

Ibtissam COSSON

11, Rue des Grands Noyers,

79360 Plaine d'Argenson

07 82 04 66 67

ibtissam.cosson@outlook.fr

LinkedIn : [ibtissam-cosson-90655632](https://www.linkedin.com/in/ibtissam-cosson-90655632)



DATA ANALYST

Domaine de compétence

Passionnée par la qualité des livrables, je place toujours l'excellence client (final et donneur d'ordre) au cœur de mes priorités. Mon parcours m'a permis de développer des compétences variées, notamment :

Analyse des données

- Expertise dans la collecte, le nettoyage et l'analyse des données avec SQL, Excel, et Python (Pandas, Numpy) pour générer des insights pertinents.
- Compétence en création de rapports, analyse statistique et prévisions via des techniques d'apprentissage automatique (machine learning).

Visualisation des données

- Maîtrise de la création de visualisations impactantes avec Tableau, Power BI (DAX), et Python (matplotlib, seaborn), facilitant la prise de décision.
- Conception de dashboards interactifs et respect des principes de conception pour une meilleure accessibilité des données à l'audience cible.

Expérience professionnelle

Stagiaire Data Analyst, Wild Code School. : Sept 2024 – Fév 2025.

- Collecte et analyse de données:
 - Collaboration avec les métiers : Compréhension et clarification des besoins des équipes métiers.
 - Sélection des méthodes statistiques : Choix des méthodes les plus adaptées pour optimiser l'exploitation des données collectées.
 - Identification, collecte et qualité des données : Garantir la qualité des données provenant de diverses sources internes et externes, avec une attention particulière à l'assurance qualité.
 - Analyse des données : Fourniture d'indicateurs pertinents en fonction des problématiques métiers identifiées.
- Réalisation des visualisations ciblées:
 - Conception et développement des tableaux de bord ainsi que des outils de reporting automatisés.
 - Rendre les données claires et accessibles à travers des visualisations adaptées.
 - Partage les résultats, fournit des explications et propose des recommandations aux équipes métiers
- Développement et axe d'amélioration continue:
 - Exploration, test et choix de nouvelles méthodes pour la modélisation et l'analyse des données.
 - Définition des règles de gestion nécessaires au nettoyage et à la structuration des bases de données.
 - Déploiement des outils de suivi automatisés et rédaction des scripts pour leur mise en œuvre.
 - Vérification et ajustement des outils et méthodes utilisés pour améliorer les résultats à venir et répondre aux évolutions de l'activité.
 - Garantit d'une veille continue sur les outils et techniques d'analyse des données.
- Respect et conformité RGPD :
 - Veille à la conformité des méthodes de traitement des données avec les exigences du RGPD à chaque étape du processus.
 - S'assure que les données personnelles sont traitées de manière sécurisée et respectueuse de la vie privée, en conformité avec la législation en vigueur.
 - Implémentation des pratiques permettant d'assurer la transparence et le contrôle des données personnelles conformément au RGPD.

Chargée de qualité opérationnelle "Analyse de données", GIE IMA à Niort.Octobre 2021 – Août 2022.

- Qualité perçue via un suivi et analyse rigoureux des CX :
 - Suivi et analyse des processus de traitement des réclamations et retours clients.
 - Analyse des indicateurs de performance (NPS, CSAT, etc.) pour évaluer la satisfaction et l'expérience client.
 - Identification des anomalies et des points de friction à travers l'analyse des retours clients et proposition d'axes d'amélioration.
 - Collaboration avec les équipes pour ajuster les processus et optimiser l'expérience client.

- Qualité rendue via l'animation et la mise en place du programme de qualité relation client :
 - Animation et mise en place de programmes qualité pour améliorer les interactions clients.
 - Création de processus pour optimiser la gestion des réclamations et la fluidité des interactions.
 - Conception de supports de formation et coaching pour garantir le respect des standards de qualité.
 - Proposition d'actions correctives pour améliorer les performances et la qualité de service.

Chargée d'assistance, GIE IMA à Niort. Juin 2015 – Aujourd'hui.

Conseiller client, Gie Couleur Mutuelle à Niort. Août 2014 - Mars 2015.

Responsable qualité et formation "Analyse de données", Webhelp. Avril 2011 - Novembre 2013.

- **Analyse de données et reporting** : Suivi des KPI qualité des formations, retours des collaborateurs, et résultats des évaluations. Création de synthèses pour les parties prenantes.
- **Optimisation des processus** : Mise en place d'actions correctives en fonction des résultats d'analyse des performances.
- **Formation et gestion de la qualité** : Mise en œuvre de la démarche qualité Webhelp, analyse des résultats d'audits, et suivi de l'efficacité des formations.
- **Conception de formations** : Élaboration de modules adaptés aux besoins identifiés via l'analyse des retours collaborateurs.

Chargée de Formation Senior, Webhelp. Nov. 2008 - Avril 2011.

- Suivi post-formation des équipes et gestion des plans d'action en fonction des résultats qualitatifs.
- Analyse des résultats qualitatifs et quantitatifs, identification des besoins en formations complémentaires.
- Administration et animation des formations sur divers sujets métiers.

Chargée de Formation, Webhelp. Nov. 2004- Nov. 2008.

DIPLÔMES ET CERTIFICATS

- **ISTQB Foundation**, Skills4ALL, (en cours)
- **Data Analyst**, Wild Code School (RNCP niveau 6, Bac +3/4). 09/2024 - 02/2025.
 - SQL, Python (Pandas, Numpy), Machine Learning, Visualisation (Power BI, Tableau), Cloud (AWS), et Méthodologie Agile/Scrum.
 - API et Web Scraping, DataViz avec Matplotlib et Seaborn.
 - Développement de Dashboards interactifs avec Power BI, Tableau, et Streamlit.
- **Agile « Conduire et Piloter un projet innovant avec des méthodes agiles »**, ORIIONS. 10/2024.
- **Licence en « Finance & Comptabilité »** Faculté RABAT-AGDAL. (Mention : Assez bien). 2003-2007.
- **BTS « Comptabilité et Gestion »** Lycée Technique à Marrakech. (Mention : Bien). 2001-2003.

COMPÉTENCE TECHNIQUE

- **Langages** : Python, SQL, DAX, SAS
- **Data Visualisation** : PowerBI, Tableau, Streamlit
- **Machine Learning** : Scikit-learn (Régression, Classification, Clustering)
- **Outils** : VS Code, Jupyter Notebooks, Git
- **Cloud** : AWS (S3, Redshift, RDS, EC2)
- **Bureautique** : Word, Excel, Power Point,
- **Logiciels de suivi de production** : AVAYA, CMS, Invision, E-Learning Maker, Rapide Learning.
- **Méthodologies** : Agile/Scrum

L'ANGUES

Arabe	Langue maternelle
Français	Bilingue
Anglais	Intermédiaire, B1

QUALITÉS PERSONNELLES ET CENTRES D'INTÉRÊT

Bonne capacité d'analyse - Bon sens de communication - Esprit d'équipe - Polyvalence et adaptabilité - Grande volonté - Dynamisme et agilité - Orientation résultats.
Puzzles, énigmes et jeu de stratégie et de logique.