



ÉLODIE ZINI

Stratège en expérience centrée sur l'humain

Certifiée NN/g UX-CX Master • Gestion des parcours 

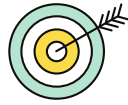
elodiezini@gmail.com

www.elodiezini.com

T : 514 575 7994

## PROFIL

Aide les organisations à prendre de meilleures décisions grâce à la recherche, au design de services et à l'IA.



Stratégie d'expérience centrée sur l'humain



Leadership collaboratif



Décisions guidées par les faits



Clarté dans la complexité

## DOMAINES D'EXPERTISE

### Stratégie d'expérience

Gestion des parcours  
Design de services  
Cadres d'aide à la décision  
Transformation CX et EX  
Stratégie omnicanale  
Innovation centrée sur l'humain

### Recherche, connaissances et IA

Recherche exploratoire  
Études qualitatives et quantitatives  
Tests utilisateurs  
Cartographie des parcours  
Personas et compréhension des comportements  
Accessibilité et design inclusif  
Analyse et synthèse assistées par l'IA

### Maîtrise des logiciels et technologie

Figma • Miro • Dovetail • Adobe Creative Suite • Azure DevOps  
• Synthèse IA-assistée • Cadre de travail basé sur les parcours

### Leadership et transformation

Leadership transversal  
Facilitation stratégique et ateliers  
Alignement des parties prenantes  
Leadership de la pratique de recherche  
Gestion d'équipe et développement des talents  
Coaching et mentorat  
Feuilles de route et planification

### Langues

 Français  
Langue maternelle

 Anglais  
Langue secondaire

## EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

### Cheffe d'équipe de Recherche UX, et responsable en recherche EX (Expérience Employé)

Sept. 2023 – Aujourd'hui

#### Client gouvernemental fédéral confidentiel (CGI).

*Pilotage d'initiatives de recherche sur l'expérience et de design de services pour soutenir la prise de décisions stratégiques au sein de l'un des plus importants programmes de modernisation des services publics au Canada.*

#### Leadership en stratégie d'expérience et recherche

Dirige une équipe de 10 chercheurs UX soutenant les initiatives liées à l'expérience des employés et des citoyens. Pilote les programmes de recherche sur l'expérience employé, de la définition des mandats à la diffusion des résultats. Contribue à la revue et à l'alignement des initiatives de recherche sur l'expérience citoyenne. Éclaire les décisions stratégiques grâce à la recherche, au design de services, et aux cadres de priorisation. Soutiens l'élaboration d'une feuille de route pluriannuelle de recherche et d'expérience employé. Présente les constats et recommandations à la haute direction et aux principales parties prenantes.

#### Développement de la pratique et opérations

Mets en place la gestion des connaissances, des insights et la gouvernance des irritants dans Dovetail et Azure DevOps. Gère l'intégration, le coaching, les méthodes de travail et les opérations de livraison de l'équipe. A introduit des approches assistées par l'IA pour la synthèse, l'analyse et l'exploitation des résultats de recherche.

#### Développement de comptes et relations clients

Maintiens des relations de confiance avec les parties prenantes clientes à travers le programme. Identifie des opportunités de croissance et contribue aux initiatives de développement de comptes.

#### CGI – Gestionnaire, pratique CX, design de services et développement des affaires

Développe les offres de services et contribue aux propositions stratégiques. Soutiens le recrutement, le développement des talents et la gestion de la performance. Accompagne les consultants par le coaching et le mentorat. Contribue à la croissance, à la capacité et à l'évolution de la pratique.

A dirigé la refonte du site principal de BAnQ (banq.qc.ca) et contribué à son système de design et la définition du CMS Drupal  
A défini les principes d'expérience et l'orientation future des services numériques  
A dirigé les activités de recherche UX, la création de personas et la cartographie des parcours pour guider l'expérience future  
A mis en place le premier programme de mesure CX de BAnQ (NPS, CES, CSAT)  
A favorisé l'adoption des pratiques centrées sur l'humain à l'échelle de l'organisation

**Analyste UX principal**  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) / National Archives

2017 – 2020

A contribué à la refonte du site public de BAnQ et de la plateforme de gestion archivistique  
A mené des activités de recherche UX et conçu maquettes, prototypes, architectures de navigation et parcours utilisateurs  
A réalisé des tests utilisateurs, des optimisations d'expérience et des tests A/B  
A collaboré avec les équipes d'affaires et de développement afin d'améliorer l'expérience des citoyens et des employés

---

**Chercheuse UX, architecte de l'information & designer UX**  
CloudRaker

2015 – 2016

Réaliser des recherches utilisateurs, sondages, personas et tests d'utilisabilité.  
Concevoir des architectures d'information, prototypes et expériences numériques.  
Diriger des initiatives UX pour des clients tels que BRP et le Zoo de Granby.  
Contribuer au développement de la pratique UX et à la préparation d'offres de services.

---

**Designer UX & chercheuse UX senior**  
Toon Boom Animation

2012 – 2015

A implémenté les pratiques de conception centrée sur l'humain au sein de l'organisation.  
A dirigé la refonte du site Web de Toon Boom, de la recherche utilisateur à la conception UX.  
A optimisé l'expérience e-commerce grâce aux personas, parcours utilisateurs et tests A/B.  
A encadré une designer junior et contribué à la gouvernance de contenu.

---

**Consultante indépendante – Designer UX & directrice artistique Web**  
Clients : Adviso, Pages Jaunes, Ricardo, Reitmans, RW&CO, La Senza, and others.

2009 – 2012

Offrir des services en design UX, architecture d'information et stratégie numérique.  
Concevoir des expériences numériques, des sites Web et des campagnes interactives.  
Conseiller les clients sur l'utilisabilité, la structure de contenu et l'amélioration de l'expérience en ligne.

---

**Directrice artistique Web & designer numérique**  
Espresso Communication, Mediaplazza, Canoë and others

2003 – 2009

A conçu des expériences numériques, sites Web et campagnes interactives.  
A développé une expertise en design d'interaction, architecture de l'information et expérience utilisateur.  
A collaboré étroitement avec des équipes créatives et technologiques.

---

## CERTIFICATIONS & ÉDUCATION

### Certifications & perfectionnement professionnel

**IA générative appliquée à la recherche et au design de services** (en cours, CGI)  
**Certification en gestion des parcours** (Journey Management) – Mark Stickdorn (2026)  
**Certification UX-CX Master** – Nielsen Norman Group (2021)  
*17 formations spécialisées en gestion des parcours, stratégie CX, leadership UX, facilitation, storytelling, feuilles de route et cadres décisionnels*  
**Generative AI for Everyone** – DeepLearning.AI (2024)  
**Design Thinking: The Ultimate Guide** – Interaction Design Foundation (2023)  
**Human-Centered Service Design** – IDEO U (2020)  
**User Research: Methods and Best Practices** – Interaction Design Foundation (2019)  
**Atomic & Molecular Design** – Evolving Web (2021)

### Éducation

Baccalauréat en communication visuelle – Paris, France

2002