

# CIETECH



Centre d'intégration et  
d'expertise en technologies  
d'expérience client



# Rapport annuel 2022

# Table des matières

03	Mot du président
04	Mot de la directrice générale
05	Conseil d'administration
06	L'équipe CIETECH
07	Nos services
08	Résultats 2022
09	Transformation numérique
16	Formation
19	Immobilier
21	Activités et événements
23	Rayonnement





# Apprendre à voler de nos propres ailes

En 2022, CIETECH a pris son envol de façon autonome en tant que corporation à part entière. D'un projet économique majeur issu de la volonté de la communauté locale et porté par CieNOV, nous sommes devenus un acteur économique autonome et gouverné par des administrateurs bénévoles provenant du milieu et qui sont grandement soucieux de la réussite de l'organisation et de l'accomplissement de la mission.

Mes premiers remerciements vont à ce groupe de bénévoles qui n'ont pas compté les heures en participant activement à l'ensemble des étapes que nous avons à franchir. De la mise en place de la gouvernance au raffinement de la mission, les administrateurs ont démontré qu'ils ont vraiment à cœur le bien de CIETECH et l'engagement de chacun m'a beaucoup touché.

Mes plus sincères remerciements également à nos partenaires et collaborateurs qui nous supportent dans l'accomplissement de notre mission. Je pense d'abord à la MRC de L'Assomption, la Ville de Repentigny et le ministère de l'Économie de l'Innovation et de l'Énergie qui contribuent fortement au financement de nos actions au profit des entreprises, mais aussi aux services économiques des 6 MRC et aux 3 SADC de Lanaudière sans qui le déploiement de nos activités aurait été impossible.

Finalement, je tiens à souligner le dévouement et l'engagement de notre directrice générale et de son équipe qui ont tenu l'organisation à bout de bras dans le contexte d'une année de transition ayant apporté son lot de défis et d'incertitudes. CIETECH est maintenant sur une belle lancée avec une vision claire sur ses objectifs et le rôle qu'il désire jouer dans le paysage technologique et économique lanauois. Ce n'est qu'un début, CIETECH a de grandes ambitions pour la suite!

*Olivier Bridgeman*

Olivier Bridgeman

**Président**



## Devenir un acteur économique régional pertinent et incontournable

CIETECH a été créé pour rassembler une communauté d'entrepreneurs en vue d'assurer un maillage efficace entre les entreprises technologiques, les entreprises utilisatrices et les partenaires de développement économique pour ainsi faire avancer le secteur des technologies d'expérience client.

C'est donc au cours d'une année où nous étions nous-même en contexte de démarrage d'entreprise que nous avons dû jeter les bases solides requises pour l'accomplissement de cette mission. Un défi colossal pour une formidable mais toute petite équipe fortement engagée et dédiée relevant d'une nouvelle gouvernance elle-même en période d'apprentissage.

Je suis très fière des résultats atteints et qui sont présentés dans ce rapport. Les effets concrets du travail de CIETECH sur un nombre impressionnant d'entreprises lanaudoises justifient et compensent largement les efforts et les ressources que nous avons déployés.

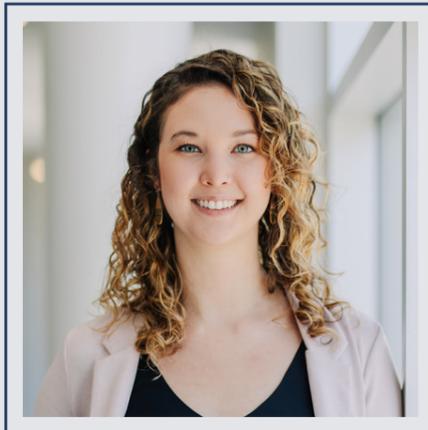
Les défis devant nous demeurent tout aussi grands et ont comme principales conditions de succès la continuité de l'engagement de notre équipe, mais aussi un renforcement de l'adhésion de nos différents partenaires envers CIETECH et sa mission dédiée au CX.

