

ÉMILIE MONETTE

PROFESSIONNELLE EN CX/UX ET NUMÉRIQUE BILINGUE
(FRANÇAIS/ANGLAIS)

SOMMAIRE

- Plus de 15 ans d'expérience, dont plus de 8 ans dans le domaine financier
- Objectif : Amener l'innovation et l'expérience client (CX) à un niveau d'excellence dans les projets et mettre à profit mes compétences transversales en innovation, agilité, expérience utilisateur (UX), gestion de projet, communication et marketing numérique

COORDONNÉES

✉ info@emilimonette.ca [in @emmonette](https://www.linkedin.com/company/emmonette) [emilimonette.ca](https://www.emilimonette.ca)

PRIX ET RÉCOMPENSES

Lauréate, catégorie « Client pour la vie » pour Porte-Monnaie (Québecor)
Prix d'excellence du Chef de la direction 2018, Sun Life, 2019

Contribution exceptionnelle, équipe Marketing et communications
Programme de reconnaissance Nos Étoiles, Sun Life, 2017

CERTIFICATIONS

- Mastering Customer Experience, Forrester, 2022
- Behavioural Economics, Ogilvy, 2022
- Certifications UX : Nielsen Norman Group, 2021 et UX-PM niveau 2 - Exécution UX, UX Alliance, 2020
- Badge IBM : praticienne en design thinking d'entreprise, 2021

ÉDUCATION

HEC MONTRÉAL

- Diplôme d'études supérieures spécialisées (D.E.S.S.) en gestion - Management, 2023
- Maîtrise en gestion (M. Sc.) - Commerce électronique, 2021

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

- Diplôme d'études supérieures spécialisées (D.E.S.S.) - Communication appliquée, 2013
- Baccalauréat - Communication, rédaction et multimédia, 2011

MAÎTRISE D'OUTILS

- Suite Microsoft Office et Photoshop
- Design/Design thinking : Miro, Mural, Canva, Axure, Figma et Adobe XD
- Recherche : Optimal Workshop et UserTesting.com
- Analytique : Hotjar, Google Analytics et Adobe Analytics
- Web : Langage HTML et CSS, Wordpress, Jira et médias sociaux

FORMATIONS PROFESSIONNELLES

- NN/g UXC Mentorship Program, Nielsen Norman Group, en cours
- Cours gratuits d'IA générative, AWS, 5h, en cours
- Startup School: Gen AI, Google Cloud, 18h, 2024
- Digital Banking - Masterclass & Intro. to Fintech, Udemy, 9,5h, 2024
- L'écriture inclusive en milieu professionnel, En clair, 1h, 2024
- Initiation au jeu improvisé, Ligue nationale d'improvisation (LNI), 16h, 2023
- Inclusivement - Formation sur l'écriture inclusive, UdeM, 1h, 2023
- Les Cercles d'enrichissement, AFFQ, 2022-2023
- Comprendre l'accessibilité web, Ciao, 2h, 2023
- Mastering Customer Experience, Forrester, 24h, 2022
- Déclencher et accélérer l'innovation par le Design Thinking, École des dirigeants, HEC Montréal, 2022
- Méthodes agiles (scrum master), Collège Maisonneuve, 2019

PARCOURS PROFESSIONNEL

Experte, Recherche UX (UXR)

Fizz, Vidéotron (février 2024 - aujourd'hui)

- Mettre en place un plan de recherche UX pour faire évaluer en continu le produit et la direction stratégique
- Gérer les travaux de recherche UX (recrutement, entrevues, tests et résultats auprès des équipes) auprès des clients à l'aide du forum (communauté Fizz)
- Assurer une vigie des meilleures pratiques en expérience utilisateur
- Développer de nouvelles opportunités d'affaires en télécommunications (innovation)
- Participer aux activités de la Table expérience utilisateur

Consultante UX et numérique

Pigiste (octobre 2010 - aujourd'hui)

Garda World

- Audit UX et numérique de la marque ECAMSECURE (marché USA) : évaluation heuristique du site web, de la stratégie des cookies et des parcours clients pour accroître la conversion de leads qualifiés
- Analyse de la performance numérique d'ECAMSECURE : Google Analytics, infolettre, contenu, plateformes numériques utilisées et benchmark numérique de la concurrence
- Création infographique de 2 nouveaux modèles : étude de cas et livre blanc pour Garda World

