
Jaber Tawil, EMBA ▪ ing. ▪ PMP®

Profile

Leader stratégique (EMBA, ing., PMP) et conférencier TEDx, je fais le pont entre l'excellence technique et le leadership humain pour mener des transformations organisationnelles à grande échelle. Fort de plus de 20 ans d'expérience dans les secteurs minier et industriel, j'ai dirigé des équipes à travers des projets complexes, allant d'implantations SAP à des transformations organisationnelles et à la gestion de crises critiques ayant permis de préserver des partenariats de plusieurs millions de dollars. Bilingue français et anglais; arabe conversationnel.

Compétences clés

- **Leadership stratégique et gouvernance:** planification stratégique, transformation organisationnelle, gestion du changement, mobilisation des parties prenantes, développement des équipes et de la relève.
- **Excellence opérationnelle :** optimisation des processus et des marges, livraison de projets d'investissement, gestion des risques, pilotage de la performance.
- **Transformation et croissance:** développement des affaires, stratégie commerciale, collaboration interfonctionnelle, expérience client, gestion de parties prenantes à l'échelle internationale.

Expérience professionnelle

METSO, Montréal, QC

2018 - Présent

Filiale canadienne d'un fournisseur mondial de technologies, de solutions et de services pour les industries minières et de transformation des matériaux.

Stratège Principal - Service à la clientèle et développement des affaires, Canada, 2025 - Présent

En parallèle de mon rôle de directeur du service à la clientèle, j'assume une double responsabilité combinant leadership stratégique et opérationnel

Relevant du Vice-président Ventes et Service - Canada, mandat visant à soutenir la croissance, optimiser les processus et aligner les équipes transversales.

- Conception organisationnelle et optimisation: création d'un rôle stratégique en optimisation des commandes à partir de ressources internes, sans augmentation des coûts, avec un impact sur la performance des ventes à l'échelle mondiale.
- Déploiement de la stratégie d'exécution locale de Metso Canada pour soutenir la croissance et la compétitivité.
- Animation d'ateliers exécutifs avec la haute direction et structuration d'initiatives de résilience.
- Mise en œuvre d'initiatives de diversification des fournisseurs et d'approvisionnement local afin de réduire les risques de la chaîne d'approvisionnement.
- Alignement des fonctions ventes, opérations, logistique, comptabilité et service à la clientèle autour de KPI communs, améliorant la collaboration de 50% et permettant l'atteinte constante de 100% des objectifs mensuels.
- Refonte du processus commande-livraison des revêtements de broyeurs via SAP, assurant une visibilité complète, réduisant le temps de coordination de 28% et créant un modèle évolutif.

Directeur, Service à la clientèle, Canada, 2023 - Présent

Relevant du Vice-président Ventes et Service - Canada, promu pour renforcer la performance, standardiser les processus et développer la relève au sein d'une équipe de 14 spécialistes du secteur minier.

- Performance 2025: dépassement des objectifs annuels de ventes et de commandes grâce à un alignement stratégique et une culture de haute performance.

- Transformation organisationnelle: refonte du modèle avec structure régionale, doublant la productivité des soumissions et réduisant les délais de 48h à 24h sans perte de commandes.
- Excellence opérationnelle: dépassement des cibles de réponse (91% contre 87%) et élimination des périodes sans couverture client, assurant une continuité de service de 100%.
- Développement des talents: mise en place d'un cadre d'intégration réduisant le temps de formation de 57% et augmentation de la rétention et de l'engagement de 75% grâce au mentorat et au coaching.
- Création de relève: lancement d'un programme de stages national générant un bassin de 5 talents et 45 000 \$ d'économies annuelles.
- Gestion de crises: pilotage de plus de 50 situations critiques, évitant des pertes clients de plusieurs millions de dollars.

Spécialiste Sénior - Gestion des soumissions et des commande
2018 - 2023

Relevant du directeur du service à la clientèle, mandaté pour optimiser la gestion des commandes à l'échelle du Canada et améliorer l'expérience client.

- Transformation des systèmes: Intégration CRM-SAP, éliminant 95 % des erreurs de données et réduisant les délais de traitement de 48h à 8h.
- Standardisation des opérations: harmonisation des processus de soumission et de gestion des commandes, assurant un alignement à 100% et une performance constante en période de fort volume.
- Amélioration de l'expérience client: hausse de la satisfaction de 22% grâce à des délais accélérés et une meilleure visibilité des commandes.
- Développement des équipes: animation de formations nationales et coaching individuel, réduisant le temps d'intégration des nouvelles recrues de 55%.
- Résolution de situations critiques: point d'escalade pour des enjeux complexes, résolution de plus de 60 blocages majeurs et sécurisation de livraisons industrielles à forte valeur.