*Véronique Lacroix*  
Véronique Lacroix  
**Directrice générale**

# Conseil d'administration



**Président**  
Olivier Bridgman



**Vice-Présidente**  
Caroline Godin



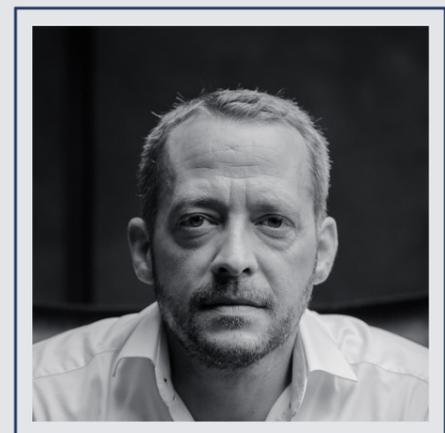
**Secrétaire**  
Claude Chartier



**Trésorier**  
Joffrey Bouchard

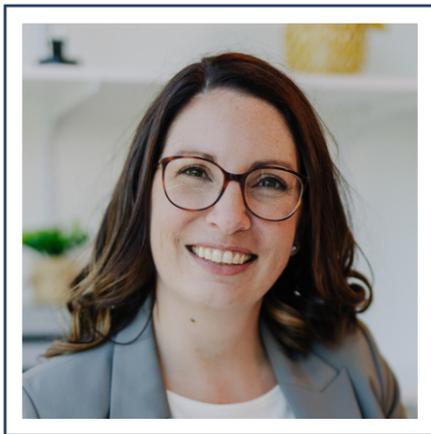


**Administrateur**  
Daniel Fournier

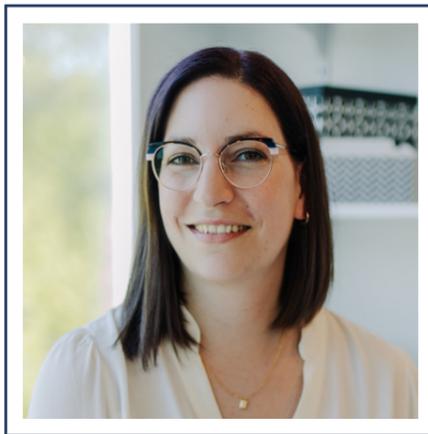


**Administrateur**  
Jean-Philippe Laforge

# Notre équipe



**Directrice  
générale**  
Véronique Lacroix



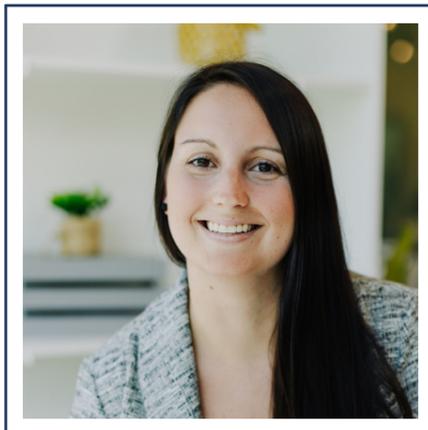
**Adjointe  
exécutive**  
Andréanne Lacroix



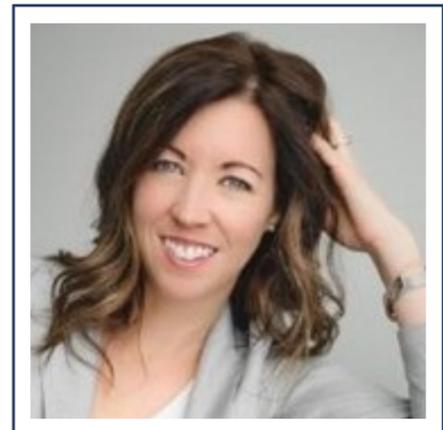
**Conseiller stratégique aux  
technologies numériques**  
François Blaquière



**Coordinatrice,  
communication & marketing**  
Roxanne David



**Adjointe  
administrative**  
Sophie Lamarre



**Conseillère  
marketing numérique**  
Dominique Prud'homme



**Conseiller  
expérience client**  
Alex Boissonneault

# Nos services

CIETECH cherche à développer le potentiel innovant de chaque entrepreneur, repousser les limites technologiques et investir dans la création de valeur en expérience client. Pour ce faire, nous offrons :

- un **espace de travail collaboratif** qui rassemble une communauté d'experts permettant de créer des synergies entre les entrepreneurs;
- de la **formation** afin de développer ses compétences;
- du **service conseil** afin de choisir la meilleure opportunité technologique;
- de l'accompagnement en **transformation numérique** pour l'implantation de technologies visant à améliorer l'expérience client.



