

MAGAZINE

# CHAMBRE AVEC VUE

*CCI*  
Chambre de commerce  
et d'industrie Lac-Saint-Jean-Est

Magazine d'information destiné  
au milieu économique de  
la MRC de Lac-Saint-Jean-Est

DÉCEMBRE 2017 - Volume 32, numéro 2

PROFIL  
LES FRÈRES GIRARD  
PRODUITS BORÉAL INC.

Embaucher un travailleur  
d'expérience

GALA DES LAURÉATS 2017

L'achat local



ALMA   
ACURA



*Toute l'équipe vous souhaite  
de joyeuses fêtes!*



*Merci à notre  
distinguée clientèle*

## ANNIPIER SIMARD

PRÉSIDENTE DE LA CHAMBRE  
DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE  
LAC-SAINT-JEAN-EST

Deloitte



Les dernières semaines ont laissé sur le sol un beau tapis de neige nous mettant déjà, aujourd'hui, dans l'esprit des fêtes. Pour ma part, cette période de l'année de festivités, où nous prenons le temps de nous réunir en famille et entre amis, et où nous offrons des présents pour nos êtres chers, m'invite à réfléchir sur le concept « d'achat local ». Au cours des prochaines semaines, vous dépenserez plusieurs centaines de dollars pour gâter vos proches. Je vous mets au défi de les dépenser auprès des commerçants de notre région.

### Acheter local, c'est quoi?

- C'est soutenir notre économie régionale;
- C'est préserver les emplois chez nous;
- C'est favoriser les retombées économiques sur notre territoire;
- C'est reconnaître les employeurs qui offrent des conditions de travail respectueuses;
- C'est penser à l'environnement;
- C'est aider vos voisins à faire leur épicerie;
- C'est permettre aux enfants de vos amis de faire des activités sportives;
- C'est tout simplement...faire un choix réfléchi, peu importe les raisons qui vous motivent à le faire!

À l'ère du numérique, acheter localement peut se faire autant physiquement qu'assis confortablement dans votre salon. Bon nombre de nos membres sont là pour vous offrir ce que vous cherchez, autant en boutique que sur la Toile.

Lors du 31<sup>e</sup> Gala des Lauréats de la Chambre de commerce et d'industrie Lac-St-Jean-Est, en novembre dernier, nous avons reconnu les accomplissements de nos entrepreneurs, sous le thème « Fier de vous mettre en lumière ». C'est maintenant à vous de jouer. C'est à votre tour de les mettre en lumière en faisant vos emplettes auprès de nos entreprises régionales. Juste en feuilletant les pages de notre magazine, rempli de portraits et d'entrevues de nos membres, vous trouverez bon nombre d'idées pour gâter vos être chers. Voilà, le défi est lancé!

Joyeux temps des fêtes à tous!

**5** L'achat local doit demeurer au cœur des priorités des consommateurs

**6** Sylvie Beaumont  
Embaucher un travailleur d'expérience : un outil pour vous guider

**7** Entrepreneur vs intrapreneur

**8** Les frères Girard  
Produits Boréal inc.  
Une famille unie

**10** Gala des Lauréats 2017

**12** Entretien avec  
France Boutet  
Bâtisseuse de notre région

**15** 8 pistes à suivre pour  
un service à la clientèle  
qui se démarque

VENTE, CONCEPTION ET IMPRESSION : GRAPHISCAN

RÉDACTION : MARIE-CLAUDE DESCHÊNES

RÉVISION : MADELEINE GAGNON, KATHLEEN VOYER ET STÉPHANIE TÊTREULT

PHOTOGRAPHIE : GIMMY DESBIENS

COLLABORATION : SYLVIE BEAUMONT

Le magazine *Chambre avec vue* est publié par la Chambre de commerce et d'industrie Lac-Saint-Jean-Est : 640, rue Côté Ouest, Alma (Québec) G8B 7S8  
418 662-2734 • cci@ccilacsaintjeanest.com • www.ccilacsaintjeanest.com

### Partenaires



UN CENTRE MÉCANIQUE PLUS QUE COMPLET ET PLUS QUE PARFAIT



Tout sous un même toit pour la voiture  
Service hors du commun adapté à la réalité des gens



