



PLAN STRATÉGIQUE 2011-2016

Plan d'action 2011-2012

Document entériné par le conseil d'administration le 15 juin 2011.

Notes concernant le document

Conformément aux exigences de l'Agence DEC dans l'entente qui a débuté le 1^{er} avril 2011, à la section 5.1.1, la SADC dépose un le présent document qui expose la vision de l'organisme pour les 5 prochaines années ainsi qu'un plan d'action spécifique à l'exercice 2011-2012 incluant un plan de desserte du territoire (et un budget correspondant) et un plan de desserte des communautés anglophones.

En guise d'introduction nous rappelons de qu'est la SADC, son cadre financier, son coffre d'outils et le contexte socio-économique de la région.

Nous vous souhaitons bonne lecture et vous rappelons que ce document est disponible sur le site internet de la SADC.

Jean-Pierre Castilloux, président

Stéphane Lacroix, directeur général

Présentation de la SADC Côte-Nord

Fondée en 1988, la SADC Côte-Nord (ci-après appelée « La SADC ») a comme mission de soutenir le développement socio-économique des MRC de Sept-Rivières, Minganie et Côte-Nord du Golfe Saint-Laurent, comprises entre Rivière-Pentecôte et Blanc-Sablon.

L'organisation comporte un conseil d'administration de 15 sièges, une équipe de 5 employés permanents et un coffre d'outil comprenant un fonds d'investissement de plus de 1,5 millions\$, le Fonds « Stratégie jeunesse » de plus de 340 000\$ et certaines mesures spéciales dont la nature varie en fonction des ententes avec le fédéral.

L'intervention de la SADC comprends des conseils techniques et des prêts allant jusqu'à 150 000\$ pour ceux et celles qui désirent acheter, démarrer ou poursuivre la croissance d'une entreprise. En juin 2011, la SADC compte 40 dossiers de prêts actifs pour des sommes totalisant un peu plus de 1 millions\$.

En fonction des mesures spéciales qui lui sont octroyées par le fédéral dans le contrat de financement quinquennal qui lie la SADC et l'Agence développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC), la SADC offre également des contributions financières non remboursables pour des initiatives en développement local qui cadrent avec ses priorités. Au cours des 5 dernières années, la SADC a contribué à plus de 130 projets de ce type pour des sommes totalisant près de 250 000\$ pour une moyenne d'environ 2 000\$ par contribution.

Le cadre financier de la SADC

Les opérations entourant le fonds d'investissement et le fonds Stratégie jeunesse sont effectuées sous la gouverne et l'autorité d'un comité d'investissement indépendant qui a le pouvoir de rendre des décisions, approuver des prêts et autoriser les déboursés conséquents en fonction de priorités et critères définis par les politiques de la SADC (à l'exception de certaines lignes directrices qui sont incluses dans l'entente contractuelle qui lie la SADC à l'Agence DEC).

Le budget de fonctionnement et les mesures spéciales qui permettent à la SADC d'intervenir en développement local sont cadrés dans un contrat quinquennal avec l'Agence DEC qui précise les rôles, obligations et règles de fonctionnement entourant l'utilisation desdits budgets.

Le 31 mars 2011 prenait fin l'entente 2006-2011 et le 1^{er} avril 2011 débutait la nouvelle entente de 5 ans, soit 2011-2016. Pour intervenir, la SADC disposera annuellement d'un budget de fonctionnement d'environ 480 000\$ dont environ 50 000\$ sont réservés pour conduire des initiatives et intervenir en développement local.