Immobilier



Formation



Service conseil



Transformation numérique

# Résultats 2022

**Entreprises servies**

**169**

**Investissements générés par  
des entreprises accompagnées**

**609,6 k\$**

**Fournisseurs de services  
ayant obtenu des contrats**

**79**

**Investissements générés sur  
le territoire Lanaudois**

**358,5 k\$**

# Transformation numérique

Le consommateur a modifié ses habitudes d'achat au cours des dernières années. Avec des clients de plus en plus à l'aise avec les technologies et à l'affût des plus récentes avancées dans le domaine, les attentes sont élevées envers les entrepreneurs, qui n'ont d'autres choix que de s'adapter et de modifier leurs pratiques s'ils souhaitent se démarquer de la compétition et demeurer pertinents.



# Transformation numérique

La transformation numérique réfère au processus par lequel les entreprises adoptent les technologies numériques dans le but d'améliorer leurs opérations, leurs processus et leur interaction avec les clients.

Le programme de transformation numérique a été mis sur pieds par CIETECH dans l'objectif d'offrir conseil et accompagnement aux entrepreneurs afin qu'ils saisissent les opportunités qu'offrent les technologies.

Dans la dernière année, l'implantation de nouvelles technologies chez les entreprises Lanaudoises a permis de :

- **augmenter l'efficacité opérationnelle avec l'automatisation de certains processus;**
- **améliorer l'expérience client en utilisant des outils numériques qui offrent un service plus personnalisé aux consommateurs;**
- **implanter des logiciels d'analyse de données afin d'aiguiller leur marketing numérique;**
- **transformer la culture des entreprises et assurer leur pérennité.**

# Transformation numérique



Par le biais du programme de transformation numérique, CIETECH aide les entreprises lanadoises à identifier leurs priorités numériques et à sélectionner les solutions technologiques qui leur permettront d'innover avec agilité. CIETECH les guide tout au long du processus et assure un maillage fluide avec les fournisseurs de solutions technologiques.

1. **Validation des acquis numériques**
2. **Rédaction d'un cahier des charges par le conseiller**
3. **Soumission auprès de 3 fournisseurs**
4. **Accompagnement dans la sélection des solutions**
5. **Maillage avec le fournisseur**
6. **Révision finale du projet et bilan de fin de programme**