AQUATIC INFORMATICS (WaterTrax), Montréal, QC (Remote)

2012 - 2017

Entreprise logicielle à mission spécialisée dans la structuration des données mondiales sur l'eau afin de les rendre accessibles et exploitables.

Directeur de comptes - Est du Canada

Relevant du directeur des ventes, responsable du cycle complet de vente et de la livraison de solutions axées sur la conformité.

- Expansion de marché: développement des activités dans l'Est du Canada et au Québec, surmontant les barrières réglementaires et linguistiques pour générer plus de 100 000 \$ en revenus SaaS en 18 mois et accroître l'engagement de 45%.
- Rétention client: atteinte d'un taux de renouvellement de 98% grâce à la refonte des programmes d'intégration et de succès client, transformant des comptes à risque en relations à long terme.
- Expérience client: amélioration de l'adoption et de la satisfaction jusqu'à 25% grâce à un suivi proactif, un accompagnement personnalisé et des indicateurs de performance clairs.
- Gestion de crise: coordination en temps réel lors de pannes critiques, rétablissement des services en environ une heure et maintien de 98% de la base client.
- Innovation opérationnelle: création de deux méthodologies reproductibles (entrée de marché et gestion de crise), adoptées à l'échelle de l'entreprise.

CAMFIL FARR POWER SYSTEMS, Laval, QC

2010 - 2012

Fournisseur de solutions de filtration d'air pour systèmes commerciaux et industriels.

Ingénieur d'application aux ventes

Relevant du directeur général, responsable des ventes techniques pour les systèmes énergétiques en marché secondaire.

- Lancement de la division Retrofit et mise en place des premiers processus structurés de gestion de projets.
- Gestion du premier projet majeur de retrofit (700 000 \$), de la conception à la mise en service.
- Standardisation de la documentation et des analyses de risques, atteignant un taux de satisfaction client de 95 %.

NORTEC SGS INC., Montréal, QC**2007 - 2010**

Fournisseur canadien d'équipements industriels (agitateurs, pompes, systèmes de manutention et de mélange).

Représentant technique et gestionnaire de projets

Relevant du président, mandaté pour renforcer les relations clients et fournisseurs et piloter des projets techniques de la conception à la mise en service.

- Direction de la mise en service d'un système de traitement des eaux de plus de 1 M\$ à la mine de diamants Diavik (TNO), évitant des arrêts opérationnels coûteux.
- Gestion d'un territoire de ventes de plus de 1 M\$ au Québec, combinant conseil technique et exécution de projets complets.
- Obtention de plus de 100 000 \$ en contrats additionnels auprès de SNC-Lavalin et partenaires miniers à la suite du succès du projet Diavik.

Formation**MBA exécutif (EMBA), McGill-HEC Montréal**

- Moyenne A, spécialisation en leadership stratégique et gestion des opérations.

B. Ing., génie mécanique, Polytechnique Montréal (2007)

- Président, chef de la direction et instructeur principal, Folie Technique (2004-2010)
- Directeur des finances, Poly-Monde (2006-2007)
- Stage, Bombardier Aéronautique (2006-2007)

Distinctions, leadership et engagement**Distinctions**

- Conférencier, École de gestion Telfer, Université d'Ottawa (mai 2026)
- Conférencier TEDx : TEDxMississauga et TEDxQuébec (juin 2026)

Gouvernance et engagement communautaire

- Candidat au conseil d'administration et bénévole stratégique, Fondation Habilitas (2025 - présent): contribution au développement stratégique et au rayonnement de la mission visant à favoriser l'autonomie des personnes vivant avec un handicap physique, en vue d'une nomination au conseil.
- Mentor MBA, École de gestion Telfer (2026 - présent): accompagnement de leaders émergents dans leur transition vers des rôles stratégiques.
- Mentor interne (programme GEM), Metso: soutien au développement professionnel et au leadership des collègues dans le cadre du programme de mentorat interne.
- Superviseur de candidat à la profession d'ingénieur (CPI): encadrement formel et supervision technique, assurant le développement professionnel et le respect des normes de l'OIQ.

Développement professionnel

- **Membre Toastmaster**, #PN-67942781, 2025
- **Project Management Professional (PMP)**, PMI #2753500, 2020
- **Ingénieur (ing.)**, **Ordre des ingénieurs du Québec**, License #144256, 2010