



**incollab** accompagne Caroline et Claire dans leur tour du monde.

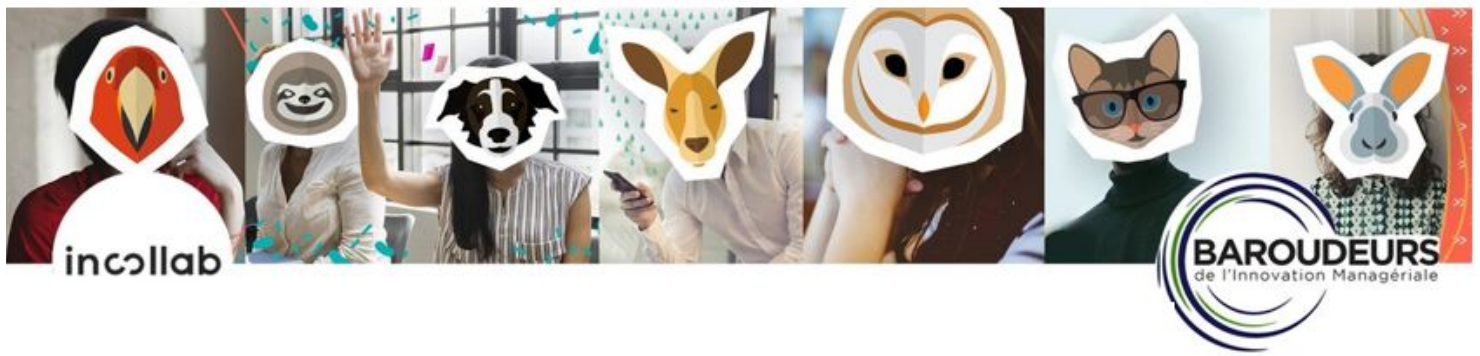
Notre objectif : découvrir aux quatre coins du globe de nouvelles pratiques managériales pour faire bouger les lignes du management. Managers, collaborateurs, coachs, consultants, RH, embarquez avec nous !



### Connect&Go, l'innovation humaine :

Nous avons rencontré **Dominic Gagnon**, PDG et cofondateur de Connect&Go lors de sa conférence « La meilleure façon de prédire le futur c'est de l'inventer » destinée aux étudiants du Centech à l'ETS. Dans cette conférence il est question d'innovation, du désir de réussir à l'international, de maladie mentale et de sa relation à l'échec. Nous avons été interpellées par cet entrepreneur au parcours inspirant qui fait partie des personnalités les plus innovantes du continent américain selon le média Bizbash.

« Galérer a fait de moi ce que je suis maintenant » déclare Dominic. En effet, issu d'un milieu très modeste, Dominic Gagnon a tout de même eu la chance d'avoir accès à un ordinateur très tôt. A 13 ans, il crée un robot pour simuler des cartes de crédit lui permettant de pouvoir faire des achats en ligne pour plus de 350 000 dollars. Ce stratagème fonctionne pendant 6 mois avant que la police ne découvre son identité. Il a alors dû travailler pendant l'été pour la police afin de traquer les cyber-pédophiles. Puis entre 15 et 16 ans il se lance dans la création de deux entreprises : Mediatech



*Communication qu'il revend pour plus de 50 000\$ et Deepfall Music (une maison de disques et de production musicale).*

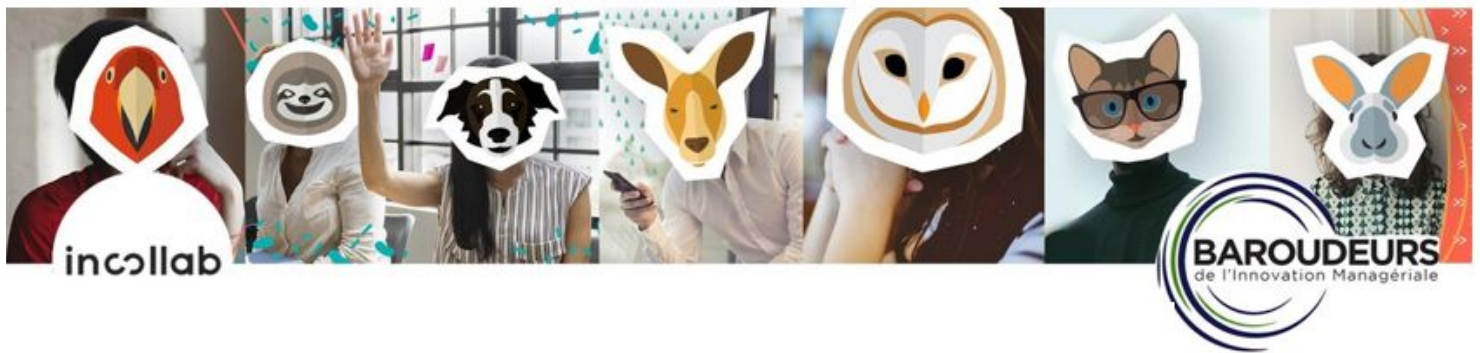
*Élève hyperactif, il est refusé de 3 universités, un professeur va même jusqu'à lui dire « tu ne feras jamais rien de bon dans la vie ». Il est finalement accepté à l'université de Laval puis diplômé de l'École d'Entrepreneurship de Beauce. Il a par la suite été chargé de cours pour l'Université de Sherbrooke à 25 ans, il est expert conférencier dans 5 universités, il a un certificat en cours à Harvard et il est membre de l'UQAM (Université du Québec À Montréal).*

