


# CIETECH

 Centre d'intégration et  
d'expertise en technologies  
d'expérience client

**RAPPORT ANNUEL 2023**



# Table des matières

- 1 Mot du président
- 2 Mot de la directrice générale
- 3 Conseil d'administration
- 4 Équipe
- 5 Objectifs
- 6 Activités
- 7 Formation
- 10 Service conseil
- 13 Accueil des entreprises
- 15 Partenariats stratégiques
- 16 Écosystème
- 17 Rayonnement



# 2023 : l'élan d'une vision et d'un engagement commun



Issu d'un projet économique ambitieux, CIETECH a, en 2023, pleinement embrassé son autonomie, avec une gouvernance assurée par des administrateurs bénévoles tous animés par un profond désir de voir l'organisation prospérer et atteindre ses objectifs.

L'évolution de CIETECH au cours de ma deuxième année en tant qu'administrateur et président du conseil d'administration a été un parcours enrichissant, plein de découvertes et de rencontres stimulantes. Je suis grandement reconnaissant de la confiance accordée par nos partenaires – tout particulièrement la MRC de L'Assomption, la ville de Repentigny, les organisations de développement économiques de Lanaudière et le ministère de l'Économie et de l'Innovation et de l'Énergie – dont le soutien est indispensable pour la réalisation des projets que CIETECH entreprend.

L'année écoulée a été marquée par de nombreux défis, mais aussi par des réussites significatives. Notre équipe s'est mobilisée avec détermination pour soutenir nos entreprises et stimuler leur croissance et leur compétitivité sur le marché. Nous avons d'ailleurs fait des avancées significatives, conjointement avec la ville de Repentigny, pour attirer une offre universitaire sur notre territoire et ainsi bonifier le bassin de main d'œuvre qualifiée.

Je salue le travail de tous nos collaborateurs qui contribuent à faire de CIETECH une réussite durable. Nous nous tournons vers notre 3e année d'activité avec une détermination toujours intacte. Nous sommes résolus à appuyer des initiatives porteuses et à stimuler le leadership économique par l'intégration de technologies axées sur l'expérience client.

Olivier Bridgman  
Président

# 2023 : une année de consolidation et d'exploration



L'année 2023 a permis à CIETECH de consolider ses acquis et d'explorer de nouvelles voies pour répondre aux besoins évolutifs du secteur de l'expérience client.

Malgré les défis inhérents à cette deuxième année d'activité à titre d'organisation autonome, notre équipe a su maintenir le cap avec détermination et résilience. Nous avons renforcé nos partenariats stratégiques, élargi notre réseau de clients et consolidé notre position en tant qu'acteur important dans le paysage de l'innovation régionale. Je tiens d'ailleurs à exprimer ma sincère reconnaissance à Joffrey Bouchard pour son engagement et tous les efforts investis en cours d'année à titre de directeur général par intérim.

Alors que nous envisageons l'avenir avec optimisme, nous sommes conscients des nouveaux défis qui nous attendent. Nous restons déterminés à poursuivre notre mission avec passion et détermination, tout en restant ouverts aux opportunités d'apprentissage et d'amélioration continue.

Je souhaite que la lecture de ce rapport vous permette de constater tout le dynamisme et l'engagement de notre organisation, de son équipe et de son conseil d'administration. Ensemble, nous nous efforçons de répondre aux besoins des entreprises et de les accompagner dans leur croissance, en plus de soutenir, créer et participer à des projets structurants afin de faire briller l'entreprenariat.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Véronique Lacroix'.

Véronique Lacroix  
Directrice générale

# Conseil d'administration



Président  
**Olivier Bridgeman**  
Bridge Media



Secrétaire-trésorier  
**Claude Chartier**  
SADC Achigan-Montcalm



Administrateur  
**Daniel Fournier**  
DFSA



Administratrice  
**Martine Daoust**  
MRC de L'Assomption

# Équipe



**Directrice générale**  
Véronique Lacroix



**Directeur général par intérim**  
Joffrey Bouchard



**Adjointe exécutive**  
Andréanne Lacroix



**Conseiller,  
expérience client**  
Alex Boissonneault



**Conseillère,  
marketing numérique**  
Dominique Prud'homme



**Coordonnatrice  
de projets**  
Sabrina Lapierre



**Chargée de projets**  
Caroline Godin



**Coordonnatrice aux  
communications**  
Ariane Messier



Connecter  
l'innovation  
à l'expérience  
client

## Notre mission

Valoriser  
l'expérience client  
comme outil de  
croissance pour  
assurer la pérennité  
des entreprises.

## Nos valeurs

**C**onfiance  
**I**nspiration  
**E**xcellence  
**T**alent  
**E**ngagement  
**C**ollaboration  
**H**umanité

---

## Nos objectifs



Sensibiliser les entrepreneurs à l'importance stratégique de l'expérience client.



