



MRC DE
CHARLEVOIX-EST

*Territoire
d'émotions*
4 saisons

Rapport d'activités 2023-2024

Accès entreprise Québec



**Accès
entreprise**
Québec

Le 30 avril 2024



Table des matières

Le service de développement économique de la MRC de Charlevoix-Est	4
Mission développement Charlevoix	4
L'équipe du service de développement économique	4
Le comité aviseur	4
Entreprises accompagnées du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023	5
Entreprises accompagnées du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024	5
Nouveaux clients et entrepreneurs de retour avec un nouveau projet du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024	6
Satisfaction de la clientèle	7
Référencements	8
Projets collectifs pour l'amélioration des services	9
Initiatives pour l'amélioration des services	10
Développement d'outils.....	10
Transmission d'informations par courriel	11
Publicité.....	11
Formations	11
Enjeux du plan d'intervention et d'affectation des ressources (PIAR) 2022-2023 reportés en 2023-2024	12
Favoriser l'attraction et la rétention des entrepreneurs sur le territoire	12
Faciliter l'implantation des entreprises sur le territoire.	12
Analyser les besoins des entreprises de la MRC	13
Répertoire des informations sur les entreprises du territoire.....	13
Diffuser plus d'informations sur les entreprises du territoire.....	13
Assurer la représentation équitable des secteurs d'activités dans la région	14
Favoriser la diversification économique et les secteurs innovants.....	14
Retour sur les objectifs du plan d'intervention et d'affectation des ressources (PIAR) 2023-2024	15
Soutenir les entrepreneurs dans leur développement professionnel	15
Développement des compétences des entrepreneurs.....	15
Promouvoir les services offerts par Mission développement Charlevoix	16
Promotion de Mission développement Charlevoix comme porte d'entrée des entrepreneurs de la MRC.....	16



Favoriser l’attraction et la rétention des entrepreneurs sur le territoire	17
Appuyer les entrepreneurs dans le processus de relève d’entreprises existantes.....	17
Faciliter l’implantation des entreprises sur le territoire	18
Favoriser la mise en place d’incitatifs à l’implantation sur le territoire.....	19
Analyser les besoins des entreprises de la MRC.....	20
Accompagner les entreprises dans leur transition numérique	20
Encourager les entreprises à répondre à des enjeux régionaux	21
Faire face à la pénurie de main-d’œuvre	21
Accompagner les entrepreneurs à faire face à la pénurie de main-d’œuvre	21
Promouvoir l’achat local.....	22
Favoriser l’achat local des entrepreneurs	22
Faire la promotion de l’achat local auprès des Charlevoisiens	23
Encourager le développement durable des entreprises	24
Sensibiliser les entrepreneurs à la réduction de l’empreinte environnementale.....	24
Conclusion	25

Le service de développement économique de la MRC de Charlevoix-Est

Mission développement Charlevoix

Le service de développement économique de la MRC de Charlevoix-Est est la porte d'entrée pour tous les projets de développement sur le territoire autant pour les entreprises que pour les organismes. Les agents de développement économique offrent des services d'appui technique de première ligne adaptés aux besoins des entrepreneurs afin de les conseiller dans leurs démarches relatives à la relève, au démarrage, à la consolidation ou à l'expansion d'entreprise. De plus, Mission développement Charlevoix offre l'accompagnement aux municipalités pour la réalisation de projets structurants et de projets favorisant la vitalisation du territoire.

Afin de bonifier l'appui offert aux entreprises et pour rendre les services comparables sur tout le territoire québécois, la MRC de Charlevoix-Est a conclu l'entente d'Accès entreprise Québec avec le ministère de l'Économie et de l'Innovation le 9 mars 2021.

L'équipe du service de développement économique

Mission développement Charlevoix est composé des membres suivants en date du 31 mars 2024 :

- ✚ Jean-Christophe Maltais, directeur du service de développement économique et directeur général de la MRC;
- ✚ Isabelle Blanchard, agente de vitalisation et chef d'équipe;
- ✚ Martine Néron, agente de développement économique, agronome;
- ✚ Laurence Bessone, agente de développement économique;
- ✚ Camille Tremblay, agente de développement économique;
- ✚ Olivier Mailloux Maltais, agent de développement économique Accès entreprise Québec;
- ✚ Katy Gougeon Jarvis, agente de développement économique Accès entreprise Québec;
- ✚ Jean-François Dufour, chargé de projet en immigration;
- ✚ Élise Tremblay, adjointe administrative à la direction du service de développement économique;
- ✚ Claudia Bariteau, technicienne en bureautique.

Le comité aviseur

Le service de développement économique a tenu deux rencontres avec le comité aviseur durant le présent PIAR, soit le 5 avril et le 14 décembre 2023.

Lors de la réunion du 5 avril 2023, il fut question des actions qui seront reportées dans le prochain Plan d'intervention et d'affectation des ressources, car elles n'ont pas été effectuées en entier, de la rédaction du rapport annuel relatif au Plan d'intervention et d'affectation des ressources 2022-2023 ainsi que d'autres résultats enregistrés. De plus, le projet de PIAR 2023-2024 a été présenté et les enjeux ont été priorisés.

Lors de la rencontre du 14 décembre 2023, l'état de l'avancement du plan d'intervention et d'affectation des ressources a été effectué et des discussions ont eu lieu. De plus, les résultats du dernier sondage de satisfaction de la clientèle du service de développement économique ont été présentés.

La fréquence des réunions est convenable pour permettre l'avancement des dossiers entre les rencontres et pour assurer un suivi adéquat des différents chantiers avant la fin de l'année en cours.

Les membres du comité avisé sont :

- ✚ Brigitte Lavoie, copropriétaire de Les Belles récoltes de Charlevoix;
- ✚ Jean-Christophe Maltais, directeur du service de développement économique de la MRC;
- ✚ Michel Couturier, maire de La Malbaie;
- ✚ Paul-Philippe Nadeau, copropriétaire de l'Hôtel-Motel Castel de la Mer;
- ✚ André Simard, directeur général de la SADC de Charlevoix, Côte-de-Beaupré, Île d'Orléans.
- ✚ Jean-Luc Simard, attaché politique et responsable des bureaux de comté de Charlevoix-Côte-de-Beaupré, membre observateur.

Les agents de développement économique Accès entreprise Québec participent aussi aux rencontres.