*Aujourd'hui, Dominic Gagnon est le cofondateur de Connect&Go, une entreprise dont 80 % du chiffre d'affaires provient de l'étranger. L'entreprise qui emploie actuellement une cinquantaine de personnes est spécialisée dans l'industrie du divertissement en équipant des installations permanentes, comme le parc à thèmes Universal Studios aux États-Unis, ou des événements ponctuels, comme des festivals. Connect&Go a des locaux à Montréal, à Orlando mais aussi à Paris car la France est le premier marché au monde pour les parcs d'attractions. Le slogan de l'entreprise est Enter Pay Play.*

## **Un succès et une innovation autour de l'humain**

***Le chemin du succès est le chemin de l'échec : la seule façon de réussir, c'est d'échouer !***

En 2009, alors qu'il s'ennuie pendant ses études universitaires à Laval, Dominic Gagnon décide d'acheter des segways pour en faire des véhicules urbains de publicité. Il collabore pour cela avec un ingénieur qui l'aide à concevoir ce projet et rapidement ils commencent à avoir des clients, en particulier l'entreprise de télécommunications canadienne Bell. Il nomme alors son entreprise Piranha qui va connaître une croissance très rapide en passant de 12 à 54 employés en 10 mois. Dominic n'a alors que 22ans et il intègre l'École d'Entrepreneurship de Beauce. Il délègue l'administration de l'entreprise qui se retrouve alors en faillite. Après avoir réussi à la redresser, Dominic décide de la vendre au plus vite, en effet il est fatigué, à deux doigts du burn out et sa femme est atteinte du cancer. « Je retiens de cette expérience qu'il faut toujours prendre une décision sans se



*hâter, à tête reposée et sans être dans l'urgence ou le désespoir.* » nous explique Dominic. En effet la vente se passe mal et il est au bord de la faillite une fois de plus.

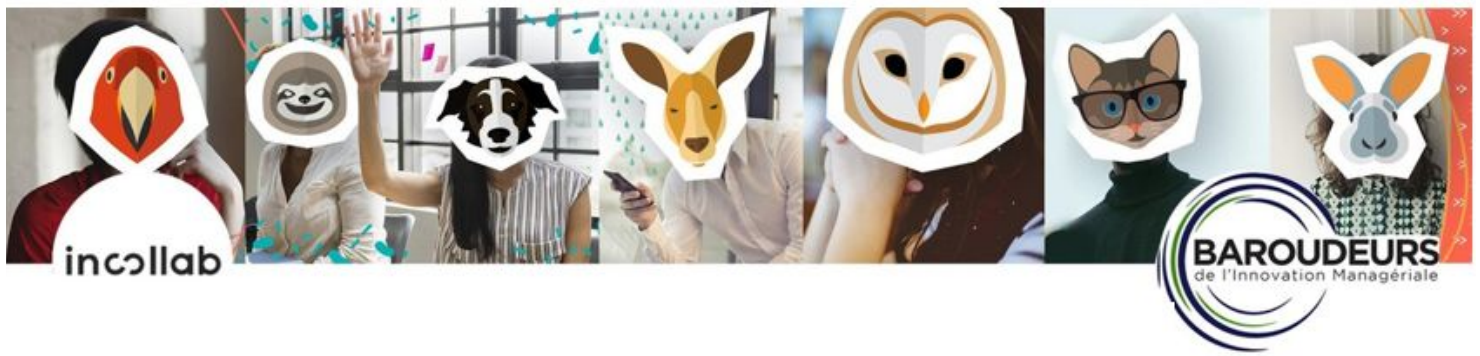
*« Les échecs permettent aussi de pouvoir découvrir qui sont vos véritables amis quand tout va mal. J'ai appelé tout le monde autour de moi quand j'avais besoin d'argent, j'avais besoin de 10 millions, les huissiers venaient tous les jours frapper à ma porte, mes amis ne répondaient plus alors dans un élan de désespoir, j'ai recontacté un ami d'enfance qui était plombier. Je ne le fréquentais plus parce que moi j'étais un entrepreneur et lui c'était juste un osti de plombier ! Mais c'est lui qui m'a aidé, c'est lui qui a sauvé ma maison et ça m'a aussi permis de me rappeler d'où je venais et que je n'étais qu'un petit mec de banlieue qui vient d'une famille modeste. »* nous confie Dominic.

