**Présentation de Boutique Florabelle (entreprise fictive)**

Catégorie Commerce de détail

**1. Déclaration du dirigeant de l’entreprise présentant une candidature**

Nous soumettons la candidature de : **Boutique Florabelle**

dans la catégorie *Commerce de détail*, comme :

Catégorie principale **x** ou secondaire [ ]

Nous déclarons que tous les renseignements fournis sont exacts, au meilleur de notre connaissance.

Nous nous engageons à ne faire aucune publicité en relation avec notre participation au concours des Prix Excellence avant le **1er avril 2022**, soit le lendemain du Dévoilement des finalistes.

En signant le formulaire de mise en candidature, l’entreprise que je suis dûment autorisé(e) à représenter et moi-même acceptons que les décisions relatives à notre candidature et à l’organisation du concours soient finales et sans appel.

1. J’accepte que ma candidature soit prise en considération uniquement dans la catégorie ci-présente **x**
2. S’il s’agit de la catégorie secondaire, j’accepte de payer les frais supplémentaires de 150 $.\* [ ]

\* Une facture vous sera envoyée directement par courriel ou par la poste.

**2. Certificat de parrainage (1 ou 2 parrains maximum)**

Je (nous), \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, déclare (déclarons) que l’entreprise **Boutique Florabelle** est membre en règle de la Chambre de commerce et d’industrie de la Rive-Sud.

Je reconnais (nous reconnaissons) avoir pris connaissance de ce questionnaire de participation et accepte (acceptons) de parrainer l’entreprise **Boutique** **Florabelle** dans le cadre des Prix Excellence de la Chambre de commerce et d’industrie de la Rive-Sud dans la catégorie **COMMERCE DE DÉTAIL.**

J’autorise (nous autorisons) la Chambre de commerce et d’industrie de la Rive-Sud à dévoiler publiquement mon (notre) nom comme parrain(s).

|  |  |
| --- | --- |
| Nom de l’entreprise ou établissement : **Banque de la Fleur** | Nom de l’entreprise ou établissement :  |
| No de membre : 12345 | No de membre :  |
| Nom du parrain : Florence Latulippe | Nom du parrain :  |
| Adresse : 123 boul Principal | Adresse :  |
| Téléphone : 123 456 7890 | Téléphone :  |
| Signature :  | Signature :  |
| Date : 12-12-2021 | Date : |

3. Identification de l’entreprise

|  |
| --- |
| **Identification de l’entreprise**  |
| Nom de l’entreprise(tel que soumis au Registraire des entreprises du Québec) | Boutique FlorabelleNo de membre CCIRS 010101 |
| Adresse complète | 22, rue de l’Orchidée, Longueuil, QC, X1X 2Y2 |
| Téléphone  | 450 123-4567 |
| Courriel  | info@florabelle.com |
| Site Internet | www.florabelle.com |
| Nom du président | Rose Tremblay |
| Nom et titre de la personne responsable du dossier de mise en candidature | Rose Tremblay |
| Date d’entrée en activité de l’entreprise (mois/année) | novembre 2014 |
| Date de fin d’exercice financier | 31 octobre |

**Décrivez brièvement l’historique et la mission de l’entreprise**

La Boutique Florabelle est née du souhait de sa fondatrice d’offrir un service de fleuriste qui se démarque de tous les autres commerces de vente de fleurs coupées. Tout le monde aime les fleurs, elles marquent les événements, soulignent les anniversaires, s’offrent en cadeau et accompagnent les personnes dans les étapes les plus importantes de leur vie : naissance, graduation, mariage, décès. Ici au Québec, les fleurs sont associées à des événements spéciaux, alors qu’ailleurs dans le monde, avoir un bouquet de fleurs fraîchement coupées sur la table est normal, en toute saison, pour toutes les occasions. L’achat d’un bouquet de fleurs coupées fait partie de la liste des courses pour le souper du samedi ou le brunch du dimanche : la nourriture, les boissons, les fleurs. C’est naturel. Pourquoi ce ne serait pas la même chose ici?

Le souhait de Rose Tremblay avec la création de la Boutique Florabelle était **de rendre accessible et naturel l’achat de fleurs coupées, et ce, pour toutes les activités courantes de la vie des familles québécoises**. Elle en a donc fait sa mission d’enbtreprise. Les fleurs font systématiquement augmenter l’indice du bonheur et de plus en plus de commerces vendent des bouquets préfabriqués, épiceries, dépanneurs, magasins à grande surface. Malgré cela, les prix demeurent élevés, les bouquets sont tous similaires et sans caractère unique et les besoins des consommateurs ne sont pas écoutés, freinant ainsi la popularité que devraient avoir les fleurs. C’est ici que la Boutique Florabelle s’inscrit comme une vraie solution.