Entreprises accompagnées du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023

Le service de développement économique de la MRC de Charlevoix-Est a traité plus de 235 dossiers de clients en 2023 pour une contribution de 2 284 369 \$ qui a permis de générer des investissements de 23 081 740 \$ dans la MRC de Charlevoix-Est.

	FRR (Soutien aux entreprises)	FRR (PSPS)	FRR (Signature innovation)	FRR (Soutien à la vitalisation)	FRCN	FLI/FLS	Total
Nombre de dossiers	159*	22**	12	22	17	3	235
Contributions	125 806 \$	428 093 \$	263 238 \$	1 066 950 \$	283 932 \$	116 350 \$	2 284 369 \$
Investissements	1 547 045 \$	9 771 479 \$	998 793 \$	5 770 239 \$	4 099 719 \$	894 465 \$	23 081 740 \$
Emplois créés ou maintenus	46	44	65	65	83	10	313

* Comprends le nombre de dossiers qui ont reçu de l'accompagnement.

** Dossiers complétés

Entreprises accompagnées du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

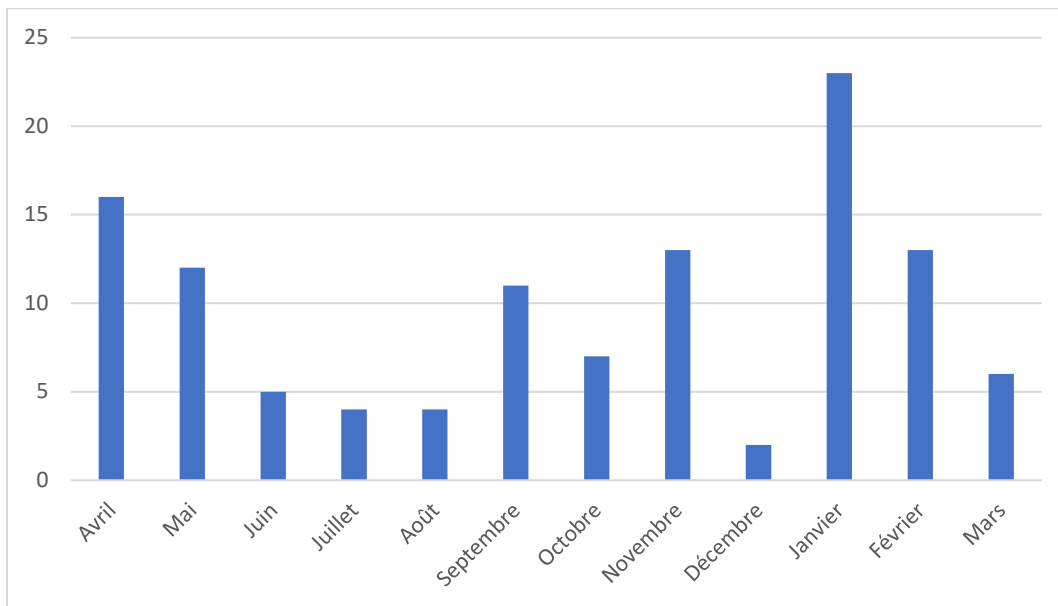
Le nombre de clients accompagnés pour la période de reddition du programme Accès entreprise Québec est de 221. Les agents ont eu une année stimulante étant donné la diversité des projets.



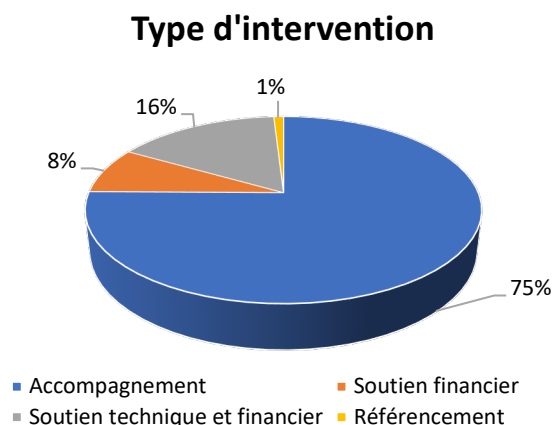
Nouveaux clients et entrepreneurs de retour avec un nouveau projet du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

Le service de développement économique a eu un total de 116 nouveaux clients durant cette période dont 33 entrepreneurs ayant déjà fait appel aux services de la MRC dans le passé, qui étaient de retour avec un nouveau projet d'affaires.

Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Total
16	12	5	4	4	11	7	13	2	23	13	6	116



En plus de ces nouveaux clients, les agents de développement économique ont également accompagné un nombre important d'entrepreneurs récurrents. Les agents ont donc procédé à plus de 877 interventions auprès des promoteurs de Charlevoix-Est en 2023. Le graphique suivant représente, en pourcentage, les types d'interventions effectuées par le service de développement économique : 75 % ont été de l'accompagnement, 16 % du soutien technique et financier, 8 % du soutien financier et 1 % du référencement.



Satisfaction de la clientèle

Dans un souci d'amélioration continue, l'équipe de développement économique sonde sa clientèle chaque année afin de s'assurer de sa satisfaction, de vérifier ce qui pourrait être effectué différemment et si des offres complémentaires seraient nécessaires.

Le sondage a été expédié le 6 septembre 2023. Il couvrait la période du 22 décembre 2022 au 6 septembre 2023 et a été transmis à 91 personnes (85 projets), dont 53 nouveaux clients (32 nouveaux projets). Des 24 répondants, deux avaient de petites insatisfactions qui ont été facilement réglées, ce qui représente un taux de satisfaction de 92 %.



Certains clients ont profité de l'occasion pour remercier les membres de l'équipe de Mission développement Charlevoix pour les bons services, le soutien, le dynamisme et les suivis effectués.

Les entrepreneurs ayant répondu aux sondages ont entendu parler du service de développement économique de la MRC via différentes sources de communication ou ils ont été recommandés par des partenaires régionaux.