Rappel du coffre d'outils de la SADC

Fonds d'investissement	Stratégie jeunesse
<ul style="list-style-type: none"> • Prêt d'un maximum de 150 000\$ par entreprise sur 10 ans. • À un taux correspondant au taux de base + 3% à 5%. • Pour démarrer, racheter ou soutenir la croissance d'une entreprise. • La mise de fonds du promoteur minimale : 10%. • Le prêt peut servir à financer : <ul style="list-style-type: none"> • Du fonds de roulement. • Un contrat spécifique. • Des frais de démarrage. • Des travaux d'améliorations locatives. • Des travaux de rénovations reliés à l'amélioration de l'expérience client ou reliés à un objectif marketing. • Financer l'acquisition d'équipements ou d'immeubles. • Particularités du prêt Fonds d'investissement : <ul style="list-style-type: none"> • C'est à l'intérieur du fonds d'investissement qu'ont été lancés les prêts Réno-commerce et Crédit-contrat. • Ce que ces prêts peuvent financer est inclus dans la liste qui précède. • Le prêt Réno-commerce comporte un congé de capital de 1 an. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prêt d'un maximum de 50 000\$ par projet sur 7 ans. • À un taux correspondant au taux de base + 3% à 5%. • Pour démarrer, racheter ou soutenir la croissance d'une entreprise. • La mise de fonds du promoteur minimale : 10%. • Le prêt peut servir à financer : <ul style="list-style-type: none"> • Du fonds de roulement. • Des frais de démarrage. • Des travaux d'améliorations locatives. • Des travaux de rénovations reliés à l'amélioration de l'expérience client ou reliés à un objectif marketing. • Financer l'acquisition d'équipements ou d'immeubles. • Particularités du prêt Stratégie jeunesse : <ul style="list-style-type: none"> • C'est un prêt personnel. • D'un montant maximum de 25 000\$ par promoteur pour 2 promoteurs maximum (donc 50 000\$ par projet d'entreprise). • Avec un congé d'intérêts et un paiement de capital fixe de 125\$ par mois pendant les 24 premiers mois. • Avec un solde remboursable sur 60 mois après la fin du congé d'intérêts de 24 mois.

Les contributions non remboursables en développement local :

L'Entente de 5 ans du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2016 entre la SADC et l'Agence DEC prévoit un budget annuel de 22 000\$ pour que la SADC puisse offrir des contributions non remboursables. En fonction des paramètres de ladite entente et des priorités définies par le conseil d'administration de l'organisme, les demandes de contributions présentées par écrit à la SADC par une association personnifiée (OBNL), une association contractante (non personnifiées), une coopérative ou une municipalité seront évaluées à la lumière de ce qui suit :

- Aucune aide ne sera versée directement à l'organisme promoteur. La SADC paiera des factures lui étant directement adressées pour des frais reliés à des honoraires professionnels visant : La réalisation d'une stratégie marketing ; la conception d'outils promotionnels ; un conférencier ou un formateur ; la réalisation d'une étude.
- Les projets devront concerner : Le tourisme interrégional ; l'agroalimentaire ; l'entrepreneuriat (sensibilisation, promotion et valorisation) ; des enjeux prioritaires ciblés par la SADC tels que : la lutte à l'isolement dans les communautés éloignées de la Basse-Côte-Nord (par le biais de projets visant les communications); le soutien à l'industrie des pêches (pour des projets visant l'amélioration de la productivité, la réduction des coûts de production, la 2^e et 3^e transformation); le développement socioéconomique des communautés autochtones.

Contexte socio-économique de la région

La SADC couvre 3 des 6 MRC de la Côte-Nord pour une superficie totale de 166 829 km², une population de près de 50 000 personnes, 15 municipalités, 6 communautés autochtones et une importante population anglophone en Basse-Côte-Nord. Avec le développement minier et les grands projets d'infrastructures en cours ou projetés, il règne un climat socio-économique particulier au sein de ces communautés dont les grandes lignes sont :

