

MARCEL MASINEAU TADZONG

BA, M.Sc, Adm.A., ITIL.v3

Administrateur Agréé du Québec (47723)

Assistant de recherche 3^e cycle, incubateur d'innovation (i2P)

Doctorant en gestion de l'attention en meetings de télétravail

1052 rue Champlain, Longueuil, J4K2P9, QC

Tél. : 514-943-8105

Email1: masineau@gmail.com

Email2: Marcel.Masineau.Tadzong.Kenne@usherbrooke.ca

Langues: Français, Anglais, Néerlandais

RÉSUMÉ DES QUALIFICATIONS

- Plus de 10 années d'expérience en gestion, coaching, formation, conseil et support aux systèmes d'informations des organisations professionnelles avec pour instruction principale la résolution au premier appel ;
- Diplômé d'une maîtrise en administration avec une formation continue en gestion de copropriété et en pédagogie de l'enseignement supérieur ;
- Plusieurs travaux à succès sur des projets de financement communautaire, développement de site web et de relations ;
- Longue expérience de gestion en centre de services et de coordination des formations en classe, en ligne ou hybride ;
- Solides compétences en leadership, en communication et en collaboration, ainsi qu'en écoute efficace ;
- Leader et bon organisateur avec de compétences multitâches dans une variété d'activités (Sport, TI, Formation) ;
- Bonnes capacités d'observation, d'analyse et d'évaluation développées avec des techniques de consulting reconnues ;
- Chercheur dans le champs des systèmes d'information et des technologies de l'information et de la communication.

FORMATIONS

- Doctorat en Administration des affaires (DBA), École de gestion, Université de Sherbrooke (En cours)
- Diplôme en pédagogie de l'enseignement supérieure avancée, Université de Sherbrooke 2017
- Maîtrise en administration des affaires, gouvernance, audit et sécurité des TI, Université de Sherbrooke 2015
- Baccalauréat en administration des affaires, gouvernance, audit et sécurité des TI, Université de Sherbrooke 2013
- Master en gestion des opérations et des technologies, Université de Gand (Belgique) 2007

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Assistant de recherche 3^e cycle, Incubateur d'Innovation Pédagogique (i2P) Université de Sherbrooke, depuis Juillet 2017 ;

- Coordonner les veilles scientifiques pour les thèmes liés aux projets de enseignants ;
- Recension, suivi et synthèse des écrits;
- Organiser des ateliers de recherche et de conseils aux enseignant et étudiant pour les projets en innovation ;
- Organiser et diriger les rencontres de communauté de pratiques pour les experts en innovation pédagogique ;
- Accompagner les incubés dans l'avancement de leurs projets;
- Communication au colloque AIPU 2020, *L'incubateur d'innovations pédagogiques (i2P) : un espace de codéveloppement centré sur l'apprentissage;*
- Atelier au colloque AIPU 2020, *Vivez l'incubateur d'innovation pédagogique ou i2P votre pratique !*

Auxiliaire de recherche 2^e cycle, Université de Sherbrooke, École de gestion, Longueuil, septembre 2017- Juin 2007 ;

- Réviser les articles scientifiques soumis à la conférence de l'Association Information & Management (AIM) ;
- Faire des veilles scientifiques au pôle de recherche en intelligence stratégique et multidimensionnelle d'entreprise ;
- Surveiller et superviser les examens officiels de l'École de Gestion ;
- Participer à l'accueil et formation des employeurs lors des journées d'entrevues pour étudiants en parcours Coop ;
- Coordonner la communication stratégique des événements (colloques, journées d'entrevues, Forum et conférences).
- Collecte et Analyse des données quantitatives et qualitatives (SPSS, Nvivo et QDA Miner)

Consultant externe en formation de gestion des copropriétés et des TI, Montréal septembre 2015-septembre 2017

- Aider l'administration du client à identifier et hiérarchiser les besoins en formation, à planifier les projets de formation et à utiliser des outils pédagogiques (Gestion DIM, Université McGill, Académie de coiffure MissAfrika) ;
- Coordonner les projets d'apprentissage (en ligne, en présentiel et hybride) en veillant à ce que leur mise en œuvre soit mise à jour sur les risques liés à la TI et à la sécurité des données personnelles pour la communauté de pratique ;
- Interagir avec les organismes gouvernementaux et les intervenants communautaires pour améliorer les activités ;

- Donner des formations individuelles et en groupe par le biais d'ateliers, de matériel de formation, de présentations, d'entrevues de groupe, de coaching, d'e-learning, sur les sites Web et sur les applications TIC chez les clients ;
- Concevoir une évaluation sommative et formative pour enseigner l'utilisation efficace du courrier électronique, la navigation sur Internet et les risques liés à l'utilisation professionnelle des réseaux sociaux ;
- Coordonner le suivi des incidents et problèmes liés à la sécurité des TI.

