

LUCIE MARCOUX, MA, CRHA

6282 D'ARAGON, MONTRÉAL (QUÉBEC) H4E 3B1514 886-1604 | lucie_marcoux@yahoo.ca

PROFIL

Depuis près de 25 ans, Lucie intervient en tant que spécialiste de l'organisation apprenante auprès de PME et de grandes entreprises, qu'elle accompagne dans portant sur le cycle complet de gestion des compétences, en favorisant toujours l'évaluation des besoins réels, au-delà des évidences. Ninja de l'augmentation des capacités, Lucie ne cesse de s'émerveiller des mécanismes par lesquels les humains apprennent et se transforment – ou se restent bloqués. Ayant brisé le code de comment les adultes au travail développent leurs compétences et changent, elle met en place des dojos pour pratiquer de nouvelles façons pour sortir des ornières et travailler ensemble.

Son expertise en développement de la capacité des organisations utilise une approche qui laisse une large place aux méthodes collaboratives et émergentes. Lucie élabore des stratégies de formation novatrices dans des petites et grandes entreprises, en utilisant les méthodes collaboratives ainsi que le leadership participatif (*Going horizontal*) pour les rendre prêtes pour le futur, maintenant.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

RH ESSENTIEL, MONTRÉAL

2012 - maintenant

Consultante, Facilitatrice d'apprentissages dans l'action

Différents mandats visant à augmenter les compétences et l'organisation du travail dans les équipes

- ✓ Analyse participative des **compétences numériques** de base et soutien à la création de projets-pilotes afin de les développer, pour une clientèle en insertion professionnelle. Avec le CEFRIO et le Collective des entreprises d'insertion.
- ✓ Facilitation d'un processus de **gestion du changement pour augmenter les capacités organisationnelles et individuelles** de la compétence numérique de base. Avec le CEFRIO et le Collective des entreprises d'insertion.
- ✓ Facilitation de discussions de groupe et cueillette d'information de **processus d'affaire en mode cocréation** (communication et outils, collaboration et travail d'équipe, équipes autogérées).
- ✓ En moins de deux semaines, repris la **formation d'accueil des nouveaux employés** afin de la présenter à une classe de 10 personnes de différents secteurs, avec très peu de supervision. Chez **L3 Technology MAS**.
- ✓ **Redéfinition des rôles et responsabilités des chefs d'équipe syndiqués en milieu manufacturier**, dans une situation conflictuelle impliquant aussi le syndicat, en utilisant les approches collaboratives. Chez L3-Mas. Utilisation du cercle d'apprentissage pour **valider les avancées d'un programme de leadership** et recevoir de la rétroaction des participants. Chez **L3 Technology MAS**.
- ✓ Sondage d'engagement des employés : présentation des résultats et coaching des gestionnaires avec des plans d'action, incluant soutien technique. Chez **L3 Technology MAS**.
- ✓ Programme de leadership : focus group d'évaluation et d'intégration avec les 4 cohortes de leaders. Chez **L3 Technology MAS**.
- ✓ Stratégies d'accélération des apprentissages, en soutien aux **formateurs experts de contenu** pour un programme d'apprentis techniciens en électricité, réparation de wagons, mécanique et réfrigération. Chez Via-Rail.
- ✓ Refonte du **Guide de compétences de l'Ordre des CRHA du Québec**, au niveau du format autant que du contenu, incluant le travail du futur, en mode participatif (200 personnes, 4 villes). Pour l'Ordre des CRHA.

- ✓ Design et intervention en mode cercles d'apprentissage pour la **définition des rôles et responsabilités et processus de travail**, incluant la mise à jour des descriptions de poste par codesign, pour plusieurs organisations.
- ✓ Développement et livraison d'un programme de **formation des formateurs en usine**, de deux demi-journées, très concret, expérientiel et simple, notamment chez West Rock Packaging.
- ✓ Recherche et validation terrain de **l'inventaire des compétences critiques** pour la grappe industrielle aérospatiale; analyses et recommandations de solutions. Pour Aéro-Montréal.
- ✓ **Gestion de projet de développement** lors du transfert des connaissances de Wichita, Kansas à Mirabel dans le cadre des essais en vol pour le CSeries, de Bombardier Aéronautique.

