

Programmation

Mercredi 10 octobre 2018

Matinée

8 h 30 à 9 h

Accueil des participants – Café et viennoiseries offerts

9 h à 9 h 15

Ouverture du colloque et mot de bienvenue

- Philippe Schnobb, président de l'ATUQ et Steve Lussier, maire de la Ville de Sherbrooke

9 h 15 à 10 h

Panel client : Christian Dupuis de Dialogs et Valérie Vanderhacgen de la STM.

10 h à 10 h 45

L'innovation au service de l'expérience client

Marie-France Laurin, IVÉO – L'information en abribus et au stationnement incitatif

10 h 45 à 11 h 00

Pause

11h à 12h

Comportement du consommateur et expérience client

Panel de discussions –table ronde.

Invités : Foresta Lumina, Bombardier Recreative Products (BRP), Zoo de Granby.

12 h à 14 h 00

Dîner – Conférence

M. Jean-François St-Germain, Vice-président, Région de Québec & Marchés publics, TELUS Québec

Après-midi

14 h 16 h

- Visite de la Société de Transport de Sherbrooke (STS);

ou

- Visite théâtrale de Sherbrooke – circuit des murales (Production Traces et souvenirs)

Les participants seront déposés au Marché de la Gare après les visites.

Soirée

17 h

Départ en train vers Magog à bord du Orford Express

Exposition d'autobus et d'une navette autonome au Marché de la gare

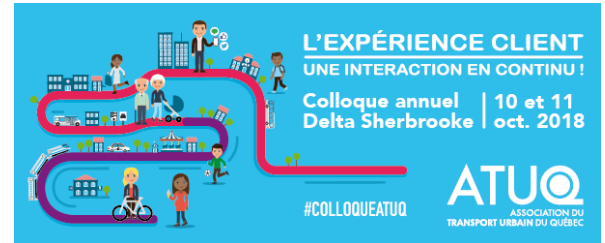
18 h 30

Arrivée à Magog pour le souper-croisière sur le bateau le Grand Cru

18 h 30 – 21 h 15

Souper-croisière sur le bateau le Grand Cru

Transport de retour assuré la ST Sherbrooke



Jeudi 11 octobre 2018

Matinée

7 h 30 à 8 h 15

Accueil des participants – Café et viennoiseries offerts

8 h 15 à 8 h 45

Ouverture des activités – Remise des prix Reconnaissance

8 h 45 à 10 h 30

Bloc 1 – Comportement de la clientèle : approche universitaire

- Jacques Nantel, professeur HEC et collaborateur à la STM – comportement du consommateur
- Catherine Morency, Polytechnique de Montréal
- Owen Waygood, professeur Université Laval – Présentation de l'information dans le domaine du transport

10 h 30 à 10 h 50

Pause

10 h 50 à 12 h 15

Bloc 2- Expérience client et transport collectif

- Steve Vanagas, Vice-President of Customer Communications and Public Affairs, Vancouver Translink
- Arthur Nicolet– Chef de la direction de Transdev Canada, Innovation et expérience client
- Mélissa Dolar, Société de transport de Laval – Valérie Vanderhacgen, Société de transport de Montréal – Michel de Mauraige, Réseau de transport de la Capitale

12 h 15 à 14 h 00

Dîner-conférence

Remise du Prix Antoine-Grégoire

M. Jérôme Unterberg, sous-ministre adjoint, ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports

Transports,
Mobilité durable
et Électrification
des transports

Québec 

Après-midi

14 h à 16 h

Bloc 3- Interaction avec la clientèle

- Pierre Morin et Valérie Vanderhacgen, STM – Consultation de la clientèle pour la conception de produits
- Conan Cheung, Senior Executive Officer – Service Planning, Scheduling & Analysis, Metro Link Los Angeles
- Dominic Larivée, Directeur principal, Vice-Présidence Affaires, Distribution et Performance, Mouvement Desjardins

16 h à 16 h 30

- Représentant gouvernemental

16 h 30 à 16 h 45

Tirage des prix de présences

16 h 45 à 17 h

Mot de clôture et annonce du Colloque 2019 à Trois-Rivières

