

SOMMAIRE

Gestionnaire avec plus de 25 ans d'expérience en transformation organisationnelle, gestion de projets, de programmes, de portefeuilles et amélioration des processus d'affaires concentrée en intégration de nouvelles technologies CRM, BPM et PPM. Dynamique et visionnaire avec la capacité de gérer des situations complexes et développer des équipes performantes qui livrent des résultats durables.

REVUE DES ACCOMPLISSEMENTS CLÉS

- ♦ Migration d'un système de gestion de projet (PPM) impliquant 5 000 utilisateurs en temps, selon le budget de 3.4 millions et les livrables définis. Le projet a reçu le prix de Project Distingué de l'année remis par PMI en 2012.
- ♦ Standardisation et analyse des rapports de performance des initiatives stratégiques de 32 unités d'affaires générant un milliard de profit d'opérations.
- ♦ Développement et déploiement d'un Bureau de Gestion de Projets (PMO) pour l'amélioration des processus en moins de 6 mois. Supervision de 6 employés directs et plus de 100 indirects. Présentation des rapports de progrès aux exécutifs.
- ♦ Mise sur pied d'une équipe de gestion des processus qui a généré 4 millions en revenu supplémentaire et ayant ainsi évité 1 million de dépenses lors de la première année d'opérations.
- ♦ Réalignement et gestion d'une initiative CRM (gestion de la clientèle) résultant en 6 millions d'économie.
- ♦ Redéfinition des processus d'affaires d'une compagnie d'hydroénergie pour faire face à la dérèglementation en modifiant les processus pour être centré sur les besoins de la clientèle afin de maintenir les parts de marché.
- ♦ Implantation de nouveaux processus et d'application Siebel pour une compagnie pharmaceutique qui a résulté en une augmentation des parts de marché de 5% pour certains produits.
- ♦ Implantation d'une nouvelle vision stratégique par la redéfinition de l'offre des produits et services et des processus d'affaires qui a supporté une croissance de 100% en un an.
- ♦ Réception du prix d'excellence chez Trust Royal pour le développement et l'implantation d'un nouveau système de production des états de comptes qui a automatisé le processus à 80% et augmenté la productivité par un facteur de 5.

HISTORIQUE DES EMPLOIS

Kerry Inc., Entreprise de transformation alimentaire, USA et CA, www.kerry.com

CONSULTANTE, '13 to '16 & **DIRECTRICE GESTION DE PROJET**, octobre '16 à avril '19

- ♦ Gestion du portefeuille de projets pour la division des breuvages liquides
- ♦ Accompagnement des équipes pour livrer leur projet en temps, selon les budgets, livrables et objectifs.
- ♦ Sélection des bons projets et assignation des bonnes personnes dans les équipes.
- ♦ Résolution des problèmes et conflits en temps que premier point d'escalation.
- ♦ Implantation d'une nouvelle ligne de production au coût de \$18M en temps, selon le budget, les livrables et objectifs.
- ♦ Recherche et documentation des 'business case' pour l'approbation des fonds des projets.
- ♦ Établissement d'une structure de PMO et de gouvernance pour la bonne gestion des ressources de la division.
- ♦ Déploiement d'une équipe hautement performante pour la commercialisation des nouveaux produits.
- ♦ Amélioration de la livraison des nouveaux produits en temps de 64% à 85% en 8 mois.
- ♦ Documentation du processus de développement des nouveaux produits de la vente aux clients.
- ♦ Formation et accompagnement en gestion du changement, gestion de projet et de portefeuille pour la division.