**154**

**clients accompagnés**

**+ de 120**

**nouveaux sites web créés**

**+ de 2 300**

**heures d'accompagnement  
par nos conseillers**

# Transformation numérique

## Rayonner

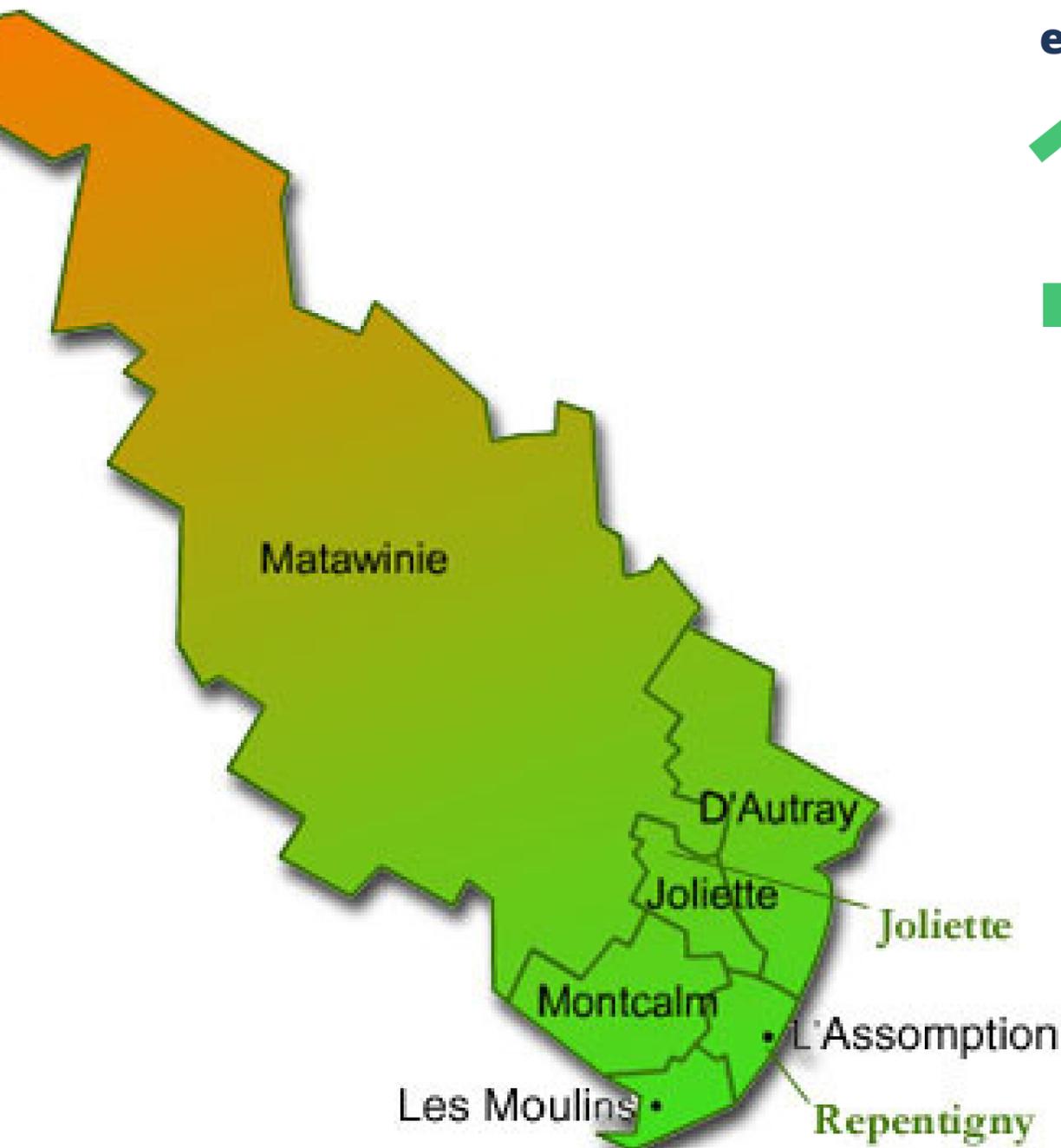
Grâce au programme de transformation numérique de CIETECH, les entreprises ont non seulement pu bénéficier d'accompagnement, mais aussi d'un soutien financier non négligeable octroyé sous forme d'escomptes par les partenaires régionaux souhaitant encourager le développement économique de leur territoire.

### Aide directe octroyée aux entreprises du territoire

# 160,4 k\$

### Nos partenaires financiers

- MRC Joliette
- MRC de L'Assomption
- MRC Montcalm
- MRC de D'Autray
- MRC Matawinie
- MRC des Moulins
- SADC de d'Autray-Joliette
- SADC Matawinie



# Transformation numérique

## Mon commerce en ligne



**mon  
commerce  
en ligne**

Propulsé par l'Association québécoise des technologiques (AQT), Mon commerce en ligne a pour but d'aider des entreprises offrant des produits ou services aux consommateurs à augmenter leurs ventes en ligne par un accompagnement personnalisé qui favorise le développement de compétences numériques et l'implantation d'outils technologiques performants.

À titre de partenaires et fiers collaborateurs de l'AQT, les conseillers de CIETECH ont suivi 16 entrepreneurs de la région à travers ce parcours d'accompagnement, démontrant une fois de plus l'importance d'implanter les nouvelles technologies dans le parcours d'expérience client.



# Transformation numérique

## Histoire à succès



### Maison Louis-Cyr

Accompagnés par CIETECH, la Maison Louis-Cyr a bénéficié d'un escompte sur la valeur totale du projet s'élevant à près de 13 000 \$. Cette transformation numérique de grande envergure a suscité le travail de deux fournisseurs.

Création du site web et de la billetterie en ligne :

- Contenu textuel et visuel permettant un référencement naturel afin d'attirer une clientèle toujours grandissante;
- Navigation du site plus facile et plus agréable;
- Accessibilité à une boutique en ligne afin d'augmenter les ventes et permettre à l'équipe de la maison Louis-Cyr de récolter facilement des statistiques via un portail analytique.

