



Propulsé
par la Ville
de Gatineau

Plan d'intervention et d'affectation des ressources, 2e édition

12 mai 2022

Table des matières

MISE EN CONTEXTE	3
Mobilisation de l'écosystème entrepreneuriale de l'Outaouais	3
LE DIAGNOSTIC	4
LE PLAN D'INTERVENTION ET D'AFFECTION DES RESSOURCES	4
Cadre d'intervention	4
Les objectifs et les axes d'intervention d'AEQ	5
Les enjeux	5
Enjeu 1 :	7
Notoriété du service aux entreprises commerciales et en prédémarrage	7
Enjeu 2 :	8
Prise en charge de la clientèle par le référencement	8
Enjeu 3 :	9
Concertation avec les partenaires/organismes pour la bonification des outils/services.	9
Enjeu 4 :	10
Accompagnent des entreprises en difficultés qui n'ont pas bénéficié des programmes d'aide	10
CONCLUSION	11

MISE EN CONTEXTE

L'objectif d'Accès entreprise Québec (AEQ) est de renforcer les services d'accompagnement et d'investissement offerts aux entrepreneurs et aux entreprises dans toutes les régions du Québec et ainsi accélérer le développement économique régional.

La corporation Investissement et Développement Gatineau (ID Gatineau) a reçu le mandat de la Ville de Gatineau, en vertu de la résolution CM-2021-162 du 16 mars 2021 et de la réalisation d'engagements conformément à l'Entente Accès entreprise Québec entre la Ville de Gatineau et le ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI). À cette fin, ID Gatineau s'est adjoint un comité aviseur pour orienter et déterminer les pistes d'action visant à mieux soutenir les entreprises de Gatineau. Les enjeux et actions sont détaillés dans un plan d'intervention et d'affectation des ressources (PIAR) qui identifie les objectifs d'amélioration des services aux entreprises de Gatineau.

Mobilisation de l'écosystème entrepreneuriale de l'Outaouais

Dans un contexte stratégique global des organismes entrepreneuriaux de Gatineau et une vision à long terme de collaboration ensemble, c'est à ce titre qu'ID Gatineau utilise cette entente AEQ-Accueil ID Gatineau pour renforcer et bonifier les offres de services des organismes pour un service d'accompagnement le plus complet possible.

AEQ Accueil Id Gatineau présente donc un PIAR mis à jour tout en répondant au mandat octroyé par la ville de Gatineau et en étroite collaboration avec le département du secrétariat de développement économique (SDE) pour créer une démarche d'accueil des entrepreneures et entrepreneurs qui contactent la ville de Gatineau ou ID Gatineau. Cette démarche est complémentaire à l'offre de service d'ID Gatineau.

LE DIAGNOSTIC

- ID Gatineau a une mission, des valeurs et une vision d'accompagnement d'entreprises en croissance de même qu'une expertise de plus de 15 ans en développement et diversification économiques à Gatineau;
- Le leadership d'ID Gatineau auprès des entreprises en croissance est largement confirmé par des concertations et partenariats auprès des principaux organismes de Gatineau;
- La collaboration d'ID Gatineau et d'AEQ se définit en vue de combler le manque de service pour les entreprises du secteur commerciales et en prédémarrage

LE PLAN D'INTERVENTION ET D'AFFECTATION DES RESSOURCES

Cadre d'intervention

Dans sa version actualisée, le plan met en place un service d'accueil pour les entrepreneures et entrepreneurs de Gatineau, basée sur l'expérience du premier PIAR. L'accueil vise avant tout à établir le contact avec la clientèle commerciale et en prédémarrage afin d'instaurer une relation positive et de créer une nouvelle vitrine pour améliorer le service aux entreprises. Cette clientèle n'a pas été desservie par ID Gatineau jusqu'à maintenant.

Pour réaliser cette vitrine, une ressource à temps plein est dédié au service d'accueil, et des ressources externes se joindront afin d'assurer une prestation de service complète. Ces ressources nous permettront d'évaluer le deuxième poste temps plein en fonction des vrais besoins.