**Décrivez brièvement votre secteur d’activités ainsi que la nature de vos principaux produits et services**

La Boutique Florabelle c’est un comptoir de fleuriste qui propose des arrangements de fleurs naturelles principalement locales et biologiques. Les fleurs sont cultivées en majorité dans les serres et les champs appartenant à la famille de la propriétaire. La Boutique Florabelle propose donc des bouquets de saison, uniques et adaptés aux besoins de sa clientèle. À la Boutique Florabelle, vous ne trouverez aucun bouquet préfabriqué. Toutes les commandes sont préparées sur demande, selon le budget et les intérêts du client : type de fleurs, couleurs, hauteur, occasion, etc. En plus des commandes en boutique, les clients peuvent choisir sur Internet les fleurs souhaitées ou donner leurs préférences à la fleuriste qui se chargera de monter le bouquet qui répondra parfaitement à sa demande. Le client demeure en tout temps au centre des priorités des créateurs.

Afin de se démarquer encore plus de la concurrence féroce dans le domaine de la fleuristerie, depuis deux ans, la Boutique Florabelle a lancé le service de fleuriste mobile qui se déplace dans les endroits achalandés pour offrir des bouquets de fleurs coupées aux passants : les marchés publics, les cours de centres commerciaux, les festivals et fêtes de cartier, etc. Encore ici, l’objectif est de promouvoir l’achat des fleurs au quotidien et non seulement pour les occasions spéciales. Le service de fleuriste mobile gagne en popularité, plusieurs organisateurs d’événement nous proposent maintenant de participer à leur événement et même de proposer des ateliers de montages floraux pour les participants.

Cette année, soucieuse d’encore plus s’ancrer au cœur de sa mission, Rose Tremblay a mis en place un service de livraison de bouquets de fleurs fraîches, Florabelle chez vous, sous le même modèle que les paniers de légumes provenant des producteurs maraîchers locaux. Toutes les deux semaines, les participants reçoivent à la maison, le vendredi ou le samedi matin, à l’aube de la fin de semaine, un bouquet de fleurs coupées différent, composé à partir des plus belles fleurs du moment. C’est toujours avec surprise et bonheur que les gens reçoivent le bouquet. Les participants doivent s’abonner au service, soit en ligne ou en boutique pour recevoir leur bouquet. Ainsi, toutes les deux semaines, des dizaines de familles reçoivent leur bouquet ajoutant de la couleur et du bonheur à leur maison. Florabelle chez vous est une première, du jamais vu dans le domaine de la fleuristerie! Nous espérons que ce concept novateur pourra être repris ailleurs en province pour que notre mission puisse s’étendre le plus possible et que les fleurs coupées deviennent aussi naturelles à acheter qu’une bouteille du vin pour le souper familial ou les croissants frais du brunch dominical.

**Indiquez le nombre d’employés permanents, travaillant sur la Rive-Sud, au cours de chacune des trois dernières années.**

2019 : 2

2020 : 6

2021 : 7

**4. PROMOTION DE VOTRE ENTREPRISE**

Qui a dit que les fleurs ne devaient être associées qu’aux occasions spéciales? Et si on faisait de la fleur coupée l’emblème du bonheur? La Boutique Florabelle vous propose des bouquets de fleurs locales et biologiques pour agrémenter quotidiennement votre décor. Abonnez-vous au service Florabelle chez vous et recevez votre bouquet directement à la maison, toutes les deux semaines. Une belle surprise à votre porte à l’aube du week-end!

Venez à notre rencontre lors d’événements et dans les marchés publics pour discuter avec nous ou assister à un atelier et repartir à la maison votre bouquet à la main. Recherchez notre caravane!

**5. Questions**

**Réalisation**
**Présentez une réalisation ou un projet dont vous êtes très fier, autant pour des raisons qualitatives que quantitatives et donnez les raisons de votre succès.**

La Boutique Florabelle est très fière d’avoir lancé le service de fleuriste mobile. En plus d’accroître la visibilité du comptoir de fleuriste plus traditionnel ayant pignon sur rue à Longueuil, le camion permet de faire découvrir le métier de fleuriste - le plus beau métier du monde - à la population et de rendre l’achat de fleurs coupées plus naturel et surtout, plus accessible. Cette idée nous a permis de faire passer le nombre d’employés de la boutique de 2 à 6 pour combler la demande sans cesse grandissante de ce service.