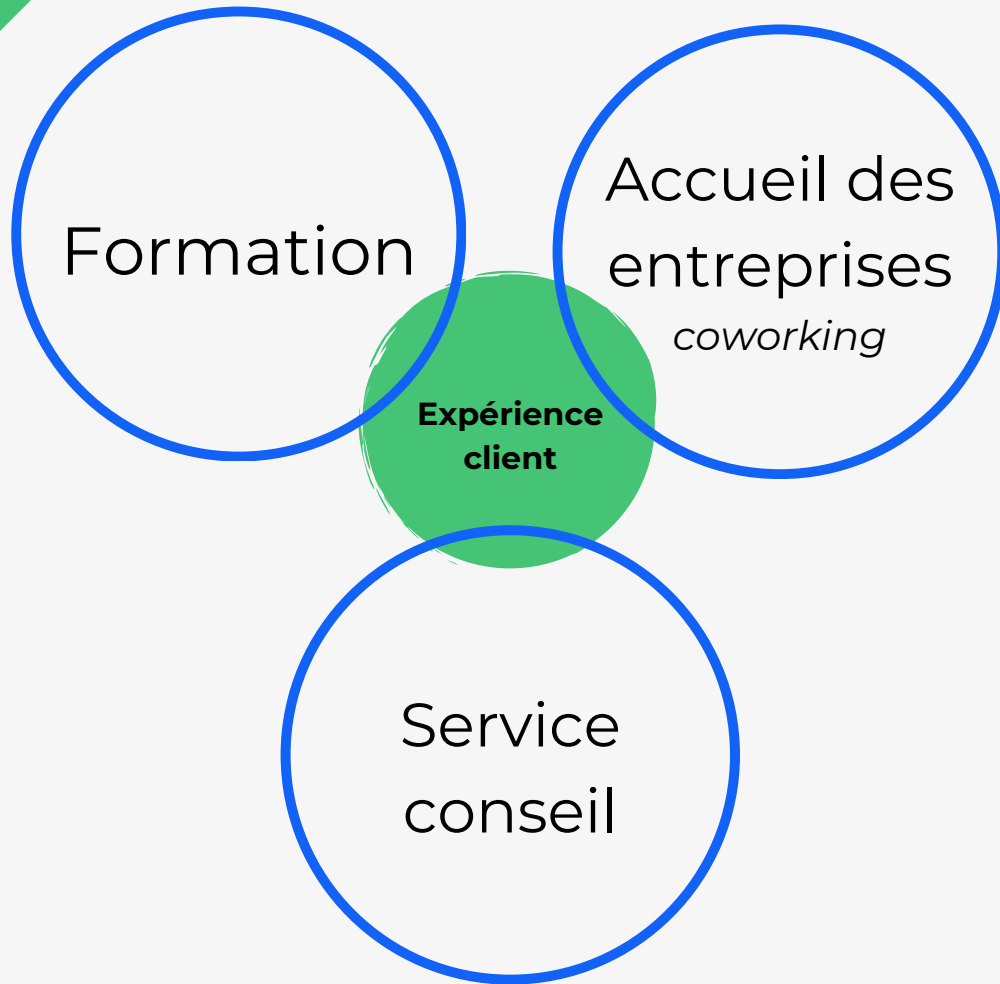
Offrir un lieu d'accueil, des conseils et du soutien aux entrepreneurs qui souhaitent augmenter leur productivité.



Investir dans la création de valeur en expérience client.



# Nos activités



+ de **100 k\$**  
en retombées pour les  
fournisseurs locaux

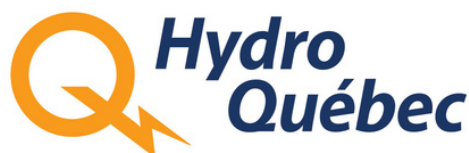
+ de **720 heures**  
investies pour outiller  
les entrepreneurs

+ de **90 entreprises**  
ayant bénéficié de nos  
services





## PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE EXCELLER EN EXPÉRIENCE CLIENT COHORTE CORPORATIVE PRIVÉE



En 2022, CIETECH, en partenariat avec la firme DFSA, a développé et déployé un **programme de formation exclusif en expérience client**, pour lequel les participants se voient offrir une certification CIETECH. Une cohorte formée des membres de l'équipe marketing d'Hydro Québec a bénéficié en 2023 de **28 heures de cours**, réparties en **8 séances** animées par des **experts CXPA** dont la renommée dans le domaine de l'expérience client n'est plus à faire.