- CENTRE DU PNEU
- REMORQUAGE
- CENTRE D'ENTRETIEN ET DE RÉPARATION
- GARANTIE SANS TRACAS



## L'ACHAT LOCAL DOIT DEMEURER AU CŒUR DES PRIORITÉS DES CONSOMMATEURS

La période des fêtes est un temps d'arrêt qui nous est offert pour penser à nos proches, gâter nos familles, nous accorder un moment. C'est également le temps pour réfléchir à nos actions. Observer nos bons coups, comme nos moins bons. Voir ce que l'on peut améliorer, réfléchir à ce qui est à notre portée comme gestes afin de vivre un quotidien plus harmonieux, plus sain, qui est davantage à notre image.

L'achat local n'est pas une question de tendance et ce n'est pas un phénomène que l'on peut oublier. Il est nécessaire de le considérer, non seulement pour les cadeaux des fêtes qui sont à effectuer, mais également dans nos gestes quotidiens, tout au long de l'année. L'achat local, c'est encourager le camelot de notre quartier. C'est visiter la boulangerie de notre secteur, tenue par l'amie de notre cousine. C'est prioriser nos boutiques lors de l'achat de la nouvelle garde-robe des enfants avant la rentrée scolaire.

L'achat local, c'est également reconnaître le talent de nos artisans en achetant leurs produits. C'est prendre le temps de choisir les producteurs d'ici à l'épicerie. C'est aller visiter la coiffeuse, le cordonnier, le réparateur électrique de notre quartier. C'est visiter le dépanneur pour les courses urgentes et en profiter pour savoir comment se porte la mère du propriétaire qui nous a gardé dans notre enfance. C'est également savoir se gâter avec un bon souper dans un restaurant qui offre des saveurs régionales. L'achat local, c'est se permettre d'être curieux afin d'en apprendre plus sur la production des choses qui nous entourent; c'est savoir d'où viennent les accessoires et les vêtements que nous portons; c'est connaître la provenance de ce que nous consommons.



Reconnaissons le travail des gens de chez nous, et surtout, permettons à notre économie de prendre son envol en faisant des choix judicieux, en achetant local, le plus possible, au quotidien. Par ces gestes faciles, faisons l'effort de s'offrir le meilleur. Bon magasinage des fêtes!

Suivez la page Facebook de la Chambre de commerce et d'industrie Lac-Saint-Jean-Est et celles de nos membres qui participeront à la campagne Cadeau local, en ligne pour tout le mois de décembre! ■



# SYLVIE BEAUMONT

AGENTE DE DÉVELOPPEMENT — FADOQ SAGUENAY–LAC-SAINTE-JEAN

## EMBAUCHER UN TRAVAILLEUR D'EXPÉRIENCE : UN OUTIL POUR VOUS GUIDER

DANS CHAQUE  
NUMÉRO DU  
MAGAZINE,  
LA CHAMBRE DE  
COMMERCE ET  
D'INDUSTRIE  
LAC-SAINTE-JEAN-EST  
VOUS PRÉSENTE UNE  
PERSONNALITÉ  
PUBLIQUE QUI  
PARTAGE SA VISION  
D'UN SUJET  
D'ACTUALITÉ.



Sylvie Beaumont  
Agente de développement  
FADOQ Saguenay–Lac-Saint-Jean–Ungava

### Enquête

C'est en collaboration avec Expertis Service aux entreprises du Collège d'Alma que la FADOQ, région Saguenay–Lac-Saint-Jean–Ungava a tenu un groupe de discussion auprès d'une trentaine d'employeurs de la région pour connaître leurs intérêts, leurs perceptions et leurs pratiques actuelles par rapport à l'embauche des travailleurs âgés.

### Les grandes tendances

Les grandes tendances de cette enquête nous ont révélé que les employeurs sont de plus en plus intéressés et enclins à embaucher les travailleurs d'expérience pour pourvoir des postes à temps plein, à temps partiel ou saisonniers. Ils reconnaissent leurs qualités, mais voient aussi certaines limites, en particulier sur le plan technologique. Nous avons appris qu'ils étaient sensibles à conserver ces ressources, mais qu'ils se questionnaient sur la manière de les maintenir à l'emploi. Chacun des employeurs rencontrés est aux prises avec sa propre réalité : horaire de travail, roulement de personnel, disponibilité du personnel, etc.

