

## GRANDE MENTION 2023

Catégorie PME de services indépendante

# Coboom MONTREAL



### PROFIL

Cette toute petite entreprise de Montréal qui ne manque pas de vision est spécialisée dans la consultation en management. Elle fournit des services en stratégie, opérations, en organisation et même en écologie.

Comptant tout juste 10 employés, elle s'active à façonner des modèles d'affaires à l'épreuve du temps, à optimiser les opérations pour augmenter la capacité et la rentabilité, à humaniser les organisations pour maximiser leur efficacité et à viser des solutions réellement soutenables sans illusion environnementale, comme elle l'indique.

### LEADERSHIP

Coboom s'est hautement signalée par ses nombreuses pratiques de leadership extrêmement solides et innovatrices. Elle fait ainsi preuve d'un leadership visionnaire, d'agilité et de résilience.

- Certification B-Corp (Benefit Corporation) obtenue en 2021 pour renforcer les valeurs sociétales et environnementales de l'organisation.
- Adhésion aux trois valeurs de la certification mesurée après chaque prestation de service.
- Parrainage entre employés et participation à des comités.
- Rencontres mensuelles ou hebdomadaires systématiques avec les employés.
- Structure organisationnelle totalement aplatée.
- Organisation favorisant l'intelligence collective (chacun peut soumettre des idées et les mettre en application).
- Certaines approches déployées chez les clients et les partenaires.

### COORDONNÉES

#### Associée et consultante en management

Camille Dion-Morissette

#### Associé et consultant en management

Jean-Pierre Dubé  
514 416-5226

### HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

2021 Certification B Corp (Benefit Corporation)

[Coboom.co](https://coboom.co)

### PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Les forces remarquables de Coboom en leadership se manifestent également en planification stratégique, tout orientée qu'elle est vers la gestion par les faits, l'agilité et l'innovation.

- Processus de planification stratégique permettant d'intégrer les changements technologiques et l'innovation grâce à plusieurs approches (suivis mensuels, dialogues, analyses RSI, etc.).
- Opportunités stratégiques identifiées à l'aide d'une veille en continu et traitées selon l'approche *Lean Startup*.
- Améliorations testées trois fois avant d'être mises en place.
- Plans d'action faisant l'objet de la méthode RPH inspirée par Toyota.

# Coboom

## CLIENTS ET MARCHÉ

Voici une petite entreprise qui n'hésite pas à recourir à l'innovation pour connaître l'opinion de ses clients et veiller à son image de marque.

- Approche complète et systématique pour traiter les notes de dix ou moins par suite d'un sondage par code QR.
- Commentaires et appréciations recueillis par l'entremise de multiples contacts et d'un sondage de suivi à la prestation de service.
- Veille interne quant au respect des normes concernant l'image de marque et les critères à respecter.

## GESTION DE L'INFORMATION

Gestion systémique des faits, création de valeur, innovation, attention vers l'avenir, valorisation du personnel... la gestion de l'information est très avancée à Coboom.

- Rencontre du lundi matin, où on discute de l'information disponible et de celle qui sera intégrée à la base de connaissances.
- Plus de 30 applications pour colliger et analyser les données et l'information qui vont permettre de suivre les activités quotidiennes.
- Informations sauvegardées par divers moyens et disponibles en tout temps.
- Transferts des connaissances (ex. parrainage et deux consultants pour chaque contrat).

## RESSOURCES HUMAINES

Coboom est très systémique dans sa gestion des ressources humaines, car tout doit être intégré à tout.

- Évaluation de la performance individuelle arrimée avec celle de l'organisation et basée sur les sondages clients, l'inventaire des compétences et un processus formel.
- Adéquation nouveaux employés-culture organisationnelle : guide, semaine d'intégration, parrain ou marraine.
- Persona « Coboomien » avec test de personnalité Atman.

## FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Pour répondre aux besoins de la clientèle, rien de mieux que de faire preuve d'un esprit systématique dans la documentation des exigences. C'est le cas de Coboom, qui intègre par ailleurs l'innovation et la collaboration dans sa recherche des opportunités.

- Attentes clarifiées et transposées dans les offres de

service et les contrats.

- Exigences des processus documentées dans une bible.
- Recherche d'opportunités d'innovation faisant appel à la participation de tout le personnel.

## RÉSULTATS

Les nombreux efforts consentis par Coboom se sont avérés profitables tant sur le plan financier que sur celui de la clientèle et des compétences.

- Montant facturable meilleur que les cibles et en tendance favorable.
- Même constat pour la diversification des marchés.
- Chiffres sur le renouvellement des services dépassant les cibles.
- Fidélisation de la clientèle supérieure aux cibles.
- Cibles dépassées pour la satisfaction client.
- Satisfaction du personnel meilleure que les cibles.
- Développement des compétences affichant une tendance favorable.
- Investissements en améliorations locatives atteignant les cibles.
- Création de valeur meilleure que les cibles et que le balisage.
- Tendance favorable pour les mandats *pro bono*.
- BAIIA meilleur que les cibles et le balisage.
- Taux de conversion dépassant les cibles.
- Valeur moyenne des mandats dépassant les cibles.
- Chiffre d'affaires en tendance favorable.
- Dépassement de cibles et tendance favorable pour la marge bénéficiaire nette.
- Taux de projets stratégiques meilleur que les cibles.