

Expérience client

27 février 2010
La Factory, Montréal



Compte rendu de la réunion

Étaient présents :

Aziza Abbassi
Hamzeh Alizadeh
Mathieu Arsenault
Véronique Arteau
Julie Barbieri
Alexandre Beaudin
Catherine Beaulieu
Marc Bélanger
Gamaliel Belvue
Emmanuelle Beuchée
Marlène Boisvert
Marielyne Bourgeois
Dominic Bouthillette
Christine Brasseur
Marie-Ève Brisson
Jocelyne Bujold
Marie-Hélène Campagna
Assumpta Cerdá
Christelle Comsel
Francine Comtois
Philippe Côté
Anie Cournoyer
Dominique Cousineau
Pasquale Couturier
Louis Demers
Marie-Christine Desharnais

Assiatou Diallo
Kevens Dragon
Josée Dupuis
Allyson Filion
Claudia Finelli
Nathalie Fortier
Mélanie Frappa
Alexis Frappier
Chloé Gascon
Sonia Gauthier
Élise Annabelle Giacobbe
Martine Giguère
Dominique Girard
Antoine Giraud
Nicolas Gisiger
François Goulet Turcotte
Julien Grégoire
Christian Hébert
Olivier Houle-Ouellette
Frédéric Kuzminski
Étienne Lavallée
Paul Légaré
Barbara Lenne
Anne Magoarou
Mony Malythai
Lizeth Stefani Marcelo

Lizeth Stefani Marcelo
Marilyn Marois
Paul Martin
François Massicotte
Mary-Manon Merisier
Rafika Mesli
Achraf Moulay
Paraskivie Murr
Elie Naamy
Mohsen Nazem
Maxime Nivose
Christine Poirier
Ismaël Rabhi
Valérie Savoie
Thomas Scalzo
Christine Simard
Sylvie St-Hilaire
Stéphanie Taschereau
Vladimira Tcherkezova
Geneviève Thériault
Marc-Olivier Thibault
Victory Timana
Frédéric Tousignant
Sylvie Tremblay
Karine Vigneault
Ali Yazdizadeh
Tania Youance Robitaille

À l'arrivée, les participants partagent un repas dans une atmosphère conviviale.



MOT DE BIENVENUE

Christine Brasseur souhaite la bienvenue aux participants. On les invite aussi à se rendre sur l'application Slido qui leur permettra de répondre à quelques questions au cours de rencontre:

Quel mot résume le mieux ce qui est source de fierté pour vous chez exo ?

Question interactive :



Christine présente l'agenda de l'après-midi, incluant un Bilan 2019 de la Direction exécutive Expérience client.

Voir lien « 1 – Présentation de C. Brasseur »
Voir lien « 2 – Bilan de la Direction »

On présente une vidéo sur l'arrivée du REM, lequel a été préparé tout récemment dans le cadre des consultations publiques sur la Rive-Sud

Voir lien « 3 – Accès à la vidéo, format mp4 »



Les participants font ensuite un parcours comprenant quatre kiosques où ils peuvent en apprendre davantage sur les activités des différentes équipes.

Kiosque 1

RÉSEAU EXPRESS MÉTROPOLITAIN

Campagnes multi-médias 2019

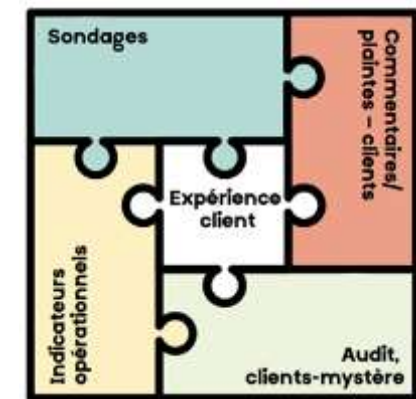
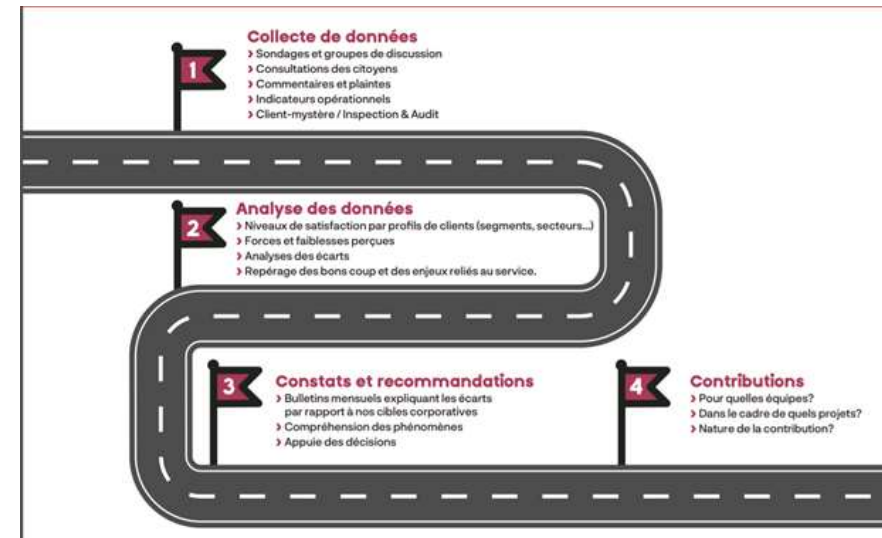


- Les participants ont beaucoup apprécié la dynamique des animateurs qui ont mis un soin particulier à la préparation de leur kiosque et de leur présentation.