	2018	2019	2020	2021	2022	Sept 2023
Envois	140	82	75	144	103	91
Répondants	19	21	24	53	35	24
Commentaires	3	6	3	2	1	2
Satisfaction	85 %	72 %	88 %	96 %	97 %	92 %

Références

En ce qui concerne les références à d'autres organisations de développement, de soutien aux entreprises et de références internes, les agents de développement en ont effectué 140 (dont 28 par les agents AEQ) du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024 aux partenaires et aux programmes suivants :

Agrigo (1)	INNOGEC (1)
Aide financière aux circuits agros (2)	Investissement Québec (9 dont 1 AEQ)
Aliments santé / Mycélium (1 AEQ)	Kéroul (1)
Aménagement du territoire de la MRC (6)	La Ruche (1)
Arterre (2)	Mesure Implic4ction (1)
Avis juridique à la MRC (1)	Microcrédit (5 dont 3 AEQ)
Avisé Centre de formation Charlevoix (2 AEQ)	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (11)
Banque de développement du Canada (1)	Ministère du Tourisme (1)
Banque Nationale du Canada (1)	Musée de Charlevoix (1)
Centre de transfert d'entreprise du Québec (6 dont 4 AEQ)	Pôle de la Capitale-Nationale (2)
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (1)	Programme canadien d'adoption du numérique (1)
Commission de protection du territoire agricole du Québec (1)	Programme d'aide à la relance de l'industrie touristique (1)
Conseil du patrimoine religieux du Québec (1)	Programme d'aide financière aux infrastructures récréatives, sportives et de plein air (3)
Conseil en gestion d'entreprises agricoles (1)	Programme d'aide pour les inondations (1)
Coopérative de développement régional du Québec (1)	Programme d'appui aux actions régionales (1)
Corporation de l'industrie touristique du Québec (1)	Programme d'immobilisation en entrepreneuriat collectif (1)
DÉPART (1)	Québec International (3)
Desjardins (14 dont 4 AEQ)	Répertoire des parcs industriels du Québec (1)
Développement économique Canada (4 dont 1 AEQ)	Secrétariat à la Capitale-Nationale (1)
Développement social intégré de Charlevoix (1)	Service d'évaluation de la MRC (1)
Entente de développement culturel (1)	Services Québec (3 dont 1 AEQ)
Évaluateurs agréés (1)	Société canadienne d'hypothèque et de patrimoine (1)
Fédération québécoise des municipalités (2)	Société d'aide au développement des collectivités (8 dont 5 AEQ)
Filaction (1)	Soutien au travail autonome (1)
Financière agricole du Québec (3)	Tourisme Charlevoix (12 dont 1 AEQ)
Fonds locaux de solidarité (1)	Union des producteurs agricoles (1)
Greffière de la MRC (3)	Unité de loisir et de sport de la Capitale-Nationale (1)
Hydro-Québec (1)	Ville de Clermont (1)
IDEA Contrôle (1)	Ville de La Malbaie (2)

Les références sont souvent nombreuses pour un même projet et certains de ces partenaires se retrouvent dans plusieurs dossiers, car ils répondent à des problématiques et des priorités des promoteurs régionaux.

Projets collectifs pour l'amélioration des services

Les agents de développement économique ont collaboré à 15 projets collectifs avec différents acteurs pour améliorer les services offerts sur le territoire du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024. Voici plus de renseignements :

Nom du projet	Collaborateurs	Description du projet
Coopérative de développement immobilier	Municipalités, employeurs, Coopérative de développement régional du Québec, CoopCarbone, Centre de services scolaire de Charlevoix et Société d'aide au développement des collectivités	Préparation de la constitution de la coopérative en cours et recherche de financement
Je mange local	Union des producteurs agricoles, Société d'aide au développement des collectivités, Avantis coopérative et le gouvernement du Québec	Promotion des producteurs et des agrotransformateurs de Charlevoix-Est notamment avec un dépliant et des affichettes en supermarché afin de repérer les produits locaux
Pôle d'innovation	Ville de La Malbaie et le Centre d'études collégiales en Charlevoix	Activités pour stimuler la culture d'innovation et poursuite des démarches avec le Centre d'études collégiales en Charlevoix
Mois de l'économie sociale	MRC de Charlevoix, Pôle de la Capitale-Nationale, Microcrédit et le CTEQ	Événement visant à promouvoir le repreneuriat collectif
Plan d'action en immigration	Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, Centre de services scolaire, Carrefour jeunesse emploi, Service d'accueil des nouveaux arrivants, Développement social intégré de Charlevoix, Centre d'études collégiales en Charlevoix et Fairmont Le Manoir Richelieu	Phase d'élaboration terminée. Début de la mise en œuvre des actions ciblées
Étude sur le potentiel des bâtiments au 805-807, rue Richelieu et la maison Warren	Centre d'études collégiales en Charlevoix, Ville de La Malbaie, Campus Charlevoix et la Fondation Campus Charlevoix	Rencontres et mandat donné par le CECC pour l'implantation d'une unité mixte de recherches avec l'INRS et l'amélioration du 805-807, rue Richelieu
Acropole	Union des producteurs agricoles, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation et les réseaux Agriconseils	Événements avec les producteurs afin de susciter leur intérêt dans le transfert de leur entreprise (couvrir tous les sujets pertinents en lien avec les étapes de transfert)
Route des marchés	Chambre de commerce ainsi que tous les marchés publics de Charlevoix	Créer une image de marque commune ainsi que des outils marketing

Les Petits Ambassadeurs	Entente sectorielle agroalimentaire de la Capitale-Nationale et Lévis	Accréditation pour les centres de la petite enfance afin d'intégrer des aliments locaux dans leurs menus
Trousse d'accueil pour les nouveaux arrivants	Service d'accueil des nouveaux arrivants, CIUSSSCN, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration et la MRC de Charlevoix	Élaboration d'un document s'adressant aux employeurs recrutant à l'international regroupant différentes informations utiles pour les nouveaux arrivants dans leur première année au sein de la MRC de Charlevoix-Est
Guide des bonnes pratiques pour employeurs	Service d'accueil des nouveaux arrivants, MRC de Charlevoix, Développement Côte-de-Beaupré et le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration	Création d'un document s'adressant aux employeurs pour les outiller relativement au recrutement international et pour la gestion de la diversité
Montagnard	MRC de Charlevoix, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, Réseau agriconseils et le Centre d'expertise et de transfert en agriculture biologique et de proximité	Conférence dispensée en plein air durant une randonnée, et ce, par une professionnelle en maraîchage biologique concernant les enjeux des producteurs maraîchers
Solstice	Service d'accueil des nouveaux arrivants, Ville de La Malbaie, Desjardins et Avise Centre de formation Charlevoix	Événement de célébration de la diversité et d'accueil des nouveaux arrivants au parc du Havre permettant aux entreprises et organisations de présenter leurs services
Emplois jumelés	Tourisme Charlevoix, Services Québec et le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme	Maillage entre des entreprises afin de partager des employés pour prolonger les emplois de façon à les rendre plus annuels
Atelier inter-action culturelle	Entreprendre ici	Organisation d'un atelier sur l'approche interculturelle en milieu entrepreneurial

