

Rejoignez-nous  
sur

[slido.com](https://www.slido.com)

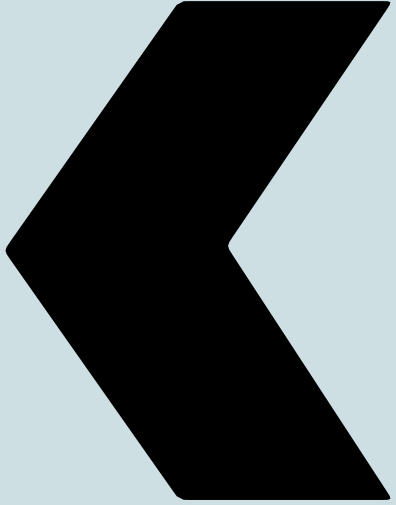
#P394



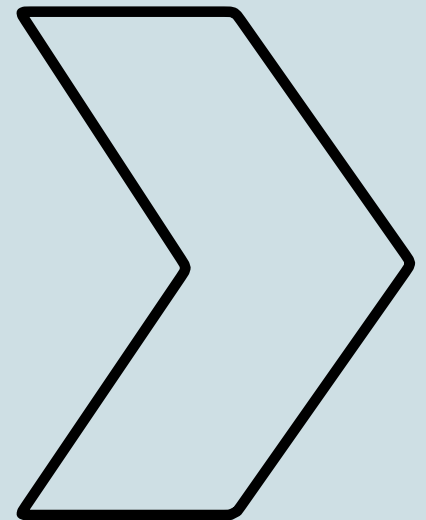
**L'expérience client  
au cœur de notre quotidien**

**Rencontre de direction  
Expérience client**

**27**  
février



**Bienvenue!**



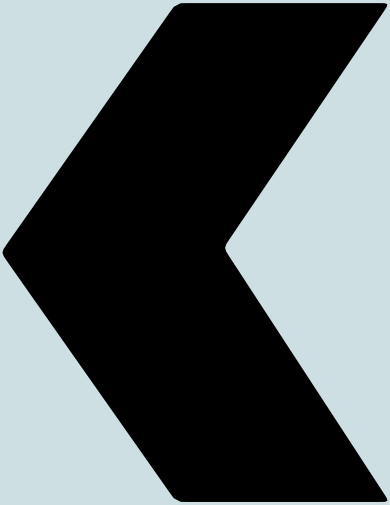
# Rencontre de la direction EC

## Ordre du jour

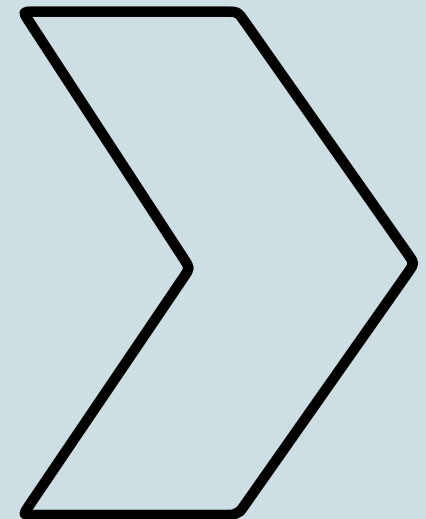
1	<b>Bienvenue !</b>	12h45-12h55
2	<b>Célébrons 2019 !</b>	12h55-14h40
3	<b>Pause</b>	14h40-15h00
4	<b>À vous la parole!</b>	15h00-15h15
5	<b>Destination Client</b>	15h15-16h00
6	<b>Vision 2025</b>	16h00-16h25
7	<b>Mot de la fin</b>	16h25-16h30