À partir de ce moment, Dominic a réussi à transformer ses échecs en idées. Il fonde alors Propulse qui est revendu à Karelab en 2015. **Propulse est un programme informatique pour permettre de pouvoir dire ce que l'on pense à ses supérieurs de façon complètement anonyme.** *« C'est dans les échecs que je reconnais l'importance des choses, comme par exemple la finance. Je ne veux pas échouer, mais si j'échoue, il faut obligatoirement que cet échec serve à apprendre quelque chose. »* continue Dominic.

### Innover d'un point de vue technologique

**La mission de Connect&Go est de créer une technologie qui rend le paiement et les activités si simples qu'il devient presque invisible.** Cette innovation technologique leur a permis de remporter des contrats déterminants comme celui du Super Bowl il y a 3 an. Les équipes de Connect&Go ont eu 48h pour leur faire une proposition et c'était aussi l'occasion d'innover. Ils ont donc créé des tatouages semi-permanents qui permettent de payer avec la peau dans le cadre d'un partenariat privilégié avec Visa. Ils ont renouvelé l'année suivante leur contrat pour le Super Bowl, mais 5 minutes avant le début de l'événement la technologie a crashé, il se voyait déjà refaire faillite, mais finalement les serveurs avaient juste été débranchés ce qui a permis de pouvoir résoudre le problème avant l'ouverture et de renouveler leur contrat pour la troisième année consécutive.

Ils ont également un partenariat avec les Jeux Olympiques d'été et d'hiver en créant des bracelets, des lunettes et des gants pour entrer et payer en toute sécurité. Le bracelet permet aussi de lutter contre les risques allergiques en particulier pour les athlètes. Si un risque allergique est détecté la transaction est annulée ce qui fait qu'aucun athlète n'a eu d'allergie pendant les JO. Un autre enjeu avec les Jeux Olympiques est



que les gens paient avec plein de monnaies différentes, Connect&Go a donc dû créer une monnaie virtuelle pour l'évènement. Ils vont faire ceux de Tokyo 2020 mais également ceux de Paris 2024. Pour les Jeux Olympiques de Paris, Connect&Go souhaiterait créer une monnaie virtuelle non seulement pour le parc Olympique mais aussi pour toute la ville pendant la durée de l'évènement en payant avec le bracelet. *« Pour nous c'est très intéressant de travailler avec les Jeux Olympiques car ils partagent la même valeur que nous, celle de la performance. »* nous confie Dominic.

### **Se lancer de nouveaux défis**

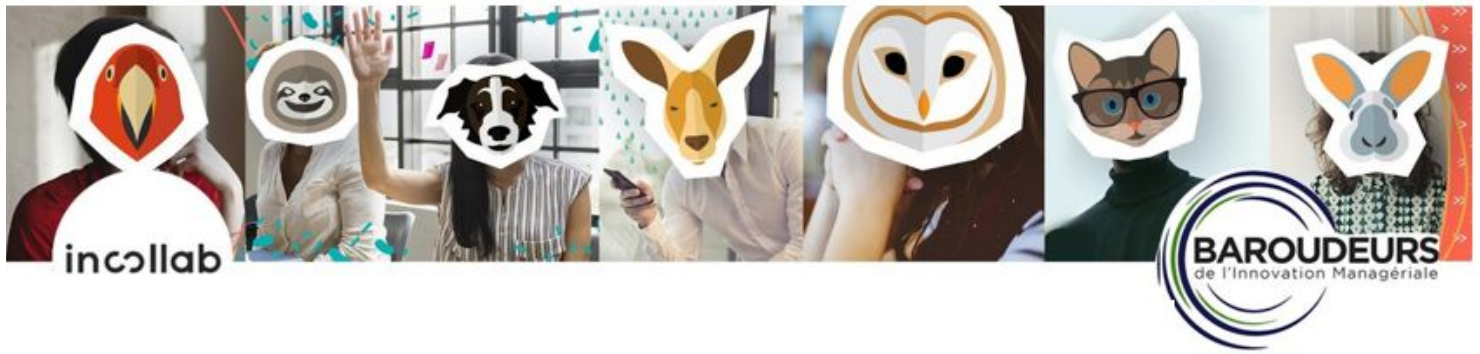
**Chez Connect&Go, l'innovation appartient à tout le monde et l'entreprise cherche à se lancer de nouveaux défis.** *« Après avoir révolutionné les évènements, pourquoi ne pas révolutionner les levées de fonds ! »* est l'idée d'une adjointe qui lui a rapporté 30 000\$ en bonus cette année. Cette idée a permis de lever 14 millions en 14 minutes avec les noms des donateurs qui s'affichent en temps réel, des animations spéciales pour ceux qui donnent 1 million et un classement des tables les plus généreuses.

