une entreprise d'économie sociale. Ce prix a été remis au Camp Val-Estrie qui a su se démarquer tout au long de l'année 2005.

Nos félicitations à tous les finalistes et lauréats!

## LANCEMENT OFFICIEL DU RÉSEAU D'ENTREPRISES D'ÉCONOMIE SOCIALE DE L'ESTRIE

RÉSEAU D'ENTREPRISES  
D'ÉCONOMIE SOCIALE DE L'ESTRIE



L'ÉCONOMIE SOCIALE.  
ÇA PARLE D'ARGENT ET DE VALEURS HUMAINES.

Le 22 février dernier, on annonçait en conférence de presse la création du Réseau d'entreprises d'économie sociale de l'Estrie. Issu de l'initiative des acteurs régionaux de l'économie sociale et appuyé par une contribution de Développement économique Canada, ce réseau aura pour mission de promouvoir l'économie sociale auprès de la population, de favoriser la concertation de même que le partenariat entre les entreprises, les intervenants locaux et régionaux actifs dans ce milieu.

Le Réseau d'entreprises d'économie sociale de l'Estrie poursuivra sa mission par la réalisation de plusieurs activités dont l'organisation de formations et de rencontres pour échanger sur différents sujets reliés à l'économie sociale et à la gestion d'entreprise d'économie sociale, la publication d'un bulletin d'information et la mise sur pied du premier colloque en économie sociale de l'Estrie.

Information : **Marie-Anik Tremblay**, coordonnatrice, 563-1571



## Forum de quartier – 22 avril École du phare

Pour rêver demain ensemble

**Saviez-vous que le Souk Multiculturel, la fête de quartier, le projet photos, le journal de quartier « Regards », la distribution de fleurs au printemps, la fête de Noël sont des activités menées par les membres de la table de concertation et d'action « Ascot en Santé »? Saviez-vous qu'ensemble, on peut façonner notre quartier et changer notre monde?**

### **Pourquoi un forum ?**

Échanger, créer de nouveaux liens, se rassembler pour mieux connaître notre quartier, prendre la parole, se mobiliser pour organiser de nouvelles activités, le forum c'est tout cela et bien plus, puisqu'il permettra à Ascot en santé de produire son nouveau plan d'action 2007-2009.

### **Comment ?**

Famille, place des jeunes, sécurité, vie de l'enfant, accueil et intégration des communautés, vie économique et services, environnement, réussite scolaire, économie sociale, activités festives sont autant de thèmes et bien d'autres qui pourront être abordés. Jeux, théâtre, musique sont aussi au programme.

**Alors réservez cette date : 22 avril, École du Phare, toute la journée – repas et service de garde pour les enfants gratuits.**

### **Pour qui ?**

Pour tous! Citoyens, commerçants, intervenants! Tous ceux et celles qui souhaitent s'investir dans leur quartier et donner leur avis!

### **Comment y participer ?**

En vous inscrivant auprès de Mélanie Pelletier au 822-5455 poste 261 ou encore en donnant votre nom pour faire partie de l'équipe d'organisation. Bienvenue!

### **La carte privilège CDC : « Acheter chez nous et économiser: une communauté qui s'enrichit! »**

Le 8 février dernier, la *Corporation de développement communautaire (CDC) de Sherbrooke* et *Développement Jeunesse Québec* annonçaient une initiative de regroupement d'achat, sous le modèle d'une carte privilège offerte aux organismes communautaires et organisations d'économie sociale (incluant les CPE), notamment leurs membres, bénévoles, employés et les personnes qui utilisent leurs services. La carte privilège CDC est un outil qui permet aux personnes qui se la procurent de participer à une forme de groupe d'achat puisque plusieurs commerces (environ 24 à ce jour) de la région de Sherbrooke ont déjà accepté d'offrir à la population visée des réductions et autres promotions sur leurs produits.



Une liste des commerces adhérents est disponible sur le site internet [www.cdcdesherbrooke.com](http://www.cdcdesherbrooke.com). Les entreprises ou autres organisations sherbrookoises qui veulent offrir leurs produits et services en adhérant à la carte privilège CDC peuvent contacter la CDC de Sherbrooke (821-5807).

Notre slogan, « Acheter chez nous et économiser: une communauté qui s'enrichit! », rappelle le souci de la CDC de Sherbrooke de favoriser l'achat local ou de proximité, tout en faisant économiser les membres de la communauté.

Pour acheter une carte privilège au coût minime de 10 \$, appelez au 821-5807 ou visitez le site :

[www.cdcdesherbrooke.com/services.html](http://www.cdcdesherbrooke.com/services.html).

### **COFFRE À OUTILS EN RESSOURCES HUMAINES**

Un nouvel outil de gestion des ressources humaines maintenant disponible

Afin de répondre à un besoin palpable, le CAB de Sherbrooke et la CDC de Sherbrooke ont élaboré le *Coffre à outils en ressources humaines* avec l'aide d'une consultante en RH et l'appui financier d'Emploi Québec. Validé par cinq organismes communautaires de toutes tailles, cet ouvrage permettra aux gestionnaires d'organismes communautaires et d'OBNL de prendre des décisions éclairées quant à la gestion de leur personnel.

*Le Coffre* est un guide concret et pratique dont le vocabulaire a été adapté en fonction des organismes communautaires et des OBNL. La mise en page est soignée et pratique. Le guide est livré en format imprimé sous forme de cartable et contient un CD-ROM comportant toutes les fiches détaillées en formats Word et PDF. La copie électronique de ces fiches permet de les personnaliser selon la réalité bien particulière dans laquelle évolue l'organisme.