### Le guide

Dans une optique de permettre aux employeurs une meilleure intégration des aînés dans leur milieu de travail, la FADOQ, région Saguenay–Lac-Saint-Jean–Ungava a rédigé un guide. Par cet outil, l'employeur peut s'inspirer des différentes actions à entreprendre dans le but de recruter et de maintenir à l'emploi les travailleurs

d'expérience qui veulent demeurer ou revenir sur le marché du travail. Il permet de mieux connaître les attentes des travailleurs aînés ainsi que les avantages de les embaucher.

### Son contenu

Nous retrouvons, dans le contenu de ce guide, le profil du travailleur aîné, ses motivations, ses champs d'intérêt et ses attentes par rapport à l'emploi.

L'employeur retrouvera de plus des informations intéressantes par rapport à l'ouverture qu'ont les aînés à travailler à partir d'horaires atypiques et variés; plusieurs témoignages viennent corroborer la documentation.

Le transfert des connaissances est aussi abordé et met en évidence l'utilisation en entreprise du coaching, du parrainage et du mentorat dans un objectif de faciliter l'intégration du nouvel employé.

Ce guide permet à l'employeur de remettre en question ses pratiques de recrutement et d'embauche ainsi que de revoir sa façon de faire, au besoin. Il l'informe aussi des préjugés et des mythes qui entourent les travailleurs âgés.

### Format

Dans un format léger et dynamique, la FADOQ désire offrir un outil supplémentaire aux employeurs afin qu'ils soient en mesure de s'adapter aux nouvelles réalités du marché de l'emploi liées à l'embauche de travailleurs aînés.

Le guide est disponible en format papier aux bureaux de votre Chambre de commerce et de la FADOQ, région Saguenay–Lac-Saint-Jean–Ungava. Il est aussi possible de le consulter en format électronique sur le site Internet régional de la FADOQ. Il se veut un outil complémentaire à [maindoeuvre50plus.com](http://maindoeuvre50plus.com), qui est une plateforme électronique de recherche d'emploi exclusive aux gens de 50 ans et plus, mise en place par la FADOQ régionale. ■



## ENTREPRENEUR VS INTRAPRENEUR

Les entrepreneurs et les intrapreneurs semblent être animés par la même fibre entrepreneuriale. La différence entre ces deux concepts peut sembler complexe. Sans être indissociables l'un de l'autre, ils sont animés par la même passion, mais ils ne courent pas les mêmes risques. Qu'est-ce qui différencie l'entrepreneur de l'intrapreneur?

### Des créateurs d'entreprise

Les entrepreneurs sont des créateurs d'entreprises. Ils désirent combler – certains diront créer – un besoin. Ils évoluent en même temps que leur entreprise. Ils investissent toutes leurs ressources pour parvenir à leurs fins.

### Des développeurs d'entreprise

Les intrapreneurs voient plutôt au développement des entreprises existantes en implantant de nouveaux modèles à même les ressources de celle-ci. Ils agissent à titre de vecteur de changement et de développement dans une organisation qui ne leur appartient pas.



### Même vision, différents risques

Les entrepreneurs et les intrapreneurs semblent être motivés par la même volonté de création et de développement au sein d'une entreprise. Cependant, les risques encourus ne sont pas les mêmes. Un entrepreneur assume tous les risques encourus vis-à-vis d'un projet. L'intrapreneur, lui, ne prend pas de risque financier. Cependant, il peut y perdre sa réputation et son emploi. Il doit également toujours garder en tête que ses idées deviennent propriétés de l'entreprise pour laquelle il travaille. Il s'en trouve en quelque sorte dépossédé.