Puis Connect&Go a décidé de s'attaquer au commerce de détail avec le Target Wonderland où les gens achetaient leurs cadeaux qui descendaient du plafond grâce à un bracelet. Enfin, l'entreprise est aussi devenue le leader dans les technologies en montagne en mélangeant le hardware et le software dans le même business. La technologie de Connect&Go couvre actuellement 14 stations, ce qui représente environ 3 millions de skieurs, les bracelets permettent d'être à la fois des forfaits de ski, un badge pour laisser ses affaires dans un casier ou pour récupérer son équipement, un moyen de paiement dans la station mais le bracelet contient aussi une fiche d'information d'urgence.

### ***L'innovation managériale est essentielle pour installer un climat d'innovation général dans une organisation***

*« Quand on me demande ce qu'est l'innovation je réponds que ce n'est pas la technologie, c'est l'humain ! L'innovation est humaine, l'innovation c'est s'ouvrir au multi-culturel, aux personnes différentes. Il faut prendre conscience que les compagnies qui n'innovent pas de façon humaine vont mourir ! »* nous explique Dominic.

**Pour Connect&Go, la culture est un point très important il est donc essentiel que ses employés voyagent. L'entreprise rembourse toutes les dépenses liées aux**



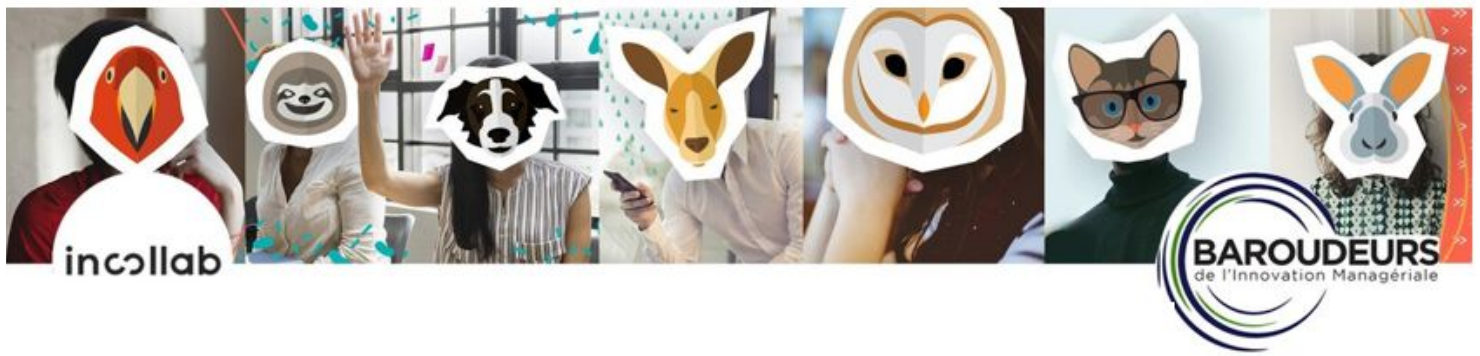
**activités culturelles ou qui permettent de penser différemment de s'ouvrir à autre chose.** L'entreprise **emploie également 2 personnes autistes car elle souhaite mettre en valeur la diversité** en rassemblant des personnes qui n'ont pas la même façon d'apprendre, de réfléchir.

**L'entreprise pousse ses employés à ne pas accepter le statut quo.** Dans le contrat des employés il est écrit qu'ils ne peuvent pas dire non quand ils sont ajoutés à un nouveau projet, mais ils ne doivent pas non plus avoir trop de pression, le résultat est sans conséquence sur leur carrière.

**Pour Connect&Go ses employés doivent être opportunistes.** *« Je me définis comme un opportuniste dans le bon sens du terme, au Canada c'est mal vu contrairement aux États-Unis. Chez Connect&Go nous essayons de saisir toutes les opportunités, c'est-à-dire que nous n'hésitons pas à nous inspirer des autres secteurs pour innover et ne pas rester centré sur notre secteur. »* nous explique Dominic. *« Il y a des fois où nous avons eu des échecs comme notre participation au Fyre Festival qui était un véritable cauchemar. Mais le plus souvent cela nous permet vraiment d'innover. Pour l'anecdote, nous avons travaillé pour un club nudiste et il y avait un vrai problème pour payer car les clients sont nus. Mais grâce à ce contrat nous avons dû créer un nouveau go pass que nous vendons maintenant pour d'autres événements. »* continue-t-il. Lors d'une visite au zoo en famille avec ses enfants, Dominic a aussi eu l'idée de créer un bracelet personnalisable qui permet d'avoir une expérience plus interactive pour les enfants.

