



PRIX PERFORMANCE
Q U É B E C

MENTION 2025

Catégorie PME de services indépendante

Mon Technicien LAVAL



PROFIL

Plus de 250 chefs d'entreprise québécois dorment sur leurs deux oreilles, à l'abri du chaos numérique. Leur secret ? Mon Technicien veille au grain. Forfaits taillés sur mesure, soutien illimité, ligne d'urgence 24/7 : depuis 25 ans, cette entreprise dynamique de Laval offre bien plus qu'un service, elle offre une tranquillité d'esprit inestimable en matière de cybersécurité et d'infrastructures informatiques.

La recette ? Une cinquantaine de techniciens et de gestionnaires de comptes qui travaillent en duo serré sur chaque dossier. Compétents, dévoués, redoutablement efficaces, ils orchestrent 60 000 interventions par année avec une seule priorité : créer de la valeur et libérer les entreprises québécoises pour qu'elles se concentrent sur leurs affaires.

LEADERSHIP

Chez Mon Technicien, la direction sait s'y prendre pour valoriser son personnel et déployer sa vision de gestion avec cohérence grâce à la communication.

- Rencontres matinales quotidiennes de 15 minutes dans chaque secteur.
- Rencontres mensuelles animées par le président pour informer le personnel et souligner les bons coups.
- Pratiques écoresponsables : plantation d'arbres, plateforme de partage pour réduire la consommation, ouverte au personnel et à la clientèle, électrification du parc de véhicules.

COORDONNÉES

Président

Sylvain Dion

Chantal Veillette

Adjointe de direction

514 895-5858 poste 809

HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

2003	Implantation d'une assurance qualité interne
Depuis 2020	Certification Great Place to Work
2022	Prix Employeur de l'année
2023	ITIL : service à la clientèle
2023	Prix DUNAMIS de la Chambre de commerce de Laval

montechnicien.com

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Pour garder une longueur d'avance dans un secteur en évolution rapide, Mon Technicien s'appuie sur une approche de planification rigoureuse et structurée.

- Méthode Gazelle donnant lieu à un plan stratégique sur une page, basé sur une analyse FFOM et revu tous les trimestres.
- Implication du personnel dans les réflexions, notamment par des sondages bihebdomadaires visant à recueillir ses suggestions.
- Équipe Intégration chargée de la veille technologique afin de dénicher les innovations.

Mon Technicien

CLIENTS ET MARCHÉ

La satisfaction de la clientèle et la volonté de créer de la valeur sont au cœur des priorités de Mon Technicien, qui se positionne comme un véritable partenaire stratégique.

- Audit afin de bien comprendre les besoins de nouveaux clients et d'offrir la meilleure solution.
- Questionnaire de satisfaction avec analyse de toutes les réponses et traitement personnalisé des insatisfactions.
- Appels périodiques des directeurs de compte afin d'entendre les préoccupations des clients et de repérer les avenues d'amélioration.
- Processus d'évaluation de nouveaux produits ou services basé sur la création de valeur pour le client et l'entreprise, la simplicité d'utilisation et le rapport qualité/prix.

GESTION DE L'INFORMATION

Mon Technicien prend au sérieux la sécurité de ses données et adopte des pratiques exemplaires en matière de gestion de l'information.

- Centralisation des données et des informations liées au fonctionnement quotidien et à la performance dans un logiciel performant et suivi au moyen de tableaux de bord.
- Formation continue des équipes et de la clientèle en matière de protection des données.
- Base de connaissances organisationnelles réunissant tous les processus documentés afin de préserver le savoir interne.

RESSOURCES HUMAINES

Mon Technicien déploie plusieurs moyens pour reconnaître l'apport de ses employés et les fidéliser, et ce, dès l'embauche et tout au long de leur parcours professionnel.

- Recrutement à l'international appuyé par un accueil structuré et humain : aide au logement, première épicerie offerte, guide pratique d'intégration.
- Nombreux avantages sociaux : horaires flexibles, gardiennage, enfants acceptés au bureau, accès au condo et au chalet de l'entreprise, services à la carte, activités sociales, assurances collectives, etc.

FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

L'entreprise adopte une posture d'amélioration continue afin de rendre ses processus toujours plus efficaces et de mieux servir sa clientèle.

- Nombreux outils permettant d'automatiser des processus, notamment pour consolider les relations avec la clientèle.
- Gestion des processus sous la responsabilité de l'équipe Intégration.
- Analyse des problèmes et erreurs donnant lieu à des projets d'amélioration continue.
- Plan de remise en service en 10 minutes à la suite d'une attaque informatique.

RÉSULTATS

Mon Technicien se signale particulièrement pour la qualité de son offre de service et pour ses approches en matière de ressources humaines.

- Nombre de nouveaux clients supérieur aux prévisions.
- Performance financière meilleure que les cibles.
- Taux de roulement du personnel meilleur que la moyenne du marché.