

MENADE HAMD AOUI

6600 20^e Avenue, H1X 2J5
dmenade@yahoo.com (416) 759-7021

- Excellent sens d'analyse et de synthèse dans des situations complexes
- Solide habilité à résoudre des problèmes abstraits avec rigueur et méthode
- Haute capacité à travailler sous stress et bon sens des responsabilités
- Excellente compétences en communication interpersonnelle développée avec différents acteurs
- Adroit dans la gestion de projets et dans l'analyse de risque (CBA).
- Connaissances de logiciels informatique : SPSS, SAS, LINUX, VISIO, suite Office.

EXPERIENCES PROFESSIONELLES

Agent principal des opérations :

Banque Laurentienne– Toronto

2018/2019

- Produire des documents d'analyse de rentabilisation, charte de projets, analyse de risques, et plan de gestion de projet.
- Déterminer et gérer l'équipe de projet, les approvisionnements, les coûts, l'échéancier, les risques, la portée, la qualité et les communications du projet.
- Définir les rôles et les responsabilités ainsi que l'imputabilité des personnes qui participent aux activités du projet.
- Suivre les activités de projet conformément aux instruments (lois, politiques, directives, normes, etc.) applicables et aux objectifs visés.
- Rendre compte de l'état d'avancement des travaux en tenant des revues de projets et en produisant des rapports d'avancement.
- Assurer la liaison avec les parties prenantes internes et externes.
- Tenir des activités de clôture d'étapes, de phases et de projets, et identifier les leçons apprises (positives et négatives).

Agent de traitement des données :

Banque Laurentienne– Toronto

2017/2018

- Créer des Macros sur VBA afin de nettoyer et transférer les données
- Rédiger les procédures de migration des données entre les bases de données.
- Assurer la qualité de transfert des données via des indicateurs de performance.
- Assister les clients dans les demandes d'installation, d'exploitation et de maintenance des produits et applications.

- Assister directement les utilisateurs dans le fonctionnement d'équipements informatique.
- Analyser les causes probables du problème, formuler des hypothèses et vérifier ces dernières.
- Effectuer un diagnostic du problème rencontré et en évalue les conséquences
- Effectuer des installations d'équipements informatiques ou de logiciels ainsi que des réparations mineures.
- Appliquer la solution la plus appropriée et vérifier son efficacité

Représentant du service à la clientèle:

Bank of America, Toronto ON

2017

- Gestion des appels entrants et sortants afin de collecter les comptes en souffrance.
- Effectuer une vérification diligente des comptes en souffrance en localisant et en informant les débiteurs des comptes en souffrance, et en élaborant des plans de remboursement qui maximisent les revenus de l'entreprise et fidéliser les clients.
- 92% des comptes en souffrance payés en mettant en place des plans de paiement avec les clients sans passé par les agences de recouvrement extérieures.
- Gestion affective des plaintes des clients et fourniture de solutions satisfaisantes aux clients.

Agent logistique

Amazon Logistique. France

2015 / 2016

- Évaluer les indicateurs clés de performance et produire les rapports mensuels de gestion
- Coordonner et organiser les flux de commandes en temps opportun
- Faciliter les réunions avec le personnel et assurer l'acheminement de l'information concernant les formations, la sécurité et la production
- Préparer et soumettre des rapports d'étapes et coordonner les activités avec d'autres unités de travail de la chaîne d'approvisionnement
- Compléter la saisie de données et la fonction support client- sur le site Amazon.fr.

Assistant administratif

Ministère de l'Agriculture, Algérie

2001/ 2003

Travailler avec les services régionaux de l'agriculture, pour planifier, auditer et contrôler leur processus budgétaire et Fournir les recommandations nécessaires.

- Coordonner avec les services régionaux pour préparer la planification des investissements annuels et évaluer les crédits correspondants.
- Évaluer les systèmes d'informations financières, les procédures comptables et les activités d'investissement pour tous les services régionaux.
- Rapporter à la direction les tendances de performance financière des services régionaux.
- Participer à la rédaction de rapports périodiques et de recommandations managériales à l'attention de la direction.

EDUCATION

- **AEC Programmation orientée objet et technologie Web** 2020 / 2021
Collège de Rosemont -Montréal
- **Attestation de réussite : Big Data – niveau 01** 2019
Collège Bois de Boulogne -Montréal
- **Master recherche en Sciences de Gestion** 2005 / 2006
Université de Nancy - France