Le prix du *Coffre à outils en ressources humaines* varie de 65\$ à 75\$, selon le statut de l'organisme qui le commande. Pour l'acheter, il suffit de téléphoner à la CDC de Sherbrooke au (819) 821-5807.

## LA BELLE "VUE" DES ENTREPRISES D'ICI UN PHARMACIEN AU GRAND CŒUR

La pharmacie François Maltais affiliée à Jean Coutu, propriété du pharmacien François Maltais, est implantée au 1363 de la rue Belvédère depuis 1990. Il y a 16 ans, M. Maltais, originaire d'East-Angus, a choisi de venir s'établir dans ce quartier, car il a découvert une petite communauté très attachante, à l'image d'une petite ville dans une grande ville.

M. Maltais est un entrepreneur ayant à cœur le bien-être de sa communauté. Il investit régulièrement dans sa pharmacie par le biais de formations offertes à ses employés, le développement de nouveaux services et par la rénovation de sa pharmacie. Il s'assure ainsi que sa clientèle reçoit des services qui sont à la fine pointe de ce qui se fait au Québec ! Tout comme ses 35 employés, la qualité des services offerts aux clients est au centre de ses préoccupations.

M. Maltais tient aussi au développement de son quartier et des gens qui y habitent. Il s'implique dans de nombreuses causes, surtout celles qui touchent les enfants et l'alimentation des personnes les plus appauvries.

Avec ce pharmacien au grand cœur et ses employés, on est assuré que *chez Jean Coutu on trouve de tout... même un ami !*

## EXPOSITION PHOTO « ASCOT À TRAVERS MA LENTILLE. FIERS DE NOTRE QUARTIER! »

Ils sont 13 citoyens aux origines diverses : Burundi, République Démocratique du Congo, Colombie et Québec. Ils habitent l'arrondissement Ascot et sont âgés de 13 à 62 ans. Ils vous invitent à découvrir leur quartier à travers leurs yeux dans le cadre de l'exposition « Ascot à travers ma lentille. Fiers de notre quartier ». Le projet initié par le Carrefour communautaire d'Ascot en santé, visait à développer le sentiment d'appartenance et de fierté envers leur quartier et de le partager avec l'ensemble de la population sherbrookoise.

L'exposition sera présentée jusqu'au 13 mars au Café Zybaldone, 115 Wellington Sud, Sherbrooke.

## DES PROJETS D'ÉCONOMIE SOCIALE!

La CDEC, mandataire de la SDÉS-CLD pour la gestion du Fonds de développement de l'économie sociale (FDÉS), reçoit vos projets de démarrage ou de développement d'entreprise collective à vocation sociale et marchande. N'hésitez pas à contacter **Andrée Bureau** au **563-1600**.

## INVITATION AUX ENTREPRISES D'ÉCONOMIE SOCIALE

La première rencontre de l'année du Réseau d'entreprises d'économie sociale de l'Estrie se tiendra le 23 mars.

Nous aurons, entre autres, la visite de Marie-Hélène Méthé du Chantier de l'économie sociale, qui animera une rencontre très enrichissante et pertinente sur les réalités de l'économie sociale. Vous y découvrirez des aspects méconnus de l'économie sociale et y obtiendrez des informations surprenantes! Suivra une courte présentation du kit lobby et un échange sur la recherche de moyens concrets pour l'appliquer dans notre région.

Cette réunion, se veut également une occasion pour les entreprises d'économie sociale de l'Estrie de se connaître et de se faire connaître.

Nous souhaitons que vous y assisterez en grand nombre! Bienvenue aux nouveaux membres et à ceux qui songent à le devenir éventuellement!

### Le 23 mars de 9 h à 12 h à Sherbrooke:

Au Pavillon de Services (à côté de la Maison de l'eau), au parc Blanchard. Accès par la rue Cabana.

Confirmez votre présence au (819) 563-1571.



## LOTERIE VOYAGE

### AUTOFINANCEMENT 2006

Auberge du Cœur La Source-Soleil

L'Auberge du Cœur la Source-Soleil est en période de financement afin de bonifier les services offerts tels que le gîte, le couvert, l'encadrement et le support pour ses résidents.

À l'achat d'un billet, vous courez la chance de gagner un des deux crédits voyage de **1500 \$** chacun en plus de donner un soutien à l'organisme. L'Auberge du Cœur La Source-Soleil héberge des jeunes âgés de 18 à 30 ans. Tous ont en commun d'être sans abri ou aux prises avec des difficultés personnelles qu'ils n'arrivent pas à surmonter seuls.

**1 chance sur 250! Pour seulement 20 \$**

Contactez le (819) 563-1131. Tirage le 4 avril.

## Prochaine parution : Avril 2006

Faites parvenir vos annonces ou articles pour notre prochaine parution dans notre CDEC Express avant le **24 mars 2006**.

## Principaux Partenaires



Développement  
économique Canada  
pour les régions du Québec



Société de développement économique  
de Sherbrooke (CLD)

CDEC de Sherbrooke  
891, rue Bowen Sud  
Sherbrooke (Québec) J1G 2G3

Téléphone : 563-1600 - Télécopieur : 563-3342  
Courriel : [cdec@abacom.com](mailto:cdec@abacom.com)  
Site Internet : [www.cdec-sherbrooke.qc.ca](http://www.cdec-sherbrooke.qc.ca)