TÉO TAXI / TAXELO, MONTRÉAL

2015 - 2016

Directrice, Personnes et culture

- **Mise en place d'une équipe Personnes et culture (fonction RH)** composée de 6 à 10 personnes (recrutement, relations de travail, formation, marketing, communication interne, ...), variant sur près d'une année selon les besoins changeants de l'entreprise en démarrage. Coaching des gestionnaires ainsi que de l'équipe RH.
- Mise en place et expérimentation d'un **programme de formation dans une start-up**, incluant l'utilisation des médias sociaux, de LMS tel que ChallengeU et de logiciels comme Captivate.
- **Croissance massive de 40 à 200 employés en 8 mois**, pour une entreprise d'économie verte et sociale, incluant le marketing de nouveaux postes de chauffeurs dans l'industrie du transport de personnes.

BOMBARDIER TRANSPORT

2011 - 2012

Manufacturier de solutions de transport collectif, spécialement trains et métros (34 000 employés au monde)

Conseillère, formation et développement

Rôle-conseil en évaluation des besoins en collaboration avec les partenaires d'affaire RH de même que le Centre d'expertise international. Sélection, évaluation et gestion des fournisseurs externes afin de maximiser les investissements.

- ✓ Création et animation de **webinaires d'apprentissage sur le logiciel de gestion de la formation** pour tous les employés (français et anglais, Canada et E-U).
- ✓ Gestion du soutien logistique à la formation pour l'implantation de SAP-VCM auprès de 1200 employés partout en Amérique du Nord.
- ✓ **Analyse des besoins de formation et mise en place d'un plan de formation annuel** pour les sites au Canada et aux États-Unis, incluant cours en classe, e-learning, formation en cours d'emploi (on-the-job training) ainsi que livres de référence, en respectant un budget serré.
- ✓ Direction du **processus d'appel d'offre et de recommandation d'un fournisseur** pour l'implantation d'un e-learning pour 350 gestionnaires.
- ✓ Participation à l'implantation du modèle de services RH partagés international (Europe, Mexique).
- ✓ Direction du processus d'appel d'offre et de recommandation d'un fournisseur pour l'implantation d'un e-learning pour tous les gestionnaires.

Consultante en ressources humaines

2011

Différents mandats RH, notamment dans le domaine manufacturier

Formation, gestion de projets RH et dotation pour des postes de direction, techniques et administratifs.

- ✓ Formation des gestionnaires sur le Web 2.0 et l'utilisation d'outils tels que LinkedIn, Twitter, etc.
- ✓ Participation régulière en tant qu'experte à la chronique Dr. Organisation du Journal Les Affaires.
- ✓ Présentation d'une conférence lors du congrès ORHRI 2011 sur le thème : Incognitos dans l'entreprise, des employés créatifs atteints du déficit d'attention (TDAH).

MERCER (CANADA) LTÉE

2008 - 2010

*Firme-conseil en actuariat (18 000 employés partout dans le monde)***Conseillère en gestion des RH**

En tant que membre de l'équipe RH locale et pancanadienne, jouer un rôle-conseil auprès des gestionnaires. Responsable de la dotation, de la formation et du développement, dans une hiérarchie internationale matricielle.

- ✓ Évaluation des besoins, puis conception, implantation et animation de capsules de formation sur mesure pour les superviseurs de premier niveau.
- ✓ Pour le nouveau parcours de carrière des actuaires du service de retraite, accompagnement pour :
 - Mise à jour des documents, en incluant les nouvelles compétences comportementales.
 - Conception et réalisation d'un plan de communication partout au Canada, incluant une présentation sur l'intranet (e-learning).
- ✓ Sélection et gestion de fournisseurs de formation, incluant de nombreux cours de langue.
- ✓ Mise en place et animation d'une formation bâtie par une équipe internationale pour les nouveaux gestionnaires d'équipe, incluant la planification d'un groupe de codéveloppement.