Initiatives pour l'amélioration des services

Étant donné l'embauche des deux agents AEQ toujours en poste depuis l'automne 2022, le service de développement économique a pu se doter de plusieurs outils et procédures qui permettent l'amélioration continue des services. Voici les 15 initiatives mises en place entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024 :

Développement d'outils

- ✚ Bonification de l'outil financier créé pour que les clients puissent y gérer leurs finances;
- ✚ Conception d'un document Excel pouvant être utilisé par les entrepreneurs dans l'élaboration de leurs prévisions financières;
- ✚ Bonification des différents modèles de plans d'affaires utiles lors du démarrage d'entreprise et lors de la mise en place d'un nouveau projet par les entrepreneurs;

- ✚ Création d'un document de suivi des clients permettant de retrouver tous les renseignements importants au même endroit, ce qui améliore l'efficacité des agents.

Transmission d'informations par courriel

- ✚ Ciblage et envoi des liens référant au site Internet du défi OSEntreprendre aux entreprises en leur précisant dans quelle catégorie il serait possible de déposer leur candidature;
- ✚ Partage d'informations relatives au Rendez-vous en gestion des ressources humaines à certains clients;
- ✚ Transmission de renseignements en lien avec le Fonds AgriEsprit aux différents marchés et au Centre de services scolaire de Charlevoix;
- ✚ Partage d'informations relatives à divers programmes de financement à des clients ciblés;
- ✚ Envoi de renseignements relatifs au Programme de remise en culture de terres non exploitées aux producteurs faisant partie de la liste de la MRC de Charlevoix-Est;
- ✚ Ciblage et envoi d'informations aux entreprises qui pourraient être des candidats intéressants au Gala Charlevoix reconnaît;
- ✚ Envoi d'informations relatives aux services offerts par Microcrédit Charlevoix à certains entrepreneurs;
- ✚ Partage des renseignements du Programme d'agriculture Canada; Fonds des infrastructures alimentaires locales au Développement social intégré et au Marché ambulant;
- ✚ Expédition d'un courriel aux producteurs et agrotransformateurs de la région au sujet d'un webinaire sur l'approvisionnement local dans les écoles;
- ✚ Envoi ciblé à des clients au sujet d'un programme de financement du Fonds FTQ.

Publicité

- ✚ Production de vidéos mettant en valeur des promoteurs régionaux.



Formations

Le personnel faisant partie de l'équipe de développement économique a participé à 116 formations du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024 (voir le tableau en annexe). Plusieurs de ces formations étaient gratuites grâce au programme Accès entreprise Québec. Le développement des compétences et l'amélioration de l'accompagnement reliés à ces nombreuses formations ont été bénéfiques au quotidien. Il est important pour les agents de se tenir à jour dans ce milieu effervescent en constante évolution.



Enjeux du plan d'intervention et d'affectation des ressources (PIAR) 2022-2023 reportés en 2023-2024

Trois enjeux du PIAR 2022-2023 ont été reportés en 2023-2024. Deux ont été atteints entièrement et le troisième à 50 %. Les voici :

Favoriser l'attraction et la rétention des entrepreneurs sur le territoire

Objectif :

Faciliter l'implantation des entreprises sur le territoire.

Action :

- ✚ Concevoir un inventaire des terrains vacants.

Échéance : reportée au 31 mars 2024

Indicateur de performance : compléter et mettre à jour trimestriellement

Pourcentage de réalisation : 100 %

Précisions : finalement, les informations sont disponibles sur la matrice graphique et il est possible de les repérer facilement.

Action :

- ✚ Concevoir un inventaire des locaux libres dans la région pour aiguiller les nouveaux arrivants

Échéance : reportée au 31 mars 2024

Indicateur de performance : compléter et mettre à jour trimestriellement

Pourcentage de réalisation : 100 %

Précisions : document créé et mis à jour mensuellement, très utile pour les entrepreneurs en démarrage d'entreprise. De plus, lorsque les agents AEQ ont effectué une visite du centre-ville de La Malbaie, ils ont profité de l'occasion pour repérer les locaux à louer et les renseignements ont été répertoriés dans le nouveau document.

Action :

- ✚ Promouvoir les programmes d'incitatifs au parc industriel de Clermont

Échéance : reportée au 31 mars 2024

Indicateur de performance : implanter une entreprise dans le parc industriel

Pourcentage de réalisation : 50 %



Précisions : une planification stratégique du parc a été débutée en collaboration avec la Ville de Clermont. La MRC attend un retour de la ville pour poursuivre les démarches. Quelques promoteurs se sont montrés intéressés, mais aucune implantation n'a eu lieu. Les agents informent les entrepreneurs des avantages à implanter une entreprise dans le parc industriel lors de l'accompagnement. Cette action sera reconduite dans le prochain PIAR.

Analyser les besoins des entreprises de la MRC

Objectif :

Répertorier des informations sur les entreprises du territoire

Action :

- ✚ **Mettre sur pied un répertoire des possibilités en économie circulaire**

Échéance : reportée au 31 mars 2024

Indicateur de performance : compléter le répertoire

Pourcentage de réalisation : 50 %

Précisions : le document est débuté, il sera nécessaire d'effectuer un sondage afin de recueillir les maillages possibles entre des intrants et des extrants. Les rôles des acteurs doivent être déterminés avant de procéder au sondage. Cette action sera reconduite dans le prochain PIAR.

Objectif :

Diffuser plus d'informations sur les entreprises du territoire

Action :

- ✚ **Soutenir les entreprises dans le géoréférencement et le maintien de leurs informations à jour**

Échéance : reportée au 31 mars 2024

Indicateur de performance : avoir soutenu 20 entreprises du territoire

Pourcentage de réalisation : 40 %

Précisions : du travail a été effectué avec Tourisme Charlevoix et un partenariat a été développé avec Mon commerce en ligne. Cependant, étant donné l'importance de cette action, il est préférable de la reconduire dans le PIAR 2024-2025 afin qu'elle soit priorisée par une nouvelle ressource qui entrera en poste le 22 avril afin de s'occuper principalement de ce genre de dossier et qui mettra sur pied le grand chantier numérique.