Sept-Rivières	Minganie	Côte-Nord-du-Golfe Saint-Laurent
<p>●4,7 milliards\$ et 1 150 emplois sur la table</p> <ul style="list-style-type: none"> ○Début en 2012 de travaux pour augmenter la capacité de transbordement de minerai de fer au port de Sept-Îles. ○Ajout par Hydro-Québec d'une turbine à la centrale SM3. ○Usine de bouletage d'ArcelorMittal Mines Canada et quai en eau profonde à Port-Cartier. ○Possibilité d'implantation de la mine d'apatite (Mines Arnaud/SGS/Yara). ○Possibilité d'implantation d'une usine de 2^e transformation de l'acier (Severstal). ○Possibilité de réalisation de la phase 3 d'Alouette. ○Agrandissement de la capacité de transbordement d'IOC. ○Plusieurs projets d'infrastructures de la Ville de Sept-Îles. ○Construction d'un centre de détention. ○Plusieurs projets hôteliers à Sept-Îles et Port-Cartier. ○Projet d'exploration minière de Big Red Diamond Corp. Et Artic Star Diamond Corp. au nord de Sept-Îles. <p>●Plusieurs enjeux socio-économiques dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○L'accès au logement. ○Le recrutement et la rétention de la main-d'œuvre. ○La diversification économique : <ul style="list-style-type: none"> ○Par l'agroalimentaire. ○La 2^e et 3^e transformation des métaux (fer et aluminium). ○Le développement de l'industrie touristique, notamment au niveau des croisières. 	<p>●8,4 milliards\$ et 2 685 emplois sur la table</p> <ul style="list-style-type: none"> ○Construction et aménagement du pôle récréotouristique du Port de Havre-Saint-Pierre. ○Plusieurs projets d'infrastructures d'Hydro-Québec : <ul style="list-style-type: none"> ○Construction des 4 centrales hydroélectriques sur la rivière Romaine jusqu'en 2020. ○Construction de près de 500 km de lignes de transport d'électricité. ○Construction de la mini-centrale hydroélectrique sur la rivière Sheldrake en partenariat avec Axor. ○Raccordement de la centrale Courbe-du-Sault (Sheldrake). ○Agrandissement de la mine Tio et agrandissement du quai de Havre-Saint-Pierre par Rio Tinto Fer et Titane. <p>●6 projets d'exploration minière :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○Focus Metals / SOQUEM. ○Gitennes Exploration. ○Mines Magpie. ○Ressources Jourdan. ○Uracan Ressources. ○Pétrolia (pétrole à Anticosti). <p>●Plusieurs enjeux socio-économiques dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○La gestion des impacts du projet Romaine et du projet de la mine de RioTinto. ○L'accès au logement. ○L'accès aux services de garde. ○Le recrutement et la rétention de la main-d'œuvre. ○Le capital privé limité pour lever des projets. ○Le manque de support aux PME locales pour faire face aux nouvelles réalités entourant la déserte des grands donneurs d'ordre et à la concurrence extra régionale qui y est rattachée. 	<p>●3,3 milliards \$ et 2 294 emplois sur la table</p> <ul style="list-style-type: none"> ○Prolongement de la route 138. ○Asphaltage de la route entre Mutton Bay et La Tabatière. ○Reconstruction du quai de La Tabatière. ○Construction d'un aqueduc à Harrington Harbour (MRC et MAMROT). ○Construction de 2 centrales sur la rivière Petit-Mécatina par Hydro-Québec. <p>●Plusieurs enjeux socio-économiques dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○Exode des jeunes. ○Faible taux d'entrepreneurship. ○Isolement des communautés à cause de l'absence de lien routier. ○Capitaux privés limités pour lever des projets. ○Difficultés financières des usines de pêches (Dailey Brothers de la Tabatière et Coopérative d'Harrington Harbour) à cause de la fluctuation des prix des produits de la mer, de l'augmentation des coûts de transport et de la force du dollars\$. ○Difficultés d'accès de la main-d'œuvre locale aux chantiers de construction de la région.