**Connect&Go est aussi convaincue que Skype ne remplacera jamais une rencontre physique.** *« Je fais 2 fois le tour du monde par an. Il ne faut jamais avoir peur de prendre l'avion. Le lien humain c'est avec ça qu'on développe une relation et un business. Il faut aussi arrêter de penser que les gens sont inaccessibles et il faut oser établir des contacts. »* déclare Dominic.





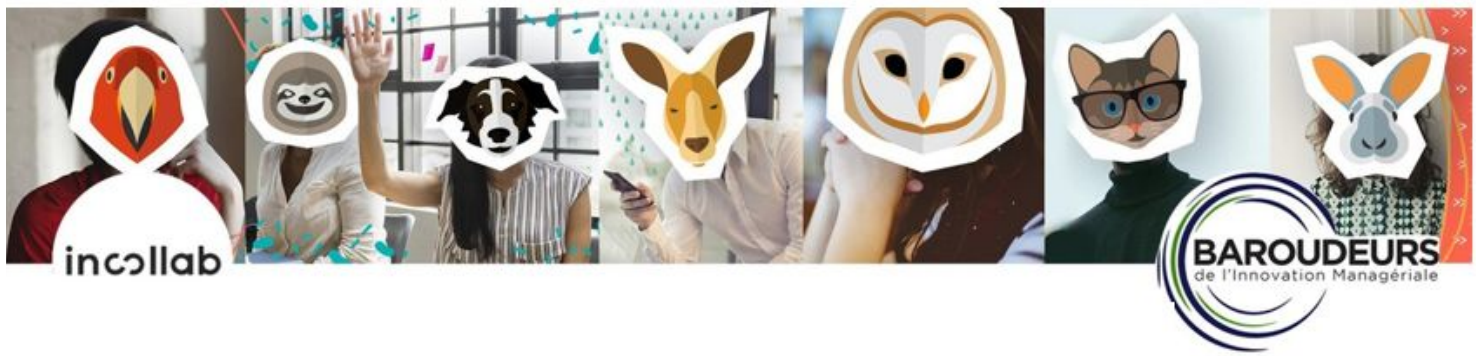
*Dominic Gagnon, CEO et cofondateur de Connect&Go*

## **Redonner à la collectivité en tant que groupe ou individu**

Comme toutes les entreprises, Connect&Go est prise dans le tourbillon du travail, sans compter les obligations familiales et sociales des employés. Toutes ces exigences drainent leur temps et leur énergie, et c'est facile d'oublier combien il est important de redonner à ceux qui sont moins privilégiés. Malgré la frénésie de la vie quotidienne, il importe de prendre une pause de temps en temps pour réfléchir à la question... que vais-je redonner à la collectivité ? **Ainsi Connect&Go s'engage dans des projets en tant qu'entreprise mais encourage également ses employés à s'impliquer individuellement pour des causes qui leur tiennent à cœur.**

**L'entreprise investi beaucoup dans les projets sociaux.** Parmi les projets, Connect&Go offre des cadeaux durant les Fêtes à un organisme qui vient en aide aux enfants défavorisés au Québec. Les employés reçoivent les « listes de souhaits » des enfants au début décembre, et ils font tout leur possible pour obtenir les cadeaux qu'ils demandent. *« C'est une petite contribution que nous apportons chaque année à un organisme local qui nous tient à cœur. »* ajoute Dominic.

Les membres de l'équipe s'impliquent aussi individuellement pour la collectivité. Des employés travaillent par exemple sur des idées de financement pour les itinérants et ils envisagent de nouvelles initiatives afin d'impliquer Connect&Go en tant que groupe.



L'entreprise travaille également sur le développement d'une solution de don pour les sans-abris.



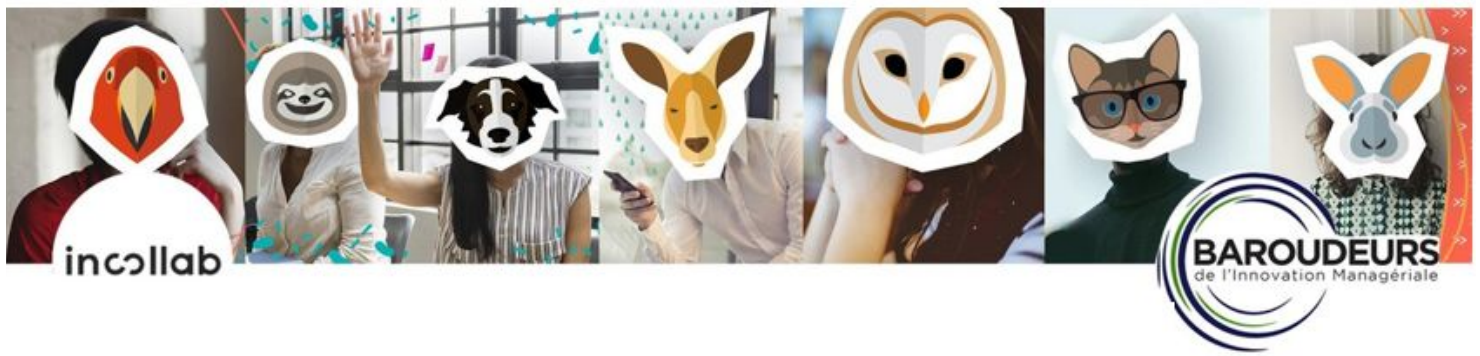
## Développer la créativité de ses employés