La création des entreprises relève des entrepreneurs, tandis que le développement de celles-ci repose sur les entrepreneurs et les intrapreneurs. La croissance demeure la motivation principale de ces deux acteurs de changement. S'ils travaillent ensemble dans un même but, ils s'accompliront et obtiendront la reconnaissance de leur milieu à travers leur réussite et celle de l'entreprise. ■



# PROCO

**L'EXPERTISE ET  
LES RESSOURCES  
POUR MIEUX BÂTIR**

Pour voir nos offres d'emploi  
ou pour nous suivre :

 Groupe Proco inc.

 Constructions Proco inc.

**Constructions PROCO inc.**

516, route 172, Saint-Nazaire

418 668-3371

[www.proco.ca](http://www.proco.ca)



**NOTRE RÉUSSITE  
APPARTIENT  
À L'ÉQUIPE!**

# LES FRÈRES GIRARD

## PRODUITS BORÉAL INC.

### UNE FAMILLE UNIE

Marie-Claude Deschênes

**Produits Boréal inc. est une entreprise familiale spécialisée dans la fabrication de chalets, de maisons, de pavillons et d'édifices commerciaux en bois massif reconstitué, assemblés ou en prêt-à-construire. Animés par le désir de mettre en valeur leurs matériaux et leurs expertises, les frères Girard se sont imposés dans la construction de bâtiments en bois isolé de haute qualité.**



Patrick

Patrick Girard avait déjà la fibre entrepreneuriale. Propriétaire de Métaltec avec six associés partout au Québec, il vend ses parts en décembre 2001 et songe à la retraite. Or, il voit une occasion d'affaires se présenter dès le début de l'année 2012. Pierre et François se joignent à lui et achètent le fonds de commerce Produits Mistook des créanciers. Ils se retrouvent alors avec des conteneurs de 53 pieds remplis de matériaux. En mars 2012, enthousiastes tous

les trois face au projet, ils décident de construire une usine à Alma. C'est ainsi qu'a débuté Produits Boréal inc.

« Pierre et François étaient dans l'armée au début du projet. Au fil du temps, avec tous les investissements, ils ont décidé d'arrêter leur carrière militaire et de travailler pour notre entreprise. Ça a été un beau concours de circonstances », confirme Patrick.

**« NOUS SOMMES PRIVILÉGIÉS DE  
POUVOIR TRAVAILLER ENSEMBLE.  
NOUS AVONS PRIORISÉ LA COHÉSION  
ET LE RESPECT DANS NOS RELATIONS,  
ET ÇA NOUS A ÉTÉ PROFITABLE. »**

Complémentaires dans leurs expertises, les trois frères jouent chacun leur rôle dans l'entreprise. Bien qu'il soit toujours directeur des opérations de l'est du Canada pour Métaltec (achetée par Mistras), Patrick s'occupe du volet de l'administration et des communications. Pierre voit à la vente, au marketing et au transport des matériaux. François est à la production : il veille au développement et aux performances des usines.

« Nous avons développé un billot isolé qui s'appelle l'isolo-rondin. C'est ce qui a donné un second souffle à notre industrie. C'est le bébé de François. Nous avons pu instaurer un logiciel qui collabore avec un robot pour la fabrication de l'isolo-rondin. Vu la qualité du produit, l'isolation qu'il offre et son prix abordable, l'isolo-rondin a fait exploser nos ventes », confirme Patrick.



**Début 2012** · Achat de Produits Mistook

**Mars 2012** · Construction de l'usine à Alma et création de Produits Boréal inc.

**2012** · Vente des deux premières unités de Produits Boréal inc.

**2014** · Ouverture du bureau des ventes en Mauricie

**2016** · Mise en place de l'usine en Estrie



François

Afin de répondre à la demande ontarienne et américaine, les frères Girard ont ouvert une usine en Estrie. De nouveaux marchés s'offrent à eux. En plus de développer le marché de l'Ouest canadien et américain, ils ont vendu en Chine et en France. Plus récemment, une délégation de la Corée du Sud est venue les visiter. Ils ont également été approchés par l'Île Saint-Martin et la Martinique, à la suite des tornades qui ont frappé ce secteur.