Centre Holistique Om Prana Inc., Mieux- Être, Restaurant, Épicerie, Québec, www.omprana.ca

FONDATRICE, PROPRIÉTAIRE ET DIRECTRICE, Janvier '13 à Août '16

- ♦ Définition du modèle d'affaires, préparation et présentation du plan d'affaires pour obtenir du financement.
- ♦ Localisation de l'emplacement, désigne intérieure, gestion des travaux et obtention des permis et documents légaux.
- ♦ Recrutement, formation, développement et motivation de l'équipe jusqu'à l'embauche d'une gérante.
- ♦ Définition, implantation et documentation de toutes les procédures opérationnelles.
- ♦ Implantation du système comptable (Sage) et du système de gestion des inventaires (Best).
- ♦ Négociation avec plusieurs fournisseurs et partenaires pour l'établissement de bonnes relations d'affaires.
- ♦ Gestion de toutes les activités de marketing; site web, média sociaux, journaux, conférences, brochures, etc.
- ♦ Développement et offre de programme de 'Détox' qui ont contribué à la loyauté des clients
- ♦ Gestion du développement de 2 produits Om Prana : premier Kombucha sans sucre et une poudre de protéine végétale.
- ♦ Enseignement des classes de yoga aux clients et du service à la clientèle au personnel.

Sears Holdings Corporation, commerce au détail, Hoffman Estates, IL (searsholdings.com), Janvier '09 à Décembre '12

DIRECTEUR DU PERSONNEL, Août '12 à Décembre '12

- ♦ Planification annuelle et contrôle d'un budget de plus de 30 millions.
- ♦ Interprétation des rapports de performance liés aux ressources humaines, financières et gestion de projets.
- ♦ Supervision des activités de recrutement, de développement de l'organisation, de planification des ressources et suivi de 400 personnes distribuées en Inde et aux États-Unis.
- ♦ Responsabilité de l'équipe de gestion de projets, des rapports de performance et des procédures administratives.
- ♦ Coordination des présentations à l'actionnaire principale de l'entreprise et au conseil d'administration.

DIRECTEUR PROGRAMME DE LOYAUTÉ, Janvier '12 à Juillet '12

- ♦ Développement de la mission, vision, approche d'affaires et des prévisions financières pour le nouveau programme.
- ♦ Définition des étapes du cycle de vente, des rapports de ventes et implantation de Salesforces.com en 2 semaines.
- ♦ Définition des processus opérationnels, outils et rapports requis à la gestion de l'équipe et services aux partenaires.
- ♦ Établissement des relations internes pour la collaboration nécessaire à l'exécution de nos services aux partenaires.
- ♦ Identification des besoins, évaluation et négociation des nouvelles technologies nécessaires au programme.

DIRECTEUR CHANGEMENT STRATÉGIQUE, Juillet '11 à Décembre '11

- ♦ Exécution d'une étude de marché, suivi des technologies émergentes et évaluation du positionnement de Sears.
- ♦ Clarification et influence de la nouvelle stratégie d'affaires et proposition de méthodes d'implantation.
- ♦ Initiation et transfert d'une académie visant la dissémination de la nouvelle stratégie d'affaires auprès du personnel.

DIRECTEUR DE PROGRAMMES ET PROCESSUS, PMO Janvier '09 à Juin '11

- ♦ Définition et implantation des processus de gestion de projets et portefeuille pour une unité d'affaires totalisant un budget de 65.6 millions et un volume de plus de mille projets par année. Promotion pour déployer les mêmes processus auprès de 32 unités d'affaires additionnelles concentrés sur plus de 300 initiatives stratégiques.
- ♦ Supervision d'une équipe de 6 à 34 personnes en fonction du volume de projets en cours.
- ♦ Consultation des unités d'affaires pour définir des processus PPM et modèles de maturité convenant à tous.
- ♦ Migration de Daptiv à WorkLenz selon le budget, les objectifs et échéancier établis.

DIRECTEUR DES PROCESSUS (BPM), Septembre '07 à Novembre '08

OfficeMax, commerce au détail, Naperville, IL (OfficeMax.com)

- ♦ Définition, planification et implantation de l'approche de gestion des processus d'affaires et standards.
- ♦ Formation et gestion de l'équipe de gestion des processus (3 employés directs et 10 en matrice)
- ♦ Évaluation, sélection et implantation d'un outil de gestion des processus (BPM).
- ♦ Transition de l'équipe BPM du département des technologies sous le chef des opérations (CEO).
- ♦ Alignement des pratiques de gestion des processus avec les pratiques de gestion de projets (PMO), l'équipe de conformité à la réglementation, le département de formation, l'équipe LEAN et les auditeurs.
- ♦ Exécution et contrôle de plus de 10 projets incluant : la mise à jour du centre des contacts, le déploiement de SharePoint, la gestion des données de produits, le programme de loyauté, et un nouveau format de magasin.
- ♦ Vérification de la précision de la documentation des processus et établissement de la structure de gouvernance.
- ♦ Planification (ressources, coûts, échéanciers, livrables) d'une mise à jour majeure du système financier (SAP).
- ♦ Définition des nouveaux processus reliés à la mise à jour du système financier et établissement de la priorité des changements en fonction de l'analyse des coûts et bénéfices.