### L'EXPÉRIENCE CLIENT

DÉSIGNE L'ENSEMBLE DES ÉMOTIONS ET SENTIMENTS RESENTIS PAR LE CLIENT TOUT AU LONG DE SON PARCOURS AVEC L'ENTREPRISE. RÉUSSIR EN EXPÉRIENCE CLIENT EST UN PUISSANT MOTEUR DE DIFFÉRENCIATION CONCURRENTIELLE SUR LE MARCHÉ.

### OBJECTIFS

- Comprendre les notions fondamentales en gestion de l'expérience client;
- Analyser les motivations profondes du parcours client;
- Maîtriser les métriques de l'expérience client comme levier d'amélioration.



Une formation sur les bases de l'expérience client a été développée avec notre partenaire DFSA spécifiquement pour le secteur de la restauration. La journée a été construite de façon à permettre aux restaurateurs non seulement d'acquérir des connaissances théoriques, mais également de développer un plan d'action concret axé sur les objectifs et les défis de leurs établissements respectifs.



## FORMATION INTENSIVE D'UNE JOURNÉE MAXIMISER L'EXPÉRIENCE CLIENT SECTEUR DE LA RESTAURATION



- **1** expert certifié CCXP
- **6** restaurants de la MRC de L'Assomption
- **8** heures de formation





# Formation

## MIDIS FORMATIONS

### ANIMÉS PAR DES FOURNISSEURS LANAUDOIS

Une connaissance minimale des différents outils technologiques et de leur plus-value contribue assurément au succès des entrepreneurs. Elle leur permet de rester compétitifs dans un monde numérique en constante évolution. Les compétences développées visent, entre autres, à garantir la sécurité de leurs données, développer leur réseau professionnel et promouvoir efficacement leurs produits ou services.

Les midis formations, offerts gratuitement et animés par des fournisseurs de services locaux, a répondu à ce besoin en offrant accès à un savoir-faire essentiel pour la croissance et la pérennité des entreprises de la région.

**+ DE 30 INSCRIPTIONS**

**6 HEURES DE FORMATION GRATUITES**

**2 FORMATEURS DE LA RÉGION**



### **Cybersécurité et introduction à la Loi 25**

**Marc-André Dalpé, Orange Évolution**



### **Les avantages et les bonnes pratiques du marketing par courriel**

**Antoine Bonicalzi, Cyberimpact**



# Service conseil

## SUITE ET FIN DU PROGRAMME DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE



DIAGNOSTIC NUMÉRIQUE



CAHIER DE CHARGE



MAILLAGE & ACCOMPAGNEMENT



BILAN & RÉVISION FINALE



**23** NOUVEAUX CLIENTS



+ de **400 HEURES** DE SERVICE CONSEIL



+ de **90 k\$** OCTROYÉS À DES FOURNISSEURS LOCAUX



+ de **40 k\$** D'AIDE FINANCIÈRE AUX ENTREPRISES

---

Notre programme de transformation numérique, rendu possible grâce à l'appui financier du MEIE et des organisations de développement économique de Lanaudière, aura permis à plus de **300** entreprises de bénéficier de service conseil et d'escomptes afin de concrétiser leurs projets, surpassant de beaucoup les chiffres anticipés. C'est également plus de **2,3 M\$** qui ont été réinvestis auprès de fournisseurs locaux.

**UN SUCCÈS**  
RETENTISSANT QUI  
MET EN LUMIÈRE LA  
PERTINENCE DU  
**VIRAGE NUMÉRIQUE**  
POUR ASSURER LA  
**PÉRENNITÉ** DES  
ENTREPRISES.



# leav.

Programme d'appui au développement des secteurs stratégiques et des créneaux d'excellence (PADS)

## PROJET D'IMPLANTATION TECHNOLOGIQUE DE LA SOLUTION SCAN & GO DE L'ENTREPRISE LEAV EN LIBRAIRIES INDÉPENDANTES

Projet d'une valeur **2,5 M\$**  
**500 k\$** en aide financière gouvernementale (MEIE)  
**+ de 170** heures de service conseil

### OBJECTIFS

- Opérationnaliser l'intégration des systèmes des libraires et des systèmes de gestion des tiers-parties;
- Assurer la compétitivité des libraires du Québec via l'automatisation des activités touchées par la pénurie de main d'œuvre;
- Automatiser la prise et la gestion d'inventaire ainsi que les procédés d'achat en librairie afin de libérer des ressources qui pourront se dévouer au service à la clientèle;
- Augmenter la valeur du panier moyen;
- Réduire les achats chez la compétition;
- Fournir une expérience client remarquable;
- Optimiser la gestion des données.

### DÉMARCHE

- Analyse et cartographie du projet;
- Mise en place d'un comité aviseur;
- Réalisation de 25 entrevues avec des libraires indépendants;
- Réalisation de 4 pilotes pour tester la solution;
- Évaluation des constats et rédaction d'un rapport final permettant d'établir que la solution ne répond pas aux problématiques de la clientèle cible.