Assurer la représentation équitable des secteurs d'activités dans la région

Objectif :

Favoriser la diversification économique et les secteurs innovants

Action :

- ✚ **Mettre en place des actions de base du plan d'action du Pôle d'innovation**

Échéance : reportée au 31 mars 2024

Indicateur de performance : investir dans l'établissement du Pôle d'innovation et créer un réseau d'acteurs intéressés au projet

Pourcentage de réalisation : 50 %

Précisions : le réseau d'acteurs est créé, des initiatives ont été réalisées afin de stimuler la culture d'innovation dans Charlevoix-Est et la MRC est en accompagnement des projets de revalorisation des bâtiments situés sur la rue Richelieu (le 805-807 et la maison Warren) afin d'intégrer une chaire de recherche affiliée au Centre d'études collégiales en Charlevoix (CECC). Le service de développement économique a soutenu les finissants en Techniques administratives du CECC dans leur déjeuner d'affaires et une Mission entrepreneuriale a été tenue permettant de faire connaître le projet de création d'un Pôle d'innovation. Cette action sera reconduite afin d'investir dans l'établissement du Pôle d'innovation.



Action :

- ✚ **Investir dans des projets touristiques qui favorisent le tourisme quatre saisons entre autres par l'hybridation des lieux**

Échéance : reportée au 31 mars 2024

Indicateur de performance : réaliser le premier appel de projets et investir 200 000 \$

Pourcentage de réalisation : 100 %

Précisions : le premier appel de projets a eu lieu en juin dernier et a permis de soutenir quatre projets et de remettre 119 000 \$. Le second appel de projets a lui aussi accompagné quatre entreprises et a accordé un total de 107 348 \$.



Retour sur les objectifs du plan d'intervention et d'affectation des ressources (PIAR) 2023-2024

Soutenir les entrepreneurs dans leur développement professionnel

Objectif :

Développement des compétences des entrepreneurs

Actions :

- ✚ Promouvoir des formations en gestion des ressources humaines pour les gestionnaires de petites entreprises

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : tenir trois formations

Pourcentage de réalisation : 100 %

Précisions : une formation portant sur l'intelligence artificielle, sur les risques psychosociaux au travail et penser la gestion différemment pour trouver l'équilibre a été offerte. Une cohorte M3I a été lancée en octobre dernier et des formations ont été élaborées avec Direction PME en avril et en mai 2023 : lunch avec un avocat, lunch avec un expert en médias sociaux et lunch avec un expert en cybersécurité et se sont tenues au Domaine Forget.

- ✚ Développer une offre de formations pour la transition numérique

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : organiser une formation en collaboration avec Québec International

Pourcentage de réalisation : 75 %

Précisions : la MRC supporte Tourisme Charlevoix, a un partenariat avec Mon commerce en ligne (des centaines de formations disponibles) et a soutenu les étudiants du Centre d'études collégiales en Charlevoix lors de l'organisation de l'événement Charlevoix Idéal qui avait comme objectif de discuter d'innovation avec la communauté d'affaires de la région. Cette action sera reconduite dans le prochain Plan d'intervention et d'affectation des ressources et sera sous la responsabilité de la nouvelle ressource.



Promouvoir les services offerts par Mission développement Charlevoix

Objectif :

Promotion de Mission développement Charlevoix comme porte d'entrée des entrepreneurs de la MRC

Actions :

✚ Promouvoir le soutien technique et l'accompagnement par les agents de développement économique

Échéance : en continu

Indicateur de performance : participer à la chronique économique du FM Charlevoix (deux fois par mois) et rédiger une publicité dans la nouvelle revue économique du journal Le Charlevoisien

Pourcentage de réalisation : N/A

Précisions : des publicités ont paru dans le cahier spécial transport maritime ainsi que dans la revue Go-Xplore. De plus, les nouvelles chroniques MRC en action ont débuté le jeudi 7 septembre et les sujets suivants ont été abordés :

- Échéance pour le remboursement du compte d'urgence pour les entreprises canadiennes;
- Conférence de la Table de transfert d'entreprise de Charlevoix;
- Fonds « Signature innovation » (à trois reprises);
- Charlevoix au boulot (à deux reprises);
- Projets de Municipalité amie des aînés;
- Novembre, mois de l'Économie sociale au Québec;
- Projet Re-Cueillir;
- Défi OSEntreprendre (à deux reprises);
- Rendez-vous en gestion des ressources humaines.

✚ Mettre de l'avant le financement remboursable offert par la MRC (FLI-FLS)

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : financer cinq projets

Pourcentage de réalisation : 80 %

Précisions : quatre projets ont été financés faisant partie de différents secteurs, soit la restauration événementielle, l'hébergement expérientiel, la joaillerie et la réparation de véhicules.

✚ Mettre en lumière les résultats des projets financés par la MRC

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : promouvoir lors de la réception du rapport final fourni par l'entrepreneur et créer une politique de promotion des aides financières

Pourcentage de réalisation : 50 %

Précisions : une entreprise a été mise en lumière. Cette action sera reconduite dans le prochain plan et sera sous la responsabilité de la nouvelle ressource embauchée pour s'occuper du grand chantier numérique.

✚ Bonifier le groupe Facebook des entrepreneurs de Charlevoix-Est afin de le rendre plus attractif

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : susciter l'interaction des membres de la page via des questions et des sondages afin d'ajuster les services offerts par Mission développement Charlevoix

Pourcentage de réalisation : 50 %

Précisions : plusieurs publications ont été effectuées portant sur différents sujets et le nombre d'abonnés a augmenté, mais les questions et les sondages seront faits par la nouvelle ressource dans la prochaine année étant donné que cette action sera reconduite dans le nouveau PIAR.

Favoriser l'attraction et la rétention des entrepreneurs sur le territoire

Objectif :

Appuyer les entrepreneurs dans le processus de relève d'entreprises existantes

Actions :

✚ Favoriser les différents projets de relève à l'aide des fonds FLI-Relève et FRCN-Relève

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : financer trois projets de relève

Pourcentage de réalisation : 100 %

Précisions : trois projets de relève ont été accompagnés de l'idéation jusqu'au financement, et ce, dans des secteurs d'activités différents, soit en agriculture, en hébergement et en autres services.

