



*Regrouper - Stimuler - Représenter*

**Rapport annuel 2009**

# Assemblée générale annuelle

**13 avril 2010, restaurant Le Renato**

---

## Mot du conseil d'administration

---

Au nom du conseil d'administration, je vous souhaite la bienvenue à cette 17<sup>ième</sup> assemblée générale annuelle de Rues principales.

La situation économique s'étant maintenue assez stable dans notre région en 2009, le constat est tout de même différent quant à l'offre commerciale qui s'est fragilisée dans différents secteurs ; le nombre de locaux commerciaux vacants en témoignait et préoccupait plusieurs commerçants.

Au cours de la dernière année, Rues principales a donc concentré ses efforts à mettre tout en œuvre pour trouver les ressources nécessaires à la réalisation du plan d'action de l'organisme qui considère chacune des 5 priorités retenues lors de sa démarche de réflexion stratégique soit l'achat local, le partage d'une vision commune, la diversité de l'offre commerciale, l'expérience d'achat ainsi que les forces d'attraction du milieu. Ces cinq blocs sont difficilement dissociables et doivent être traités de façon globale dans nos différentes interventions.

Notre projet majeur étant celui de lancer une campagne d'achat local, c'est avec enthousiasme que l'organisme a reçu l'appui de la Ville de Lac-Mégantic, des organismes de développement (SADC, CLD, CCRM) et des institutions financières du territoire dans l'un ou l'autre de ses nombreuses composantes de la campagne d'achat local. Cette dernière, à l'image du logo **LM** a reçu de très bons commentaires de la part des marchands, des clients et des autres gens d'affaires de la région. Chiffres à l'appui, l'arrivée de la carte-cadeau **LM** confirme le succès de la campagne. En effet nous constatons une augmentation des ventes frôlant les 300 %. On ne pourrait passer sous le silence les entreprises et les autres organisations qui sont de plus en plus nombreuses à appuyer cette démarche visant à encourager et à éduquer les clients face à l'importance de l'achat local.

Nous, membres du C.A. pouvons vous assurer de notre engagement à faire de Rues principales, un organisme dynamique, dédié à ses membres. Nous devons maintenir le cap et insister sur l'importance de votre rôle au sein du développement du secteur commercial ; n'oublions jamais que le succès des différents projets initiés par l'organisme passe entre autres par la solidarité entre les marchands, leur responsabilisation à faire chacun leur bout de chemin, l'implication et la participation aux différentes activités et formations. Votre comportement en affaires, le service que vous offrez, l'aménagement de votre local, les vitrines, etc. sont aussi importants que tout ce que nous pourrions faire. Il est aussi primordial que vous nous communiquiez vos préoccupations, vos idées et vos bons coups afin de bien vous représenter.

Je profite de ce moment pour remercier notre ancien président, Guillaume Hallée, qui a quitté le milieu des affaires. Son implication et son dynamisme ont été très appréciés des membres. Nous remercions aussi les membres du conseil qui se sont impliqués bénévolement au sein de l'organisme en 2009.

Je vous souhaite à tous une année prospère !

*Monique Cliche*

Présidente par intérim


---

### Développement commercial

**LM** Lac-Mégantic En janvier 2009, l'organisme procédait à un exercice de réflexion stratégique. La priorité numéro 1 retenue étant l'achat local, l'organisme procédait quelques semaines plus tard à l'embauche, avec l'aide financière d'Emploi-Québec, d'un consultant ayant un mandat d'accompagnement dans la conception de la campagne. Cette dernière visant essentiellement à augmenter le sentiment des résidents pour la ville centre de la MRC du Granit, à augmenter l'achalandage du secteur commercial et à améliorer l'offre commerciale de la ville. Plusieurs commerçants et partenaires locaux ont alors été rencontrés en différentes étapes afin d'établir un diagnostic. S'en est suivi un deuxième mandat accordé à un nouveau consultant nous permettant de dégager les grandes lignes de la campagne et de bâtir un plan d'action qui a retenu quatre grands concepts soit la promotion, la refonte des Mégadollars, le recrutement commercial et les heures d'ouverture. C'est en décembre, après plusieurs mois de travail, que l'organisme procédait au lancement de la première phase de la campagne d'achat local. C'est à ce moment que le logo conçu fut présenté. Suite à la conférence de presse, des panneaux promotionnels ont été installés à deux endroits de la ville, une carte postale a été acheminée dans chaque foyer de la MRC du Granit, des adaptations du logo ont aussi été réalisées (ex : LM le Turmel), la nouvelle carte-cadeau **LM** fut mise en marché, etc. Rappelons que la Ville de Lac-Mégantic, la Caisse Desjardins Région-Ouest de Mégantic et la SADC de la région de Mégantic sont des partenaires financiers importants dans la réalisation de cette campagne. Plusieurs autres collaborateurs à la campagne sont très importants comme la Chambre de commerce, le CLD de la MRC du Granit et d'autres bénévoles issus du secteur commercial. Les commentaires étant très positifs quant à l'image, un plan d'action quant à la deuxième phase de la campagne était en élaboration.