UN **PROJET D'ENVERGURE**  
AYANT PERMIS DE VALORISER  
L'EXPERTISE DE CIETECH EN  
MATIÈRE  
D'ACCOMPAGNEMENT  
STRATÉGIQUE EN  
**EXPÉRIENCE CLIENT**



# Service conseil

mandats variés totalisant  
**+ de 110 heures** de service conseil

## STRATÉGIE EN MARKETING NUMÉRIQUE

- Analyse des points de contact numériques et de leur performance client
- Analyse des campagnes numériques en respect du positionnement client
- Analyse des mesures de succès entre la stratégie marketing et le parcours client



## STRATÉGIE EN EXPÉRIENCE CLIENT

- Recherche et analyse de marché
- Mesures d'expérience client
- Objectifs et stratégies CX
- Segmentation client
- Cartographie de parcours client
- Gestion de la relation client (CRM)



## INNOVATION TECHNOLOGIQUE

- Audit interne des systèmes
- Vigie technologique
- Analyse de risques & dépendances TI
- Analyse d'impact
- Cahier de charges
- Plan d'adoption technologique



# Accueil d'entreprises

CIETECH offre un environnement dynamique conçu pour inspirer la créativité, favoriser la collaboration et stimuler le succès professionnel. Situé au centre-ville de Repentigny, l'espace offre bien plus qu'un simple bureau : c'est un écosystème où les idées prennent vie! Notre aire ouverte favorise les échanges d'idées et les collaborations spontanées et nos cabines insonorisées contribuent à la productivité. Ouvert à tout type de clientèle depuis 2022, l'Espace CIETECH a été grandement bonifié au cours de l'année 2023 afin d'offrir une expérience client optimale.

**+ de 40** entreprises hébergées

**+ de 100** réservations

**+ de 30 k\$** investis en améliorations locatives

 Nouvelle plateforme de réservation en ligne

 Clientèle variée, de tous secteurs d'activité

 Forfaits revisités pour une offre flexible et complète

 Nouvel aménagement pour plus de confort et d'intimité

**Un lieu de travail partagé créatif  
et innovant à Repentigny**



# Accueil d'entreprises

## L'Espace CIETECH

**1**  
salle de  
conférence

**12**  
entreprises  
domiciliées

**3**  
cabines  
insonorisées

**18**  
postes  
de travail

**2**  
espaces  
collaboratifs







# Partenariats stratégiques

En 2022, **CIETECH a travaillé activement au développement d'un projet visant à valoriser la collaboration entre éducation, innovation, entrepreneuriat et accompagnement.**

En partenariat avec la ville de Repentigny, la relocalisation de CIETECH dans le parc d'affaires près de l'autoroute 40 a été priorisée et différents scénarios ont été analysés.



**UQAM**

**L'objectif :** Implanter une **antenne universitaire** annexée aux services d'accompagnement de CIETECH et de CieNOV ainsi qu'à des entrepreneurs locaux afin de créer une expérience transversale entre les étudiants et les entreprises établies et ainsi **palier à la pénurie de talents, donner accès à de la formation professionnelle** sur le territoire, **réduire les déplacements** vers les grands centres et **développer le potentiel innovant de nos entreprises.**

Cette initiative s'est poursuivie en 2023, dans l'optique de **dynamiser la présence de CIETECH dans l'écosystème entrepreneurial et d'ouvrir la voie à de nouvelles opportunités.**

L'UQAM a manifesté un intérêt pour ce projet innovant et le partenariat avec la Ville a permis à CIETECH de travailler à la concrétisation de sa vision innovante et de cibler un local transitoire situé aux Galeries Rive-Nord d'ici à la réalisation du projet initial. L'année 2023 s'est conclue avec des avancées importantes et des annonces publiques significatives.

**Né de l'envie pour CIETECH de façonner l'avenir économique, le projet a pu prendre son envol grâce au travail acharné de CIETECH et de son conseil d'administration et à la confiance de l'UQAM et de la ville de Repentigny.**





## CIETECH y était...

### Tournée territoriale - PDG de la FCCQ



### Journée de l'innovation



### Lancement de la 10<sup>e</sup> parution Magazine Nuances



### Souper du maire de Repentigny





# Rayonnement



Couverture	95,3 k
Visites	3,2 k
Abonnés	1,06 k



Couverture	1,6 k
Visites	287
Abonnés	293



Visites	743
Abonnés	838



Abonnés	836
---------	-----



Utilisateurs	3,4 k
--------------	-------



# 2023

---

CIETECH

Centre d'intégration et  
d'expertise en technologies  
d'expérience client