« Nous n'avons pas mis d'efforts pour développer ces marchés, car le marché québécois nous suffisait. Toutefois, ça nous a motivés à poursuivre dans notre développement et nous sommes ravis des résultats. »

**« NOUS AVONS DÉVELOPPÉ UN BILLOT ISOLÉ QUI S'APPELLE L'ISOLO-RONDIN. C'EST CE QUI A DONNÉ UN SECOND SOUFFLE À NOTRE INDUSTRIE. C'EST LE BÉBÉ DE FRANÇOIS. »**

La bonne entente qui règne entre les frères est perceptible. « Les chapeaux se sont mis naturellement au fil du temps. Nous avons toujours laissé les besoins de l'entreprise passer en premier. Nous avons la même mentalité, et nous connaissons nos forces et nos faiblesses. Il est facile et motivant de nous unir pour travailler à un but commun. »

Les frères Girard ne semblent pas près de s'arrêter. Ils sont animés par la volonté d'améliorer leurs produits et leurs usines. Ils visent le marché anglophone et le développement à l'international. Patrick révèle que les prochains efforts seront mis dans la commercialisation et le marketing afin d'y parvenir.



Pierre

« Nous sommes privilégiés de pouvoir travailler ensemble. Nous avons priorisé la cohésion et le respect dans nos relations, et ça nous a été profitable. Il est primordial pour nous que le sentiment d'appartenance à l'entreprise et que les liens qui unissent chacun de nos travailleurs soient les mêmes.

Nous sommes fiers de nos employés, car ils sont l'essence de l'usine. Ce sont nos meilleurs représentants. » ■

A person is shown applying a white film to the front of a dark car. The background is dark with a blue patterned area on the right.

**lettrage  
flash**

**Pellicule  
pare-pierres**

1235, av. du Pont Sud, Alma | 418 668-0416 | [lettrageflash.com](http://lettrageflash.com)

# GALA DES LAURÉATS 2017

La Chambre de commerce et d'industrie Lac-Saint-Jean-Est (CCI) présentait, le vendredi 3 novembre dernier, le 31<sup>e</sup> Gala des Lauréats. Cet événement, ayant comme présentateur officiel Rio Tinto, sous le thème « Fier de vous mettre en lumière », permet de reconnaître l'excellence et les réalisations de nos entreprises. Félicitations aux finalistes et aux gagnants!

## COUP DE CŒUR

Tim Hortons – Centre Alma



Mario Truchon, Isabelle Fortin et Dany Bélanger (Tim Hortons), Nicolas Truchon

## PERSONNALITÉ FÉMININE

Jessika Roussy de Mode Choc



Rébéca Rouleau (membre du comité d'investissement de Femmessor), Joannie Harvey (pour Jessika Roussy, absente) et Chantale Tremblay (Le Choix de Sophie, personnalité féminine 2016)

## PERSONNALITÉ MASCULINE

Robert Bouchard de BPD



Anniepier Simard (présidente CCI), Robert Bouchard (BPD) et Carol Chenel (OK Pneus, Saint-Bruno, personnalité masculine 2016)

## JEUNE ENTREPRISE

MégaFun – Centre d'amusement



André Martel (Rio Tinto), Catherine Binet et Maxim Möffin Belley (MégaFun – Centre d'amusement)

## DIVERSITÉ EN ENTREPRISE

GROUPE CODERR

Métro Dubé



Jessika Beaupré (administratrice CCI), André Fortin et Richard Dubé (Métro Dubé) et Élane Rochon (Groupe Coderr)

## TRANSFERT D'ENTREPRISE

Mode Choc



André Paradis (préfet MRC et vice président CIDAL), Joannie Harvey, Véronique Demers et Alexandra Harvey (Mode Choc) et Valérie Maltais (Regroupement des CPA SLSJ)

## ENGAGEMENT COLLECTIF

Cogeco Connexion et sa station de télévision NousTV



Marc-André Lévesque (Planète 104,5-RNC Media), Mélissa Ratté et Line Gaudreault (Cogeco) et Jessika Beaupré (Desjardins)

## MISE EN VALEUR – VILLE D'ALMA

Laliberté d'entendre, Clinique d'audioprothésistes



Marc Asselin (maire d'Alma), Louis-Vincent Courchesne (Laliberté d'entendre) et Sylvie Beaumont (présidente du Comité d'embellissement Ville d'Alma)