Enjeux et cibles de la SADC pour 2011-2016

	Enjeux/défis	Cibles
Gestion générale	<ul style="list-style-type: none"> •Poursuivre l'ensemble des activités reliées à la reddition de comptes avec le même professionnalisme et la même diligence. •Assurer la légitimité des actions de la SADC. •Assurer le respect des différentes politiques de la SADC et la cohérence de ces dernières avec l'entente liant la SADC à l'Agence DEC. 	<ul style="list-style-type: none"> •La vérification annuelle s'est déroulée dans les temps et les états financiers vérifiés ont été disponibles pour présentation à l'AGA. •L'AGA s'est tenue dans les trois mois de la fin de l'exercice financier (31 mars). •Les sièges vacants au conseil d'administration ont été comblés. •Les administrateurs assistés de la direction générale ont assuré une relève pour le conseil d'administration. •Il y a eu au moins 9 rencontres du comité exécutif par année et 5 rencontres du conseil d'administration.
Entrepreneurship	<ul style="list-style-type: none"> •Augmenter l'intervention de la SADC au niveau du prêt aux entreprises. •Adapter la politique d'investissement et les prêts offerts aux besoins des promoteurs de la région. •Élargir les sources de référencement de dossiers de prêts. •Bien évaluer les dossiers de prêts avant approbation et déboursé pour limiter le risque de portefeuille. •Bien suivre le portefeuille de la SADC pour limiter les pertes. 	<ul style="list-style-type: none"> •Avoir financé au moins 8 dossiers de prêts par exercice financier. •Avoir maintenu le taux de pertes sous les 4% dans le fonds Stratégie jeunesse. •Avoir amélioré de façon significative le taux de pertes du fonds d'investissement qui a été de 23,9% pour les 5 ans de l'entente qui a pris fin le 31 mars 2011.
Développement local	<ul style="list-style-type: none"> •La non majoration du budget de fonctionnement de la SADC dans la nouvelle entente avec l'Agence DEC va entraîner la disparition de l'enveloppe développement local d'environ 20 000\$ que la SADC ajoutait chaque année à la mesure spéciale « Initiatives réalisées par des tiers » de 22 000\$. Ainsi, à compter de l'exercice 2012-2013, les seuls budgets disponibles pour les contributions non remboursables en développement local seront limitées à l'enveloppe de 22 000\$. •Poursuivre le développement du circuit gourmand et atteindre une autonomie suffisante pour que la SADC puisse réduire son implication en temps. 	<ul style="list-style-type: none"> •Avoir ciblé d'avantage les implications financières en développement local pour que le budget de 22 000\$ ait été suffisant pour maintenir la participation de la SADC en lien avec certaines priorités : <ul style="list-style-type: none"> ○Le tourisme interrégional ○L'agroalimentaire ○L'entreprenariat (sensibilisation, promotion et valorisation) ○Le soutien à l'industrie des pêches ○Le développement socioéconomique des communautés autochtones •L'organisme « Terroir du littoral » a pris en charge les opérations du circuit gourmand laissant à la SADC un simple rôle de soutien.
Marketing	<ul style="list-style-type: none"> •Faire connaître les programmes de prêts aux entreprises de la SADC. •Dynamiser notre façon de promouvoir la SADC et son coffre d'outils. 	<ul style="list-style-type: none"> •Avoir organisé au moins 2 activités par année. •Avoir revu nos activités de promotion et nos outils promotionnels pour prioriser nos actions, mieux cibler ces dernières et faire un rapprochement entre les actions promotionnelles, les cibles visées et les résultats obtenus.
Desserte du territoire	<ul style="list-style-type: none"> •S'assurer que l'ensemble des communautés de notre territoire connaissent les programmes et services de la SADC. •Offrir un service de qualité aux clientèles des communautés éloignées. 	<ul style="list-style-type: none"> •Avoir visité au moins 4 communautés de la Basse-Côte-Nord par exercice financier. •Avoir été en mesure de financer au moins 1 projet par année en Minganie et la même chose en Basse-Côte-Nord.
Services en anglais	<ul style="list-style-type: none"> •Offrir nos services dans les deux langues officielles. •Assurer le bilinguisme de l'ensemble de nos communications officielles écrites et sur l'internet. •Assurer le bilinguisme de nos documents tels que rapports annuels, dépliants, contrats, feuillets d'information, etc. •Assurer le bilinguisme de notre affichage aux bureaux de la SADC. •Avoir entretenu le lien de partenariat avec les organisations anglophones de la Basse-Côte-Nord telles que les Coaster's et le CEDEC. 	<ul style="list-style-type: none"> •Avoir rencontré au moins 1 fois par année les Coaster's et le CEDEC. •Avoir offert nos services en anglais lorsque nécessaire. •Avoir traduit l'ensemble de nos communications écrites publiques ou officielles incluant le site internet. •Avoir mis en ligne notre rapport annuel et notre plan d'action en anglais. •Avoir traduit et diffusé nos publicités en anglais.