Les objectifs et les axes d'intervention d'AEQ

AEQ propose des objectifs à atteindre et des axes d'intervention spécifiques que nous entendons faire nôtres dans nos enjeux et actions. Nous les reproduisons ici, pour y référer dans notre PIAR.

Objectifs d'AEQ	Axes d'intervention d'AEQ
<p>1-Améliorer les services aux entreprises.</p> <p>2- Développer une offre de service qui répond aux priorités et aux besoins des entreprises de l'ensemble du territoire de la MRC.</p> <p>3-Donner accès à des services comparables sur le territoire.</p> <p>4.Assurer que les entreprises puissent se déployer et atteindre leur plein potentiel.</p>	<p>1-Accompagner les entreprises et les entrepreneurs dans leurs projets d'affaires.</p> <p>2-Référer aux ressources, programmes, services existants afin d'aider de manière optimale tous les types d'entreprises (travailleurs autonomes, coops, entreprises manufacturières, services, etc.).</p> <p>3-Intervenir à l'échelle de la MRC pour permettre une accessibilité de proximité aux services au plus grand nombre d'entreprises et d'entrepreneurs.</p> <p>4-Collaborer avec différentes ressources et expertises sur le territoire des MRC pour maximiser l'offre de services aux entrepreneurs.</p> <p>5-Collaborer étroitement avec IQ dans chaque région pour permettre au plus grand nombre d'entreprises d'optimiser leurs processus et leur croissance.</p> <p>6-Contribuer à faciliter les démarches de financement en lien avec des projets d'entreprises divers et variés, notamment par les FLI, les FLS et d'autres fonds régionaux dédiés.</p> <p>7-Dynamiser l'économie locale des MRC par l'augmentation des ressources pour accompagner les entreprises.</p>

Les enjeux

Nous avons déterminé quatre enjeux majeurs pour la version actualisée du PIAR. Le positionnement d'ID Gatineau est bien défini dans la diversification économique et par conséquent, la clientèle commerciale ne se reconnaît pas dans l'organisme comme service aux entreprises. Dans ce contexte, le premier enjeu s'imposait pour améliorer le service aux entreprises. Les trois autres enjeux font partie d'une démarche de pénétration du marché. La prise en charge fait partie des forces d'ID Gatineau, et nous appliquerons les mêmes critères qui nous ont servi à bâtir notre réputation. La concertation jouera un rôle clé dans la démarche de pénétration de marché. Enfin, le dernier enjeu est un enjeu post- covid qu'ID Gatineau veut adresser par l'intermédiaire d'AEQ afin d'outiller les entreprises face à l'adversité.

1. Notoriété du service aux entreprises commerciales et en prédémarrage
2. Prise en charge de la clientèle par le référencement
3. Concertation avec les partenaires/organismes pour la bonification des outils/services.
4. Accompagnement les entreprises en difficultés qui n'ont pas bénéficié des programmes d'aides

Ces enjeux ont été présentés au comité aviseur le 12 mai 2022.

Enjeu à travailler par la MRC	Objectifs d'AEQ	Axes d'intervention d'AEQ	Objectifs à atteindre	Actions mises en place	Ressources	Échéances	Indicateurs de performance
						Prévue	Prévue
Enjeu 1 : Notoriété du service aux entreprises commerciales et en prédémarrage	3	3	Augmenter les appels entrants	Page Web dédiée à Accueil AEQ-ID Gatineau	ID Gatineau	Septembre 2022	Mise en ligne
				Clavardage	ID Gatineau	Juin 2022	Mise en ligne
				Envoi de 3 Infolettres	Conseiller AEQ et collègue communication ID Gatineau	Septembre 2022	50 Rendez-vous
				Représentation aux activités et événements des partenaires	Conseiller AEQ	2022-2023	20