Susciter l'intérêt pour la relève d'entreprise

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : créer un événement en collaboration avec le CTEC spécialement pour les potentiels releveurs

Pourcentage de réalisation : 100 %

Précisions : la MRC a collaboré à la conférence offerte par la Table de transfert d'entreprise de Charlevoix (TTEC), à un déjeuner-conférence dans le cadre du mois de l'Économie sociale et a tenu une Mission entrepreneuriale pour attirer des releveurs dans la région.

Offrir de l'accompagnement complet dans les projets de relève

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : compléter l'accompagnement de la relève de cinq entreprises


Pourcentage de réalisation : 60 %

Précisions : les agents de développement économique ont complété l'accompagnement de la relève de trois entreprises, et ce, dans des secteurs d'activités différents. L'objectif n'a pu être atteint par manque de releveurs, mais les agents ont tous les outils pour accompagner les futurs releveurs afin de leur permettre l'acquisition d'une entreprise.

Objectif :

Faciliter l'implantation des entreprises sur le territoire

Actions :

-  **Fournir les coordonnées des personnes-ressources locales utiles aux entrepreneurs pour l'élaboration de leur projet dans Charlevoix-Est (notamment pour la rédaction de divers documents)**

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : concevoir un aide-mémoire des différentes ressources et la remettre aux entrepreneurs en ayant besoin

Pourcentage de réalisation : 100 %

Précisions : deux outils ont été créés; un bottin regroupant les coordonnées des différents professionnels de la région ainsi qu'un répertoire des agences spécialisées en numérique.

✚ **Réunir le financement nécessaire à la création d'une coopérative de logements**

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : financer la création de la coopérative

Pourcentage de réalisation : 50 %

Précisions : certains appuis ont été reçus et cette action sera reportée dans le prochain plan afin de poursuivre les démarches relatives au financement.

✚ **Soulager la problématique du logement des employés pour les entreprises et organisations de Charlevoix-Est**

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : créer une coopérative immobilière régionale pour les employeurs

Pourcentage de réalisation : 50 %

Précisions : cette action est en cours de réalisation et sera poursuivie l'an prochain.

✚ **Faciliter la création de places en garderie en entreprise**

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : accompagner une entreprise ou une organisation dans la création d'une garderie en milieu de travail (projet pilote du ministère de la Famille)

Pourcentage de réalisation : 100 %

Précisions : en accompagnement avec le Centre d'études collégiales en Charlevoix et un montant a été octroyé pour les 36 nouvelles places au Centre de la petite enfance de Clermont.

Objectif :

Favoriser la mise en place d'incitatifs à l'implantation sur le territoire

Actions :

✚ **Soutenir la croissance et la pérennité des entreprises locales**

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : accompagner deux entreprises dans leurs efforts de croissance

Pourcentage de réalisation : 100 %

Précisions : plus de neuf entreprises ont été accompagnées dans leurs efforts de croissance par l'équipe du service de développement économique.

✚ **Attirer et intéresser des entrepreneurs de l'extérieur de la région à s'implanter dans la MRC de Charlevoix-Est**

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : réaliser une mission entrepreneuriale accompagnée par l'organisme les Forces fraîches

Pourcentage de réalisation : 100 %

Précisions : la mission entrepreneuriale a été effectuée. Elle a permis de faire découvrir et redécouvrir le territoire de la MRC à une trentaine d'entrepreneurs et porteurs de projet afin de les inciter à implanter leur projet d'affaires dans la région. 18 participants ont été suivis par les agents, cette mission a mené à plus de 25 rencontres clients, à un démarrage d'entreprise et à une relève d'entreprise par un participant.

Analyser les besoins des entreprises de la MRC

Objectifs :

Accompagner les entreprises dans leur transition numérique

Actions :

✚ **Supporter les entreprises dans la création ou la mise à jour de leur site Internet**

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : compléter l'accompagnement de trois entreprises via le Programme canadien d'adoption du numérique (PCAN)

Pourcentage de réalisation : 100 %

Précisions : quatre accompagnements ont été effectués relativement au PCAN. De plus, les agents ont répondu à trois demandes de renseignements et la MRC a maintenant un partenariat avec Mon commerce en ligne.

✚ **Accompagner les entreprises vers l'automatisation de leurs processus (production)**

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : réaliser l'accompagnement d'une entreprise dans un projet d'automatisation

Pourcentage de réalisation : 100 %

Précisions : l'objectif a été largement surpassé puisque ce sont cinq entreprises qui ont été accompagnées dans leur projet d'automatisation, et ce, dans quatre secteurs d'activités.

Objectifs :

Encourager les entreprises à répondre à des enjeux régionaux

Actions :

 **Stimuler le développement de projets en économie sociale**

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : mettre en place une CIEC pour la MRC. Stimuler et alimenter la table des commerces de proximité

Pourcentage de réalisation : 100 %

Précisions : création du comité local pour la Coopérative d'initiation à l'entrepreneuriat collectif. Les membres du comité ont effectué l'élaboration des objectifs, rôles et tâches ainsi que l'échéancier. Sept jeunes ont fait partie de la CIEC durant l'été 2023.

Faire face à la pénurie de main-d'œuvre

Objectif :

Accompagner les entrepreneurs à faire face à la pénurie de main-d'œuvre

Actions :


 **Soutenir les entreprises en lien avec le recrutement international**

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : référencer nos entreprises vers Québec International et le ministère de l'Immigration pour participer à des missions de recrutement

Pourcentage de réalisation : 100 %

Précisions : développement d'une stratégie de recrutement international à la MRC, via le plan d'action en immigration, en plus des référencements à Québec International et au ministère de l'Immigration.

 **Outiller les promoteurs afin qu'ils effectuent une saine gestion de la diversité au sein de leur entreprise**

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : tenir deux formations : une pour les employeurs et une pour les accompagnateurs d'entreprises

Pourcentage de réalisation : 50 %



Précisions : en cours de réalisation. Le chargé de projet en immigration de la MRC a collaboré au Forum régional en immigration de Charlevoix (FRIC) et une action similaire qui est débutée fera partie du prochain plan.

- ✚ **Référer nos entreprises vers Services Québec afin de bonifier leur politique de gestion des ressources humaines (télétravail)**

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : accompagner trois entreprises

Pourcentage de réalisation : 33 %

Précisions : une seule entreprise a été référée. La MRC sensibilisera les entreprises à ces services dans la prochaine année puisque cette action est difficilement réalisable, car les entreprises n'ont pas conscience de ce besoin.