Malgré les investissements de départ nécessaires pour la mise en place d’un service efficace et fonctionnel : achat et adaptation du camion, publicité et promotion, déplacements, ajout de personnel, etc. notre chiffre d’affaires s’est accru de 23 % après seulement deux ans.

Le service de fleuriste mobile était un beau rêve, celui de créer une caravane du bonheur qui distribuerait des bouquets de fleurs dans tous les événements publics. Grâce au temps, aux efforts et aux ressources investies par la fondatrice et les employés de la Boutique Florabelle, ce rêve est devenu réalité et c’est une grande fierté pour toute l’équipe de la boutique par qui la mission de l’entreprise est entièrement partagée.

**Stratégie de développement**

**Décrivez vos stratégies marketing et comment elles vous ont permis d’augmenter vos ventes et de mieux répondre aux besoins de vos clients.**

La Boutique Florabelle souhaite se défaire de l’image des comptoirs de fleuriste qui proposent souvent des solutions toutes faites, où les clients se rendent ou appellent pour commander des fleurs pour l’anniversaire de leur sœur, la St-Valentin ou encore le décès de leur proche parent. La Boutique Florabelle veut s’intégrer dans votre liste de courses hebdomadaires, rendre l’action d’aller acheter des fleurs naturelle et accessible, faire partie de votre quotidien.

C’est avec une identité visuelle vintage, des couleurs vibrantes et des motifs généreux que l’entreprise se présente : impossible de passer inaperçu! Une grande présence sur le Web et les médias sociaux nous permet de nous faire connaître en dehors de notre réseau local, mais c’est principalement par la participation à des événements avec le camion bien identifié, que nous nous démarquons. Le camion est toujours en mouvement, quand ce n’est pas pour un événement, c’est pour les livraisons de nos bouquets Florabelle chez vous aux quatre coins du territoire. C’est principalement avec ce médium que nous nous faisons connaître, c’est notre panneau publicitaire mobile. Il nous permet d’être près des gens, de les suivre et de répondre à leur besoin ponctuel d’acheter des fleurs.

Les petites formations de montages floraux que nous offrons dans les événements nous permettent de faire connaître notre métier et de démystifier les plantes qui font souvent peur aux gens. Tout comme jardiner, s’occuper de ses fleurs coupées, ce n’est vraiment pas sorcier. On se fait des clients fidèles des gens qui suivent ces courtes formations; on leur transmet notre amour des fleurs et on leur donne envie d’ajouter du bonheur à leur décor, le plus souvent possible.

**Veuillez décrire comment votre entreprise se démarque de ses principaux concurrents et en quoi elle est unique.**

Des fleurs coupées, il y a en a partout. Le dépanneur du coin, l’épicerie de quartier et même le magasin à grande surface le plus près peut vous vendre des bouquets de fleurs pour vos événements spéciaux ou encore pour vous faire pardonner le petit retard de la veille. 40 $ : deux roses, trois œillets et quelques soupirs de bébé et le tour est joué! C’est en plein là que nous ne sommes pas! Ce que souhaite la Boutique Florabelle, c’est de démocratiser l’achat des fleurs coupées, de les rendre accessibles tout en étant abordables et surtout, de ne plus les associer uniquement à des événements spéciaux, à des moments privilégiés de la vie, mais bien de les rendre partie intégrante du quotidien.

C’est en offrant des fleurs locales et biologiques provenant des serres et des champs avoisinants, en étant à l’écoute des besoins de sa clientèle, en ne créant que du sur-mesure et en allant à la rencontre de ses clients potentiels là où ils sont que la Boutique Florabelle se démarque de ses concurrents. En constante recherche de moments de rencontre avec les clients, la Boutique Florabelle offre maintenant deux services novateurs qui ne se retrouvent pas ailleurs sur le marché. Les fleuristes sont des artistes à part entière, quand ils mettent toute leur créativité au service du développement de leur entreprise, ce sont de belles innovations comme le service de fleuriste mobile et les bouquets Florabelle chez vous qui naissent et qui font que jour après jour, les fleurs sont de plus en plus intégrées dans le quotidien des familles d’ici.

**Créativité et innovation de l’entreprise**

**Démontrez-nous dans quelle mesure votre entreprise est créative et innovante.**

La créativité et l’innovation sont à la base-même de la Boutique Florabelle. C’est sans cesse que nous voulons offrir aux clients des arrangements floraux qui sortent de l’ordinaire, que nous tentons d’intégrer des accessoires nouveaux et diversifiés, de faire différent chaque jour. Sans la créativité et l’innovation, rien de nous démarque du dépanneur du coin qui vend des fleurs préassemblées dans un cello transparent.

