

Pourquoi reconnaît-on les employés?

- L'expérience client se trouve au cœur du PSO 2025
 - Le Comité de direction (CODIR) a choisi d'axer la reconnaissance sur l'expérience client;
 - On veut souligner la proactivité des employés à mettre le client au cœur de leur travail.
- De nombreux employés ne sont pas en contact direct avec le client, une catégorie plus large a été prévue pour eux afin de reconnaître leur contribution.

Les catégories

1. Employés en contact direct avec le client

- Chauffeurs
- Opérateurs, agents de station, service client et préposés à l'entretien sanitaire
- Chef d'opérations, gérants de station, inspecteurs et lieutenants

2. Employés en contact indirect avec le client

- Tous les autres emplois, incluant les postes de gestion

3. Équipe ayant réalisé un projet porteur de l'Excellence expérience client

- Les employés de toutes les directions exécutives

Critères

Employés en contact direct avec le client

➤ Chauffeurs

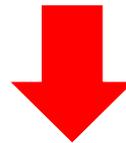
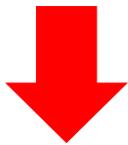
- Plus de 3 commentaires de type « reconnaissance »
- Aucun commentaire de type « retenu » (manquement)
- Pas plus de 3 commentaires « non-retenu » (manquement non-retenu)

➤ Opérateurs, préposés à l'entretien sanitaire, agents de station, service client

- Minimum d'un commentaire positif de client
- Aucun commentaire négatif de client

➤ Chef d'opérations, gérants de station, inspecteurs et lieutenants

- Reconnu par ses pairs pour l'excellence de son service à la clientèle:
 - L'employé positionne le client au cœur de son travail
 - L'employé est proactif dans le service qu'il offre aux clients



Le gestionnaire immédiat valide ensuite les choix selon les critères suivants:

- L'employé positionne le client au cœur de son travail
- L'employé est proactif dans le service qu'il offre aux clients
- L'employé n'a aucun commentaire négatif retenu de client

Critères

Employés en contact indirect avec le client

➤ Tous les autres employés incluant les postes de gestion

Les pairs identifient un employé selon les critères suivants:

- L'employé a initié un changement positif pour l'organisation et/ou a intervenu de manière exceptionnelle ayant une portée importante sur la clientèle
- L'employé pense au client dans la réalisation de ses tâches
- L'employé est orienté vers la performance de l'entreprise:
 - Il travaille en équipe
 - Il est un leader positif
 - Il est proactif



Le gestionnaire valide ensuite les choix selon:

- Les mêmes critères que les pairs
- S'assure que par son travail, l'employé pose des actions bien alignés aux grands objectifs du PSO

Critères

Équipe ayant réalisé un projet porteur de l'Excellence expérience client

- Le projet doit être complété d'ici la fin 2019
- Les retombées du projet doivent avoir un impact exceptionnel sur l'expérience client
- Évaluation du projet porteur doit être basé sur des résultats concrets et tangibles pour la clientèle

Si l'équipe du projet est de grande envergure, des employés seront identifiés pour représenter l'équipe lors de l'activité.

Les étapes du processus de sélection des lauréats

1. Les directeurs identifient les lauréats potentiels conformément aux critères et les soumettent à leur directeur exécutif (DE)
2. Le directeur exécutif (DE) transmet les lauréats retenus au comité aviseur
3. Le comité aviseur confirme les lauréats
4. Le comité de direction (CODIR) approuve les nominations