



Corporation  
de développement économique  
communautaire de Sherbrooke

# CDEC Express

## Le bulletin de nouvelles de la CDEC de Sherbrooke

Le développement économique communautaire consiste en une stratégie globale d'intervention combinant l'économique et le social sur un territoire donné. Relié de façon centrale à la question de l'emploi, le DEC utilise la concertation, la mobilisation et l'empowerment des forces du milieu, pour favoriser l'émergence de projets structurants, durables et solidaires.

### NOUVEAUTÉ À LA CDEC : DES SÉANCES D'INFORMATION SUR L'ÉCONOMIE SOCIALE

Cela fait maintenant neuf ans que la CDEC a le mandat d'accompagner les promoteurs de projets d'économie sociale à Sherbrooke. Nous constatons avec plaisir que ce modèle d'entreprise suscite de plus en plus l'intérêt des entrepreneurs d'ici. Cet intérêt accru se reflète dans le nombre de demandes que nous recevons chaque semaine pour de l'information sur l'économie sociale.

Par conséquent, la CDEC a décidé d'offrir des séances d'information permettant de répondre à toutes ces questions. Ces séances visent principalement les personnes qui désirent en savoir davantage sur les aspects suivants :

- Quelles sont les caractéristiques de l'entreprise d'économie sociale ?
- Quelles sont les étapes d'une démarche de pré-démarrage d'entreprise ?
- Quels sont les services d'accompagnement de la CDEC en économie sociale ?
- Qu'est-ce que le Fonds de développement de l'économie sociale ?

Les séances d'informations sont offertes à chaque deux semaines, les mardis à 15 h ou 16 h 30. Elles ont une durée d'environ 1 heure en incluant la période de questions. Pour assister à une séance d'information, vous n'avez qu'à vous présenter à la CDEC au jour et à l'heure déterminés. Pour l'horaire, vous pouvez consulter notre site Internet ou téléphoner à la CDEC au 819-563-1600.

#### Séances d'information au mois d'octobre

Mardi le 16 octobre à 16 h 30  
Mardi le 30 octobre à 15 h

#### Dans ce numéro :

Séances d'information sur l'économie sociale	1
Formation Satisfaire un client mécontent	1
Le Centre d'Entraide Plus de l'Estrie	2
Place aux savoir-faire d'ici	2
2 <sup>e</sup> colloque sur l'économie sociale	3
Calendrier formations 2007-2008	3
ZAP Sherbrooke	4
Gala Mérite coopératif	4
20 <sup>e</sup> anniversaire des Amis de la Terre	4
Recrutement pour la CJS de Fleurimont	4
1 <sup>er</sup> salon du travailleur autonome	5
Galopin vous ouvre ses portes	5
Nomination Chambre de Commerce Fleurimont	5
Marchathon des murales	5

### FORMATION SATISFAIRE UN CLIENT MÉCONTENT

« 95 % des clients mécontents reviendront si leur problème est résolu immédiatement ou très rapidement ».

La formation vise à outiller le participant face aux plaintes et aux réclamations des clients pour lui permettre de gérer et de récupérer rapidement un client mécontent. C'est une formation indispensable dans un processus d'amélioration du service à la clientèle.

Lors de cette formation vous découvrirez :

- Les coûts de l'insatisfaction d'un client
- Les différents outils de détection de l'insatisfaction
- Les principes de base pour gérer un client mécontent

**Le formateur :** Frédéric Parissier est enseignant en marketing à l'Université de Sherbrooke ainsi qu'à l'Université UQO. Il fut aussi le formateur aux techniques de marketing direct pendant 10 ans en France. Son ouvrage sur la gestion de petites organisations vient d'être édité en Belgique et la version québécoise est prévue pour septembre 2007.

La formation se déroulera les **16 octobre et 23 octobre de 9 h à 12 h** à la salle 3 de la bibliothèque Éva-Senecal, au 420 rue Marquette à Sherbrooke. Le coût est de 85 \$ et inclut le déjeuner-suivi qui aura lieu le 14 novembre.