Création de vidéos :

- Visite virtuelle des lieux afin d'offrir une activité à faire dans le confort de son foyer;
- Visite avec un casque de réalité virtuelle : 4 stations offrent de découvrir la vie fascinante de Louis-Cyr par le biais d'une expérience immersive.

La transformation numérique peut apporter de grands bénéfices pour une entreprise. Non seulement l'expérience client s'est améliorée, mais également l'expérience employé de l'équipe de la Maison Louis-Cyr. Sans oublier les retombées économiques importantes pour cette organisation!



# Transformation numérique

## Implantations technologiques



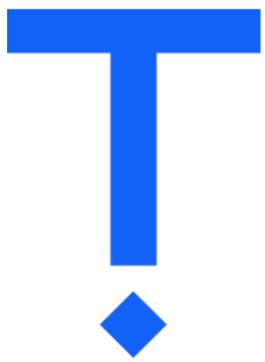
En avril, CIETECH a déposé un projet d'implantation technologique de grande envergure auprès du MEI afin de faire valoir l'expertise québécoise et répondre à un besoin des consommateurs. Le projet vise l'implantation de la technologie Scan&Go de l'entreprise québécoise Leav dans les librairies participantes de l'Association des libraires du Québec (ALQ) dans le but d'aider les librairies à opérer leur transformation numérique et à se différencier d'un point de vue technologique et opérationnel.

CIETECH souhaite mettre de l'avant l'expertise québécoise de Leav et démontrer à l'industrie du commerce de détail les importantes opportunités disponibles grâce à l'implantation technologique proposée.



Une seconde demande de subvention dans le cadre de l'offensive de transformation numérique du gouvernement du Québec a été déposée par CIETECH en décembre.

CIETECH souhaite supporter nos entrepreneurs en les aidant à rester en contact avec leurs clients et multiplier leurs ventes sans pour autant réduire le prix de vente de leurs produits ou services. De concert avec certaines MRC, CIETECH a précédemment investi dans un projet d'achat local permettant aux commerçants de créer un programme de fidélité unique. De belles histoires à succès sont nées de cette initiative et CIETECH souhaite maintenant supporter le déploiement de la solution Freebees chez un maximum de commerçants de tous secteurs d'activités confondus à travers la province.



# Formation

Plusieurs entreprises faisant appel à l'accompagnement de CIETECH dans le cadre de leur projet de transformation numérique ont manifesté un besoin criant : développer leurs connaissances des outils numériques afin de propulser leur entreprise et poser de simples gestes pouvant avoir un impact majeur sur leur succès.

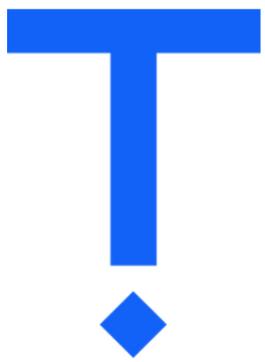
C'est dans ce contexte qu'un programme de formation a été créé et offert, à titre de projet pilote, à 12 entreprises de la MRC de L'Assomption au printemps 2022 dans les locaux de CIETECH. Ce programme, pensé et animé par Mathieu Brassard, fondateur de la compagnie Karbur Accélérateur Technologique, comprenait 5 séances de 2,5 heures, totalisant ainsi 7,5 heures de formation et 5 heures de co-développement dans l'objectif d'apprendre comment bâtir sa stratégie numérique, créer du contenu accrocheur et s'initier aux stratégies publicitaires en ligne.



**KARBUR**  
Accélérateur Technologique

Les entreprises participantes de la MRC de L'Assomption ayant manifesté un haut niveau de satisfaction suite à l'obtention de leur attestation de participation à fin du programme, CIETECH a proposé la formation Initiation au Marketing web à 12 entreprises de la MRC Montcalm à l'automne 2022.





# Formation

Au printemps 2022, CIETECH a débuté une étroite collaboration avec le cabinet DFSA afin de créer, structurer, développer et déployer un programme de formation professionnelle certifié en expérience client (CX). De mai à août, des sondages ont été envoyés à l'écosystème de CIETECH, des rencontres de co-création ont eu lieu, les formateurs ont été rencontrés et cet ambitieux projet s'est concrétisé en septembre, lors du lancement officiel de la formation réunissant partenaires, formateurs et clients dans l'Espace CIETECH.