## ORGANISME À BUT NON LUCRATIF

Société d'histoire du Lac-Saint-Jean



Jany Gagné (administratrice CCI), Martin Bouchard, Gabrielle Dufour, Jessica Lapointe, Anne-Julie Néron, Catherine Binet (SHLSJ) et Alexandre Cloutier (député de Lac-Saint-Jean)

## ESSOR

Galerie du jouet



Gladys Harvey (MESI), Audrey Tremblay et Jean-François Dallaire (Galerie du jouet) et Denyse Gagnon (administratrice CCI)

## FORMATION

Coopérative forestière de Petit Paris



Murielle Morin (Expertis), Annie Bouchard (Forgescom), Claude Kenty, Johanne Bouchard et Alain Paradis (CFPP)

VOIR > FAIRE DISPARAITRE  
LES FRONTIÈRES



NOUVEAU

VOICI LA TOUTE NOUVELLE

**TITAN**  
20 POUCES DE L'ANNÉE

centre du  
**sport**  
lac-st-jean

2500, av. du Pont Sud, Alma  
1454, rue Principale, Chambord  
1 877 270-0161

LA MAÎTRISE  
DU TERRAIN



## ENTRETIEN AVEC FRANCE BOUTET BÂTISSEUSE DE NOTRE RÉGION

LA CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE LAC-SAINT-JEAN-EST EST FIÈRE DE VOUS PRÉSENTER DES ENTREPRENEURS QUI ONT CHOISI DE PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DE SON TERRITOIRE.

### POURQUOI AVOIR CHOISI LE LAC-SAINT-JEAN?

Je suis venue m'établir au Lac-Saint-Jean par amour. Mon conjoint était natif d'Alma et moi, j'étais de Québec. Nous nous sommes connus à l'Université Laval lors de nos études en communications graphiques. Son retour en région et mon arrivée ont été très appréciés par ses parents âgés et leur entourage. Les gens d'Alma nous ont très bien accueillis en tant que jeunes diplômés entrepreneurs. J'ai été charmée par la beauté naturelle de la région et l'amabilité des gens. J'ai découvert une région où la créativité en arts visuels, musique, théâtre et entrepreneuriat sont en effervescence. En choisissant la Ville d'Alma pour m'établir et exercer ma profession, j'ai suivi mon cœur et je ne me suis pas trompée.

### COMMENT ÊTES-VOUS DEVENUE ENTREPRENEURE?

En 1987, je travaillais en photographie à Québec. Mon conjoint de l'époque, Normand Lessard, m'a parlé d'une occasion d'achat d'entreprise. CopieXpert d'Alma, propriété des frères Dufour, qui détenaient également Les Pros de la Copie de Chicoutimi, était à vendre. J'ai réfléchi et j'ai choisi de tenter l'aventure de devenir entrepreneure dans ma profession et de découvrir la région. Lors de l'achat en 1987, nous étions trois actionnaires : Normand, Marcel Lessard et moi. En 1995, je suis devenue actionnaire unique quand mes partenaires ont quitté l'entreprise pour de nouveaux défis. En plus d'exercer ma

profession, j'ai découvert une passion pour la gestion d'entreprise. J'ai suivi des formations en ventes, en ressources humaines, en santé et sécurité et en gestion. J'ai été entourée de personnes compétentes qui ont joué le rôle de mentor. Devenir entrepreneur est une occasion de mettre à l'œuvre toutes nos qualités et de reconnaître nos faiblesses. Partir à mon compte n'était pas un *must* pour moi, j'ai seulement dit OUI à une belle occasion. Après 30 ans, je suis encore heureuse à mon travail et passionnée par celui-ci. Quelle chance!

### COMMENT CONTRIBUEZ-VOUS À LA VITALITÉ DE VOTRE MILIEU?

Mon entreprise offre des services qui sont très utiles pour les différentes associations, équipes sportives, entreprises et institutions. Nous contribuons à de nombreux événements par notre implication bénévole ou en commandites. Nous priorisons les initiatives qui font évoluer les soins de santé, les saines habitudes de vie et le soutien aux personnes en difficulté. C'est important pour mes collègues et moi de redonner à notre milieu, car c'est grâce aux gens d'ici que notre PME est encore présente et active après 30 ans déjà.