Pour information et inscription, communiquez avec **Céline des Ligneris**  
ou **Suzanne Allard** au **819 563-1600**.

## PORTRAIT D'UN MEMBRE

# Le Centre D'Entraide Plus De L'Estrie

## Au cœur même des familles démunies

Le Centre d'Entraide Plus de L'Estrie est un organisme de bienfaisance qui, depuis 1995, offre gratuitement aux plus démunis de la région estrienne un support physique et moral directement dans leur milieu de vie. Les aides de soutien à domicile, les gardiennes et les intervenant(e)s du centre se déplacent pour offrir leurs services au cœur même de la famille qui traverse une période particulièrement difficile.

Les membres de cette équipe sont principalement constitués de participant(e)s aux mesures d'employabilité. Ainsi, le Centre d'Entraide Plus encourage les bénéficiaires de la sécurité du revenu à reprendre espoir en l'avenir et en eux-mêmes en leur donnant la chance de réintégrer le marché du travail par leur implication active dans le milieu communautaire. Les moins bien nantis s'entraident, ce qui donne tout son sens à la mission de l'organisme qui vise le développement de l'autonomie des individus et des familles défavorisées et encourage leur prise en charge.

Le Centre d'Entraide Plus a à cœur de poursuivre indéniablement sa mission auprès des démunis et de continuer à soulager leurs souffrances car ils en sont témoins chaque jour. Le cycle de la pauvreté est bien réel et se perpétue malheureusement. Le Centre d'Entraide Plus nous invite à briser ensemble ce cercle vicieux en l'aidant à aider ces personnes défavorisées, car seul on peut beaucoup mais ensemble tout est possible!

En parrainant cet organisme, vous contribuez à améliorer la qualité de vie de ces gens. Pour plus d'informations, contactez Manon Foucault au 819 563-5656.

**Donnez pour un peu de magie!**

PLACE  
aux savoir-faire d'ici

Dimanche 14 octobre  
de 10 h à 16 h  
Marché de la Gare de Sherbrooke

Le marché de la Gare accueille  
LES EXPOSANTS DE L'ARRONDISSEMENT DU MONT-BELLEVUE.

Une vingtaine d'artistes et d'artisans exposent et vendent leurs créations  
Information : 819-563-1600



À la fin de 2005, la CDEC menait une enquête auprès d'une centaine d'entreprises de l'arrondissement du Mont-Bellevue. Plusieurs sujets étaient abordés : l'achat local, l'embauche locale, leur vision du développement économique de l'arrondissement, etc. Plusieurs idées de projet de revitalisation ont émergé de cette démarche. Un comité formé d'entrepreneurs, d'élus et d'organisations de l'arrondissement a alors été mis sur pied pour choisir les projets à mettre en place. Parmi ceux-ci, le projet « Place aux savoir-faire d'ici », qui se concrétisera le **14 octobre** prochain.

Le projet est la création d'un marché où particuliers et micro-entreprises de l'arrondissement du Mont-Bellevue pourront faire connaître et vendre leurs produits ou services. L'objectif est de donner une visibilité à de petites entreprises n'ayant pas pignon sur rue et à des particuliers qui chez eux fabriquent des produits ou fournissent des services. Ce marché est une occasion pour eux d'expérimenter la vente au public et de voir s'ils aimeraient le faire sur une base plus formelle, par exemple en créant leur propre petite entreprise.

Pour mener à bien ce projet, la CDEC et ses partenaires ont reçu l'appui de l'arrondissement du Mont-Bellevue ainsi que de Cité des Rivières, qui accueillera l'événement sur le site du Marché de la gare. Près d'une trentaine d'exposants auront la chance de participer à cet événement. Pour s'inscrire, les personnes intéressées doivent contacter Ginette Gauthier à la CDEC au 819-563-1600. La date limite d'inscription est le 5 octobre. Les participants doivent être âgés de 18 ans ou plus.