Plan d'action pour l'exercice 2011-2012

Gestion générale

Objectifs	Résultats prévus
Assurer la légitimité des actions menées par la SADC	Avoir tenu au moins 5 rencontres de CA.
	Avoir tenu à jour les p.v. et les documents corporatifs.
Favoriser le recrutement de nouveaux administrateurs conformément aux politiques de la SADC.	Avoir entrepris les démarches appropriées pour combler, autant que faire se peut, les sièges vacants sur le CA.
Favoriser la motivation des administrateurs.	Avoir souligné le départ des administrateurs qui quittent.
Gérer les affaires courantes en fonction du plan d'action annuel et de la mission de la SADC.	Avoir tenu au moins 9 rencontres de comité exécutif.
	Avoir préparé un plan d'action et atteint les objectifs.
Tenir une saine comptabilité.	Avoir tenu à jour la comptabilité de la SADC.
	Avoir produit les rapports de réclamation appropriés à DEC.
	Avoir préparé le dossier de vérification annuelle par une firme comptable et assuré le bon déroulement du processus.
Produire les rapports appropriés.	Avoir produit l'ensemble des rapports appropriés.
Rendre compte des activités 2010-2011	Avoir écrit le rapport des activités 2010-2011 et fait approuver ce dernier par le CE et le CA.
	Avoir produit le rapport annuel et en avoir diffusé les grandes lignes dans les médias de la région.
	Avoir eu au moins 17 participants à l'AGA.
Fournir les informations appropriées sur nos réalisations au Réseau des SADC.	Les fichiers à jour concernant l'ensemble des activités ont été fournis au Réseau.
Assurer le respect des règlements et politiques de la SDC.	Avoir assuré le respect des politiques internes.
Favoriser un rapprochement avec l'Agence DEC.	Avoir tenu au moins 2 rencontres d'échanges.
	Avoir acquis une meilleure connaissance des programmes de DEC et en avoir fait la promotion lorsque pertinent.
Entretenir le partenariat avec les CLD.	Le CLD réfère des dossiers à la SADC.
Avoir assuré une présence dans les activités de la région.	Avoir été présents dans les 5 à 7, AGA, Forums et autres.
Supporter l'équipe	Les membres de l'équipe se sentent supportés par la direction.
Favoriser une saine collaboration et un bon climat de travail.	Toute l'équipe a participé à la définition du plan d'action annuel et ce dernier a été approuvé par le comité exécutif et par le CA.
	Avoir tenu au moins 26 rencontres d'équipe.
	Avoir évalué le rendement individuel des employés.
Améliorer la performance.	Avoir utilisé le budget de formation de façon à ce que chaque employé ait participé à au moins 1 formation.