- ✚ **Favoriser la mutualisation des ressources**

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : soutenir un projet dans une réussite du partage des ressources humaines et collaborer avec Tourisme Charlevoix dans son projet de mutualisation des ressources

Pourcentage de réalisation : 50 %

Précisions : objectif atteint partiellement en collaboration avec Tourisme Charlevoix. La MRC fera appel à Services Québec et se tournera vers le communautaire (Chantier emplois du DSI) dans le cadre du prochain plan d'intervention et d'affectation des ressources.

Promouvoir l'achat local

Objectifs :

Favoriser l'achat local des entrepreneurs

Actions :

- ✚ **Effectuer un sondage auprès des entrepreneurs afin de cibler les besoins et les opportunités au niveau de l'approvisionnement charlevoisien**

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : accompagner les clients actuels afin de localiser leur chaîne d'approvisionnement ainsi qu'élargir le réseau de distribution

Pourcentage de réalisation : 100 %



Précisions : effectuée en continu lors des rencontres avec les clients, cette action sera poursuivie au cours des années. De plus, des démarches ont été effectuées en lien avec des distributeurs pour l'utilisation de la monnaie locale La Chouenne.

Objectifs :

Faire la promotion de l'achat local auprès des Charlevoisiens

✚ Faire connaître les produits charlevoisiens à la population locale et aux nouveaux arrivants

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : avoir six kiosques sur place lors de l'événement la Belle vague

Pourcentage de réalisation : 100 %

Précisions : 15 kiosques étaient présents lors de l'événement Solstice (anciennement la Belle vague) afin de faire connaître des produits et des services charlevoisiens. De plus, il y a eu découverte de produits locaux lors de l'événement Une immersion dans Charlevoix-Est.

✚ Promouvoir la monnaie locale auprès des entrepreneurs

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : effectuer trois publications annuellement pour promouvoir La Chouenne afin d'augmenter le nombre d'adhérents

Pourcentage de réalisation : 100 %

Précisions : les agents ont approché deux entrepreneurs, ont effectué un partage de renseignements et ont fait deux publications dans le groupe Facebook des entrepreneurs de Charlevoix-Est; une en lien avec les puces de Charlevoix et une autre expliquant les avantages de la monnaie locale.

✚ Mettre en valeur les entreprises agroalimentaires locales

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : organiser des dégustations de produits locaux dans les supermarchés de la région

Pourcentage de réalisation : 100 %

Précisions : trois agrotransformateurs ont participé au projet de kiosques de dégustations chez Métro et chez IGA. D'autres actions ont été effectuées relativement à cette action; les producteurs et agrotransformateurs faisant partie du dépliant ont été sondés, le dépliant Je mange local a été distribué en publipostage et des affichettes promouvant les produits d'ici ont été installées dans certains supermarchés.



Encourager le développement durable des entreprises

Objectif :

Sensibiliser les entrepreneurs à la réduction de l’empreinte environnementale

Actions :

✚ Encourager la forfaitisation du transport collectif auprès des entreprises touristiques

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : intégrer le transport collectif dans un forfait d’une entreprise

Pourcentage de réalisation : 100 %

Précisions : projets pilote effectués durant l’été vers le Parc national des Hautes-Gorges-de-la-Rivière-Malbaie et durant l’hiver vers le Mont Grand-Fonds.

✚ Promouvoir le transport collectif dans les entreprises régionales pour leurs employés

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : accompagner une entreprise dans la mise en place de l’utilisation du transport collectif par ses employés

Pourcentage de réalisation : 100 %

Précisions : la MRC a été impliquée dans cette action dans le cadre de l’arrivée d’infirmiers et d’infirmières diplômé(e)s hors Canada (IDHC) avec le CIUSSS. De plus, un projet pilote est en cours dans une entreprise de la MRC voisine et les agents sont en attente des résultats. Il est important de mentionner que ce projet pilote est issu de la Corporation de mobilité collective de Charlevoix dans laquelle la MRC de Charlevoix-Est est impliquée.

✚ Favoriser les projets respectueux du développement durable

Échéance : 31 mars 2024

Indicateur de performance : ajuster les grilles des fonds afin d’attribuer plus de points aux projets sensibles à l’environnement. Effectuer l’autoévaluation du développement durable des entreprises financées

Pourcentage de réalisation : 100 %

Précisions : les agents encouragent les promoteurs à en tenir compte et des démarches sont à venir afin d’améliorer l’autoévaluation. Dans chaque dossier de financement que les agents font ils proposent aux clients De plus, la MRC a accompagné Tourisme Charlevoix pour la certification Biosphère et a fait parvenir une lettre d’appui au Conseil régional de l’environnement (CRE) relativement au projet Plein cap vers la résilience.

Conclusion

Le Plan d'intervention et d'affectation des ressources 2023-2024 était aligné à la réalité du service de développement économique, tout comme les deux plans précédents, ce qui a permis de réaliser la grande majorité des objectifs et des actions. Cependant, étant donné que la MRC avait une ressource manquante durant une grande partie de l'année, plusieurs objectifs en lien avec le grand chantier numérique n'ont pas été atteints et seront reconduits dans le prochain PIAR sous la responsabilité de la nouvelle agente de développement économique AEQ assignée, entre autres, au volet numérique de la MRC.

Cette année fut marquée par la hausse de 20 % du nombre de rencontres en comités ou en partenariats. En effet, l'équipe du service de développement économique a pris part à plus de comités et a développé différents nouveaux partenariats durant le présent PIAR.

De plus, une hausse de 33 % de participation à des formations a été remarquée, les agents ayant le souci d'amélioration continue et l'objectif d'avoir le plus d'outils possible pour soutenir adéquatement les entrepreneurs régionaux qui se présentent à la MRC de Charlevoix-Est.

Finalement, l'équipe de développement économique de la MRC est motivée par la mise en place du nouveau Plan d'intervention et d'affectation des ressources 2024-2025 puisque les objectifs sont stimulants et feront une différence dans la région.