### QUELLE IMPORTANCE ACCORDEZ-VOUS À LA RELÈVE?

Dans mon entreprise, il y a 10 ans, deux collègues m'ont exprimé leur intérêt à participer à la relève. C'est en 2015 que nous avons mis

### ENTREPRISE

CopieXpert / ImagerieXpert depuis 1987. En 2015, ajout de Sébastien Côté et Ghislain Privé en tant qu'actionnaires.

### SA NATURE

Rigueur et douceur

### MAXIME

« Le temps ne respecte pas ce qui est fait sans lui. »

### COUP DE CŒUR DANS LA RÉGION

Le parc national de la Pointe-Taillon, où l'on peut apprécier l'immensité du lac, la baignade, la marche et le vélo.

sur pied les comités de gestion à trois et qu'ils sont devenus actionnaires. J'apprécie travailler avec eux à la pérennité de l'entreprise. C'est très stimulant pour moi de les voir grandir en tant qu'entrepreneurs, de partager avec eux mes connaissances et expériences, tout en écoutant leurs nouvelles idées. On dit parfois : « T'es pas obligé de te mettre les mains sur le poêle pour savoir que ça brûle... » Je les accompagne dans cette optique. Nous avons une équipe très dynamique : j'ai près de moi une relève motivée qui évolue avec respect et qui a à cœur le succès de l'entreprise. Je suis confiante en l'avenir. ■



Nancy Lavoie | Chantale Couture | Éléonore Lavoie | Nancy Philippe | Sarto Normandeau  
Absent sur la photo : Yvon Charland

club  voyages<sup>MC</sup> Alma  
Ça sent les vacances



Plaza III - 65, rue Saint-Joseph, Alma  
418 668-7904  
www.alma.clubvoyages.com

# L'EXPERTISE JURIDIQUE AU SERVICE DE VOTRE ENTREPRISE



Me François Lavoie  
depuis 2006

Me Pierre Tremblay  
depuis 1976

Me Michel Lapointe  
depuis 1976

Me Maxime Tremblay  
depuis 2002

Me Catherine Simard  
depuis 2016

Me Michel LeMay  
depuis 1987

Me André Tremblay  
depuis 1976



NOTAIRES

## PARIZEAU TREMBLAY FOREST LAPOINTE NOTAIRES INC.

Notaires et conseillers juridiques

Greffes de :  
Me Christian Forest  
1978-2014  
Me Michel Parizeau  
1976-2012

Forte de plus de 40 ans d'expérience à vos côtés, l'équipe chevronnée de Parizeau Tremblay Forest Lapointe notaires inc. sait se démarquer dans tous les domaines traditionnels du droit notarial, tels l'immobilier et le droit de la personne. Toutefois, elle se distingue davantage par son expertise marquée en droit commercial et corporatif.

Son équipe composée de 7 notaires et de 9 adjointes saura répondre avec brio à vos besoins, peu importe la complexité de votre dossier.

Que ce soit pour une incorporation, un achat ou une vente d'entreprise, une réorganisation corporative, un transfert en faveur de la relève familiale, la rédaction d'une convention entre actionnaires, le financement d'entreprise, la rédaction de baux commerciaux, l'établissement d'une fiducie ou la mise à jour périodique de votre registre des procès-verbaux, l'étude de PME INTER Notaires d'Alma s'avère un allié incontournable pour la santé juridique de votre entreprise.

Faisant partie du plus gros réseau de notaires du Québec, avec 42 bureaux et plus de 240 notaires à l'échelle de la province, PME INTER Notaires se démarque avec un service essentiel et avant-gardiste mis sur pied au début des années 2000, le « Service de base corporatif PME ».