*« En ce moment, la plupart des employeurs souhaitent que leur équipe pense autrement, soit créative, peu importe le projet ou la tâche qui lui est confiée. Et c'est la même chose dans tous les domaines. En fait, nous aimerions tous être créatifs, avoir des idées qui changent le monde et réinventer la roue, mais ce n'est vraiment pas donné à tout le monde. » nous explique Dominic.*

**Chez Connect&Go, tout est fait pour que la créativité soit au centre de tout ce qu'ils entreprennent.** Que ce soit en développant des technologies qui changent le comportement des consommateurs ou en trouvant des solutions innovantes aux problèmes des clients, ils essaient toujours de sortir des sentiers battus. **L'entreprise étant relativement jeune, ils cherchent constamment à trouver de nouvelles façons de faire, la créativité est très encouragée (sinon exigée) chez Connect&Go !**

*« Même si nous avons parfois l'impression qu'il n'y a pas d'autres solutions possibles à un problème donné, notre équipe est toujours disposée à jeter un regard différent sur les produits et services que nous fournissons. Personne ne peut prétendre avoir une réponse définitive à quoi que ce soit ; notre monde change tellement*





*constamment, et il y a toujours quelque chose de nouveau qui nous attend au détour. Aujourd'hui, pour rester dans la partie, nous devons exploiter notre créativité !* » nous explique Dominic.

### Prendre soin de la santé mentale de ses employés

*« D'après une étude 49% des entrepreneurs souffrent de maladie mentale ! Pour moi c'est plutôt 100%. Regardez-moi, je suis hyperactif, dyscalculique et dysorthographique. Je pense qu'il faut être complètement fou pour entreprendre, pour se lancer dans le vide, dans l'aventure de cette façon ! »* nous confie Dominic.

Même chez Connect&Go, il est possible d'affirmer que tout le monde éprouve du stress et de l'anxiété. Nous menons une vie occupée et assumons énormément de responsabilités. Chaque jour, notre esprit est accablé par des préoccupations, qu'il s'agisse de la santé et la sécurité de nos proches ou de notre avenir financier, ou encore de l'état du monde dans lequel nous vivons. Comment composer avec tout ce stress ? Comment l'empêcher de prendre le dessus ? Comment éviter qu'il ait une incidence négative sur notre santé mentale ?

Évidemment, la gestion du stress est une question bien personnelle. Certains font de l'activité physique pour se détendre, tandis que d'autres plongent dans un livre, un film ou la télévision. Nombreux sont ceux qui parlent de leurs préoccupations quotidiennes avec des amis ou des membres de leur famille, mais certains ont l'impression de ne pas avoir de façon de l'exprimer et gardent tout pour eux. Si les discussions sur la santé mentale sont plus fréquentes de nos jours, c'est encore un sujet relativement tabou dans notre société actuelle. Les personnes qui vivent des problèmes de santé mentale peuvent faire face à des obstacles importants qui les empêchent d'obtenir de l'aide.

Souvent, on peut faire le lien entre le niveau de stress général d'une personne et son milieu de travail. Si le stress n'est pas uniquement attribuable au travail, de nombreuses personnes souffrent de stress, d'anxiété ou de dépression découlant de leur travail, des exigences qui leur sont imposées et des relations avec leurs collègues.

**Chez Connect&Go, les communications ouvertes sont encouragées pour pouvoir contribuer à ce que les employés se sentent à l'aise au travail.** Chaque membre de l'équipe a une vie en dehors du bureau, et l'entreprise n'hésite pas à déployer des efforts pour prendre en compte les besoins uniques de chacun. Tous les employés sont invités à faire le point sur leur propre santé mentale et à en parler avec un supérieur s'ils ont l'impression qu'un problème au travail a un effet néfaste sur leur état d'esprit. Il est





important pour **Connect&Go** d'éliminer la stigmatisation associée aux troubles de santé mentale. C'est pourquoi l'entreprise encourage la communication à ce sujet au cours des réunions d'équipe et des entretiens en privé entre les employés et les gestionnaires.