ANNEXE 1

Formations auxquelles le personnel faisant partie du service de développement économique a participé du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

Certaines formations ont été effectuées par plus d'une personne

4 aspects légaux du transfert	CTEQ
Accès Pro par le conseil de l'innovation du Québec : code et formation sur le recueil des ressources en innovation du Québec	CIQ
Accompagnement en gestion de la croissance avec la roue de la croissance (quatre volets)	ÉEQ
Adapter sa communication à son interlocuteur (obligatoire Ordre des agronomes)	OAQ
Adapter son modèle d'affaires pour une croissance écoresponsable	QI
Ampli 201 (obligations communautaires)	CDRQ
Analyse des besoins de fonds de roulement (webinaire)	FTQ
Analyse d'une demande d'investissement	FTQ
Analyse et prévisions financières 201	Fonds FTQ
Approche MITACS dans le cadre de projet d'innovation au Québec (webinaire)	AEQ
Atelier « Offrir un meilleur choix de milieu de vie pour les personnes âgées » dans le cadre de MADA	Espace Muni
Ateliers 1, 2 et 3 : Enjeux de la ruralité	APDEQ
Ateliers - Développement commercial : Transformation, opportunités et enjeux et visionnement d'une capsule préalable (3 volets)	APDEQ
B.A BA de la convention d'actionnaire (webinaire)	FTQ
Chantier d'échange sur les réalités de l'accueil et du maintien de l'immigration au Québec	CERAMIQ
Colloque de l'Association des directeurs du développement économique local du Québec	ADDELQ
Colloque sur l'emploi saisonnier	CQRHT
Colloque sur les parcs industriels	PALME et LGP
Comment mobiliser les cédants de votre région sur les enjeux du transfert d'entreprise? (webinaire)	APDEQ
Comment réussir la relève ou le transfert de son entreprise (webinaire)	CTEQ
Commercialisation dans le réseau de la santé, comment s'y prendre? (webinaire) Regroupement des Tables de concertation bioalimentaire du Québec	RTCQBQ
Conférence sur le budget 2024 (web)	APDEQ
Conseiller en innovation du Québec ateliers 1 à 4	APDEQ
Conseiller en innovation du Québec leçons 1 à 10	APDEQ
Culture stratégique (café web)	Happy culture
Démystifier l'embauche de travailleurs étrangers temporaires (Laurence Langlois immigration) (3 volets)	LLI



Diversité des expériences en intégration économique dans le cadre du Forum intégration	MIFI
Entrepreneuriat collectif (webinaire)	CDRQ
Estimer l'impact d'une acquisition sur un bilan (webinaire)	FTQ
Exercer son rôle de conseiller : les fondements pratiques du métier (3 volets)	APDEQ
Fonds horizon d'ici (webinaire)	La Ruche
Fonds mille et un (webinaire)	La Ruche
Formation de l'Ordre des agronomes à Lévis	Phylum
Forum public sur l'encadrement de l'IA par le Conseil de l'innovation du Québec	CIQ
Gamification du recrutement (webinaire)	Equalture
Gestion de la croissance (en deux parties)	ÉEQ
Immigration permanente au Québec : le Programme de l'Expérience québécoise (PEQ) (webinaire)	Pvtistes
Immigration permanente au Québec : le PRTQ et le futur PSTQ (webinaire)	Pvtistes
Impact des changements climatiques sur le développement économique régional (webinaire)	APDEQ
La fiscalité des PME (webinaire)	Évol
La reconnaissance des compétences : des outils pour faciliter l'intégration des personnes immigrantes (webinaire) en collaboration avec le MIFI	FQM
La régionalisation de l'immigration au Québec : Le projet Emplois en régions et son écosystème (café web)	FQM
La relève comme outil de rétention de la main-d'œuvre	CTEQ
Le développeur économique : un agent de changement pour les territoires avec l'Université de Sherbrooke. Thème: projets collaboratifs	APDEQ & AEQ
Le développeur économique : un agent de changement pour les territoires. Thème: les enjeux en lien avec les données et la gestion de données	APDEQ & AEQ
Le repreneuriat au Québec en 2024 : État des lieux (webinaire)	CTEQ
Le repreneuriat inclusif, du rêve à la réalité (webinaire)	CTEQ
Leadership et habiletés de gestion	
Les différentes formes juridiques des entreprises et leurs impacts	AEQ
Les éléments-clés du Fonds pour accélérer la construction de logements	SCHL
Les permis de travail au Canada avec EIMT (Étude d'impact sur le marché du travail) (webinaire)	Pvtistes
Lunch avec mon avocat (M ^e Francis Fortin)	CCC
Lunch avec mon expert en médias sociaux	CCC
Lunch avec un expert en cybersécurité	CCC
Mobiliser les jeunes en région (webinaire)	FQM
Mobilité durable et système d'information géographique (webinaire)	ESRI Canada
Opti Risque	FTQ



Parcours d'intégration et rapprochements interculturels dans le cadre du Forum intégration	MIFI
Perspectives économiques (webinaire)	IQ
Présentation de l'outil l'Activateur	APDEQ
Programme PASTEL	
Programme relance, module planification stratégique (formation en ligne)	ÉEQ
Projets transformateurs et expertise à votre portée : l'approche Mitacs (webinaire)	Mitacs
Recruter à l'international : par où commencer?	Immétis
Rendez-vous Accès entreprise Québec	MIFI
Rendez-vous AEQ avec la Commission de développement économique des Premières Nations du Québec (CDEPNQL) (webinaire)	AEQ
Rendez-vous AEQ avec mon commerce en ligne (webinaire)	AEQ
Rendez-vous national du développement local de la Fédération québécoise des municipalités (congrès)	FQM
Réseautage de fin d'année (webinaire)	AEQ
Semaine des régions - Un webinaire sur la jeunesse en région	FQM
S'outiller pour accompagner les entreprises en développement durable	APDEQ
Suivi d'entreprise	Fonds FTQ
Survol de l'industrie alimentaire québécoise et des opportunités pour les marques locales	AgroBoréal
Vers une économie durable et collaborative (congrès)	APDEQ
Visionnement de sept capsules d'autoformation publiée par le Groupe d'expertise pour le développement des cités interculturelles au Québec (GEDCIQ) : 1) profil des personnes immigrantes s'installant au Québec. 2) politiques et programmes du MIFI (PAC, PASI). 3) l'interculturalisme au Québec. 4) rôles et responsabilités des municipalités/villes en lien avec l'immigration. 5) le sentiment d'appartenance. 6) témoignages de personnes immigrantes. 7) initiatives locales inspirantes	GEDCIQ
Webinaire portant sur le repreneuriat	CTEQ AEQ