

RENCONTRE DES MEMBRES

23 NOVEMBRE 2018



/ HORAIRE

- 8 h 30 Arrivée et inscription
- 9 h Mot de bienvenue
- 9 h 15 Conférence / L'expérience client
- 10 h 15 Pause / Activité de réseautage
- 10 h 50 Ateliers de formation A, B ou C
- 11 h 50 Mot de la fin

/ INSCRIPTION

20\$ AVANT le 12 novembre 2018 - 16 h

30\$ APRÈS le 12 novembre 2018 - 16 h

Date limite d'inscription 19 novembre 2018 - 16 h

Inscription en ligne www.rlssaguenaylacstjean.com

/ LIEU Hôtel Delta, Jonquière

/ CONFÉRENCE - L'EXPÉRIENCE CLIENT

Présentée par *Julie Tremblay*

Le succès de votre entreprise ou organisation a un lien direct avec la satisfaction de votre clientèle. Vous êtes constamment à la recherche de moyens de conserver et d'accroître votre clientèle, mais vous savez que cela n'a rien de facile...

Cette conférence personnalisée et motivante porte sur les comportements gagnants d'un service à la clientèle qui laisse une empreinte authentique sur l'expérience globale du client.

Au sein d'une organisation, il est important d'aller plus loin en faisant vivre une expérience humaine qui dépasse les attentes.

Inspirer les membres de votre équipe à poser, au-delà des standards et des attentes opérationnelles, des « petits gestes » qui hausseront la satisfaction de la clientèle.



EXPÉRIENCE CLIENT



/ FORMATION A

Volet JURIDIQUE - par *CAIN LAMARRE*
La gestion de crise

/ FORMATION B

Volet PLEIN AIR - par *RLS*
Présentation du plan d'action régional plein air

/ FORMATION C

Volet BÉNÉVOLAT - par *RLS*
La gestion des bénévoles, un enjeu pour le développement de nos municipalités

A

LA GESTION DE CRISE

Toute organisation doit faire face tôt ou tard à un événement représentant un risque sérieux pour la réputation ou la viabilité de l'entreprise. Différents types de crises sont susceptibles de survenir et certains secteurs d'activités sont plus à risque face à certains types de crises (ex. : fraude, vandalisme, harcèlement sexuel ou psychologique, propos haineux ou portant atteinte à la réputation de l'entreprise dans les médias ou les réseaux sociaux, etc.)

Nos observations révèlent que les crises sont de plus en plus reliées à des gestes commis par le personnel et la capacité pour les organisations de les prévenir ou de les traverser sans trop de heurts dépend de plus en plus de l'implication du personnel et de son engagement à l'égard de l'organisation.

Dans le cadre de la présente formation, nous nous attarderons à la façon dont l'organisation peut intervenir aux trois (3) étapes d'une crise soit; lors de la prévention, lors des événements (la crise) et lors de la récupération (apprentissage).



RAPHAËL TREMBLAY

Depuis 2010, Raphaël Tremblay vous essentiellement sa pratique au domaine du droit qui le passionne, soit le droit du travail et de l'emploi. À cet égard, il dessert une clientèle patronale à la fois issue du domaine privé et public. Constamment à l'écoute des préoccupations et des besoins de ses clients, il les conseille en matière de relations de travail, tant sur le plan collectif que sur le plan individuel, de normes du travail, d'accréditation, de santé et de sécurité du travail, de droits et libertés de la personne et d'équité salariale.

**B**

PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION RÉGIONAL PLEIN AIR

Le RLS, mandaté par le MEES, a pour objectif d'augmenter la pratique d'activités de plein air. C'est bien connu, le Saguenay-Lac-Saint-Jean a la réputation d'être une région de plein air.

Malgré cela, les problèmes d'accessibilité à l'information ou aux infrastructures, les difficultés de pérenniser les sites et sentiers, l'insuffisance d'opportunités ou d'évènements d'initiation, le manque de matériel spécialisé permettant la pratique, les coûts financiers importants reliés à la pratique d'activités de plein air sont quelques-unes des préoccupations soulevées par la population lors de deux consultations publiques.

Dans un premier temps, nous vous présenterons les résultats des consultations régionales, pour ensuite, vous présenter ce plan d'action plein air - éclaté! - répondant à certains irritants et obstacles liés au développement et à la pratique d'activités de plein air dans notre région.



SVEN KAMINSKI

En voyage au Saguenay-Lac-Saint-Jean en 2005, la proximité de la nature ainsi que l'environnement favorable à la pratique d'activités de plein air ont raison de lui. Il choisi de s'établir ici et d'obtenir un baccalauréat en plein air et tourisme d'aventure.

Guide, formateur et enseignant en formation professionnelle pour de futurs guides, c'est le volet récréatif du plein air qui attire l'actuel agent de développement plein air du RLS. Il s'affaire actuellement à promouvoir et soutenir le développement et la pratique d'activités de plein air.

C

LA GESTION DES BÉNÉVOLES, UN ENJEU POUR LE DÉVELOPPEMENT DE NOS MUNICIPALITÉS

Les petites municipalités rurales comme les grandes villes possèdent, au cœur même de leur développement économique, un moteur qui est difficilement quantifiable mais tellement essentiel : le bénévolat!

Dans le cadre du mandat octroyé par le MEES pour la réalisation d'un plan d'action régional en matière de bénévolat, le RLS a effectué une tournée des municipalités en rencontrant les acteurs clés de nos MRC. De nombreux enjeux en découlent, notamment au niveau de l'accueil du nouveau bénévole, de la réalité des jeunes et des familles d'aujourd'hui, de la nécessité de promouvoir et reconnaître l'action bénévole et de l'importance d'assurer une gestion et un encadrement qui favoriseront des expériences positives en bénévolat dans nos milieux.

Cet atelier vous permettra d'obtenir des informations sur les enjeux régionaux, de connaître les actions prioritaires qui ont été ciblées lors de la démarche de consultation et d'obtenir des outils pertinents en matière de gestion des bénévoles.



VÉRONIQUE FRIGON

Originaire de Dolbeau-Mistassini, Véronique détient une formation en traduction et en développement local.

Dans le cadre de son présent mandat à titre de conseillère régionale au RLS, Véronique est en charge de la mise en œuvre d'un plan d'action régional en bénévolat. Elle soutient et anime un regroupement municipal notamment en encadrant une ressource en loisir, elle assure un soutien technique et professionnel aux ressources en loisir municipal, elle coordonne la planification et l'organisation du Prix Dollard-Morin et anime une table de concertation pour les intervenants municipaux.

NOUS CONTACTER

www.rls.saguenaylacstjean.com

414, rue Collard Ouest
Alma (Québec) G8B 1N2

418 480-2228