GOT CORPORATION LTÉE

2005 - 2007

*Entreprise offrant un service-logiciel de marketing électronique (90 employés).***Gestionnaire, Ressources humaines**

Seule responsable RH pour un groupe au départ de 45 employés ayant doublé en 2 années. Gestion du changement et de la formation (incluant la loi 90). Rôle-conseil pour l'application des lois et politiques internes, pour les plans de succession et la gestion du rendement. Négociation et gestion d'ententes de service avec des fournisseurs. Analyses et rapports mensuels des réalisations et des indicateurs de performances RH.

- ✓ Conception et animation d'une formation d'accueil pour plus de 125 nouveaux employés au fil du temps, dans tous les services de l'organisation (centre d'appels avec volets de service à la clientèle et de soutien technique, R&D – génie-logiciel, ventes, marketing, administration et gestion).
- ✓ Élaboration et implantation d'un programme d'évaluation du rendement trimestriel, incluant la création de documents et la conception et la livraison d'une présentation pour des directeurs, des chefs d'équipe et des employés ainsi que le coaching des gestionnaires au quotidien.
- ✓ Gestion du processus de sélection et mise en place d'un programme de coaching de gestion et d'accompagnement du comité de direction avec une firme externe.

HATCH LTÉE

2004 - 2005

*Firme d'ingénierie spécialisée auprès de clients en métallurgie (350 employés au Qc - 6 000 dans le monde).***Conseillère RH**

- ✓ Conception et livraison d'une formation pour les directeurs de pratique, à la suite de l'introduction de la politique contre le harcèlement psychologique dans le manuel de l'employé.
- ✓ Évaluation des besoins, élaboration et mise en place d'un plan d'intégration des stagiaires d'origine étrangère (Amérique du Sud et Afrique).

SOFTIMAGE, DIVISION DE MICROSOFT, PUIS AVID TECHNOLOGIES, INC.

1998 - 2004

*Entreprise de logiciels pour jeux vidéo et effets spéciaux (300 employés à MTL - 3 000 dans le monde).***Coordonnatrice**

Rôle-conseil auprès des gestionnaires, au quotidien et durant des restructurations, design et maintenance du site intranet du service, planification et gestion de budget (5 à 10 M\$).

- ✓ Évaluation des besoins et mise en place de programmes de développement des compétences, techniques et comportementales, incluant l'élaboration et le design, l'organisation de la logistique, l'animation et le suivi des transferts, notamment pour :
 - L'amélioration et l'animation de programmes d'accueil et l'intégration des nouveaux employés et de larges groupes de stagiaires.

- Le design et les présentations de formations techniques, notamment "Utilisation d'Outlook et Nétiquette" et "Initiation au Smartboard".
- ✓ Développement organisationnel, incluant la planification, l'organisation et l'animation de diverses activités pour améliorer la mobilisation, la consolidation d'équipe ainsi que la rétention des employés, incluant.
 - L'activité de rétention des employés par une adaptation créative d'un programme de reconnaissance de la performance individuelle dans le cadre d'un marché de l'emploi faisant monter les enchères (1998 - 2000).
 - La création d'une structure d'objectifs de groupe et de récompenses en échelons en fin de projet dans un contexte de démotivation généralisée. L'équipe a dépassé les attentes les plus irréalistes!
 - La conception et l'organisation d'un sondage de type *groupe de discussion* (focus group) avec les employés visant à faire des recommandations sur l'amélioration des processus techniques et administratifs du développement d'un logiciel (post-mortem projet Sumatra), analyse des réponses et recommandations à tous les niveaux (développement des compétences, amélioration des méthodes de travail et vie d'équipe), présentations aux employés des résultats et propositions ainsi que suivis.

SCOLARITÉ ET FORMATION CONTINUE

Maîtrise Intervention dans les systèmes humains , Université Concordia	2020
Certificat en gestion des ressources humaines , Université McGill, Montréal	2003
Attestation d'études collégiales - électrotechnique générale , Cégep André-Laurendeau	1992
Baccalauréat en psychologie , Université du Québec à Montréal	1989
Facilitation de communautés de pratiques , Ordre des CRHA	2008-2011
Project Management Process , McGill Executive Institute	2000

CONNAISSANCES

Office 360, Zoom avancé et nombreuses applications dans les environnements MS Windows et Apple.
Compétences linguistiques : français, anglais et espagnol.