*Ce service clé en main vous permet de tenir périodiquement à jour les procès-verbaux devant être consignés à votre registre de compagnie, tel que l'exige la loi. En plus de l'envoi de votre déclaration annuelle au Registraire des entreprises du Québec, des communications avec votre comptable, d'une heure de consultation gratuite sur demande, votre registre des procès-verbaux est précieusement conservé dans notre voûte à l'épreuve du feu. En cas de vérification fiscale, de transaction immobilière ou de réorganisation juridique, nul besoin de chercher : votre registre sera à jour et en sécurité.*

Choisissez la paix d'esprit. Faites comme plus de 600 entreprises œuvrant au Saguenay–Lac-Saint-Jean : faites confiance à l'équipe de **PME INTER** Notaires d'Alma

- Droit corporatif
- Droit commercial
- Droit immobilier
- Droit successoral
- Droit de la personne
- Droit agricole
- Procédures non contentieuses
- Planification financière
- Médiation civile et commerciale
- Consultation juridique générale

510, rue Collard Ouest, Alma, Québec G8B 1N2  
T 418 668-2336  
F 418 668-0777  
C svezina@ptfl.ca



Nous propulsons nos **clients** avec **amour**  
depuis **2010** dans un monde **numérique**.

The background of the entire page is a semi-transparent red overlay over a photograph of several people sitting at a long table, working on laptops. The scene is dimly lit, focusing on the hands and keyboards.

La  
WebShop.ca

## 8 PISTES À SUIVRE POUR UN SERVICE À LA CLIENTÈLE QUI SE DÉMARQUE

Le service à la clientèle est d'une importance capitale. C'est ce qui détermine si un client retournera dans un commerce ou préférera aller chez un compétiteur. Voici 8 pistes à suivre (et à se souvenir!) pour conserver sa clientèle.



- 1- Portez attention à votre client, soyez à l'écoute et prenez en considération ce qu'il vous dit. Vous cernerez plus rapidement ses besoins et répondrez de façon plus adéquate à ses questions. Vous aurez une meilleure communication.
- 2- Gardez en tête les notions d'étiquette. Soyez convivial, tout en demeurant poli. Arborez votre plus beau sourire, utilisez le vouvoiement, sauf si l'on vous demande le contraire. Utilisez le « s'il vous plaît » et le « merci ». Des notions d'étiquette simples, mais qui ont fait leur marque.
- 3- Évitez les négations et les formules déplaisantes. Si vous n'aimez pas quand votre adolescent vous sert un bien connu : « C'est pas de ma faute! » imaginez ce qu'en penserait votre client. Remplacez ce type de phrase par « je vais faire de mon mieux », « nous en prenons note et nous nous améliorerons » ou « je vais trouver quelqu'un qui saura vous répondre adéquatement ».
- 4- Soyez accueillant : traitez vos clients comme vous aimez être traité. Vous vous souvenez de cette vendeuse prévenante et chaleureuse qui vous a fait acheter le magasin de savons au complet, alors que vous désiriez seulement un nouveau parfum? Rappelez-vous son service et adoptez-le.
- 5- Un client vous pose des questions désagréables et répétitives, vous interrompt ou se montre difficile. La courtoisie sera toujours la meilleure de vos cartes dans toutes ces situations. Soyez patient et respectueux, en tout temps.
- 6- Pour bien vendre un produit ou un service, il faut bien le connaître. C'est un respect envers votre produit, mais aussi votre client. Sachez répondre à ses questions et résoudre ses problèmes. Assurez-vous d'être formé, préparé et bien outillé.
- 7- Vous n'avez pas conclu votre vente? Ne laissez pas partir votre client les mains vides : donnez-lui l'occasion de revenir. Offrez-lui un échantillon, un document d'information, une offre de démonstration, un rabais lors d'une prochaine visite ou même une carte professionnelle. Laissez-lui un souvenir ou créez un lien pour qu'il revienne vous voir.
- 8- Enfin, quand c'est possible, créez un contact. Faites de votre client un ambassadeur. Encouragez-le à vous suivre sur les réseaux sociaux, à parler de vos rabais à vos proches. Donnez-lui un rôle pour le rayonnement de votre commerce : il en sera ravi.

Finalement, un merci avec un sourire demeure le meilleur des « au revoir ».  
Bonne période des fêtes à tous! ■



Régime volontaire d'épargne-retraite

# Des solutions d'épargne collective

---

Laissez-vous simplement guider par  
nos spécialistes



**Desjardins**  
Entreprises  
Lac-Saint-Jean