



GRANDE MENTION 2025

Catégorie PME de services indépendante

ALIAS, ligne de signalement inc. QUÉBEC



PROFIL

Et si la vraie gouvernance commençait par une oreille attentive? ALIAS l'a compris : dénoncer n'est pas un acte de rupture, c'est un geste de protection. Présente à l'échelle canadienne, cette entreprise de Québec conjugue expertise, empathie et transparence pour transformer la culture organisationnelle. Accessible 24/7, elle offre médiation, enquêtes et politiques sur mesure qui s'adaptent avec agilité aux besoins émergents. Son véritable coup de maître? Avoir fait de l'éthique non pas un département, mais l'ADN même de l'entreprise.

Résultat? Des employés protégés, des organisations conformes, des cultures transformées. ALIAS n'a pas créé un simple outil de signalement. Elle a bâti un pont entre la conformité législative et l'humanité au travail. Une innovation sociale dont l'impact se mesure en vies professionnelles préservées, en courages libérés, en silences brisés.

LEADERSHIP

Visionnaire et engagée, la direction d'ALIAS favorise une culture où la performance s'allie à l'éthique et à la reconnaissance des talents.

- Mission claire, portée par des valeurs incarnées – respect, intégrité, rigueur, esprit de collaboration et efficience (RIREE) – et vécues au quotidien.
- Communication soutenue avec le personnel : rencontres quotidiennes et bimensuelles favorisant la transparence et la mobilisation.
- Séances « Coup de cœur » toutes les deux semaines pour reconnaître les bons coups et nourrir la fierté collective.
- Sous-comité de gouvernance responsable du suivi régulier des axes et du soutien à la présidence dans les décisions clés.

COORDONNÉES

Présidente-directrice générale

Vicky Poirier

Associée, Médiatrice accréditée

Myriam Levesque

418 805-1325

HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

ISO 37001 – Systèmes de management anti-corruption

ISO 37002 – Systèmes de management des alertes

ISO 27001 Systèmes de management de la sécurité de l'information

ISO 27002 – Sécurité de l'information, cybersécurité et protection de la vie privée

NIST Cybersecurity Framework (CSF) (2023)

[ALIASSOLUTION.COM](https://www.aliassolution.com)

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

ALIAS planifie son développement avec rigueur, en misant sur la collaboration et une veille active pour guider ses choix stratégiques.

- Atelier annuel d'une journée réunissant haute direction, responsables du développement et ressource externe pour dresser le bilan et fixer les objectifs.
- Plan stratégique structuré autour de sept axes, dont trois priorités chaque année, traduits en plans d'action suivis mensuellement.
- Plans d'action élaborés avec les parties prenantes, puis validés par la direction et le comité de gouvernance.
- Revue trimestrielle pour mesurer les progrès et corriger les écarts aussitôt.

ALIAS, ligne de signalement inc.

CLIENTS ET MARCHÉ

ALIAS entretient une relation de proximité et de confiance avec sa clientèle, en combinant écoute active, accompagnement personnalisé et adaptation aux réalités sectorielles.

- Relation client assurée par des chargés de comptes (dont la directrice principale du service client) dès le premier contact et jusqu'au déploiement du mécanisme.
- Sondages de satisfaction adaptés à chaque client à la fin du processus, utilisés pour cibler les actions de sensibilisation ou de formation.
- Offres modulées selon le type de client : grandes organisations, OBNL, très petites structures (< 25 employés), réseaux et regroupements.
- Contacts relationnels entretenus dans l'année (envois thématiques, textes prêts à diffuser, soutien en période de crise) pour fidéliser la clientèle.

GESTION DE L'INFORMATION

ALIAS gère ses données et ses connaissances comme des leviers de performance, en s'appuyant sur des outils intégrés, des bilans structurés et une culture d'apprentissage collectif.

- Suivi rigoureux des signalements et des délais de traitement pour mesurer la performance et anticiper les besoins d'ajustement.
- Diffusion structurée des apprentissages et des meilleures pratiques à la suite des projets et bilans d'équipe.
- Veille sectorielle active : appels d'offres, congrès et comités de recherche sur l'éthique et la gouvernance, vigie sur l'évolution des lois et règlements pour garder les mécanismes conformes.

RESSOURCES HUMAINES

ALIAS place les personnes au cœur de sa stratégie, misant sur la responsabilisation, la reconnaissance et un environnement flexible propice à l'excellence et à la collaboration.

- Recrutement rigoureux combinant affichage ciblé, entrevues croisées, test de personnalité.
- Télétravail à 100 % soutenu par des outils performants et une communication constante.
- Intégration et développement des employés appuyés par un encadrement formel, le jumelage des pairs et une culture de transfert des connaissances.

FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Grâce à une gestion par les faits et à des boucles de rétroaction continues, ALIAS améliore en permanence la fluidité et la cohérence de ses processus.

- Système d'indicateurs clés de performance et analyse systématique des écarts pour ajuster rapidement les processus.
- Réunions mensuelles de revue opérationnelle favorisant la résolution rapide des enjeux et la mise en œuvre d'actions correctives.
- Plan de continuité des affaires complet : prévention, sauvegardes, reprise après sinistre et tests périodiques intégrés à la gouvernance.

RÉSULTATS

Grâce à son approche systématique et à sa culture d'amélioration continue, ALIAS, ligne de signalement enregistre des résultats remarquables sur les plans opérationnel, humain et financier.

- Fidélisation élevée de la clientèle et maintien d'un taux de rétention supérieur aux cibles et aux comparables.
- Taux de satisfaction général des employés à l'égard de leurs tâches supérieur aux cibles, avec tendance favorable de 2021 à 2024.
- Croissance soutenue du chiffre d'affaires et amélioration continue de la rentabilité sur plusieurs exercices.
- Croissance soutenue du portefeuille client, supérieure à celle du marché.
- Indicateurs opérationnels supérieurs aux cibles dans la majorité des domaines suivis.