

DEMANDE DE CERTIFICATION PARC NATUREL HABITÉ



Document pour soutenir votre demande de certification

Ce document a pour but de faciliter votre démarche d'obtention de la certification *Parc naturel habité*. Vous y trouverez toutes les explications nécessaires et la démarche à suivre.

La certification Parc naturel habité



La certification *Parc naturel habité* est à la fois une marque et une certification décernée par la Municipalité de Saint-Donat, laquelle est située dans un environnement naturel avec eau et montagnes, un véritable parc! L'occupation d'un tel lieu implique deux groupes : tout d'abord les gens qui y vivent, mais aussi les commerçants et les entreprises du territoire qui donnent à la marque de la profondeur.

La certification, qui est en vigueur pour une période de deux ans, est donc destinée à tous les commerçants et toutes les entreprises de services qui œuvrent aussi bien dans le secteur privé que public. Les détenteurs de la certification pourront promouvoir leurs produits, leurs services et leur appartenance au milieu en tant que partie prenante du *Parc naturel habité*. Cette norme constitue un élément de choix pour vous aider à vous différencier et ainsi attirer une nouvelle clientèle.

Comment procéder pour obtenir la certification?

Toute entreprise et tout commerçant peut obtenir la certification *Parc naturel habité* en démontrant son engagement envers chacun des cinq critères présentés un peu plus loin. Pour ce faire, vous avez à nous soumettre votre candidature en complétant la fiche incluse à la fin de ce document. Celle-ci devra obligatoirement comprendre ce qui suit :

- a) **Les coordonnées** de votre organisation en mentionnant le nom complet de l'organisation (par exemple *La société de gestion comptable Dumarais Inc.*) ainsi qu'en désignant une personne responsable du suivi;
- b) **Votre engagement à répondre aux cinq critères** (voir le chapitre suivant). Nous vous demandons votre engagement pour chacun des 5 critères à l'aide d'exemples très précis. Vous devez mettre vos engagements à exécution dans les meilleurs délais et une vérification sera faite.

Une fois votre document complété, **veuillez le soumettre par courriel** à l'attention suivante

M. Marc St-Pierre, Adm.A.
Directeur, Service du développement économique
marc.st-pierre@saint-donat.ca
819.424.2383, poste 241

DEMANDE DE CERTIFICATION PARC NATUREL HABITÉ



Les cinq (5) critères

Critère #1 « Innovation »

Définition : Nous vous demandons de démontrer votre capacité à innover. Cela peut se faire par l'introduction d'un nouveau produit (bien ou service), d'un procédé, d'une nouvelle méthode de commercialisation ou une nouvelle méthode de travail.

Quelques exemples d'innovation pour vous guider :

- Une entreprise de services qui offre un tout nouveau service à ses clients
- Une entreprise qui introduit une toute nouvelle forme de gestion de ses employés, incluant rémunération et processus d'évaluation
- Un commerçant qui développe une plateforme d'achat en ligne ou une carte de fidélité
- Une entreprise manufacturière qui a développé une nouvelle gamme de produits

Critère #2 « Développement, diversification et amélioration »

Définition : Vous devez démontrer les efforts réalisés dans le but de développer votre entreprise (nouveaux marchés, nouvelles approches de ventes, efforts de communication) ou de l'améliorer (satisfaction de votre clientèle, efforts commerciaux, investissement dans l'image de marque).

Quelques exemples de développement, diversification et amélioration pour vous guider :

- Une entreprise qui retient les services d'un distributeur pour ouvrir de nouveaux marchés
- Le déploiement d'une stratégie de médias sociaux pour rejoindre une plus vaste clientèle
- L'instauration d'un programme visant la satisfaction d'un client
- L'embauche d'une personne responsable des relations (et des suivis de contrats) avec les clients
- Le lancement d'un cyberbulletin destiné à la clientèle d'une boutique

Critère #3 « Contribution à la communauté »

Définition : Quelle est la contribution de votre entreprise à la société et la communauté qui vous entoure? Il peut s'agir des efforts déployés pour donner l'assurance que vos produits ou services sont sûrs, fiables et de bonne qualité ou tout simplement de votre implication sociale ici ou ailleurs.