Entrepreneurship

Aide technique et suivi

Objectifs	Résultats
Jouer notre rôle de conseiller auprès de promoteurs de projets d'affaires.	Avoir conseillé les promoteurs incluant ceux qui ne feront pas l'objet d'une demande financière à la SADC.
Supporter financièrement des promoteurs de projets d'affaires	Avoir financé au moins 8 projets de qualité.
Suivre le solde des fonds pour veiller à ce qu'il y ait des liquidités suffisantes pour rencontrer les prêts octroyés.	La SADC a eu les fonds suffisants pour déboursier les prêts octroyés.
Conduire le processus d'approbation et de déboursé des demandes d'aide financière dans les règles de l'art.	Avoir respecté les politiques décrites dans le « livret de gouvernance » ainsi que les conditions émises par le comité exécutif dans chaque dossier.
Avoir une bonne connaissance de notre portefeuille d'investissement	Les états financiers annuels des clients qui collaborent ont été obtenus, mis au dossier et examinés.
Aider notre clientèle à mieux performer dans leur entreprise.	Avoir conseillé les clients qui collaborent. Avoir donné au moins 1 formation durant l'année.
Garder le contrôle des dossiers en défaut pour limiter les risques de mauvaises créances.	Avoir travaillé avec les clients en défaut, proposé une entente au comité d'investissement, appliqué la décision du comité et entrepris les procédures judiciaires lorsque nécessaire.

Développement local

Objectifs	Résultats
Jouer notre rôle de conseiller auprès de promoteurs de projets.	Avoir donné des conseils de qualité aux promoteurs d'initiatives en développement local.
Supporter financièrement des promoteurs de projets en développement local.	Les sommes allouées au budget ont été investies conformément aux paramètres de la nouvelle entente de financement entre la SADC et DEC.
	Les aides financières ont été réparties équitablement sur le territoire de la SADC.
Conduire le processus d'approbation de demandes d'aide financière et de déboursé dans les règles de l'art.	L'ensemble des demandes ont été traitées conformément aux politiques inscrites dans le « livret de gouvernance » de la SADC.
	Tous les dossiers ayant fait l'objet d'un déboursé respectaient les conditions de déboursement énoncées dans la lettre d'offre.
Supporter la conduite des activités et le développement du circuit gourmand.	Avoir supervisé la tenue des activités estivales et le développement général du circuit gourmand tout en orientant ce dernier vers une plus grande autonomie vis-à-vis la SADC dans une perspective de moyen et long terme.
	Avoir soutenu l'édition 2011 par l'embauche d'une étudiante durant l'été 2011.
S'impliquer dans d'autres initiatives du milieu.	Avoir suivi le développement des croisières et soutenu des initiatives y étant reliées.
	S'être tenu au courant des projets en cours auprès de nos partenaires dont DEC et s'être impliqué lorsque pertinent.
Appuyer nos partenaires dans la mise en œuvre d'initiatives structurantes ou l'organisation d'activités utiles au développement socio-économique.	Être demeuré à l'affût de projets qu'il y aurait lieu de soutenir sur l'ensemble de notre territoire et avoir offert notre soutien aux promoteurs concernés.

Marketing

Objectifs	Résultats
Susciter la demande pour les nouveaux programmes de prêts de la SADC.	Avoir financé au moins 4 dossiers de qualité suffisante pour être présentés au comité d'investissement en lien avec les prêts réno-commerce et crédit contrat (incluant des prêts qui n'entrent pas dans crédit-contrat mais qui concernent le fonds de roulement).
Augmenter le nombre de dossiers de prêts provenant de sources de référencement autres que les partenaires habituels.	Avoir obtenu au moins 4 dossiers de qualité suffisante pour être présentés au comité d'investissement en provenance d'un bureau comptable, d'une demande directe d'un promoteur ou d'une institution financière. Ces 4 dossiers peuvent être les mêmes que ceux touchant les nouveaux programmes de prêts.
Informers la région des réalisations de la SADC.	Avoir fait connaître les réalisations de la SADC par le biais de 4 éditions de la Bougeotte et de la diffusion d'un rapport annuel sommaire dans les médias écrits de la région.
Participer à l'animation du milieu socio-économique dans Sept-Rivières.	Avoir poursuivi l'organisation et l'animation du dîner des intervenants dans la MRC de Sept-Rivières.
	Avoir organisé au moins 1 dîner des intervenants plus « substantiel » avec une thématique particulière, ex. : Noël.