Rejoignez-nous  
sur  
**slido.com**  
**#P394**

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



**Célébrons 2019 !**



# Bilan 2019

## Des chiffres qui témoignent de nos accomplissements

Centre de relation clients	Communications et marketing	Gestion de l'information
<p><b># d'appels 2019</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Présentés : 275 579 Traités : 246 064</li><li>Répondus en 0-30 secondes :<ul style="list-style-type: none"><li>Année 2019 : 68%</li><li>Janv.– Oct. 2019 : 77%</li></ul></li></ul> <p><b># de courriels 2019:</b> 53 675 courriels reçus</p> <p><b># d'embauches en 2019:</b> 72 nouvelles recrues</p>	<p>15+ campagnes à thème</p> <p>4 publications officielles exo</p> <p>5000+ affiches produites réseau exo</p> <p>4 nouvelles sections web</p> <p>500K-1M pages vues (mensuel)</p> <p>350 publications Facebook, 25K abonnés</p> <p>De multiples avis clientèle</p>	<p>2 EAB (N Bus: 27 199 N Train: 26 629)</p> <p>2 vagues sondages satisfaction (N: 11000)</p> <p>6 sondages variés</p> <p>20 rapports Voix du client</p> <p>81 relevés d'achalandage réguliers</p> <p>71 comptages ad hoc et 76 distributions</p> <p>240 demandes Octopus résolues</p>
Tarification, vente, perception	Destination client	Recherche et modélisation
<p><b>130 pts vente; 16 pvs (dont 7 exo)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>12 577 nouveaux abonnés</li><li>14 702 désabonnements</li><li>54 729 abonnés fin 2019</li><li>14 mesures atténuation tarifaires</li><li>18 initiatives tarifaires</li><li>844 titres différents</li></ul>	<p>80 entreprises consultées en balisage</p> <p>262 répondants au sondage employés</p> <p>20+ ambassadeurs du Programme</p> <p>20+ ateliers et sessions d'alignement</p> <p>25+ projets ayant sollicité rôle conseil</p>	<p>10 partenariats et ententes de recherches</p> <p>21 tableaux de bord développés</p> <p>60 jours de développement CARTIS</p> <p>1 article à venir – revue Routes et transports</p> <p>2 présentations 2020 – congrès AQTR</p>
Projets	Budget annuel	Développement des réseaux
<p>10+ projets démarrés officiellement dans la GPS (FO)</p>	<p>12M Budget total direction</p>	<p>43 demandes analysées</p> <p>5 FO corpo lancées</p> <p>Contribution à 7 grands projets métropolitains</p> <p>5 initiatives d'amélioration</p> <p>1 prix Jeune professionnel AQTR (MOT)</p> <p>1 article AQTR sur exoduo</p> <p>2 présentations 2020 – congrès et colloque AQTR</p>

\* Novembre et décembre exclus

# Bilan 2019

## Et des projets dont nous pouvons être fiers

Pour n'en nommer que quelques-uns :

- ✓ travaux de modélisation et de développement pour la refonte des réseaux
- ✓ pilotes de transport à la demande
- ✓ gestion des activités et impacts associés au REM
- ✓ mise en place d'une approche renouvelée pour définir l'offre de service numérique
- ✓ principes directeurs de l'expérience client énoncés, prêts à déployer
- ✓ focus plus ciblé sur la valorisation de la donnée client
- ✓ premiers jalons d'un guichet unique CRC pour une expérience client harmonisée
- ✓ nos premiers outils de gestion et de pilotage en place

# Déroulement de l'activité

Célébrons 2019 !

