

ÉMILIE MONETTE

PROFESSIONNELLE SÉNIOR EN INNOVATION ET
TRANSFORMATION NUMÉRIQUE BILINGUE (FRANÇAIS/ANGLAIS)

SOMMAIRE

- Plus de 16 ans d'expérience en technologies de l'information, dont plus de 8 ans dans le domaine financier et 4 ans dans les télécommunications
- 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 @emonette](#) [emilimonette.ca](#)

PRIX ET RÉCOMPENSES

Forte contribution | Meilleure expérience en ligne, 1er rang canadien
Indice WOW Léger, Fizz, 2024

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

UNIVERSITÉ DE BARCELONE / HEC MONTRÉAL

- École d'été, management de la créativité dans la société d'innovation, 2025

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

- Intelligence artificielle : Copilot, ChatGPT et Gemini
- Design/Design thinking : Miro, Mural, Canva, Axure, Figma et Adobe XD
- Recherche : Optimal Workshop, Userbrain, GetFeedback, Dovetail et UserTesting.com
- Analytique : Hotjar, Google Analytics et Adobe Analytics
- Web : HTML et CSS, Wordpress, Canva, Jira, Azure DevOps et médias sociaux

FORMATIONS PROFESSIONNELLES

- Intelligence artificielle : Machine Learning et IA générative, CGI, 7h, 2025
- Gérer en mode coaching, Grenier, 3h30, 2024
- Formation sur la civilité au travail pour gestionnaires et employés, Novaconcept (approuvé par CRHA), 3h25, 2024
- Dialogue authentique au travail, Spiralix, 14h, 2024
- NN/g UXC Mentorship Program, Nielsen Norman Group, 5h25, 2024
- 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

CONFÉRENCIÈRE-EXPERTE

- Intervention de 60 min. au baccalauréat en expérience utilisateur, École de technologie supérieure (ÉTS), octobre 2025
- Deux (2) interventions de 45 min. (en ligne) au certificat en gestion du marketing numérique, HEC Montréal, mars et novembre 2024

PARCOURS PROFESSIONNEL

Conseillère principale et associée | Expérience, Service Design et Innovation

CGI, services-conseils en TI et management (février 2025 - Aujourd'hui)

- Gouvernement du Canada - emploi : Leader une escouade de 2 chercheurs UX, guides d'entrevues, entrevues, rapports d'insights sur Dovetail, relations avec des organismes locaux et leader un atelier design/innovation avec un organisme pour accroître l'accessibilité des services
- Entreprise canadienne - finances : Leader la création d'un playbook et un modèle de gouvernance pour les tableaux de bord Power BI, création de personas, ateliers design thinking et gestion de projets
- CGI corpo : Benchmark solutions analytiques numériques et matrice d'évaluation : guider la prise de décision

Lead UX | Recherche UX | Innovation

Fizz, Vidéotron (février 2024 - février 2025)

- Livrer un 1er plan annuel de recherche UX chez Fizz et 19 recherches en 2024 (3 de plus que prévues)
- Gérer les travaux de recherche UX auprès des clients (recrutement, sondages, entrevues, tests et rapports des résultats auprès des équipes)
- Lead UX/design de contenu : nouvelle navigation du site (menu), Voice over Wi-Fi, formation UX interne, introduction de nouveaux modes de paiement et refonte du guide d'installation du modem Internet

Entrepreneure | Consultante senior pigiste | UX et numérique

Pigiste (octobre 2010 - décembre 2024)

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

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

MT Lab

- Créer/animer l'atelier « UX et numérique » (2h), dans le cadre du programme Altitude, novembre 2023
- Consultations (5h) avec les 5 startups participantes : 4elements, Jeux Face4, Hivenue, Panache et Pivot

Consultante senior | Conseillère en expérience numérique et rédactrice UX

Beneva (février 2023 - 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
- 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

Stratégie 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

Conseillère médias sociaux, Bureau de l'expérience client

Sun Life Québec/Sun Life Canada (juillet 2015 - août 2021)

- Sun Life Québec : Top 3 des entreprises canadiennes les plus actives sur les médias sociaux (LinkedIn) en novembre 2020, secteur des assurances
- Gestionnaire du projet *365 jours de bien-être financier* en 2019 : 500 000 engagements médias sociaux, 10 personnalités/influenceurs, taux d'engagement (campagnes) : 14 % et plus de 70 000 vues vidéos
- Implanter le 1er projet Facebook Live : gestion du contenu, production, budget et rapport des résultats

IMPLICATIONS SOCIALES

- Bénévole de compétences numériques auprès d'OBNL, Bénévoles d'Expertise, 2025-Aujourd'hui
- Participante à des études UX, Tech3Lab HEC Montréal, 2022-2024
- Communauté de pratiques des facilitateurs d'innovation, 2023-2024
- Participante et 2 fois dans l'équipe gagnante, Créativité Québec, joutes créatives (innovation), 2023
- Coach bénévole en UX et numérique, MT Lab, 2023
- Coach bénévole en UX et numérique, Startup Montréal, 2017-2023