CONSEILLER PRINCIPAL, Décembre '05 à Août '07

SAIC, consultation, industrie pétrolière, Lisle, IL (SAIC.com)

- ♦ Intervention sur des projets en difficultés pour rétablir une livraison en temps selon les budgets par l'implantation de pratiques de gestion de projets et autres changements appropriés.
- ♦ Facilitation de la définition des processus actuels et futurs pour rencontrer les nouveaux objectifs d'affaires.
- ♦ Implantation de nouveaux processus pour gérer les incidents, les inspections et les rapports aux autorités législatives.
- ♦ Définition et implantation de la stratégie et des activités de gestion du changement pour assurer une adoption rapide.
- ♦ Institutionnalisation des processus de gestion des données en support d'une initiative MDM.
- ♦ Préparation et livraison de la formation, des communications, et identification des parties impliquées.
- ♦ Suivi de l'adoption et planification des actions correctives nécessaires à la viabilité des nouvelles pratiques.
- ♦ Définition de la gestion des avoirs (pipeline) d'une des plus grosses compagnies pétrolières mondiales.
- ♦ Préparation de l'analyse comparative d'une mise à jour SAP versus le maintien de la version existante pour 5 ans.
- ♦ Définition des méthodologies de gestion du changement et contribution à celles de gestion des processus.

CHARGÉ DE PROGRAMME SÉNIOR\ANALYSTE PRINCIPAL, Juillet '01 à Juillet '05

Openwave System Inc., développement de logiciel, Redwood City, CA (www.openwave.com).

- ♦ Alignement des systèmes informatiques avec les besoins d'affaires par l'élaboration d'un plan TI stratégique.
- ♦ Planification et gestion de plusieurs projets selon les objectifs, budgets et échéancier.
- ♦ Standardisation des pratiques d'analyse de systèmes et de gestion de projets.
- ♦ Implantation des pratiques et outils de gestion des processus: guidance d'une équipe de plus de 100 personnes.
- ♦ Amélioration des processus de gestion des technologies en utilisant les modèles CMM et ITIL.
- ♦ Support aux activités de conformité avec Sarbanes-Oxley et autres réglementations internes
- ♦ Guidance de l'amélioration de multiples processus : gestion des composantes, gestion des prix, support à la clientèle, comptabilisation des revenus, gestion des données, rapport des profits et pertes, livraison des services professionnels.
- ♦ Définition de la stratégie, vision et processus de gestion de la clientèle pour la sélection d'un outil CRM.
- ♦ Négociation des coûts des logiciels et services et gestion de la relation avec les vendeurs potentiels et existants.
- ♦ Gestion du changement pour augmenter la collaboration entre les départements.

CONSEILLER EN GESTION, fournisseur d'application, Septembre '00 à Mai '01

USinternetworking inc., Milpitas, CA (www.usi.com)

- ♦ Participation aux implantations Siebel; définition de vision stratégique et des processus CRM.
- ♦ Amélioration de la méthodologie d'implantation pour augmenter la rentabilité et satisfaction des clients.
- ♦ Développement et implantation des nouveaux modèles de documents et de nouveaux processus d'implantation.
- ♦ Promotion pour développer la pratique de services professionnels Siebel.