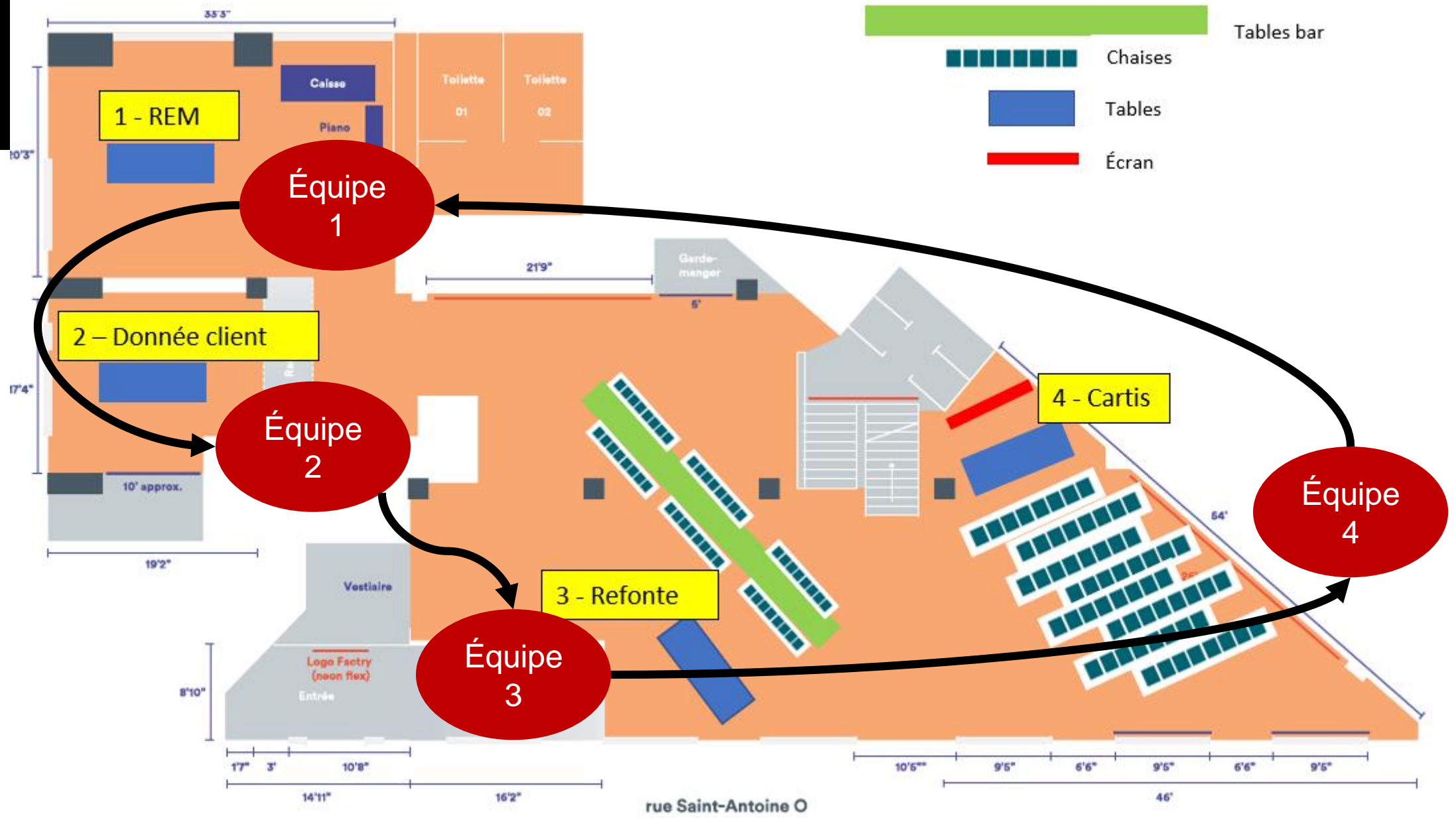
4 kiosques:

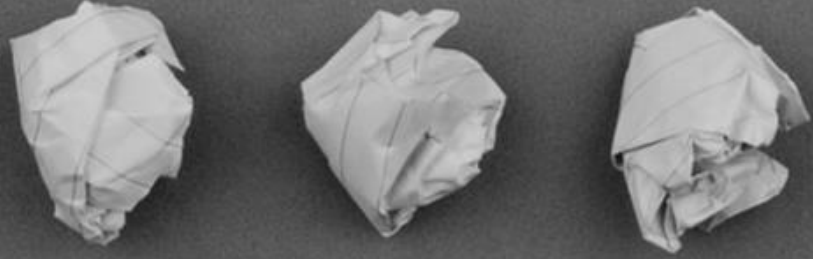
- Valorisation des données clients
- REM
- Refonte des réseaux
- L'outil Cartis

20 minutes par kiosque:

- Contribution des différentes équipes au projet en 2019
- Leçons apprises
- Prochaines étapes 2020
- Questions et échange sur la contribution de chacun au projet







**À  
vous  
la parole !**

# À vous la parole!

**Combien de fois prévoit-on faire ce type de rencontres dans l'année ?**

Réponse: 3 fois par année.

