

JONAS COLIN

514.709.6605

jonas.colin2@outlook.com

EXPERTS EN TECHNOLOGIE ET GESTIONNAIRE hautement qualifié. Doctorant en informatique cognitive et titulaire d'une Maîtrise en Administration des affaires offrant plus de **12 ANNÉES** d'expérience. Habilité supérieure à structurer et présenter des plans à la haute direction. Orienté vers les résultats avec un arrière-plan important dans les mesures et paramètres de performance. **GESTION DU PERSONNEL** et du changement organisationnel exceptionnel. Compétence avancée en coaching, indicateurs de performance et en stratégie d'optimisation.

CENTRE DE
COMPÉTENCES ET
QUALIFICATIONS

- ☑ MBA
- ☑ LEAN 6 SIGMA
- ☑ COACHING
- ☑ STRATÉGIE
- ☑ PROGRAMMATION
- ☑ INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

QUALITÉS
PROFESSIONNELLES

- ☑ RIGUEUR
- ☑ ESPRIT D'ÉQUIPE
- ☑ INNOVATION
- ☑ COMMUNICATION
- ☑ INTELLIGENCE D'AFFAIRES
- ☑ LEADERSHIP

PARCOURS PROFESSIONNEL

UQAM (2020-...)

DOCTORANT EN INFORMATIQUE COGNITIVE

Recherche en Traitement du langage naturel dans le contexte de l'utilisation d'un *chatbot* et de l'architecture d'un Transformers. Le projet consiste à intégrer dans le mécanisme de prédiction une mémoire externe capable d'équilibrer la sémantique du *chatbot*. L'affinement de la prédiction aura comme objectif la réduction du surapprentissage, une meilleure contextualisation et une personnalisation non égalée.

RÉALISATIONS

- Sclarité doctorale complétée avec un GPA de **4.1/4.3**
- Papier scientifique '*Différences et similarités entre moteurs de recherche BING et Google*'
- Papier scientifique '*La comparaison d'un Transformers à un réseaux LSTM*'
- Mise en œuvre d'un *Chatbot* avec une architecture Transformers
- Mise en œuvre d'un *Chatbot* avec la librairie JSON (Python)
- Modélisation d'une nouvelle structure de *Chatbot* avec une mémoire contextuelle externe

CGI (2019-2020)

DIRECTEUR, SERVICE CONSEIL ET SOLUTIONS D'AFFAIRES NUMÉRIQUES

Sous la direction de la Vice-présidente des services d'affaires numériques, Dirige une équipe de gestionnaires et de chefs d'équipe dans les opérations quotidiennes. Encadre les initiatives de formation continue pour une meilleure expérience-client. Encadrer et coacher l'équipe de gestion pour le maintien de l'engagement. Mandataire de plusieurs initiatives d'optimisation visant l'amélioration du service-clients et de processus clés.

RÉALISATIONS

- Réorganisation de la structure de gestion pour un meilleur contrôle de la performance.
- Amélioration du temps de traitement de 30% suite à l'implémentation de la stratégie de coaching.
- Hausse de l'engagement employé de 30% contribuant à la réduction de l'attrition.

SHERWEB (2016-2018)

DIRECTEUR, OPÉRATIONS ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

Sous le Vice-président Services aux clients, assure la direction générale du site et des opérations. Supervise l'équipe des Superviseurs et des projets critiques a forte valeur ajoutée. Responsable de la performance globale du site en matière de budget, qualité et productivité.

RÉALISATIONS

- Élaboration de multiples outils et approches de coaching adoptés dans tout l'approche corporative.
- Acteur principal de la vision stratégique de support au client.
- Augmentation de la productivité et de la qualité du service grâce à l'approche 'expérience client'.
- Établissement d'une structure de support efficace et agile permettant des économies financières importantes.
- Création de multiples formations en coaching, gestion de la carrière pour un engagement optimal des employés de première ligne.
- Création de plusieurs programmes de reconnaissance à la performance nationale.
- Reconnaissance de la direction pour la performance du site classé en 1^{ère} place mondiale pour plusieurs KPI's.

DESJARDINS, 2016-2018

DIRECTEUR, CENTRE DE CONTACT & OPÉRATIONS

Diriger une équipe de *directeurs de section* dans l'ensemble des activités de soutien du centre de contact. Responsable de la performance de sa direction en matière de qualité de service et de satisfaction de la clientèle. Assurer l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi du plan d'action pour son unité administrative. Collaborer avec les intervenants de la Vice-présidence ACCÈS D sur les principaux enjeux afin de faire progresser le plan stratégique de la VPA.

