

DISTINCTION RÉGIONALE 2021

Catégorie PME de services indépendante

Équipe Logan PRÉVOST



PROFIL

« Comprendre, concevoir, créer ». Voilà trois mots forts qui résument à merveille la mission de cette petite entreprise de 25 employés permanents offrant des produits et des services reliés au paysagement, au jardinage et à l'agriculture résidentielle.

Située à Prévost, l'équipe Logan, ou officiellement « Les Entreprises Patrick Logan », est constituée de professionnels parfaitement désignés pour fournir des conseils et concevoir, planifier, coordonner, diriger et mettre en œuvre l'ensemble des travaux d'aménagement paysager résidentiel ou commercial.

LEADERSHIP

L'équipe Logan se signale par le fait qu'elle s'assure de bien déployer ses valeurs et ses grandes orientations à tous ses employés. Il s'agit là d'une bonne façon de valoriser ces derniers et de faire preuve de leadership.

- Recours à un consultant pour définir officiellement les valeurs de l'entreprise, avec intégration dans un guide de ressources humaines et rappel au début de la saison.
 - Rencontres quotidiennes du président avec les employés, communications avec ceux-ci grâce aux médias sociaux.
- Plan d'architecture et plan de mobilisation tenant compte de la santé-sécurité et de l'environnement (ex. : accroche-porte pour aviser les voisins de travaux à venir et les rassurer sur les impacts éventuels).

COORDONNÉES

Président

Patrick Logan

Vice-présidente

Crystel Chartier
450 335-3330

HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

- 2017 Prix HortiCompétences.
- 2019 Démarche de restructuration globale (gestion du service, relation client, ressources humaines, systèmes et procédures).
- 2020 Grand Prix international du design.
Lauréat des quatre premières places au concours annuel de l'APPQ.
Certifications : RBQ, ACJQ, APPQ et AAPQ.

www.entrepriseslogan.com

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

L'entreprise sait faire preuve d'une pensée systémique basée sur des faits. Son processus de planification stratégique comporte des suivis réguliers.

- Plans d'action suivis le mardi et le vendredi matin.
- Exercice standardisé de planification stratégique.

Équipe Logan

CLIENTS ET MARCHÉ

En cherchant à comprendre les besoins de la clientèle et à bien gérer son image de marque tout en utilisant les médias sociaux, l'équipe Logan démontre une excellence orientée client.

- Parcours client (« Odyssée du client Logan ») intégré à une plateforme numérique.
- Prise en charge rapide des clients, avec équipe multidisciplinaire mise à leur disposition.
- Image de prestige : attention accordée à la qualité de la machinerie, des équipements et des uniformes.
- Réseaux sociaux et médias sociaux utilisés comme effet de levier.

GESTION DE L'INFORMATION

L'équipe Logan a déployé des approches efficaces pour gérer l'entreprise, telle la plateforme LMN. Et elle a bien pris soin de s'équiper d'indicateurs.

- Progiciel LMN de gestion d'entreprise en paysage incluant un système de gestion de la clientèle de type CRM.
- Accès aux données selon la fonction occupée, sauvegardes, mur coupe-feu pour la plateforme LMN, suppression rapide des accès lors du départ d'un employé, etc.

RESSOURCES HUMAINES

L'équipe Logan peut se targuer de posséder une culture favorisant la responsabilisation des employés à l'aide d'apprentissages organisationnels et individuels.

- Rencontres d'équipe matin et soir pour prévoir les activités, statuer sur leur avancement et apporter les ajustements nécessaires.
- Culture organisationnelle expliquée dans le *E s φ c b c q* *π c q k s p c q f s l Y g r c q* avec signature par l'employé.
- Adhésion au programme de formation « Sceau rouge » (normes communes d'évaluation des compétences).
- Deux fois l'an, rencontre « page blanche » : évaluation et discussion ouverte avec les employés (cadre financier, attentes des employés et de l'organisation).
- Pistes de formation dégagées à la suite des rencontres « page blanche ».

FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

L'entreprise a su bien déployer la planification de toutes ses ressources!

- Grille de fonctionnement et de tâches pour l'ensemble des activités.

RÉSULTATS

L'équipe Logan peut s'enorgueillir de ses résultats concernant la clientèle, le leadership et la responsabilité sociale.

- Augmentation sensible du pourcentage d'aménagements paysagers complétés dans les délais entendus avec les clients.
- Augmentation importante du nombre de clients.
- Tendance favorable quant à la fidélisation de la clientèle et du personnel.
- Dépassement des cibles en ce qui concerne le ratio du coût de la main-d'œuvre « ventes et administration » par rapport au chiffre d'affaires.
- Tendance favorable pour le chiffre d'affaires.