# Invitation au 2<sup>e</sup> colloque annuel de l'économie sociale de l'Estrie!

Jeudi le 29 novembre prochain se tiendra à Sherbrooke le 2<sup>e</sup> colloque de l'économie sociale. Suite à la réussite de l'évènement organisé en 2006 « *L'économie sociale : une valeur ajoutée pour l'Estrie* », des acteurs du développement local ont décidé d'organiser un autre évènement qui favorise le réseautage et la sensibilisation à l'économie sociale. L'année dernière plus de 150 participants s'étaient déplacés au centre de villégiature Jouvence dans la MRC Memphrémagog.

Cette année, le thème du colloque est « *L'économie sociale : une stratégie de développement innovante pour dynamiser les collectivités de l'Estrie* ». Le colloque 2007 se démarquera de la version 2006. Il sera davantage orienté vers les stratégies à privilégier pour faire de l'économie sociale un outil indispensable pour le développement des collectivités locales.

Le colloque est organisé conjointement par la CDEC de Sherbrooke, le Réseau d'entreprises d'économie sociale de l'Estrie et l'Université de Sherbrooke avec le département de service social. Nous pouvons également compter sur l'appui de plusieurs organismes de la région. Nous vous invitons à réserver la date du 29 novembre à vos agendas afin de vous compter parmi nous. Le déroulement de la journée et la liste des conférenciers invités vous seront envoyés prochainement.

**Date :** Jeudi 29 novembre 2007  
**Lieu :** Centre Culturel de l'Université de Sherbrooke  
**Heure :** Le colloque se déroulera de 8 h 30 à 16 h 30.

À midi, du temps sera consacré à la découverte d'entreprises d'économie sociale de la région. En ce sens, **nous sommes à la recherche de 5 entreprises qui seraient intéressées à installer un kiosque pour présenter leurs produits ou services**. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec **David Bureau**, membre du comité organisateur du colloque, au 563-1600.

## CALENDRIER FORMATIONS 2007-2008

Suite au succès de nos formations avec suivi intégré, nous réitérons l'expérience cette année. Les formations auront lieu les mardis matin de 9 h à 12 h à la bibliothèque Éva-Sénécal. Un déjeuner-suivi aura lieu ultérieurement au Restaurant Demers pour échanger avec le formateur et les autres participants sur la mise en application de la formation. Le coût de chaque atelier est de **85 \$**, déjeuner compris.

Au plaisir de vous compter parmi nos participants !

### AUTOMNE 2007

#### SATISFAIRE UN CLIENT MÉCONTENT

Formateur : Frédéric Parissier

Dates : 16 et 23 octobre et déjeuner le 14 novembre

Personne n'aime gérer les réclamations, mais peut-on se permettre de ne pas répondre aux clients insatisfaits ? Quels sont les « coûts » de la satisfaction ou de la non satisfaction d'un client ?

#### CONTRATS ET CORRESPONDANCE, ATTENTION À LA FORMULATION !

Formateur : Me Stéphane Reynolds

Dates : 13 et 20 novembre et déjeuner le 12 décembre

La vie d'une entreprise est remplie de contrats : contrats avec des fournisseurs, contrats de vente, contrats de service, etc. Mais, de la formulation d'une clause dans un contrat ou une correspondance peut dépendre la survie d'une entreprise lors d'un litige.

#### GÉRER LES DIFFÉRENCES DE GÉNÉRATION ET DE CULTURE

Formateur : Johanne Savoie

Dates : 4 et 11 décembre et déjeuner le 16 janvier

Gérer un employé et obtenir de lui qu'il soit fiable est parfois un défi pour l'employeur. Les différences de culture et de génération ne facilitent pas la tâche du gestionnaire des ressources humaines qui doit veiller à ce que le travail soit effectué malgré tout.