C'est également dans le cadre de la campagne que la **carte de l'offre commerciale** de Lac-Mégantic a été conçue. La version sous forme de dépliant de cette carte sera distribuée au mois de mai dans différents lieux d'hébergement et lieux touristiques de la région. Cette dernière sert entre autres à mieux informer les clients et visiteurs sur la diversité des commerces de détails, de services et de restauration de la ville de Lac-Mégantic afin qu'ils puissent rapidement répondre à leurs besoins.



 Au début décembre 2009, la nouvelle carte-cadeau **LM** vint remplacer les Mégadollars, une monnaie méganticoise sur le marché depuis 2002. La nouvelle carte-cadeau offerte en coupures de 10 \$, 25 \$ et 50 \$ est en vente au bureau de Rues principales et chez les pharmacies Jean Coutu et Familiprix de Lac-Mégantic. Afin de bien effectuer la transition vers la carte-cadeau **LM**, une personne fut embauchée afin de rencontrer individuellement chacun des marchands du territoire. Ces derniers se sont vus présenter la nouvelle formule ainsi que remettre un aide-mémoire à l'attention des employés. Cette démarche nous permettait de s'assurer d'éviter des frustrations de la part des clients et de s'assurer que tous les employés du secteur commercial connaissent cette nouveauté. Les institutions financières locales ont quant à elles géré très facilement cette transition qui pour notre part a demandé, dû au volume des ventes en constante croissance, d'adapter une nouvelle gestion plus rigoureuse. La publicité n'a pas été négligée à l'occasion de la période des Fêtes nous permettant de vendre au-delà de 1595 cartes-cadeaux **LM**



pour une valeur totale de **46 750 \$**, et ce pour le mois de décembre uniquement. Ce chiffre additionné aux anciens Mégadollars vendus au cours de l'année 2009 totalise plus de **63 340 \$** qui ont circulé dans les places d'affaires méganticoises. Disons que les organismes, associations, industries, etc. du territoire adoptent de plus en plus cet incitatif à divers occasions. Cette nouvelle monnaie à l'image de la campagne contribue à accroître le sentiment d'appartenance de ses utilisateurs.



Pour les différents acteurs et partenaires impliqués dans la campagne d'achat local, il n'en faisait aucun doute que malgré les efforts de promotion du secteur commercial et, il était incontournable de se donner une ligne directrice quant aux trous dans l'offre commerciale et aux nombreux locaux vacants. C'est alors que Rues principales a réuni des représentants des organismes de développement de la région (SADC, CLD, CCRM et RP) autour d'une même table incluant des gens ayant d'autres expertises à partager ou étant préoccupés par la situation commerciale de la ville. Le constat était simple, chacun des organismes fait de nombreux efforts dans le soutien aux entrepreneurs mais la prospection elle-même est difficilement réalisable considérant les ressources financières et humaines que ces démarches nécessitent. Cependant, le comité souhaite faire différentes démarches concrètes afin de combler des trous dans l'offre. Il souhaite mettre en place des mesures incitatives qui contribueront à l'amélioration de l'offre commerciale, et tout simplement partager une série d'informations qui permettront à tous et chacun d'être plus efficace dans ses interventions. Comme l'organisme caressait déjà un projet de forfait de bienvenue tel qu'offert dans des municipalités comme Matane, La Malbaie et St-Pascal-de-Kamouraska, la création de ce comité a permis de relancer les démarches pour lancer prochainement le forfait de bienvenue à l'attention des nouveaux commerces méganticois et d'ainsi en faire un projet commun. En terme de recrutement commercial, un concept de trois visuels de panneaux d'affichage a été conçu afin d'habiller les vitrines de locaux vacants dépendamment de leur vocation ou de celle que le propriétaire souhaite donner (bureau d'affaires, commerce ou restaurant).



