



PRIX PERFORMANCE
Q U É B E C

DISTINCTION RÉGIONALE 2025

Catégorie PME de services indépendante

Umbrella Technologies

QUÉBEC



PROFIL

Protéger les entreprises des intempéries technologiques : voilà la mission d'Umbrella. Depuis ses bureaux de Québec et de Montréal, ce partenaire de confiance en protection des environnements TI libère ses clients des ennuis et des ralentissements technologiques grâce à sa réactivité et à sa démarche d'une grande précision.

Avec une équipe de 35 experts unifiés par la collaboration, Umbrella place la qualité de l'expérience client au cœur de sa promesse : un accompagnement humain, réactif et précis qui vise non seulement à sécuriser les systèmes, mais aussi à en faire des leviers de productivité et de compétitivité.

LEADERSHIP

La direction d'Umbrella Technologies sait comment mobiliser ses équipes autour de sa mission et de ses valeurs en les communiquant habilement.

- Participation des employés à la définition des valeurs organisationnelles, diffusées à travers plusieurs canaux de communication : affichage dans les bureaux, inscription dans le manuel des employés.
- Dons à plusieurs causes : soins palliatifs, pédiatrie sociale, promotion de la santé.

COORDONNÉES

Président

Pier-Paul Lévesque

Conseillère en ressources humaines

Léa Rios

866 659-7007

HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

Membre de la communauté ConnectWise

Application du cadre Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

Application de la norme ISO 27001 – Systèmes de management de la sécurité de l'information

umbt.ca

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Umbrella s'appuie sur une planification stratégique alignée sur sa vision et ses objectifs d'affaires.

- Développement de stratégie et prise de décision basés sur des analyses poussées : FFOM, études de marché, rétroaction des clients.
- Implantation des stratégies soutenue par une approche et des communications structurées à tous les échelons.
- Attribution d'un responsable par objectif, chargé de suivre les indicateurs clés, les cibles et le respect de l'échéancier.

Umbrella Technologies

CLIENTS ET MARCHÉ

Umbrella Technologies se distingue particulièrement par le soin qu'elle accorde à la satisfaction de ses clients.

- Sondage de satisfaction à chaque intervention et diffusion des résultats à l'ensemble des employés.
- En cas d'insatisfaction, suivi personnalisé par le superviseur.
- Nombreux canaux de communication à la disposition de la clientèle : téléphone, site Web, courriels, etc.

GESTION DE L'INFORMATION

Umbrella Technologies s'appuie sur une gestion rigoureuse de l'information afin de créer de la valeur pour sa clientèle et d'améliorer ses processus.

- Outils de détection et de résolution proactive des problèmes avant qu'ils affectent la clientèle.
- Mécanismes robustes de protection de l'information : sauvegardes systématiques, systèmes de redondance, politiques strictes de gestion des accès.
- Tableaux de bord pour le suivi du fonctionnement quotidien et de la performance globale, avec rapport mensuel aux actionnaires.

RESSOURCES HUMAINES

Umbrella prend soin de ses employés en leur offrant un milieu de travail propice au développement personnel et professionnel.

- Processus d'accueil et d'intégration structuré, avec mentor attiré et rétroactions régulières.
- Nombreux avantages : boni à la performance individuelle et organisationnelle, horaires flexibles, congés famille, attentions quotidiennes (café, collations, panier de fruits hebdomadaire, etc.)
- Attention accordée à la santé et au bien-être : télémedecine, programme d'aide aux employés, semaines de bien-être, massages sur chaise, programmes de gestion du stress, etc.

FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

L'entreprise mise sur l'automatisation et la standardisation de ses processus afin d'atteindre les meilleures performances.

- Outils de supervision et de maintenance proactive.
- Optimisation de l'attribution des tâches grâce à un agent automatisé.

RÉSULTATS

Les efforts d'Umbrella se traduisent par une amélioration continue de sa performance financière et organisationnelle.

- Croissance soutenue des revenus, avec progression marquée du chiffre d'affaires.
- Efficacité accrue des ressources humaines, avec hausse des revenus de services par rapport à la masse salariale.
- Engagement et mobilisation du personnel, confirmant une culture dynamique et une forte cohésion d'équipe.