

MENTION 2020

Catégorie PME de services indépendante

Komutel

SAINT-GEORGES



PROFIL

Depuis 2001, Komutel conçoit des logiciels spécialisés pour le secteur de la sécurité publique. Avec des bureaux à Montréal, à Toronto et à Tunis, plus de 45 employés et une clientèle répartie sur le territoire nord-américain, cette PME de la Beauce s'impose dans un marché dominé par de grandes multinationales.

Pour tirer son épingle du jeu, Komutel mise sur l'innovation constante ainsi que sur le recrutement et la rétention d'employés qui partagent sa vision et ses valeurs.

LEADERSHIP

Faisant preuve d'un leadership visionnaire, Komutel s'assure que sa mission et ses valeurs sont revues chaque année. Elle s'est donné par ailleurs des approches bien structurées de communication bidirectionnelle.

- Approche systématique pour réviser annuellement la mission et les valeurs et mesurer l'adhésion à celles-ci (Officevibe).
- Chaque mois, reconnaissance officielle du travail de deux employés selon des critères basés sur les valeurs de l'entreprise.
- Rencontres mensuelles et annuelles systématiques.
- Employés encouragés à faire remonter les problèmes.
- Politique d'intolérance à la corruption et au harcèlement.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

L'entreprise appuie sa planification stratégique sur quatre piliers précis sur lesquels elle appuie son développement.

- Participation de tous les gestionnaires et d'un comité consultatif au processus de planification stratégique.
- Table de consultation avec les clients pour mieux comprendre leurs besoins.
- Veille stratégique menant à un plan d'innovation basé sur quatre axes : produits, partenariats, développement géographique, acquisitions.
- Objectifs stratégiques validés lors de la réunion de démarrage annuelle.

COORDONNÉES

Président

Richard Poulin

Administration – responsable des ressources humaines

Angélique Leboube

418 225-9988

HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

- | | |
|------|--|
| 2017 | Mise en place de la gestion électronique de documents pour limiter la consommation de papier.

Mise sur pied d'un programme de formation interne sur mesure. |
| 2019 | Implantation d'Officevibe pour sonder les employés.

Travaux de création d'une plateforme de formation. |
| 2020 | Mise en service de Jira, permettant à la clientèle de demander un service par le portail Web. |

www.komutel.com

Komutel

CLIENTS ET MARCHÉ

Komutel s'est donné des moyens pour connaître les besoins exprimés par ses clients et les satisfaire.

- Approche en quatre étapes pour définir les attentes et les besoins des clients.
- Veille annuelle de l'ensemble des marchés de l'entreprise et participation des représentants aux événements commerciaux sur le territoire nord-américain.
- Sondages et suivis périodiques des demandes de service.
- Processus de gestion des insatisfactions avec désignation d'un responsable et réunions de suivi.

GESTION DE L'INFORMATION

Komutel s'est dotée de mécanismes de gestion de l'information et de la sécurité. Elle sait s'y prendre pour conserver le savoir et en assurer le transfert.

- Collecte systématique d'informations pour l'ensemble des directions.
- Recours à une firme externe pour protéger les lieux physiques et assurer la sécurité de l'information.
- Mise en place d'un système expert.
- Plan de continuité des affaires comprenant une politique sur le piratage informatique.
- Création d'un comité de l'amélioration continue.

RESSOURCES HUMAINES

Komutel a compris que ses employés sont pour elle un atout stratégique pour se distinguer dans son marché. C'est pourquoi elle mise sur leur développement et leur bien-être.

- Programme de reconnaissance des employés comprenant des remerciements officiels par l'équipe de gestion et une reconnaissance annuelle par les pairs.
- Programme de formation continue basé sur les besoins des employés et sur les objectifs stratégiques.
- Bonification des conditions de travail : horaire flexible, installations sportives, télémédecine, mécanismes de résolution des conflits.

FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Par une approche rigoureuse de gestion des projets ainsi que des processus d'amélioration continue s'appuyant sur les commentaires de ses clients, Komutel vise l'excellence.

- Suivi systématique de l'évolution des projets s'appuyant sur des listes de contrôle pour chaque étape.
- Audits biennaux de la sécurité des systèmes informatiques.
- Collecte et analyse des commentaires des clients et évaluation des projets.

RÉSULTATS

Évoluant dans un marché de niche et dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, Komutel relève le double défi de la rentabilité et de la fidélisation de sa clientèle.

- Croissance des ventes supérieure aux cibles.
- Clientèle fidélisée.
- Valorisation des employés (sentiment d'appartenance).
- Engagement social par l'entremise de dons et de commandites.