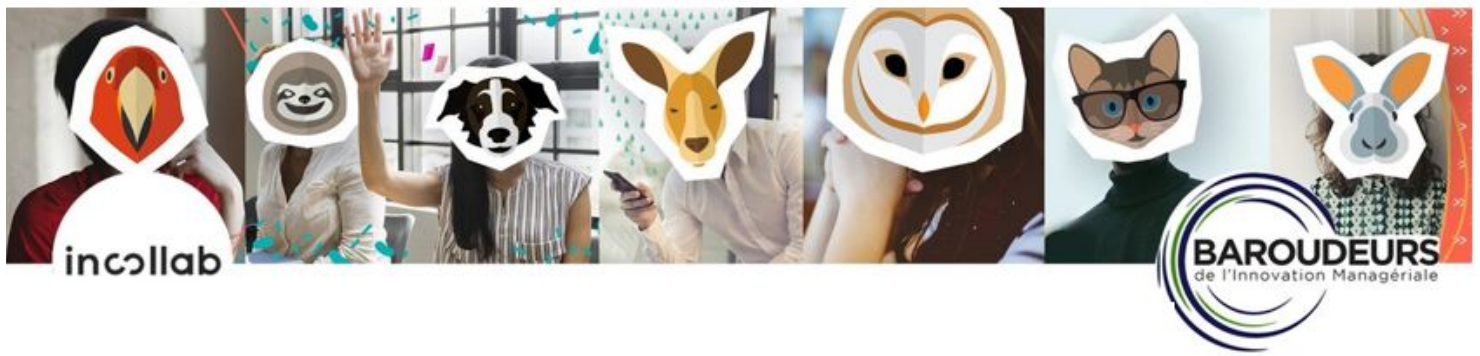
### Repenser et réadapter les espaces

« Nous avons déménagé dans un magnifique nouvel espace ! Nous étions un peu trop à l'étroit dans les anciens locaux. Nous voulions donc quelque chose de plus grand, oui, mais nous cherchions également un endroit qui répondait aux besoins et au mode de vie des employés. Finalement nous avons décidé de partir de rien et de créer un espace spécialement pour nous. » nous explique Dominic.

Dominic nous confie qu'il a tout de suite vu le potentiel de cet espace qui pouvait facilement être adapté aux besoins des différents clients. **À partir de là, les équipes ont dessiné le plan du bureau idéal jusqu'à arriver à un aménagement qui est en accord avec la façon dont tout le monde travaille.** « Tout le monde a travaillé fort pour créer un espace qui reflète vraiment qui nous sommes et la façon dont nous aimons faire les choses. » nous explique Dominic. **La configuration de l'espace a été faite en fonction de la manière dont l'information circule entre les services.** Les équipes de marketing et des ventes sont près les unes des autres, non loin de l'équipe exécutive. Viennent ensuite les équipes administratives, le service des opérations, le service technique et l'élaboration. **Il est ainsi possible de l'avancement d'un projet de l'idée à la vente.**

Les bureaux sont en open space complètement ouverts mais ils ont fait le choix d'avoir également quelques bureaux fermés grâce à des murs de verre, dans le but de créer une atmosphère inclusive et une transparence entre tous les départements. Il existe aussi des espaces de travail pour les personnes qui n'en peuvent plus d'être assises à leur bureau toute la journée et ont besoin de changer un peu d'air. En effet Connect&Go a fait le constat que la position assise est de moins en moins populaire de nos jours. Certains membres de l'équipe ont donc choisi des stations où ils peuvent travailler debout. L'espace est aussi rempli de plantes avec également un mur vert.

En plus de la table de ping-pong et de babyfoot qui étaient déjà présentes dans les anciens locaux, ils ont ajouté un piano à queue car un des techniciens est un excellent pianiste et il peut nous jouer des morceaux de temps en temps à toute l'équipe.



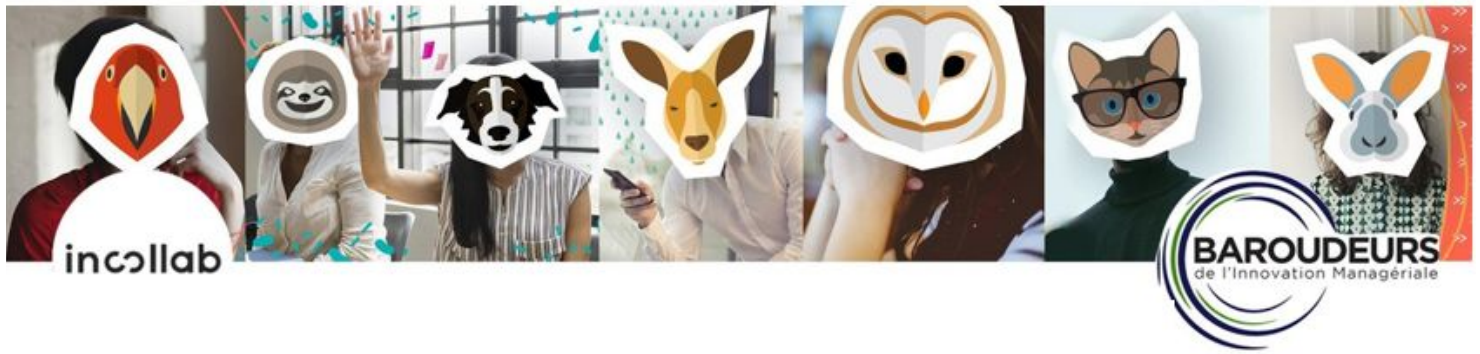
*Les nouveaux locaux de Connect&Go entre open space et bureaux fermés en verre*