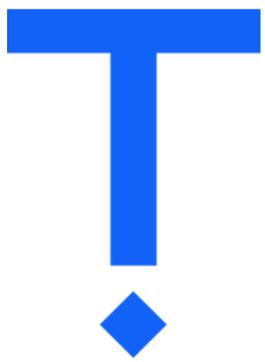
La formation CX propulsée par CIETECH a été commercialisée au cours du dernier trimestre de l'année selon 2 formats distincts, soit les cours à la carte et le parcours complet en cohorte privée ou mixte. 7 experts en expérience client ont sauté dans l'aventure et ont bâti 8 cours de 3,5 heures chacun, accessibles aux entrepreneurs québécois de tous secteurs confondus.



Les objectifs de la formation :

- comprendre les notions fondamentales en marketing et expérience client;
- analyser les motivations profondes des clients et les transposer sur les activités critiques du parcours-client;
- maîtriser les métriques de l'expérience client et utiliser la rétroaction comme levier d'amélioration;
- réfléchir sur les systèmes de gestion de l'entreprise et les avenues d'optimisation;
- propulser le développement des affaires et réfléchir aux processus de vente.

En octobre, Hydro-Québec a cogné à la porte de CIETECH, intéressé par cette offre unique au Québec et prêt à signer une entente pour une cohorte privée au printemps 2023 pour leur équipe marketing.



# Formation



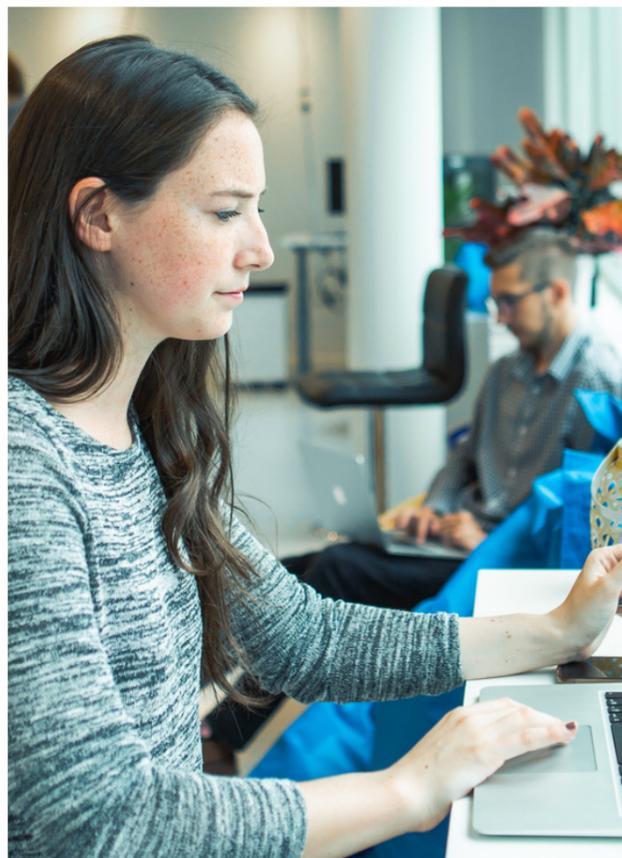
Client hébergé dans l'Espace CIETECH, BonBoss, entreprise spécialisée dans les innovations en management & leadership, culture organisationnelle et stratégies de recrutement, a proposé d'offrir un atelier créatif à la communauté de CIETECH pour aider les entrepreneurs à écrire un affichage de poste pour attirer les bons candidats. Créé spécifiquement pour les entreprises en technologie de l'information, l'atelier a été pensé afin de leur permettre de se démarquer et de mettre en valeur leurs emplois dans une industrie que nous savons compétitive. Jenny Ouellette, présidente et cofondatrice de BonBoss a animé la formation de 3h, offerte virtuellement en juin 2022 à une dizaine d'entrepreneurs.