Enjeu à travailler par la MRC	Objectifs d'AEQ	Axes d'intervention d'AEQ	Objectifs à atteindre	Actions Mises en place	Ressources	Échéances	Indicateurs de performance
Enjeu 2 : Prise en charge de la clientèle par le référencement	1	2	Concrétisation des prédémarrage d'entreprise	Qualification de l'offre de service des divers organismes ¹	Conseiller AEQ	Mars 2023	90%
				Accompagnement des entrepreneures et entrepreneurs	Conseiller AEQ et ressource externe ²	Mars 2023	700 interventions ³
				Organisation de réseaux express ⁴ avec les organismes référés	Conseiller AEQ	Mars 2023	10
				Système de suivi au référencement	CRM ID Gatineau	Mars 2023	500 NB de suivis de référencement
			Satisfaction de la clientèle	Sondage de satisfaction	Communications ID Gatineau	Mars 2023	85% taux de satisfaction

¹ La qualification vise à préciser l'offre de service en fonction du besoin en accompagnement de l'entrepreneure et entrepreneur en prédémarrage

² Une ressource externe contribuera à améliorer le service aux entreprises surtout dans les prédémarrages; cette contribution sera analysée en vue de créer un poste à temps plein.

³ Une intervention réalisée dans un accompagnement fait par le conseiller AEQ ou la ressource externe en vue d'un poste à temps plein.

⁴ Réseaux Express : Activité qui regroupe les organismes référés autour d'un entrepreneure et entrepreneur pour réaliser le projet.

Enjeu à travailler par la MRC	Objectifs d'AEQ	Axes d'intervention d'AEQ	Objectifs à atteindre	Actions Mises en place	Ressources	Échéances	Indicateurs de performance
Enjeu 3 : Concertation avec les partenaires/organismes pour la bonification des outils/services.	1	4	Valorisation des outils disponibles	Entente avec Cellule de Mentorat CCG	Conseiller AEQ	Juillet 2022	10 références
				Présentation de dossiers Créavenir Desjardins	Conseiller AEQ Ressource externe	Mars 2023	5
				Formation EEQ	Conseiller AEQ	Mars 2023	Parcours prédémarrage
				Ajout d'autres organismes pertinents	Conseiller AEQ	Mars 2023	5
			Préparation de réseaux express en collaboration de partenaires	Collaboration en amont avec les bailleurs de fonds	Conseiller AEQ	Mars 2023	Engagement d'au moins 4 bailleurs de fonds

Enjeu à travailler par la MRC	Objectifs d'AEQ	Axes d'intervention d'AEQ	Objectifs à atteindre	Actions Mises en place	Ressources	Échéances	Indicateurs de performance
Enjeu 4 : Accompagnent des entreprises en difficultés qui n'ont pas bénéficié des programmes d'aide	2	4	Définition des besoins des entrepreneurs en difficulté	Coordination avec ID Gatineau pour le suivi des demandes d'aides d'urgence non admissibles	Conseiller AEQ	Octobre 2022	80 entreprises ⁵
				Mise en relation pour Co-développement entre entrepreneurs, en collaboration avec les organismes	Conseiller AEQ	Mars 2023	30 entreprises
				Soutien dans les prévisions financières	Ressource externe	Septembre 2022	Mise en place de l'offensive
				Mécanisme de dialogue avec les associations des gens d'affaires	Conseiller AEQ	Septembre 2022	4 associations + Chambre de commerce de Gatineau

⁵ Basé sur le nombre total (127) des demandes refusées du programme PAUPME

CONCLUSION

En 2022, nous sommes à nous approprier la clientèle commerciale et en prédémarrage de même que son écosystème, et par conséquent, nous serons en meilleure posture d'évaluer le deuxième poste à temps plein au cours de 2022. Les enjeux de l'actuel PIAR reposent sur notre courbe d'apprentissage 2021, et nous avons définis les actions appropriées pour améliorer le service aux entreprises ciblées. En accompagnement, nous possédons l'expertise et en accueil, nous avons acquis une expérience qui nous permet d'établir des bases d'excellence. Notre travail sur le positionnement nous permettra de faire des gains pour joindre la clientèle ciblée et ainsi bonifier notre offre par l'ajout de ressources externes qui se concrétisera en un poste permanent. Grâce au financement d'AEQ, ID Gatineau peut desservir des entreprises qui n'ont pas été desservies dans le passé. Cette initiative permet d'améliorer grandement le service aux entreprises de Gatineau.