### HIVER 2008

#### LA RÉMUNÉRATION, C'EST PAYANT !

Formateur : Rock Bérard

Dates : 15 et 22 janvier et déjeuner le 20 février

Bâtir un système de rémunération compétitif permettant d'attirer et de retenir ses employés n'est pas aisé. Quels sont les éléments qui composent la rémunération, les dernières tendances ?

#### LA GESTION DES LIQUIDITÉS

Formateur : Johanne Savoie

Dates : 5 et 12 février et déjeuner le 12 mars

Les outils de gestion financière sont des éléments importants pour aider le gestionnaire lors du choix de ses orientations stratégiques : comprendre et maîtriser son budget, gérer sa trésorerie, calculer le fonds de roulement nécessaire à la croissance de l'entreprise.

#### LE RESPECT AU TRAVAIL

Formateur : Maurice Sammut

Dates : 19 et 26 février et déjeuner le 26 mars

Dans la vie en entreprise, le respect des autres, du matériel et des valeurs est important pour établir un bon climat de travail, mais qu'est-ce que le respect ? Quels sont les éléments qui vont inciter le personnel à être respectueux ?

#### COMMENT SÉDUIRE SON BANQUIER ?

Formateur : Yvon Lallier, FCGA

Dates : 18 et 25 mars et déjeuner le 16 avril

Posséder les bons outils (plan d'affaires, prévisions financières, etc.) et comprendre les termes techniques sont des atouts pour établir une bonne communication quand vient le temps de demander du financement.



## ZAP Sherbrooke pour une ville branchée grâce à la communauté !

Issu d'une initiative du Pôle universitaire, ZAP Sherbrooke est un organisme dont la mission est de promouvoir le déploiement de Zones d'Accès Publics (ZAP) Internet sans fil et gratuits à travers tout le territoire de la Ville de Sherbrooke. C'est l'un des projets qui a été retenu dans le cadre du Sommet économique de Sherbrooke au mois de mai dernier.

Internet prend et prendra une place de plus en plus importante au cours des prochaines années. La possibilité d'avoir accès à Internet gratuitement peu importe où on se trouve, pourra aussi permettre à des personnes plus démunies de se brancher sur cette fenêtre sur le monde qu'est Internet et d'avoir plus facilement accès à l'information.

Le succès de cette initiative repose entièrement sur la communauté, sur les informaticiens qui ont bénévolement permis que ce projet voit le jour et sur tous les partenaires, organismes communautaires, institutions et entreprises qui ont adhéré au projet et ont accepté de devenir des points d'accès ZAP. Il y a déjà plus de 50 ZAP à travers Sherbrooke et l'objectif est de se rendre d'ici décembre 2007 à 150 ZAP et ainsi devenir l'une des plus importantes villes sans fil au Canada.

La CDEC de Sherbrooke est fière d'être partenaire de ZAP Sherbrooke afin de contribuer au rayonnement de la ville de Sherbrooke. Pour plus de renseignements, consultez le site [www.zapsherbrooke.org](http://www.zapsherbrooke.org) ou appelez le 819-575-6010.

### Semaine de la coopération et Gala Mérite coopératif



La troisième semaine d'octobre est consacrée à la coopération, occasion par excellence de promouvoir la formule coopérative. Le thème de cette Semaine 2007 est *Ensemble Bâtissons l'avenir*. Pour clôturer cette semaine, le Gala Mérite coopératif de l'Estrie sera l'occasion pour un rassemblement inter coopératif et pour célébrer le mérite des coopératives. Il aura lieu le 20 octobre à 17 h à l'Hôtellerie Le Boulevard.

Informations : Sylvie Robitaille au 819 823-9874 ou Marie Lemieux au 819 566-0234 poste 103.

### Le comité local de la CJS de Fleurimont, une équipe dynamique !

Nous recrutons !