C'est grâce à notre entente de collaboration avec Emploi-Québec que Rues principales Lac-Mégantic pilote les activités du *Comité de formation commerces & services*. En 2009, Rues principales a réalisé deux activités de formation. Donnant suite à une formation offerte en 2008 intitulée Marketing pour petit budget par Vision-R consultation, une session de coaching individuel a été offerte aux commerçants participants. À l'automne, une formation sur le merchandising était également offerte par Détails formation. Sur un total de 19 participants, 11 entreprises sur 12 ont profité de cette opportunité pour accueillir la formatrice dans leur commerce. Cette démarche leur permet de mettre en pratique, dans leur environnement de travail, les notions théoriques enseignées.



L'organisme étant membre de soutien de la Coopérative de solidarité MFR de Lac-Mégantic, Rues principales a donc été impliqué de très près dans toutes les démarches mises en œuvre pour assurer la poursuite des activités de la MFR. Le constat étant que les efforts déployés par la COOP et la Commission scolaire des Hauts-Cantons ne pouvaient pas suffire à assurer la viabilité financière de la coopérative, c'est à l'automne 2009 et avec grand regret qu'ils ont conjointement annoncé la fermeture de la COOP MFR. Cette étape a nécessité en premier lieu de mettre tous les efforts en place pour le transfert d'un maximum d'élèves à la MFR du Granit afin qu'ils puissent y terminer leur DES et leur DEP en vente-conseil. D'autre part, il a fallu gérer le suivi des liquidités et toutes les démarches que nécessitent la fermeture d'un tel établissement.



L'organisme, dans son soutien aux entrepreneurs, met à jour à quelques reprises la liste des locaux vacants, des bureaux à louer, des immeubles commerciaux à vendre, des commerces à vendre et le répertoire des commerces (inscription sur une base volontaire). Ces derniers se retrouvent sur notre site Internet au [www.commerceslacmegantic.com](http://www.commerceslacmegantic.com). L'organisme a le souci d'accompagner les entrepreneurs qui se présentent ou contactent l'organisme dans la recherche d'informations. Rappelons que Rues principales Lac-Mégantic est un organisme de première ligne quant aux entrepreneurs qui souhaitent concrétiser des projets. Il les accompagne selon leurs besoins particulièrement au niveau de données sur l'offre et la demande, des informations sur les locaux disponibles, sur la réglementation municipale, etc. Si le besoin se présente, l'organisme réfère l'entrepreneur à un organisme qui peut l'accompagner pour des démarches de financement et de rédaction de plan d'affaires.

Dans son soutien au développement de la région et aux démarches pour favoriser l'entrepreneuriat dans la région, Rues principales est partenaire financier du CAMO main-d'œuvre, du Club des ambassadeurs, du Concours québécois en entrepreneuriat et de Place aux jeunes. L'organisme siège sur la Table des partenaires du Granit et sur un comité qui travaille à la mise sur pied d'une cellule de mentorat d'affaires, avec le centre Dobson-Lagassé, pour les entreprises de la MRC du Granit.

Pour des fins de recherche au niveau provincial, l'organisme participe à diverses analyses de son territoire. L'organisme a également sondé les marchands à deux reprises afin de mieux comprendre l'état de la situation (variation du chiffre d'affaire, achalandage, etc.) soit après la période des Fêtes et après la saison estivale. Cette démarche permet de comparer avec l'année précédente et de mettre des informations pertinentes à jour. Les clients ont quant à eux été sondés par le biais du Bottin du Granit ce qui a permis, en particulier, de faire ressortir les besoins dominants exprimés par la clientèle. Finalement, en partenariat avec le Centre d'étude collégiale de Lac-Mégantic, l'organisme met à jour annuellement une liste de rabais étudiants, clientèle non négligeable pour plusieurs commerces locaux.