# Immobilier

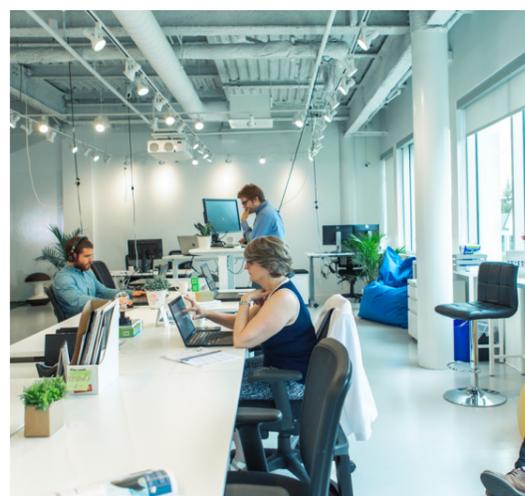
## L'Espace CIETECH

L'Espace CIETECH a été pensé afin d'offrir un lieu d'échanges et de collaboration où l'humain peut côtoyer la technologie dans un cadre à la fois intimiste et futuriste.

Que ce soit pour un travailleur autonome ou une entreprise comptant plusieurs employés, cet espace de cotravail offre tous les services requis : un espace de travail créatif en aire partagée, de l'accompagnement stratégique et, surtout, des opportunités d'échanger avec une communauté connectée.



L'Espace CIETECH a été aménagé afin d'offrir non seulement des postes de travail en location mensuelle ou ponctuelle, mais également une salle de conférence qui s'adapte aux besoins de ses clients, et un service de location de boîte postale.