La Boutique Florabelle ne s’arrête pas là. En plus de présenter des bouquets uniques et différents, ce sont des fleurs locales et biologiques qui sont principalement intégrées dans les bouquets. Les clients peuvent s’inspirer de pièces déjà vues, mais aussi de décors, d’objets, de couleurs, etc. et mettre nos artistes fleuristes au défi de leur créer le parfait bouquet pour eux. Rien ne nous arrête! La satisfaction de notre client est au cœur de nos préoccupations, toujours.

Aussi, dans ce monde où tout va si vite, ou les heures passent au rythme des minutes et où prendre son souffle devient presque une prouesse, la Boutique Florabelle se rend à vous pour vous partager sa passion pour les fleurs et répandre le bonheur grâce à elles. Les clients nous rencontrent sur leur chemin, parfois là où ils s’en attendent le moins et acheter des fleurs devient alors un geste naturel, heureux et pas seulement associé à un événement majeur. De plus en plus de gens optent pour les livraisons de paniers de légumes et même de commandes d’épicerie traditionnelles pour sauver du temps. Il en va de même pour Florabelle chez vous, une belle surprise vous attendra à la maison, deux fois par mois, pour ajouter une touche de couleur différente chaque fois à votre décor.

Nos artistes fleuristes ont des idées plein la tête, le mot créativité, ils lui donnent un sens chaque jour!

**Efficacité de la gestion des opérations**

**Décrivez brièvement les procédés ou méthodes mis en place dans votre entreprise qui ont permis d’améliorer l’efficacité de vos opérations et quels sont les résultats concrets.**

D’un commerce de détail standard, une boutique de fleuriste ayant pignon sur rue, la Boutique Florabelle est devenue en peu de temps une plate-forme de commande de fleurs coupées sur Internet, un service de fleuriste mobile qui se déplace partout dans la région lors d’événements de petite et grande envergure et un réseau de distribution de bouquets à la maison. L’entreprise est également passée de 2 à 7 employés en trois ans. Il a fallu s’organiser!

Un logiciel de planification a été intégré à notre système informatique. Chaque personne qui prend une réservation pour un événement, une commande spécifique de bouquet ou de décoration de salle, ou un nouveau client pour Florabelle chez vous peut le faire de n’importe où, sur une plate-forme centrale, mise à jour en temps réel, qui permet d’éviter les problèmes de disponibilité, ce qu’on appelle plus communément, les *double booking*.

Également, les demandes sans cesse croissantes pour participer à des événements, l’ajout de membres pour les bouquets livrés à domicile, l’augmentation des commandes sur le Web et des interactions via les réseaux sociaux ont nécessité l’embauche d’une nouvelle personne, gestionnaire de projets, qui s’occupe de tout mettre en œuvre et de ne rien échapper. C’est la seule parmi l’équipe qui n’est pas fleuriste… elle n’en est pas moins artiste! C’est elle qui nous permet de nous dépasser chaque jour, d’en offrir plus, d’obtenir un taux de satisfaction et de rétention de clients impressionnant, tout en enlevant de la pression sur les autres membres de l’équipe.

Chaque jour, nous implantons un procédé nouveau, un processus qui permet de faire mieux, de faire plus, plus vite pour nous permettre de mettre notre créativité au service de notre client le plus souvent possible. Ce n’est pas naturel pour les artistes de mettre des règles et des méthodes en place, mais les résultats nous poussent à continuer et à mieux s’organiser.

**L’Excellence**

**Donnez-nous les raisons pour lesquelles votre entreprise mérite d’être récipiendaire de ce prix.**

Le monde du commerce de détail est en constante évolution. Avec les achats en ligne qui sont de plus en plus monnaie courante, les problèmes constants et croissants de main-d’œuvre, le portrait change. Certains doivent fermer, d’autres fusionnent. Certains aussi s’en sortent et vont même très bien. Il faut savoir s’adapter, être à l’écoute, offrir des services novateurs et complémentaires qui vous démarquent de la concurrence et qui font de vous un incontournable dans votre domaine d’expertise. C’est ce que la Boutique Florabelle fait chaque jour : offrir des produits de qualité, uniques, éco-responsables, qui répondent aux besoins et aux exigences grandissantes de la clientèle.

Toujours soucieuse d’en offrir plus, la Boutique Florabelle ne se contente pas d’être un commerce de destination, elle va vers le client pour lui proposer ses solutions concrètes.