## Animation



C'est le 3 mai 2009 que se déroulait la journée **Honneur aux bébés méganticois** organisée par la Commission d'orientation familiale de la ville de Lac-Mégantic. Pour contribuer à faire de cet événement un grand succès, l'organisme soutient les bénévoles dans leurs efforts de recherche en diffusant la lettre de demande de contribution à plus d'une centaine de commerçants. Des centaines de certificats-cadeaux et de dons totalisant plus de 11 000 \$ qui ont été amassés et distribués parmi les 41 familles inscrites. Rappelons que lors de cette activité, qui regroupe les résidents de la ville ayant eu un nouveau-né au cours de l'année précédente, la ville remet pour chacun des bébés inscrits un montant minimum de 100 \$ sous forme de Mégadollars. Grâce à ce partenariat, une somme de 8 300 \$ en Mégadollars a circulé dans les commerces méganticois.



Considérant le constat partagé par plusieurs personnes comme quoi le parc des Vétérans n'est pas suffisamment exploité pour ses caractéristiques de lieu rassembleur, Rues principales a pris en charge les démarches de recherche de financement pour y réaliser une série de concerts hebdomadaires. C'est aussi grâce à l'importante implication d'un bénévole qui a bâti la programmation estivale que Rues principales a pu lancer, en juin 2009, la toute première édition des **Concerts entre chien et loup**. Les dix concerts présentés dans le parc, l'un des plus beaux endroits de la ville, ont réuni plusieurs centaines de spectateurs chaque jeudi soir beau temps mauvais temps. Ces prestations gratuites, présentant une variété étonnante de concerts, fut très appréciées. Nous ne pourrions passer sous le silence la contribution financière de la Caisse Desjardins Région-Ouest de Mégantic, de Raymond Chabot Grant Thornton, de Promutuel Monts & Rives, de la MRC du Granit, de la SADC région de Mégantic et de la ville de Lac-Mégantic, cette dernière offrant également un support logistique essentiel à chaque semaine.

les marchands puissent y disposer de la marchandise à l'abris du soleil. Pour annoncer l'événement, des panneaux promotionnels ont été conçus et installés à deux endroits, de la publicité a été placée dans les médias locaux puis un cahier promotionnel regroupant trente-deux marchands a été produit. Ce dernier a été distribué à raison de plus de 12 000 exemplaires dans chaque foyer de la MRC du Granit et également à l'accueil des campings à proximité de la ville. Une moyenne de retour de 28 coupons par marchand a été comptabilisée. Afin de donner des allures festives lors de la vente estivale, Rues principales distribue des ballons et incite les marchands à contribuer en prévoyant un petit geste spécial pour leur clientèle.



À l'occasion du **temps des Fêtes**, Rues principales a offert aux clients le spectacle jeunesse de Souris Bouquine au Carrefour Lac Mégantic le 12 décembre dernier. L'organisme a également contribué à publiciser l'activité pour inviter les jeunes familles à venir assister en grand nombre à cette activité. Afin de mousser le tirage organisé par le Carrefour, Rues principales a contribué à raison de 50 % au 3<sup>ème</sup> prix de 500 \$ remis sous forme de cartes-cadeaux **LM**.



Après les commentaires positifs reçus suite à l'initiative de regrouper des promotions de marchands dans un **cahier promotionnel** distribué à plusieurs milliers d'exemplaires, Rues principales a répété l'expérience de créer un cahier promotionnel cette fois à l'image de la campagne d'achat local lancée au début décembre.

Étant préoccupé par l'image négative que projetaient les nombreuses vitrines de locaux vacants au centre-ville, Rues principales a cette année retenue celle située au 5299 rue Frontenac, bâtiment patrimonial au cœur du centre-ville, afin d'y faire créer des **dessins dans la vitrine**. Cette initiative est fort appréciée des marchands et des promeneurs dont l'attention était forcément détournée vers ces fresques, beaucoup plus esthétiques visuellement.





