



PRIX PERFORMANCE  
Q U É B E C

## DISTINCTION RÉGIONALE 2023

Catégorie PME de services

# Mon Technicien

LAVAL



### PROFIL

Faire travailler les technologies de l'information pour les entreprises : voici la raison d'être de Mon Technicien. Cette entreprise dynamique de Laval se pose comme un partenaire stratégique de confiance pour les PME du Québec.

Cybersécurité, infrastructures informatiques, wifi évolué, infonuagique... L'éventail de solutions qu'offrent les quelque 35 spécialistes fait de Mon Technicien un allié pour tous ceux et celles qui peinent à suivre la cadence ou qui n'ont pas les ressources.

Du coup de pouce ponctuel au déploiement d'une stratégie complète adaptée au client, en passant par la formation : Mon Technicien intervient là où il peut ajouter de la valeur.

### LEADERSHIP

Mon Technicien est passé maître dans l'art de maintenir la communication avec ses équipes afin de les garder mobilisées.

- Recours optimal aux outils Office 365.
- Intégration d'une charte des droits et libertés de la personne et d'une charte de conciliation travail/famille au manuel de l'employé.
- Sondages réalisés toutes les deux semaines afin de demeurer à l'écoute des suggestions.
- Mesures visant à atténuer l'impact environnemental de ses activités : boîte de partage, électrification du parc de véhicules, compensation des émissions de GES.

### COORDONNÉES

#### Président

Sylvain Dion

#### Adjointe de direction

Chantal Veillette

514 895-5858

### HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

|                    |                                              |
|--------------------|----------------------------------------------|
| 2003               | Implantation d'une assurance qualité interne |
| 2020, 2021 et 2023 | Prix Great Place to Work                     |
| 2022               | Prix Employeur de l'année                    |
| 2023               | ITIL : service à la clientèle                |

[montechnicien.com](http://montechnicien.com)

### PLANIFICATION STRATÉGIQUE

L'entreprise se signale par son approche rigoureuse, structurée et efficace de planification afin d'atteindre ses objectifs et de tirer brillamment son épingle du jeu dans un marché qui bouge rapidement.

- Méthode Gazelle, basée sur une analyse FFOM, développée lors de rencontres de direction mensuelles, trimestrielles et annuelles et résumée sur deux pages.
- Suggestions et commentaires du personnel servant d'intrant à la réflexion stratégique.
- Tableaux de bord présentant des données en temps réel pour le suivi des projets.
- Suivi informatisé des rencontres décisionnelles.
- Pour chaque projet, répartition des tâches et responsabilités, échéancier, niveau d'urgence et alertes établis de façon systématique.

# Mon Technicien

## CLIENTS ET MARCHÉ

Mon Technicien se signale par sa recherche d'excellence orientée client et par sa capacité à fidéliser sa clientèle.

- Pour chaque nouveau client, audit de l'état de la sécurité et de la protection des données et proposition de correctifs.
- Guide de bienvenue regroupant toutes les informations pertinentes pour la clientèle : communications avec l'entreprise, formations offertes, avantage du forfait, etc.
- Questionnaire de satisfaction transmis à la suite de chaque appel d'un client et analyse des données recueillies.
- Création de nouveaux produits basée sur des critères précis : valeur pour le client, facilité d'utilisation, rapport coût-bénéfice.
- Structure permettant à la clientèle de demander l'assistance des techniciens directement, sans intermédiaire.

## GESTION DE L'INFORMATION

L'entreprise prêche par l'exemple en déployant les meilleures pratiques en matière de sécurité de l'information, en plus de veiller à une gestion efficace du savoir organisationnel.

- Distribution d'un guide spécial sur la confidentialité, remis au personnel ainsi qu'à la clientèle.
- Documentation de tous les processus, permettant de conserver le savoir à l'échelle de l'organisation.
- « Université Mon Technicien », une plateforme de formation accessible à tout le personnel.

## RESSOURCES HUMAINES

Mon Technicien sait valoriser ses employés et déploie plusieurs approches pour les garder mobilisés et encourager leur progression.

- Séjours gratuits sur l'île privée Mon Technicien, située dans les Laurentides, pour les employés et leur famille.
- Utilisation de la solution OfficeVibe pour sonder les employés sur une base régulière.
- Recrutement à l'international appuyé sur un processus d'accueil et d'intégration tant de l'employé que de sa famille.

## FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

L'entreprise s'est dotée d'un environnement et d'outils qui favorisent sa résilience et qui assurent une gestion basée sur les faits.

- Automatisation maximale des processus permettant à l'équipe de techniciens de répondre aux demandes.
- Plan de remise en service permettant une reprise dans un délai aussi court que 10 minutes.
- Contrôle des coûts des systèmes et des processus basés sur une analyse du coût de revient.
- Mécanismes robustes pour gérer les risques en matière de sécurité des données et des systèmes : accès conditionnels, double identification, puce d'accès physique, accès aux dossiers clients uniquement à l'interne, etc.

## RÉSULTATS

Une clientèle fidèle, du personnel heureux et une excellente performance financière sont des preuves éclatantes que les efforts de Mon Technicien portent leurs fruits.

- Conversion de la clientèle vers des forfaits mensuels au-delà des cibles et affichant une tendance favorable.
- Tendance favorable pour l'indicateur sur la réponse immédiate du soutien technique.
- Nombre de clients bénéficiant d'un forfait mensuel (sous contrat) en croissance.
- Performance supérieure aux cibles pour l'indicateur sur le bonheur du personnel et tendance favorable pour l'indicateur sur la croissance personnelle.
- Atteinte des objectifs en matière de responsabilité sociale : électrification des véhicules, plantation d'arbres en compensation aux émissions de CO<sub>2</sub>.
- Chiffre d'affaires surpassant les cibles et affichant une tendance favorable.