**Est-ce utopique d'espérer avoir des KPI clairs un jour ? Exemple : % achalandage, % abonnements Opus, % Notoriété, NPS, etc.**

Cet exercice est amorcé; exo est une jeune organisation. Certaines mesures existent déjà et pourraient être communiquées davantage. On travaille présentement à la consolidation du premier tableau de bord de la direction EC. En parallèle, en 2020, chaque équipe EC se dotera aussi progressivement de KPI et nos projets prioritaires, dont on discutait plus tôt, auront chacun une mesure de succès définie; Karine et MC accompagneront les équipes dans ces exercices.

Des actions sont aussi en cours au sein d'exo pour améliorer la qualité des données qui alimentent les KPI et notre direction y participe activement (ex: via le comité des KPI, table de gouvernance); nécessite aussi des changements majeurs architecture TI.

# À vous la parole!

**Serait-il possible de faire une présentation des équipes et de leurs rôles? Il y a beaucoup de flou ou de méconnaissance comme la moitié des employés sont nouveaux.**

Si vous vous souvenez, pour ceux et celles qui étaient déjà là, la première rencontre de la direction EC chaque équipe avait présenté son mandat et ses principaux livrables & accomplissements. Effectivement, il y a eu depuis plusieurs nouveaux. Aussi, les offres de service ont évolué, car on s'est encore mieux défini depuis et cet exercice continue.

En 2020, on souhaite effectivement travailler à finaliser les offres de service de chaque équipe (travail amorcé en 2019) et au positionnement de nos équipes et de la direction auprès des autres directions. Donc, pour répondre à la question: oui, ce sera possible. On espère aussi que les kiosques vous permettront de découvrir des liens entre les équipes et de voir la raison d'être tous sous la même direction. Prenez l'initiative aussi d'échanger avec les autres.

**Y a-t-il un exercice de priorisation des projets pour 2020 qui va se faire par la direction ? Si oui, quand va-t-on y avoir accès ?**

L'équipe de gestion EC a revu la priorisation des projets de la direction ces dernières semaines afin de s'assurer que les projets en cours permettaient d'atteindre les objectifs, RH financières et humaines pour pouvoir les réaliser (cet effort est fait actuellement) que nous nous sommes fixés comme direction et est en cours de finalisation. **Vous êtes aussi les bienvenus dans la salle de pilotage, située au 26e étage (bureau de Karine et Marie-Christine) où vous pouvez voir les projets prioritaires de la direction, leur état de santé et aussi nos objectifs et certains indicateurs clé.**



# À vous la parole!

**Pourquoi n'a-t-on pas ajouté de ressources pour pouvoir livrer le projet REM sans affecter nos autres projets ? Est-ce envisageable de le faire maintenant ?**

**Comment la direction compte-t-elle répondre à la charge de travail attendue (charge de travail vs ressources disponibles) ?**

Il y a déjà eu ajout de ressources pour soutenir les impacts du REM et d'autres sont à venir (poste Comm marketing additionnel, ressources CRC superviseurs et agents, poste chargé de la coordination qui sera ajouté dans les prochaines semaines, stratégie de recrutement CRC de manière à être plus efficace à identifier R&R / comm + eff. + ne pas se dédoubler dans les comités + exercice d'identification RH à risque (impacts sur employés → réactualisation des impacts & vigie), DDR a partagé le travail entre plusieurs personnes pour ne pas mettre l'impact sur une seule personne, etc.

**Pourrait-on avoir un statut sur la vision 2025 et mieux comprendre comment s'agence le plan ARTM vs notre plan exo ?**

Il y aura une présentation sur la vision 2025 dans la deuxième partie de la rencontre.



Rejoignez-nous  
sur  
**slido.com**  
**#P394**

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

# Rêver en équipe, réussir en équipe!