Moyens pour atteindre les résultats :

- Publicités mensuelles dans les journaux concernant nos programmes de prêts aux entreprises.
- Publicités dans certaines radios de la région lorsque pertinent.
- Maintient à jour de notre liste de clients et entretien d'un lien permettant de déceler les besoins additionnels en financement ou en services conseil.
- Participation à des activités de réseautage ciblées.
- Création d'une pochette corporative.
- Maintient à jour du site internet (au moins 1 mise à jour par mois).
- Édition du journal maison de la SADC « La Bougeotte » 4 fois durant l'exercice.
- Organisation d'activités ou évènement ciblés tels que le dîner de Noël.

Desserte du territoire

La Minganie

Objectifs	Résultats
Faire connaître la SADC, ses services et ses réalisations.	Avoir tenu au moins 3 causeries. Évaluer la possibilité d'inviter, lors d'une des causeries, un conférencier en partenariat avec le CLE et/ou le CEE UQAC sur une thématique reliée à l'entrepreneuriat ou au développement socio-économique en général.
Être impliqué dans ce qui est pertinent.	Avoir suivi les rencontres de comités pertinents.
	Avoir participé aux activités pertinentes telles que colloques, forums, consultations, conférences de presse, etc.
Offrir nos services d'aide technique et financière.	Tel que définit dans les sections « entrepreneuriat » et « développement local »

La Basse-Côte-Nord

Objectifs	Résultats
Faire connaître la SADC, ses services et ses réalisations.	Avoir mis en œuvre le calendrier de base suivant en fonction des aléas de la météo et de ce qui pourrait survenir dans le milieu comme occasion de visite : <ul style="list-style-type: none">• Mai 2011 : Blanc-Sablon (causerie et visites)• Automne 2011 : Tabatière, Harrington, Saint-Augustin et Pakuashippi. D'autres visites pourront avoir lieu au gré des demandes de promoteurs et d'événements particuliers qui surviendront durant l'année.
impliqué dans ce qui est pertinent.	Avoir participé aux activités pertinentes telles que colloques, AGA, forums, consultations, conférences de presse, etc.
Offrir nos services d'aide technique et financière.	Tel que définit dans les sections « entrepreneuriat » et « développement local »

Les communautés autochtones

Objectifs	Résultats
Entreprendre un rapprochement avec les communautés autochtones de notre territoire.	Avoir visité chacune des communautés au moins 1 fois durant l'année.
	Avoir ciblé un ou plusieurs collaborateurs privilégiés en vue d'une relation « long terme ».
	Avoir fait connaître la SADC et ses services lors des rencontres.
	Avoir supporté les initiatives pertinentes.
Offrir nos services.	Tel que définit dans les sections « entrepreneuriat » et « développement local »

Services en anglais

Objectifs	Résultats
Démontrer aux communautés anglophones qu'elles peuvent bénéficier des services de la SADC au même titre que les communautés francophones.	Avoir rencontré les Coaster's et le CEDEC lors des passages à Blanc-Sablon et s'être exprimé en anglais lors de ces rencontres.
	Qu'il s'agisse des services d'entrepreneurship ou de développement local, avoir été en mesure de répondre en anglais à la clientèle unilingue anglophone.
Respecter nos obligations en matière de langues officielles.	Avoir traduit l'ensemble de nos communications écrites publiques ou officielles incluant le site internet.
	Notre rapport annuel et le plan d'action ont été traduits et sont disponibles en ligne.
	Notre agente de communications a suivi une formation en anglais parlé et écrit.
	Nos publicités qui s'adressent à la Basse-Côte-Nord ont été présentées dans les deux langues officielles dans le journal de la Basse-Côte-Nord.
	La signalisation interne et externe de nos bureaux met en évidence le caractère bilingue de nos services.