La coopérative jeunesse de services de Fleurimont (CJS) a connu sa première expérience à l'été 2007. Ainsi, dès la fin du mois de juin jusqu'à la mi-août, dix jeunes ont fondé leur coopérative, déterminé leur offre de services, en ont fait la promotion et ont fourni ces services à la population et aux entreprises de l'arrondissement. Ils ont expérimenté l'administration et la gestion de leur coopérative en prenant leurs décisions démocratiquement, et ce, accompagnés de deux animateurs.

L'été est maintenant terminé, les jeunes coopérants sont de retour en classe, satisfaits de leur expérience et du montant qu'ils ont gagné à la coopérative. Il est temps pour le comité local de faire son bilan et de préparer l'été 2008. À cette fin, le comité est à la recherche de nouveaux membres.

Le rôle du comité local est de réunir les conditions nécessaires à l'implantation et au succès de la CJS estivale : trouver un local, amasser le financement, embaucher les animateurs, faire le suivi auprès de la CJS, etc. Ainsi, si vous connaissez quelqu'un qui est intéressé à s'impliquer dans un projet favorisant l'intégration des jeunes dans leur communauté et sur le marché du travail, ou si vous-mêmes êtes intéressé à joindre le comité local, veuillez contacter Cynthia Collette à la CDEC au 819-563-1600.

## 20 ans, ça se fête !

Le 8 octobre prochain, les AmiEs de la Terre de l'Estrie célèbrent leur 20<sup>e</sup> anniversaire. Pour l'occasion, ils vous invitent à participer à une grande parade à vélo (trottinette, roller, etc.). En soirée, vous aurez la chance d'aller déguster de bons produits de la région, apprêtés par les producteurs et transformateurs partenaires du Marché de solidarité régionale. Ce sera aussi l'occasion d'assister à un spectacle musical présenté par un artiste qui bien sûr, est aussi de la région !

Pour participer à cet événement, voici ce qu'il faut savoir :

Parade à vélo :

Rendez-vous à 14 h dans le stationnement du Cinéma Galaxy Pique-nique en face de l'Hôtel de ville (à la Place des Moulins)

Soirée au Théâtre le Granada :

Billets en vente au coût de 5 \$ (gratuit pour les enfants de 12 ans et moins)

La soirée commence à 18 h : dégustation de produits de la région, hommage à deux environnementalistes de la région (Jean-Claude Thibault et Pierre Morency) et spectacle avec Olivier Brousseau et les Chaïkebo.

Pour information ou achat de billets : Les AmiEs de la Terre de l'Estrie, 819-562-4413

Le Marché de solidarité régionale est un volet d'économie sociale que les AmiEs de la Terre de l'Estrie ont mis sur pied en 2006 afin de rapprocher les producteurs locaux et les consommateurs et de rendre plus accessible l'achat local. Cette initiative connaît un grand succès, renseignez-vous !

[www.atestrie.com](http://www.atestrie.com)



## PREMIER SALON DU TRAVAILLEUR AUTONOME



Les 26, 27 et 28 octobre prochains se tiendra au Centre Expo Sherbrooke, le premier salon du travailleur autonome. Ce salon est organisé par *Faites affaires avec le patron*, une entreprise privée, dirigée par Marco

Bégin, lui-même travailleur autonome depuis 1990.

Les travailleurs autonomes sont des personnes qui ont décidé de créer leur propre emploi dans un domaine où elles possèdent une grande expertise. Ces entrepreneurs ont choisi d'être leur propre patron et généralement de ne pas embaucher d'employés. Cela les oblige par le fait même à jouer aux hommes et aux femmes orchestre car ils sont responsables de fournir des services de qualité à leurs clients, mais aussi de s'occuper des ventes, du marketing et de la comptabilité. Faire affaires avec un travailleur autonome c'est faire affaires avec le patron, sans intermédiaires et recevoir un excellent service car celui-ci aura à cœur de fidéliser sa clientèle pour le développement de son entreprise et de son gagne-pain.