C'est en octobre dernier et après plusieurs séances de travail que Rues principales et le comité organisateur du **défilé de Noël** ont dû se résigner à annoncer l'annulation de la 3<sup>ème</sup> édition de l'événement. Cette décision était prise considérant le manque d'écoles et d'organismes volontaires pour concevoir les chars allégoriques et animer la parade. Avec plus d'une vingtaine d'approches auprès des établissements scolaires et des organismes, seulement cinq chars allégoriques auraient composés le défilé. Plusieurs anciens participants du milieu n'ont pas renouvelé leur participation à cause du nombre de bénévoles insuffisant et tout simplement par indisponibilité.

Rappelons aussi que la mascotte **Tchou-Tchou** est toujours très heureuse de sortir à l'occasion de fêtes ou d'événements spéciaux comme la Traversée, Honneur aux bébés, etc.

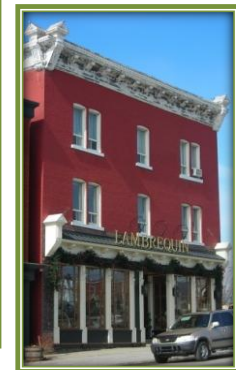


## Revitalisation

Toujours avec le souci d'améliorer le cachet du secteur commercial, Rues principales a poursuivi ses efforts au niveau des ventes de **sapins et de lumières de Noël** ainsi que des ventes de **barils et d'aménagements floraux**. Rues principales vend, rappelons-le sans aucun profit, ces produits incluant l'installation si les marchands désirent se départir de cette tâche. Pour ceux qui ont le pouce vert, il s'agit du moins de faire des rappels afin de sensibiliser les gens à l'importance non seulement de fleurir, mais également d'entretenir les barils afin qu'ils soient beaux et bien garnis.

Malheureusement, il faut dire que le nombre de barils de fleurs et de sapins vendus va en diminuant compte tenu que des gens s'amuse à les briser, les arracher, voir même les voler.

C'est au printemps 2009 que la Ville annonçait la nouvelle **subvention pour la rénovation de façade** à l'attention des bâtiments ayant pignon sur la rue Frontenac. L'organisme a appuyé cette initiative en diffusant l'information aux propriétaires concernés et en les accompagnant, si besoin, dans leur démarche. Par le fait même, le programme de subvention **Opération façade** de la SADC a aussi été promu par l'organisme. Ce programme donnant droit à 400 \$ pour la production d'esquisses et à un financement à des taux d'intérêts avantageux. Nous pouvons aujourd'hui tous affirmer que ces deux mesures incitatives ont eu un impact positif puisque plusieurs personnes s'en sont prévalus. Les résultats ont d'ailleurs été grandement remarqués et nous l'espérons, créeront un effet boule de neige.



Parmi les efforts de sensibilisation de l'organisme, les marchands ont reçu de l'information quant aux **Fleurons du Québec** afin de les inciter, tous et chacun, à l'importance de faire un effort particulier. Il faut dire que lors de la dernière évaluation, le secteur commercial avait perdu des points notamment à cause des mauvaises herbes et des chiendents. Des propriétaires de bâtiments commerciaux ont également été personnellement contactés par l'organisme afin de les inciter à entretenir le long des bâtiments et à ramasser les déchets qui pouvaient s'y retrouver. Nous pouvons collectivement être fiers d'avoir obtenu le quatrième fleurons se distinguant ainsi parmi les 16 villes au Québec dont 3 en Estrie s'étant vu décerner quatre fleurons. Les efforts devront être constants, voir même devenir un automatisme.





C'est également afin de donner un coup de pouce au Comité des Fêtes du 125<sup>e</sup> de Lac-Mégantic que l'organisme a procédé à la vente des **drapeaux** disponibles en trois différentes couleurs. Plus de **30** drapeaux ont été commandés directement à l'organisme. Cette démarche cadre avec les efforts de caractérisation et vise à renforcer la fierté collective en cette année spéciale.