## Un team building efficace pour faciliter la communication

**La communication est primordiale chez Connect&Go. Chaque semaine, tous les employés se réunissent pour parler des différents projets de l'entreprise. Ils utilisent Slack** pour communiquer, échanger des nouvelles et prévenir l'équipe des absences du bureau, ils mangent ensemble le midi quand c'est possible, ils prennent un verre ensemble pendant les afterworks (ou les 5 à 7 comme on dit au Québec) et ils organisent des barbecues mensuels l'été. *« Nous faisons aussi notre possible pour jaser (discuter) et nous entraider, qu'il s'agisse du travail ou de sujets perso, parce que nous savons que la connectivité est essentielle pour bâtir une équipe solide, basée sur la confiance. »* nous explique Dominic.

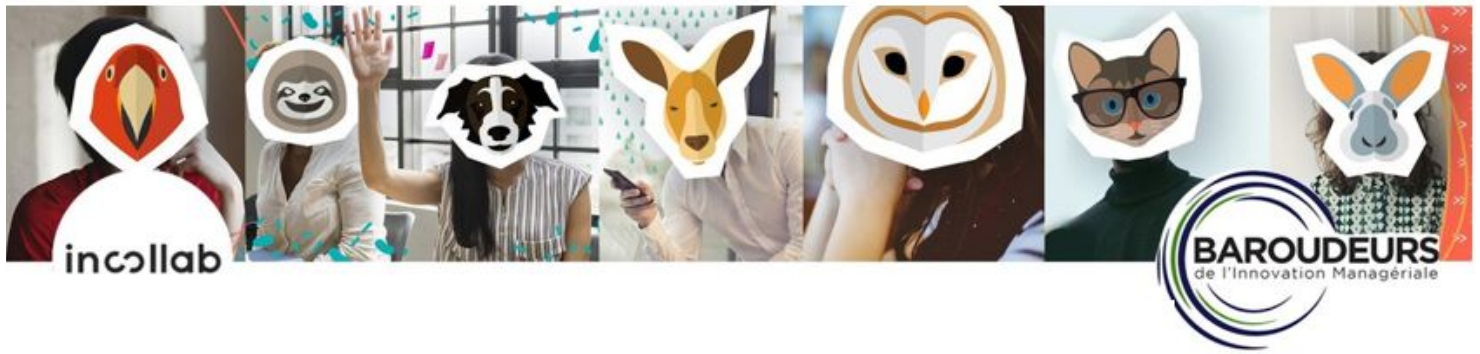
**Une fois par an, toute les équipes partent faire un week-end de teambuilding.** *« C'est tout à fait vital pour nous de tisser des liens à l'extérieur du bureau. En dehors de leur contexte quotidien, les gens sont plus portés à communiquer librement. »* continue Dominic. Chaque année, ils se réunissent dans un endroit paisible dans la campagne québécoise, l'année dernière c'était dans des cabanes dans les arbres, ils apportent de quoi boire et manger et leurs sacs de couchage, et ils organisent des activités de groupe pour se ressourcer. **Puis, tout le monde se réunit pour discuter avec les deux**





**fondateurs de ce que l'entreprise a accompli depuis un an et de ce que l'avenir leur réserve.** « *C'est une expérience révélatrice et inspirante, dont nous ressortons toujours plus connectés comme équipe et plus motivés que jamais pour relever les défis à venir de Connect&Go.* » nous confie Dominic.





### Notre ressenti :

- **Montréal une ville qui a trop négligé ses sous-sols**

Si l'immobilier se porte très bien à Montréal et qu'il existe un fabuleux réseau souterrain dans la ville pour que les gens puissent se déplacer pendant l'hiver, nous avons constaté en nous rendant au rendez-vous qu'un très grand nombre de rues sont éventrées. La cause ? La ville a délaissé ses sous-sols depuis de trop nombreuses années et en particulier son réseau de canalisations qui doit être entièrement refait.

- **Montréal et le hockey**

Dominic nous a accueilli en portant une veste des Canadiens de Montréal, l'équipe de hockey de la ville. Comme les All Blacks en Nouvelle-Zélande, les Canadiens de Montréal sont une équipe phare ! L'équipe est même surnommée la « Sainte-Flanelle » en référence à l'ancien tissu dont étaient fait les maillots portés par ses joueurs.