RÉALISATIONS

- Responsable de la **planification des effectifs** du centre et des décisions stratégiques.
- Facilitateur et coach lors des séances de coaching des directeurs de section.
- Acteur principal et coordonnateur de l'étude de marché sur la **Rétention des membres** pour une réorientation du plan stratégique.
- **Côte de performance supérieure et directeur par excellence** pour les nombreuses innovations et initiatives stratégiques et opérationnelles.
- Conception et lancement de la **CARTE PROMESSE** (outil de coaching innovateur).
- Responsable du **processus de dotation** et de la vigie des **ratios d'encadrement** gestionnaire.
- Responsable du programme de Télétravail au sein la Vice-Présidence.
- Étude de marché stratégique sur le Télétravail en vue de la vision 2020.
- Meilleur **sondage Hewitt** de direction pour la région de Montréal avec 84%.

VOXDATA / BANQUE NATIONALE, 2013-2014

DIRECTEUR, OPÉRATIONS & RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

Sous la direction de la *Vice-Présidente Expérience-client*, représenter le lien fonctionnel entre le client, l'équipe de production et la direction. Diriger l'équipe de gestion et assurer la performance opérationnelle par le coaching et le suivi des résultats du centre de contact. Responsable du succès de la relation-client et des orientations stratégiques du centre. Travailler de concert avec les départements RH, Formation, TI et Finances pour assurer la synergie entre les intervenants.

RÉALISATIONS

- Implantation et gestion du nouveau centre de contact de la Banque Nationale totalisant plus d'une soixantaine de conseillers.
- Instauration une stratégie de mobilisation continue visant le dépassement des objectifs.
- Conception d'une formation destinée à l'ensemble des gestionnaires (10) sur la culture de Performance.
- Mise en place de plusieurs outils de gestion de projet (Sharepoint, Excel) pour une meilleure intégration des initiatives.

TELUS MOBILITÉ, 2000-2013

ANALYSTE D'AFFAIRES SÉNIOR, MANAGER

Relevant de la directrice générale, développer des projets d'optimisation de processus internes et responsable des équipes de sous-traitance en Inde. À titre de membre de l'équipe de la direction générale, voir au développement de divers programmes d'optimisation, stratégies et processus afin d'accroître l'indice de la satisfaction de la clientèle et réduire les coûts d'opération. Traduire les exigences de performance et de rendement en objectifs techniques pour les équipes opérationnelles. Utiliser les outils de modélisation et d'analyse pour assurer le déploiement et le maintien de solutions. Coacher les analystes d'affaires et gestionnaires de projet en intégration.

RÉALISATIONS

- Réalisation d'une analyse comparative des outils et portails **WEB** internes et des offres de services externes visant une intégration nationale des portails.
- Élaboration du programme de télétravail et responsable de l'intégration/évaluation **technologique** pour l'unité d'affaires comprenant plus de 400 employés.
- Restructuration des unités du soutien corporatif par un alignement national. La nouvelle structure touchant plus de 200 employés a amélioré de 40% de la qualité de service passant de 30% à 70%.
- Contribution à titre d'expert à la mise en place de plateformes transactionnelles **WEB** et de communications pour la section des comptes majeurs.
- Refonte de plusieurs formulaires Excel-VBA ayant permis d'optimiser les communications externes et l'expérience client.
- Encadrement et gestion du projet de réduction des crédits de facturation des comptes entreprises.
- Gestion l'équipe de sous-traitance de Manille (INDE) comprenant 40 ressources et 4 gestionnaires

ÉDUCATION

FORMATION

- **PHD**, *Informatique Cognitive*, 2023 (UQAM)
- **MBA**, *Maîtrise en administration des affaires*, 2009 (UQAM)
- **BTH**, THÉOLOGIE ET ÉTHIQUES, 2005 (Université Acadia)

PERFECTIONNEMENT

- **ITIL Awareness, Information Technology** – 2016 (Harvard)
- **Expertise en Coaching** – 2015 (Firme LAPANC, Mtl, Qc)
- **Lean 6 Sigma et méthodologie DMAIC** - 2012 (TELUS)
- **Design et création Web** – 2010 (Synox)