



***** *****

** *** *****

Paris 19 Buttes-Chaumont (75019)

****.*****@*****.***

Auditeur interne, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

juin 2022 / juin 2023

Auditeur interne

Atos, Bezons

Mission :

le suivi de l'audit CAP DWP pour l'entreprise TDF à l'international (Inde, Maroc) .

Assurer la coordination et la communication entre les différentes parties prenantes des audits.

Analyser les écarts pour une fusion-acquisition en conformité du SMSI aux exigences de la norme Iso 27001 et Iso 9001.

Analyser et étudier les preuves d'audit.

Organiser les réunions et identifier les responsables des points de contrôle .

Résultat :

Réalisation d'un Gap Analysis pour la filiale IMAKUMO, (service Now Atos), suivi par un rapport destiné à la gouvernance avec des recommandations (actions correctives et préventives).

Participation à la certification de Atos Iso 27001 et Iso 9001 avec le Cabinet PWC.

janv. 2017 / août 2019

Gestionnaire de Clientèle Internationale

La poste, Noisy le grand

Mission : En charge les réclamations de la clientèle, professionnelle internationale en multicanal pour apporter des solutions à leurs requêtes.

Résultat : Taux de SLA satisfaisant.

août 2002 / nov. 2008

Superviseur centre de service clients télécom

GROUPE ORASCOM TELECOM COMPANY, Oran

Mission : Supervision de la réponse aux réclamations client

Synthèse hebdomadaire des activités du centre (reporting).

Assurer la communication interservices

Gestion administrative du personnel(RH).

Assurer la logistique et l'entretien des bureaux

Vérifier les dossiers des clients et procéder à la validation des transactions gérer les situations de crise

Contrôle de la résolution des réclamations clients

Evaluation des performances et motivation sur le rendement et la qualité du service .

Résultat : Objectifs qualitatifs et quantitatifs satisfaisant.

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2022

Titre Professionnel Niveau II Superviseur; L'organisation de l'activité d'une équipe de conseillers à distance, la Veille au respect des normes de qua - BAC+4

AFPA, Strasbourg

/ sept. 2021

Le pilotage et l'audit de performance de l'organisation des entreprises par le contrôle interne, le Risque management et l'audit

sept. 1996 / sept. 2000

Maîtrise en Sciences Commerciales option Management - BAC+4

Université des sciences commerciales, Oran

COMPETENCES

power point, power BI

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais Professionnel

Français

Arabe Élémentaire