Coordonnateur en évaluation des processus TI, Bell Canada centre de services, Montréal décembre 2013-mai 2014

- Organiser des audits liés à la formation des personnes, à la gestion des services et aux processus de gestion des connaissances ;
- Évaluer la maturité des processus critiques du centre en utilisant des normes basées sur COBIT 5, ITIL et ISO ;
- Informer et conseiller sur l'utilisation d'outils pédagogiques et de développement d'activités de formation en ligne ;
- Proposer des recommandations sur les meilleures pratiques selon les normes (COBIT5 / ITIL V3) ;
- Construire des gabarits d'activités d'évaluation pour renforcer, former et intégrer la culture d'entreprise.

Coach en formation aux solutions TI, Bell Canada centre de services, Montréal mai 2011-juin 2013

- Surveiller et évaluer les performances mensuelles et la satisfaction client ;
- Régler les escalades soumises par les utilisateurs pour assurer des solutions rapides et satisfaisantes aux incidents;
- Développer de nouveaux processus pour assurer l'efficacité opérationnelle et la performance de l'équipe virtuelle ;
- Promouvoir des solutions de réseau et de télécom de qualité pour les clients et concevoir des plans d'urgence ;
- Participer au processus de recrutement, de sélection et d'intégration du nouveau personnel ;
- Offrir de la formation et un encadrement continu aux juniors en vue de la préparation aux certifications ;
- Fournir un soutien de deuxième ou de troisième niveau pour les problèmes informatiques ;
- Développer des indicateurs clés de performance pour mesurer les niveaux de service et pour l'amélioration continue.

Spécialiste marketing direct et support technique, Bell Canada centre de services, Montréal février 2009-mai 2011

- Répondre aux demandes d'utilisateurs par téléphone et courriel pour fournir des services de soutien aux applications (y compris la mise à jour / la fusion /la suppression de tableaux, la maintenance de la sécurité, la prise en charge des applications et les améliorations applicatives) et transmettre les problèmes complexes à un analyste approprié ;
- Maintenir les bases des connaissances informatiques (problèmes connus, communs et correctifs) ;
- Documenter les résolutions et gestion des escalades

OUTILS TI

Office 365 Pack, MS Accounting professional, Condo Manager, AtomiX, Gantt project, Stata, SQL, Joomla, Hopem, SAP FI-CO, Antidote 9, HTML 5, MOOC, Social networking, VBA, Verint, CTI, VIA, Adobe Captivate, Wix, VoIP, Data Scene, Data mining, Applications GRICS, ServiceSim, S-Plus, SnagIt, Solver, Photofiltre, Nessus, Ebios, ACL, IDEA, Sharepoint, Moodle, Sharepoint, ITIL, E-learning, QDA Miner, Cyberlink Power Director, Movie Maker, Virtual Dub, Audacity, Prezi, Poll Everywhere , Diigo, Cmap tools, Screencast tools, Podcast, WebEx, Cyber Intelligence, Citrix, Ticketing system.

CERTIFICATION

- Certificat professionnel en gestion des immeubles à condominium, McGill Université McGill, Montréal 2013
- Information Technology Infrastructure Library version 3 (ITILv3) 2012
- Premiers secours d'urgence RCR 2010 CPR 2016
- Certificat de langue anglaise 2008

PRIX, DISTINCTIONS ET AFFILIATIONS

- Excellence académique Fondation Pierre Arbour, Montréal 2019
- Membre siégeant au comité de liaison bibliothèques-facultés, Campus de Longueuil 2018-2019
- Excellence académique Fondation Pierre Arbour, Montréal 2018
- Excellences académique Fondation de l'université de Sherbrooke 2015
- VP et administrateur de l'association Amicale sportive de Longueuil, Longueuil depuis mai 2017
- Membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec (OAAQ), Montréal depuis 2010
- Excellence professionnelle, Bell Canada 2010-2011-2012

Références disponibles au besoin