



PRIX PERFORMANCE
Q U É B E C

DISTINCTION RÉGIONALE 2021

Catégorie PME de services indépendante

ValkarTech

ROSEMÈRE



ValkarTech

Gestion Hygiène du Bâtiment

PROFIL

Avec son équipe chevronnée de conseillers, gestionnaires, formateurs et experts, ValkarTech s'impose comme leader en hygiène du bâtiment. Grâce à son sens de l'innovation, à son dynamisme et à la créativité de ses équipes, l'entreprise fournit des solutions clés en main aux gestionnaires d'immeubles ainsi qu'aux entreprises des secteurs industriel, institutionnel et alimentaire.

Son flair et sa capacité à cerner finement les besoins de sa clientèle lui permettent d'offrir un éventail complet de services : audit, diagnostic, implantation de solutions informatiques, formation, sécurité et prévention. En contribuant à la sécurité des immeubles, en maximisant la productivité des entreprises et en les aidant à maintenir leur image de marque, ValkarTech est un partenaire de premier plan pour les organisations et une référence dans son marché au pays.

LEADERSHIP

Pour mobiliser son équipe, l'entreprise mise sur la communication et s'appuie sur des valeurs fortes d'intégrité et de professionnalisme.

- Culture collégiale de collaboration se traduisant par des rencontres d'équipe hebdomadaires au cours desquelles les personnes ont l'occasion de s'exprimer à tour de rôle.
- Approches de communication favorisant le déploiement et la revue, avec les employés, des valeurs axées sur les clients.
- Accent mis sur la création de valeur et sur le développement des employés : outils informatiques destinés aux clients afin que ceux-ci soumettent des idées et des pistes d'amélioration, accréditations, webinaires diffusés aux clients au sujet des nouveautés sur le marché, etc.

COORDONNÉES

Président

Serge Rioux

Conseillère / Auditrice

Mélanie Marier

514 357-4812

HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

Certification LEED Green Associate.

Certification ISSA CIMS-GB Assessor.

Certification ISSA CIMS Certification Expert.

Certification ISSA CIMS-GB Expert.

Certification IEHA.

2021 Sceau « Certifié satisfaction client » du Mouvement québécois de la qualité.

www.valkartech.com

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

ValkarTech se distingue par sa capacité à déployer rapidement des solutions d'avant-garde découlant d'une analyse rigoureuse des marchés et des besoins de la clientèle.

- Propositions d'innovations intégrées aux offres pour la clientèle : applications informatiques, formations en ligne, prise en charge complète en gestion d'hygiène de bâtiment.
- Contribution de tous les membres de l'équipe à la réflexion créative.
- Processus d'innovation s'appuyant sur un mode de fonctionnement intuitif et des approches scientifiques ainsi que sur des rencontres de revue stratégique et de vigie.
- Réflexion stratégique s'appuyant sur le plan marketing.

ValkarTech

CLIENTS ET MARCHÉ

ValkarTech a mis en place de très nombreux moyens pour établir avec sa clientèle un contact direct et personnalisé.

- Collecte et analyse des données sur l'historique de la relation avec le client.
- Multiples canaux de communication : réseaux sociaux, site web, publications immobilières, webinaires, associations sectorielles.
- Analyse rigoureuse des besoins et des attentes techniques de la clientèle, pour une approche hautement personnalisée.
- Évaluation de satisfaction avec rapports mensuels des locataires et usagers des édifices des clients.
- Processus de résolution de problèmes basé sur un système de billets.
- Suivi des activités à l'aide de codes QR remis aux clients.

GESTION DE L'INFORMATION

L'entreprise a su s'y prendre pour se doter d'une structure efficace et robuste de gestion des informations nécessaires à ses opérations et à la prise de décisions.

- Utilisation de la suite Zoho pour recueillir, regrouper, déployer et gérer les données opérationnelles.
- Contrôle opérationnel assuré par un système de codes QR pour produire des rapports et analyser les données concernant les projets.
- Revues mensuelles pour repérer les services les moins performants et en améliorer le rendement.
- Structure des informations clairement définie, permettant à toutes les équipes d'accéder rapidement aux données dont elles ont besoin.
- Détermination des meilleures pratiques par les employés, qui, à leur tour, les communiquent aux autres lors des rencontres.
- Plusieurs techniques de sécurité et de cybersécurité pour assurer la fiabilité et la sécurité de ses systèmes.

RESSOURCES HUMAINES

ValkarTech a récemment mis en place plusieurs approches RH visant la reconnaissance, l'évaluation, la formation et la mobilisation de son personnel.

- Rencontres hebdomadaires virtuelles entre le président et les équipes intégrant des approches d'évaluation et de reconnaissance.

- Sondage de satisfaction au travail et approche visant à demeurer à l'écoute des employés et de leurs besoins.
- Culture d'entreprise basée sur l'apport et la diffusion d'expertise par les employés.
- Présence d'experts invités lors de rencontres hebdomadaires.

FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Pour améliorer et optimiser ses opérations, ValkarTech s'inspire des besoins exprimés par sa clientèle et tient compte des nouveaux services dans son marché.

- Contrôle des coûts basé sur une gestion rigoureuse des projets.
- Exigences processus intégrées dans toutes les facettes des projets : ententes, échéanciers, satisfaction des clients, résolution de problèmes, etc.
- Souci d'innover et d'optimiser les opérations afin que la clientèle puisse bénéficier d'économies d'échelle.

RÉSULTATS

ValkarTech se signale par sa bonne performance financière et par ses résultats en matière de satisfaction client.

- Conformité lors des inspections en croissance positive – cible de 100 % atteinte en 2021.
- Résultats positifs par rapport aux cibles quant au nombre de plaintes de clients.
- Augmentation constante du nombre de mandats par client.
- Investissements dépassant les cibles en formation de la main-d'œuvre.
- Forte tendance à la hausse du chiffre d'affaires depuis 2019.