Poursuivant le mandat confié par la ville de Lac-Mégantic, Rues principales a réuni un comité pour la 3<sup>ème</sup> phase du renouvellement des **décorations de Noël de la ville** de Lac-Mégantic. Cette phase consistait principalement à l'illumination de la gare patrimoniale, à l'installation de 45 étoiles aux poteaux électriques des secteurs Laval, Agnès et Salaberry. Il y avait également l'achat de nouveaux projecteurs, l'installation du sapin d'une trentaine de pieds situé dans le carré de la gare puis l'illumination du sapin naturel situé au côté de l'hôtel de Ville. Dans le respect de la lutte à la pollution lumineuse, rappelons que des lumières LED sont utilisées.

## Communication

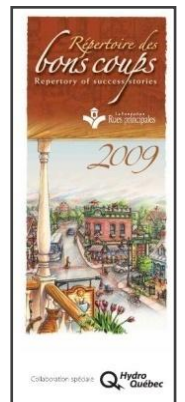


Cette année, Rues principales a publié 3 éditions de son bulletin d'information à l'attention des marchands nommé **l'InfoRues**. Ce bulletin est acheminé par média poste à tous les marchands sur l'artère commerciale et une version électronique est envoyée par liste de distribution de courriers électroniques à plus de 150 marchands. D'autres communications occasionnelles d'ordre général sont également envoyées aux marchands comme la programmation du Congrès du commerce de détails, le calendrier des heures d'ouvertures et jours fériés, etc.



C'est en janvier 2009 que Rues principales a rédigé le dossier de candidature de Locations du Phare pour le prix de **l'Ordre du Mérite du commerce de détail** du Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) qui couronne officiellement la valeur de gens qui se démarquent dans le secteur du commerce de détail par leur savoir-faire, leur dynamisme, leur implication et leur leadership. La démarche a porté fruit puisque M. Jacques Boulanger s'est vu décerner cet honneur le 30 mars 2009 à l'hôtel Fairmont Le Reine Élisabeth lors de la Soirée des détaillants au cours de laquelle des capsules vidéo étaient présentées sur chacun des lauréats.

C'est dans le cadre de son adhésion avec la Fondation Rues principales que l'organisme collabore au **Répertoire des bons coups** publié par cette dernière et distribué à raison de plusieurs milliers de copies aux municipalités membres mais aussi à l'occasion de son colloque annuel. Chaque municipalité a alors l'opportunité de promouvoir deux bons coups à l'intérieur de ce dernier. Les chargées de projet, élus, urbanistes, etc. de partout peuvent s'en inspirer pour initier différents projets dans leur milieu. Le **Bulletin réseau** vise également le même objectif à plus petite échelle entre les chargés de projet des divers organismes de revitalisation, d'animation et de promotion commerciale membres de la Fondation Rues principales.



## *Autres*

D'autres activités de gestion courante ont permis de revoir un guide à l'attention du nouvel administrateur, la politique de travail des employés et différents outils de travail permettant d'accroître l'autonomie et la productivité des employés.

Par souci de former ses employés, d'être à l'affût de nouvelles tendances quant au développement commercial et afin de bénéficier d'un réseau de contact composé d'acteurs oeuvrant à la revitalisation, à l'animation, à la promotion et au développement commercial, Rues principales Lac-Mégantic a maintenu son adhésion avec la **Fondation Rues principales**. Cette dernière permet entre autres d'assister au **Colloque annuel** de la Fondation Rues principales et aux **rencontres réseau** organisées en mai et novembre dans des municipalités différentes. Fleurimont et Plessisville étaient hôtes en 2009 alors que Lac-Mégantic aura le privilège de recevoir la délégation les 5-6 7 mai 2010. Les employées ont également assisté au Colloque organisé par le Commissariat au commerce de Drummondville. D'autres adhésions ont été confirmées entre autres avec le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD), le CLD de la MRC du Granit (tourisme) et la Chambre de commerce de la région de Mégantic.

\*\*\*

En guise de conclusion, l'année 2010 sera une année de continuité puisque les activités identifiées pour deuxième phase de la campagne d'achat local se réaliseront graduellement. L'organisme poursuivra ses efforts au niveau des 4 axes de son plan d'action soit le développement commercial, l'animation & la promotion du milieu, la revitalisation et la communication avec ses membres, ses partenaires et son bailleur de fond soit la ville de Lac-Mégantic.

---