

---

## CURRICULUM VITAE

**NOM :** Geneviève Fournier

**FONCTION :** Directrice - Transformation clientèle

Responsable de revoir l'ensemble des processus clientèle en vue d'améliorer l'expérience client :

- Assurer le développement et le déploiement des produits et services ainsi que des processus d'affaires requis afin de desservir les clientèles d'Hydro-Québec ;
- Assurer l'optimisation et l'efficacité des processus et des événements d'affaires en matière de services à la clientèle ;
- Assurer le déploiement et le suivi des programmes, projets, initiatives et livraisons requis ;
- Établir et réaliser un processus d'assurance-qualité des contacts clients et des charges de travail des représentants en centres de contacts clients ;
- Assurer le traitement et le suivi des plaintes clients ainsi que le traitement des réclamations en appel.

**FORMATION :** MBA (2010-2011)  
Université Paris-Dauphine  
  
MBA (2009-2011)  
Université du Québec à Montréal

**EXPÉRIENCE :**

**HYDRO-QUÉBEC** Directrice - Transformation clientèle  
(février 2017 à ce jour)  
  
Directrice - Processus d'affaires  
(octobre 2016 à février 2017)

**VIDÉOTRON** Directrice Transformation opérationnelle  
(septembre 2015 à octobre 2016)  
  
Directrice Amélioration continue  
(juillet 2012 à septembre 2015)  
  
Directrice Centre contact client  
(septembre 2010 à juillet 2012)  
  
Gestionnaire principale Expérience client  
(mai 2009 à septembre 2010)

**AUTRES**

Gestionnaire Comptes affaires  
Rogers Communications  
(août 2008 à mai 2009)

Gestionnaire équipe Service à la clientèle  
Fido Solutions  
(septembre 2002 à août 2008)

Gestionnaire équipe  
Accès D Desjardins  
(janvier 1999 à septembre 2002)