CONSEILLER EN GESTION, service de consultants, Février '99 à Septembre '00

PricewaterhouseCoopers, Montreal, Quebec (www.pwc.com)

- ♦ Établissement des activités de gestion du changement sur les projets CRM.
- ♦ Définition des processus de gestion de la clientèle (CRM) et gestion de plusieurs initiatives d'amélioration des processus pour augmenter les ventes, la rentabilité des ventes, et la satisfaction des clients.
- ♦ Facilitation de la sélection d'application CRM; définition des objectifs, processus, prérequis, RFP, et évaluation.
- ♦ Préparation des propositions d'affaires incluant l'approche, les échéanciers, les livrables, les ressources et les coûts.

FORCES

- Habileté à communiquer efficacement et établir de bonnes relations à tous les niveaux de l'organisation
- Résolution de problèmes, gérer avec tact les situations difficiles, trouver des solutions innovatrices
- Habileté à gérer plusieurs initiatives

COMPÉTENCES

- **PPM**: WorkLenz, Daptiv, Clarity, Power Steering
- **CRM**: Siebel, ONYX, Oracle, SAP, Salesforce.com
- **BPM**: Corporate Modeler, ARIS
- **MDM** : Kalido
- **Langue** : Français, Anglais

FORMATION

MBA, Keller Graduate School of Management, Gestion de projet et de la qualité, mai 2005. GPA: 4/4

Baccalauréat en administration des affaires, Université de Sherbrooke, Management, septembre 1994. GPA: 3.6/4

Cursus International, École supérieure de commerce de Rouen, Gestion internationale, hiver 1993.

Certification:

CBPP, Association of Business Process Management Professional, février 2010

PMP, Project Management Institute, mai 2006

Développement professionnel:

- Communication, Institut de design, Chicago
- Gestion de portefeuille, Université de Chicago
- Développer des équipes performantes, Université d'OfficeMax
- Valeur ajoutée - Finance, Université de Notre-Dame
- Gestion de projet et habiletés personnelles, Cadence
- Amélioration des processus, Rummler-Brache
- Gestion du changement, Prosci
- Gérer les transitions, William Bridges
- Première expérience de superviseur, AMA training
- Franklin Covey, *FOCUS* et *7 Habits*
- Maîtriser la gestion de programmes, Harvard (HBS)

Conférences et présentations

Ancient Wisdom in BPM – Yoga thinking applied to BPM: ABPMP, Octobre 2012

PMI Spring Leadership Breakfast: Fine-tuning the partnership: PMI, Juillet 2012

The BA: A Powerful Change Agent: IIBA, Chicago, Mars 2012.

Driving Large-scale Change throughout the Organization: Retail Forum for Process Excellence, Minneapolis, Mars 2011.

Process Governance and Ownership: Brainstorm BPM conference, Chicago, Avril 2009.

BPM at OMX: Casewise User Group, Chicago, Mai 2008.

The marriage of Process and Data Governance: Brainstorm BPM conference, Chicago, 2006

Your Project is done: Now What?: Brainstorm BPM conference, San Francisco, Juin 2005.

Transforming Openwave culture to become a process-focused enterprise: Casewise Optimize, London, Septembre 2004.

The user adoption challenge: Brainstorm BPM conference, Chicago, April 2004 and ABPMP.org, Chicago, Mai 2004.

Management buy-in and user adoption: Brainstorm BPM conference, San Francisco, Juin 2004.

Articles publiés:

Process Ownership and Governance; paradigm shift, BPM Institute, Avril 2009

Déjà Vu! From Project to Process Portfolio Management, BPM Institute, Novembre 2008

The Marriage of Process and Data Governance: Key to BPM and SOA Initiatives' Success, BPM Institute, Janvier 2007

Formation livrée:

Organizational Change Management: Brainstorm Conference, Chicago 2011 et 2012

ACTIVITÉS BÉNÉVOLES

Project Management Institute (PMI.org), Ambassadeur Exécutif, 2011-2012

ABPMP.org, CBOK révision, 2012; VP & Directeur, 2006-2007; Officier 2003-04

IAHV.org, secours lors de catastrophes, Instructeur de Yoga et agent pour le programme *Prison-Smart*, 2010-11

Infant Welfare Society, bénévole pour les fêtes de Noël 2003 à 2005

ADMA (adma.qc.ca), Programme des jeunes administrateurs 1997 –1998; Directeur Programme Mentor, 1998 – 2000