MT Lab

- Créer/animer l'atelier « UX et numérique » (2h), dans le cadre du programme Altitude, qui vise à solidifier les entreprises en les préparant à affronter leur croissance, novembre 2023
- Consultations (5h) avec les 5 startups participantes : 4elements, Jeux Face4, Hivenue, Panache et Pivot

Startup Montréal

- Créer/animer un atelier (1h30) sur la création d'un site web, les bases en accessibilité, la rédaction inclusive et les bonnes pratiques numériques (Fondatrices : 10 entrepreneures), obtenir un taux de satisfaction de 85 % en 2023
- Créer/animer un atelier (3h) sur les stratégies de ventes en ligne (Fondatrices : 10 entrepreneures) et obtenir un taux d'appréciation de 88 % en 2021 et 100 % en 2020

HEC Montréal

- Agir comme chargée de recherche utilisateur et designer UX/UI : projet supervisé « L'intégration des méthodologies UX à HEC Montréal : un levier stratégique d'affaires et d'innovation pour la demande d'admission en ligne et l'institution universitaire » (note : A+)
- 1ère synergie (étudiants/Registriariats) grâce aux ateliers design thinking (20 participants)
- Mandat supplémentaire : UX/UI d'un site e-commerce fictif bilingue pour un cours en UX à HEC Montréal

Consultante - Conseillère en expérience numérique et rédactrice UX

Beneva (février- décembre 2023)

- Concevoir un répertoire de l'écosystème technologique (cibles, utilités des plateformes et joueurs clés)
- Structurer, coordonner et participer à la mise en place du plan de continuité des affaires numériques
- Créer un processus intégré (soutien technique et boutiques de l'appli/équipe médias sociaux) : messages clairs centrés clients en lien avec les problématiques vécues
- Initier une étude de cas pour désengorger le volume de courriels/d'appels et améliorer le CX à l'aide de données sur la FAQ de l'Espace client, le Centre d'aide et le formulaire Insatisfaction et plaintes
- Mise en place des normes de rédaction UX et alimenter en continu (normes, rédaction épicienne et guides)
- Créer une offre de services stratégique pour l'équipe UX-UI

Stratège CX/UX

Investissement Québec (juin 2022 - janvier 2023)

- Faire partie du comité d'idéateurs pour le 1er Laboratoire d'innovation et développer la gouvernance des bonnes pratiques en design thinking/innovation
- Leader la mise en œuvre d'un parcours numérique : la promesse en principes numériques, les meilleures pratiques UX, l'animation de sessions de travail avec l'équipe pour créer un RACI, des guides concrets de fonctionnalités, en plus de travailler en collaboration avec des architectes d'affaires
- Collaborer au positionnement de l'offre de services de l'équipe Expérience client

Gestionnaire CX/UX

Prospr par Sun Life, Sun Life Canada (août 2021 - juin 2022)

- Diriger les activités UX (réviser les maquettes et transférer aux équipes agiles)
- Collaborer avec les concepteurs/développeurs, contribuer aux ateliers design thinking et rédaction UX
- Vigie proactive des écosystèmes d'innovation : assurance et services financiers
- Appuyer les projets d'étude de marché, de recherche et les tests utilisateurs
- Analyser les expériences offertes par la concurrence pour repérer les opportunités

IMPLICATIONS SOCIALES

- Communauté de pratiques des facilitateurs d'innovation, 2023-Aujourd'hui
- Participante à des études UX, Tech3Lab HEC Montréal, 2022-Aujourd'hui
- Membre de la Customer Experience Professionals Association (CXPA), 2022-Aujourd'hui
- Participante à 2 joutes et 2 fois dans l'équipe gagnante, Créativité Québec, joutes créatives, 2023
- Coach bénévole en UX et numérique, MT Lab, 2023
- Mentore, Créativité numérique, HEC Montréal, 2023
- Coach bénévole en UX et numérique, Startup Montréal, 2017-2023