Quelques exemples de contributions à la société pour vous guider :

- Une entreprise qui s'implique dans un programme de persévérance scolaire
- L'instauration d'une politique de qualité au sein d'une entreprise
- Un restaurant qui offre un menu en tenant compte des allergies et des intolérances
- Le développement d'un programme de formation pour assurer la mise à jour des compétences de vos employés

DEMANDE DE CERTIFICATION PARC NATUREL HABITÉ



Critère #4 « Développement durable »

Définition : Le respect de l'environnement est au cœur de la norme Parc naturel habité. Vous devez nous démontrer en quoi le développement durable est au cœur de vos activités.

Quelques exemples de développement durable pour vous guider :

- Le recyclage de matériel considéré dangereux (médicaments, seringues, etc.)
- L'utilisation de mobilier fait de matériaux recyclés
- Un commerce qui plutôt que de jeter ses aliments les partage avec une banque alimentaire
- Une entreprise qui instaure une politique d'économie d'énergie

Critère #5 « Qualité des relations avec vos clients »

Définition : Le service à la clientèle, la gestion des relations avec vos clients sont des facteurs de succès incontournables. Que fait votre entreprise pour améliorer cet aspect tant avec vos clients, que vos partenaires et fournisseurs?

Quelques exemples de qualité des relations avec vos clients pour vous guider :

- L'instauration d'une ligne 1-800
- L'utilisation de sondages en ligne pour mieux gérer les attentes de vos clients
- Le recours à des « clients-mystères » pour évaluer la qualité du service offert
- Une tournée annuelle de votre clientèle pour prendre le pouls de leurs besoins et de leurs attentes
- Le développement d'une stratégie basée sur « l'expérience-client »

Le suivi de votre candidature

Réponse à votre demande dans les 3 semaines

Une fois votre candidature reçue, vous recevrez un accusé de réception de la Municipalité de Saint-Donat. Votre candidature sera évaluée par un jury indépendant et une réponse vous sera donnée dans un délai de trois (3) semaines. En cas de refus, vous obtiendrez des précisions à propos des éléments manquants et vous pourrez déposer une nouvelle demande. Il n'y a aucun frais associé au dépôt de votre demande de candidature. Si votre candidature est acceptée, vous obtenez immédiatement la certification *Parc naturel habité* et ce, pour une période de deux ans. Les frais sont de 150 \$ pour les 2 ans, payables en un seul versement trente (30) jours après réception de la certification.

DEMANDE DE CERTIFICATION PARC NATUREL HABITÉ



Suivi après une année

Pour que la certification *Parc naturel habité* demeure forte, il est important que chacun fasse sa part et respecte ses engagements. À la date anniversaire de l'obtention de votre certificat, nous planifierons une rencontre avec vous lors de laquelle vous aurez à soumettre un rapport (le formulaire d'une page vous sera fourni) dans lequel vous donnerez l'état d'avancement des engagements pris pour obtenir la certification (les actions proposées pour les 5 critères) ainsi que l'impact économique de la certification sur votre organisation.

- Pour satisfaire les 5 critères demandés, vous vous êtes engagés à poser des gestes. Quel est l'avancement des actions que vous avez soumis lors du dépôt de votre candidature?
- Quel est l'impact de ces gestes une année plus tard? (Avez-vous réalisé des économies, généré davantage d'occasions d'affaires, etc.?)

Suite à la rencontre, nous concluons le rapport avec l'une des mentions suivantes :

A	Répond parfaitement aux critères et a respecté ses engagements
B	Répond partiellement aux critères et pour respecter ses engagements, voici les actions sur lesquelles nous nous sommes entendus
C	Ne répond pas aux critères et ne respecte pas ses engagements. Il est proposé d'offrir à l'organisation l'aide et le soutien de la Municipalité et du Comité de Certification et de surveillance de la Norme Parc naturel habité pour trouver des solutions

DEMANDE DE CERTIFICATION PARC NATUREL HABITÉ



Grille à compléter et à retourner

Nom de l'organisme _____

Adresse _____

Adresse courriel _____

Nom du responsable _____

Vos engagements concrets envers les 5 critères

Critère #1 Innovation

DEMANDE DE CERTIFICATION PARC NATUREL HABITÉ



Critère #2

Développement, diversification et amélioration

DEMANDE DE CERTIFICATION PARC NATUREL HABITÉ



Critère #3 Contribution à la société

DEMANDE DE CERTIFICATION PARC NATUREL HABITÉ



Critère #4 Développement durable

DEMANDE DE CERTIFICATION PARC NATUREL HABITÉ



Critère #5

Qualité des relations avec vos clients

TRANSMETTRE