



CONSEILLER(ÈRE) PRINCIPAL(E) EN EXPÉRIENCE CLIENT

POSTE PERMANENT

Le Réseau de transport de Longueuil (RTL) est un organisme public comptant à son actif plus de 1100 employés. Sa mission est d'assurer, par des modes de transport collectif, la mobilité des personnes sur le territoire de l'agglomération de Longueuil. Le RTL place le personnel au cœur de sa réussite et le client au centre de ses préoccupations.

Pour réaliser sa mission, le RTL s'est doté d'une vision de gestion qui est de communiquer ouvertement entre nous, de travailler en équipe et d'agir avec cohérence dans le but d'honorer nos obligations réciproques, de même qu'une approche qui mise sur la collaboration de tous à l'atteinte des objectifs communs.

En 2022, le RTL se voit comme le principal acteur de la mobilité des personnes sur le territoire de l'agglomération de Longueuil. Il fera partie intégrante de la vie des personnes et de la communauté en apportant des solutions efficaces, novatrices et adaptées aux besoins de déplacement des personnes dans le contexte social, économique et environnemental changeant des dix prochaines années.

JOIGNEZ-VOUS À NOTRE ÉQUIPE DE TALENTS

Afin de réaliser sa mission, le RTL est actuellement à la recherche d'une personne dynamique, proactive et orientée vers l'action et les résultats.

DESCRIPTION DU POSTE

Sous l'autorité du/de la directeur Stratégies et expérience client, le conseiller principal en expérience client est le garant de la qualité de l'expérience vécue par le client sur l'ensemble de ses interactions avec le RTL. Il planifie, organise et dirige les activités permettant de qualifier les attentes, besoins et satisfaction des clients du RTL. De plus, à partir des analyses des différents points de contacts entre le client et le RTL, il recommande et planifie les actions et interventions nécessaires pour bonifier la prise en compte de l'expérience client dans l'organisation et accompagne leur réalisation. Aussi, il anime ou participe à différents comités internes ou externes, et collabore à la planification, l'élaboration et la mise en œuvre de différents projets corporatifs. Il coordonne de manière proactive, efficace et efficiente les ressources humaines nécessaires à la réalisation des mandats qui lui sont confiés, et gère les ressources financières, matérielles et informationnelles sous sa responsabilité dans le respect des cibles de performance identifiées pour sa direction.

Acteur clé dans l'actualisation de la mission et de la philosophie de gestion, il agit comme un agent de changement en influençant les façons de faire et en recommandant les meilleures pratiques dans son domaine d'expertise et ce, dans le respect des objectifs et des orientations de sa direction, des politiques, des procédures, des conventions collectives et des lois en vigueur. De plus, il collabore à la définition des orientations et des priorités de sa direction, s'assure de leur application et tient compte de l'impact de ses décisions et de ses actions sur les autres services ou directions. Soucieux de la performance du RTL et dans une perspective d'amélioration continue, il contribue à la réingénierie des processus nécessaires à la réalisation de ses mandats.

Les tâches et les responsabilités énumérées précédemment sont sommaires et indicatives. Il ne s'agit pas d'une liste complète et détaillée susceptible d'être effectuée par la personne occupant ce poste.

TÂCHES SPÉCIFIQUES :

Planifie, organise et dirige les activités permettant de qualifier les attentes, besoins et satisfaction des clients du RTL :

- Planifie les activités de manière à identifier les besoins et attentes de la clientèle du RTL;
- Organise et dirige les activités permettant de bonifier la connaissance de la clientèle du RTL, notamment en la segmentant et en déterminant des personnes types pour alimenter les réflexions stratégiques;
- Organise et dirige les activités de mesure de la satisfaction de la clientèle ;
- Dirige et contrôle la réalisation de sondages, enquêtes quantitatives, qualitatives et analyses permettant de mesurer la satisfaction de la clientèle;
- Organise la mise en place de programmes de clients mystère et contrôle leur réalisation;
- Travaille en collaboration avec l'équipe du Centre relation et information clientèle pour faire ressortir les principales tendances qui se dégagent des commentaires de la clientèle;
- Anticipe les besoins des clients, notamment en terme de parcours clients ou de canaux de communication.



CONSEILLER(ÈRE) PRINCIPAL(E) EN EXPÉRIENCE CLIENT (SUITE) **POSTE PERMANENT**

Recommande et planifie les actions et interventions nécessaires pour bonifier la prise en compte de l'expérience client dans l'organisation et accompagne leur réalisation :

- Recommande une vision, des orientations stratégiques, des engagements, des objectifs et des normes à l'égard de l'expérience client;
- Analyse et interprète des données statistiques ou autres en vue de formuler des orientations ou des recommandations en lien avec le comportement de la clientèle et les problématiques liées à l'expérience client en fonction de différents segments de la clientèle;
- Identifie l'ensemble des points de contacts directs et indirects du RTL avec ses clients;
- Cartographie et analyse les parcours des clients sur l'ensemble de ces points de contact;
- Identifie des recommandations pour améliorer l'expérience des clients du RTL, à chacun des points de contact;
- Planifie et supporte les interventions nécessaires pour régler les éléments qui créent une rupture dans l'expérience des clients du RTL;
- Participe aux projets de différentes équipes en étroite collaboration avec celles-ci pour intégrer les attentes et les besoins du client et pour émettre des recommandations quant à l'expérience client.

Participe à différents comités;

Réalise, participe ou collabore à de différents projets corporatifs;

Coordonne les ressources humaines et gère les ressources financières, matérielles et informationnelles.

EXIGENCES :

- Baccalauréat en administration, marketing, ou dans une discipline appropriée;
- Minimum de neuf (9) à douze (12) années d'expérience en expérience client;
- Certification « Certified Customer Experience Professional (CCXP) » un atout;
- Maîtrise des logiciels Word, Excel et Powerpoint;
- Expérience en planification de parcours client et dans le traitement des enquêtes et sondages;
- Connaissance du milieu du transport collectif un atout;
- Expérience au sein d'une organisation du secteur public un atout;
- A à son actif des réalisations significatives en lien avec les défis du poste.

LES COMPÉTENCES VALORISÉES :

- Mobilisation;
- Imputabilité et performance;
- Collaboration et travail d'équipe;
- Planification et organisation;
- Profondeur d'analyse;
- Conduite du changement;
- Communication.

Le RTL, porté par ses valeurs

respect · intégrité · ouverture d'esprit · engagement

PROCÉDURE À SUIVRE

Les candidats intéressés sont invités à soumettre leur candidature via le site du RTL, à l'adresse suivante : <http://www.rtl-longueuil.qc.ca/fr-CA/carrieres>. Il est important de nous faire parvenir tous les documents pertinents pour nous permettre une juste évaluation de votre dossier.

Nous souscrivons à la loi sur l'accès à l'égalité en emploi et invitons les membres des groupes visés à poser leur candidature. L'usage du genre masculin n'est utilisé que pour alléger le texte. Nous remercions tous les postulants de leur intérêt. Toutefois, nous communiquerons seulement avec les candidats retenus.