La Boutique Florabelle se fait un devoir de se remettre en question quotidiennement, de se demander ce que les clients veulent ou cherchent… ou ne savent pas encore qu’ils veulent ou cherchent. C’est ce qui crée l’excellence de notre entreprise : avoir toujours une petite longueur d’avance sur les besoins du client pour non pas seulement le satisfaire, mais bien le surprendre.

**La Bourse Aile jeunesse**

Sera offerte à une entreprise dont 50% ou plus des actions sont détenues par un ou des personnes âgées de 35 ans et moins.

Expliquez pourquoi votre entreprise mérite la Bourse Aile jeunesse et comment votre entreprise utilisera ce montant.

Tous les employés, y compris la fondatrice, de la Boutique Florabelle ont moins de 35 ans. L’équipe constituée de ces huit jeunes est exceptionnelle, possède l’énergie de la jeunesse, l’expérience de la diversité, les connaissances informatiques et la maîtrise des réseaux sociaux. De nombreux outils informatiques ainsi qu’une plateforme « Services Clients » ont été développés par l’équipe, ce qui a permis de soutenir les différentes activités de l’entreprise : services clients, livraison, activités de formations, etc.

Le modèle d’affaire de la Boutique Florabelle demande à chacun de ses employés une grande énergie, une capacité d’adaptation et une grande ouverture à la nouveauté. Encore plus, il demande une recherche constante d’amélioration et de nouvelles opportunités. Madame Rose Tremblay a constitué son équipe en cherchant dans chacun des membres ces caractéristiques et une complémentarité afin de les voir grandir et de voir son entreprise prospérer.

Un des projets en vue est de bonifier le volet formation. Présentement, les cours sont donnés sous la forme d’ateliers de montage floral lors des événements. La boutique Florabelle a fait une approche auprès de deux écoles de Longueuil pour inclure ces ateliers à leur formation. La réception est positive et l’entreprise en est à réaliser un projet pilote. Les 1 000 $ de la *Bourse Jeunesse* serviront à réaliser ce projet. Plus précisément, l’argent permettrait à la boutique de dégager une fleuriste pour concevoir les deux premières formations et payer les fleurs qui seront utilisées dans le cadre de ces formations.

Par ailleurs, mis à part le fait qu’elle est constituée de jeunes passionnés, l’entreprise mérite la *Bourse Jeunesse* parce qu’elle permet à chacun de ces jeunes de contribuer pleinement à l’essor de l’entreprise et, par le fait même, au développement de leur confiance, leur talent et leur « intrapreneurship ».

**PRIX DIVERSITÉ & INTÉGRATION**

**Décrivez comment votre entreprise contribue à la diversité et à l’intégration, par sa vision, ses actions, ses implications et ses projets présents ou futurs. Présentez-nous un projet, une ou des actions ou une implication dont vous êtes fier(fière) en lien avec la diversité et l’intégration.**

La Boutique Florabelle contribue à l’inclusion principalement par l’entremise de ces quatre éléments :

1. Trois des sept employés de La Boutique Florabelle sont issus de communautés culturelles différentes (Japon, France et Mexique). La présence de ces employés au sein de l’équipe a influencé grandement l’offre et les façons de faire de la Boutique. Trois variétés de fleurs japonaises ont été ajoutées à la culture familiale grâce au savoir-faire de la fleuriste japonaise qui a également aidé à maximiser le territoire cultivable, augmentant de 30 % la productivité. La fleuriste française, quant à elle, a influencé fortement l’entreprise et le développement de son service mobile.
2. Dès sa création, La Boutique Florabelle a mis en place des moyens d’intégration tels que des dîners thématiques une fois par mois où chaque employé est invité à parler de lui. Il apporte un élément de sa culture lors du repas. Cette manière de faire permet autant aux employés québécois de connaître d’autres cultures qu’aux employés issus de l’immigration de mieux connaître la culture québécoise.
3. Si La Boutique Florabelle apporte beaucoup d’importance au respect des cultures de ses employés, elle en accorde autant au respect de la culture québécoise. Elle s’implique dans la formation de ses employés en ce qui concerne la francisation et elle a développé une façon de faire simple avec les nouveaux arrivants pour faciliter leur apprentissage. L’employé est invité à écrire le nom, dans sa langue, des différents éléments de la boutique (mur, caisse, réfrigérateur, etc.) et la boutique l’inscrit en français.
4. Enfin, La Boutique Florabelle a pris une entente avec l’organisme communautaire *Intégration Longueuil* où elle apporte, une fois/semaine, 20 bouquets de fleurs aux familles fragilisées. Pour la boutique, c’est une manière d’améliorer l’indice de bonheur des personnes qui en ont grandement besoin et d’incarner ainsi sa mission.