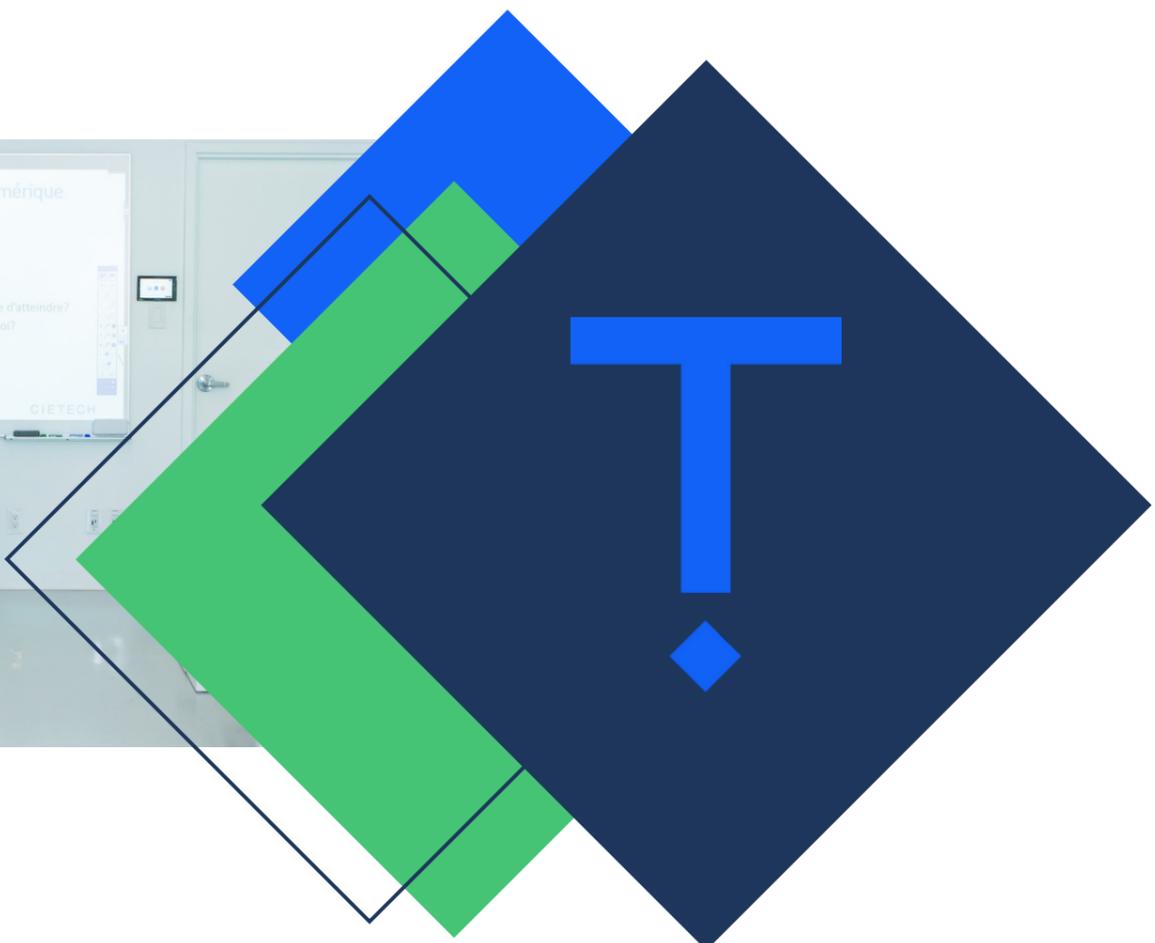


# Immobilier

## Projet de relocalisation de CIETECH

Afin de se donner davantage de moyens pour attirer des entreprises liées à l'expérience client et de doter le territoire d'espaces spécifiques dédiés à l'accueil de formations de niveau universitaire, CIETECH a poursuivi activement ses travaux d'analyse de différents scénarios d'implantation. Plusieurs rencontres avec des partenaires et entreprises intéressés par cette expansion ont également été tenues pour l'avancement de cet objectif.

En étroit partenariat avec la Ville de Repentigny dans le cadre de son grand projet de redéveloppement du parc d'affaires de première génération en bordure de l'autoroute 40, l'opportunité d'une relocalisation dans ce secteur a été priorisée et a fait l'objet de divers travaux techniques de planification en vue de la concrétisation des partenariats et du choix d'un site dans le courant de l'année 2023.



# Activités et événements



Le 16 novembre, CIETECH a reçu l'ensemble des élus et l'équipe de direction de la Ville de Repentigny dans ses locaux afin de faire connaître l'organisation et sensibiliser ses ambassadeurs sur la valeur de l'expérience client. Une brève formation donnée par Daniel Fournier, expert CCXP, Fondateur de DFSA cabinet-conseil et administrateur de CIETECH ainsi que par Valérie Vanderhacgen, Directrice marketing, ventes et intelligence d'affaires – SMART Centres REIT a permis d'aborder les bases de l'expérience client et de donner des exemples de cas. Un atelier pratique adapté à leur réalité a ensuite permis aux participants de mettre en application leurs apprentissages.

Lors de l'événement CXTECH organisé par CIETECH, les acteurs de développement économique de la région de Lanaudière (MRC, SADC, CDC, etc.) se sont réunis au Château Joliette et ont été invités à en apprendre davantage sur les domaines dans lesquels navigue l'organisation au quotidien : les technologies et l'expérience client.

Qu'est-ce que la transformation numérique? Dans quel contexte est-elle pertinente? Quels outils technologiques implanter selon le type d'entreprise? Quelles sont les étapes à suivre pour en assurer la réussite? Ces questions ont été abordées en compagnie d'intervenants reconnus dans le domaine, dans le but de démystifier les rouages de la transformation numérique et les principes fondamentaux de l'expérience client.



# Activités et événements



Le 19 mai, CIETECH a été l'hôte d'un sympathique 5@7 au profit de la Fondation À deux pas de la réussite; une belle occasion d'en apprendre davantage sur cette fondation qui fait un travail extraordinaire auprès des jeunes de la région, et de découvrir quelques-unes des entreprises technologiques qui l'appuient dans ses projets.



T

Le 28 avril, CIETECH a reçu la visite d'une figure importante de l'entrepreneuriat québécois, madame Danièle Henkel. Un après-midi qui a permis de très belles rencontres avec plusieurs entreprises de la communauté. Une occasion, d'ailleurs, de discuter des défis rencontrés par les entrepreneurs technos!



# Rayonnement sur les réseaux sociaux

**143.6k**

Personnes rejointes  
par nos contenus  
sur Facebook

**1008**

Abonnés sur notre  
page Facebook

**99**

Publications sur notre  
page Facebook

**5245**

Utilisateurs de notre  
site internet

**4.5** ★

Évaluation Google

**50.2%**

Taux d'ouverture  
moyen de nos infolettres

**321**

Visites sur notre  
page LinkedIn

**602**

Abonnés sur notre  
page LinkedIn

**765**

Visionnements de nos  
contenus sur notre  
page LinkedIn



# CIETECH



Centre d'intégration et  
d'expertise en technologies  
d'expérience client

# 2022



440 rue Notre-Dame  
Repentigny, J6A 2T4

[cietech.ca](http://cietech.ca)