



DISTINCTION RÉGIONALE 2025

Catégorie PME de services indépendante

Lachance Gravel

SAGUENAY



PROFIL

Au Saguenay, quand on parle d'entretien ménager commercial, un nom s'impose : Lachance Gravel. Ce n'est pas un hasard. C'est le résultat de l'excellence répétée, année après année, depuis 1996. À la pointe de son industrie, l'entreprise familiale a su se renouveler à maintes reprises en intégrant de nouvelles technologies, toujours dans le but d'offrir des environnements plus propres à sa clientèle.

Aujourd'hui, forte de plus de 150 concierges et spécialistes, Lachance Gravel offre à chaque client une attention personnalisée et un service irréprochable. Collaboration, innovation et souci du détail guident son équipe depuis ses débuts, lui valant une réputation enviable depuis près de 30 ans.

LEADERSHIP

La direction de Lachance Gravel incarne un leadership rassembleur et cohérent, fondé sur la communication, la reconnaissance et la valorisation des personnes.

- Rencontres hebdomadaires en direct pour communiquer les nouvelles, reconnaître les bons coups et répondre aux questions.
- Valeurs définies et votées par les employés, affichées dans les bureaux et intégrées à chaque étape du parcours d'emploi.
- Comité consultatif suivant les indicateurs financiers et opérationnels pour soutenir la prise de décision et renforcer la culture de résultats.

COORDONNÉES

Présidente-directrice générale

Annik Lachance Gravel

418 549-4743 poste 222

HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

	Normes de l'International Sanitary Supply Association (ISSA)
2025	Jeune employeur d'exception Direction de l'innovation axée sur l'amélioration continue
2024	Sceau Concilivi

lachancegravel.com

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Lachance Gravel planifie sa croissance avec méthode et rigueur, en s'appuyant sur des analyses factuelles et une démarche participative à tous les échelons.

- Processus structuré sur six mois combinant analyses FFOM, Business Model Canvas, personas et proposition de valeur.
- Objectifs traduits en plans d'action triennaux comprenant 78 mesures concrètes, suivies et révisées chaque année.
- Plans d'action gérés par diagrammes de Gantt et révisés mensuellement pour évaluer les progrès et ajuster les priorités.

Lachance Gravel

CLIENTS ET MARCHÉ

Lachance Gravel se signale par sa proximité avec la clientèle et son sens aigu du service, fondés sur l'écoute directe, la réactivité et la transparence.

- Écoute active et terrain : visites régulières, appels et échanges en personne pour recueillir les besoins et ajuster les services en temps réel.
- Segmentation claire de la clientèle (A à D) selon des critères objectifs.
- Présence numérique authentique : contenus et témoignages renforçant la confiance et la fidélisation.

GESTION DE L'INFORMATION

Lachance Gravel fonde ses décisions sur des données fiables et une gestion structurée de l'information, assurant un suivi rigoureux de sa performance et de ses résultats.

- Suivi continu des indicateurs clés et analyses périodiques par les gestionnaires.
- Utilisation de plateformes interconnectées : MeisterTask (opérations), Agendrix (RH) et tableaux de bord Excel.

RESSOURCES HUMAINES

Chez Lachance Gravel, la réussite passe par les gens : écouter, soutenir et faire grandir chaque employé dans un milieu de travail respectueux, inclusif et stimulant.

- Communication continue : échanges hebdomadaires, application 24/7 et ligne de garde.
- Formation adaptée : perfectionnement ciblé et formation continue en partenariat avec un cégep.
- Culture de bien-être : sondage annuel, avantages sociaux étendus et diversité valorisée.

FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Lachance Gravel assure une gestion exemplaire de ses opérations grâce à des processus éprouvés, des indicateurs précis et une vigilance constante sur la qualité et les risques.

- Processus fondés sur les normes internationales de l'ISSA.
- Suivi quotidien du temps de travail et géolocalisation des équipes pour optimiser l'efficacité.
- Comité consultatif trimestriel pour anticiper les risques et soutenir l'amélioration continue.

RÉSULTATS

Grâce à une exécution disciplinée et à une culture d'amélioration continue, l'entreprise affiche des gains mesurables en efficacité, en satisfaction client et en rentabilité.

- Progression constante du chiffre d'affaires et rentabilité en hausse sur les trois dernières années.
- Performance RH en progression : baisse du taux de roulement et amélioration des indicateurs de santé et sécurité au travail.
- Excellence opérationnelle confirmée par la constance des résultats et la confiance renouvelée des clients.