Ce salon donnera l'occasion à la population de venir rencontrer des travailleurs autonomes et de découvrir la variété de services qu'ils offrent. C'est aussi l'opportunité pour les entreprises de dénicher de nouveaux sous-traitants. Pour plus d'informations, consultez le site [www.faap.ca](http://www.faap.ca) ou appelez M. Marco Bégin au 563-8250. L'entrée du salon est **gratuite** et 120 exposants différents vous y attendent ...

### Nomination à titre de directrice générale de la Chambre de commerce de Fleurimont

C'est avec grand plaisir que nous avons appris la nomination de **Madame Marie-Ève Joly** au poste de directrice générale de la CHAMBRE DE COMMERCE DE FLEURIMONT.

La Chambre de commerce de Fleurimont et la CDEC de Sherbrooke entretiennent depuis plusieurs années une relation très étroite. Cette nomination nous permet d'entrevoir la continuation de cette relation avec beaucoup d'optimisme et d'enthousiasme.

Nos plus sincères félicitations à Madame Joly!

### 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 **Cynthia Collette** au 819 563-1600.



**GALOPIN**

Services psychoéducatifs avec le cheval  
3737 rue Labbé, Sherbrooke J1N 0B7

Téléphone : (819) 563-2727 / Courriel : [galopin\\_psed@hotmail.com](mailto:galopin_psed@hotmail.com)

### Le centre Galopin vous ouvre ses portes.

Situé à Rock Forest, le centre Galopin est un organisme sans but lucratif qui vise l'utilisation d'activités équestres à des fins thérapeutiques et rééducatives aidant des personnes (enfants, adolescents et adultes) à résoudre certains problèmes d'ordre social, psychologique ou psychomoteur.

Après un été consacré aux camps de jour, durant lesquels les jeunes ont bénéficié d'activités qui favorisent le développement intégral des enfants (pansage, hippologie, voltige, promenade à cheval, bricolage,...), les activités individuelles ou de groupe ont repris. N'hésitez pas à nous contacter pour venir visiter nos installations.

Nous prévoyons des camps de jour pour les enfants, durant les journées pédagogiques et les congés scolaires les 8 et 12 octobre, 2 novembre, 7 et 16 décembre. Le centre Galopin organise des demi-journées (mini camp de jour) pour les enfants de 4 à 6 ans, pour s'occuper du poney Galopin, apprendre des choses sur les chevaux, faire des jeux entre amis : 28 septembre, 26 octobre, 30 novembre et 14 décembre. Pour information, téléphoner au 819 563-2727.

### Participez au marchathon des murales!



L'organisme MURIRS, artisan des murales qui font la fierté de Sherbrooke, vous invite à contribuer au financement de la prochaine murale tout en prenant une marche de santé au centre-ville. Les 6 et 7 octobre prochains entre 9 h et 13 h 30 se tiendra la première du marchathon au profit de MURIRS. Cette activité vous permettra non seulement de contribuer au financement de la prochaine murale, mais aussi de voir les 7 murales du centre-ville sous un nouvel angle : jeu de pistes.

Informations au [www.murirs.qc.ca](http://www.murirs.qc.ca).

### Prochaine parution : novembre 2007

Faites-nous parvenir vos annonces ou articles pour notre prochaine parution du CDEC Express avant le **26 octobre**.

### Principaux partenaires

« Cette initiative est rendue possible grâce à la contribution financière de Développement Économique Canada »



Société de développement économique de Sherbrooke (CLD)

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

Téléphone : (819) 563-1600  
Télécopieur : (819) 563-3342  
Courriel : [cdec@abacom.com](mailto:cdec@abacom.com)  
Site Internet : [www.cdec-sherbrooke.qc.ca](http://www.cdec-sherbrooke.qc.ca)