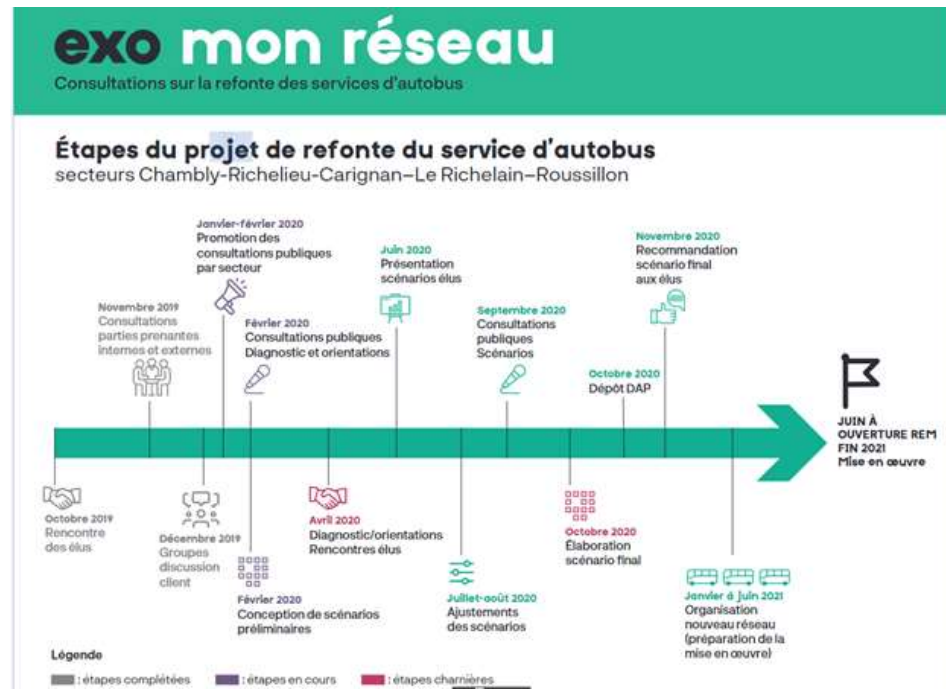
Kiosque 2 Parcours de la donnée client

- Parcours de la donnée client



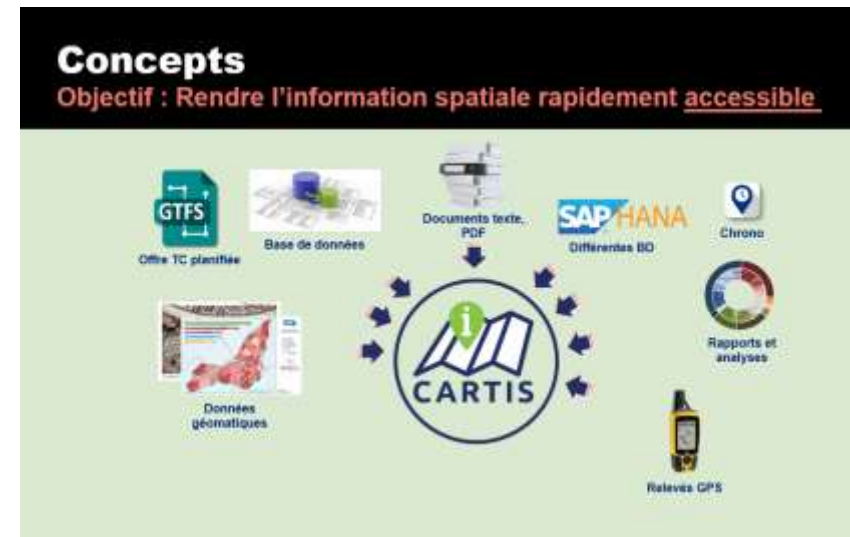
Kiosque 3 Refonte réseau d'autobus

- On présente les étapes du projet de refonte du service d'autobus



Kiosque 4 Données Cartis

- On présente le logiciel Cartis, utilisé par l'équipe Modélisation de la mobilité.
Voir lien « 4 – présentation Cartis »
Voir lien « 5 – accès à Cartis via l'exonet »



- En collaboration avec la firme Deloitte, Claudia Finelli présente ensuite une mise à jour du programme Destination client
Voir lien « 6 – présentation Destination client »

- Les participants accueillent ensuite Sylvain Yelle, Directeur général d'exo, qui présente la vision 2020 – 2025 de l'organisation
Voir lien « 7 – présentation Vision 2020 – 2025 »

On demande à nouveau aux participants de répondre à une question via l'application Slido :

En 2025, quel mot souhaiteriez-vous que nos clients utilisent pour décrire leur expérience client exo ?

Question interactive :



- Une période de questions suit la présentation de Sylvain Yelle.
- Fin de la réunion