

- ✉ ch.fatimaezzahra@gmail.com
- 📞 0755862136
- 📍 Mobilité  
ile de France
- 。www.linkedin.com/in/fatimaezzahra-bensouda
- 💻 Permis B
- 💻 Télétravail ou présentiel

## Langues

### Français

### Anglais

## Atouts

**Adaptabilité , Esprit d'équipe, gestion de stress, Rigueur**

## Centres d'intérêt

**Bénévolat** Engagement dans une association a but non lucratif qui a pour objectif de favoriser l'engagement des marocains et leurs amis en France

## Compétences

**Analyse & Formalisation des besoins :** Recueil des besoins, rédaction de cahiers des charges.

**Relation Client et Communication :** Écoute active, communication écrite et orale, gestion des conflits, diplomatie, pédagogie.

**Gestion de projet & MOA :** Méthodologie Agile (Scrum), planification, suivi de projet.

**Traduction Technique/Commerciale :** Capacité à vulgariser l'information technique pour un public non technique et inversement.

## Informatique

**Base de données** Oracle, postgresQL

**Outils bureautiques** Microsoft Office ( Word, Excel, Powerpoint)outlook

**Outils de gestion de projet** Trello, Asana , GanttProject , Jira.

## FATIM-EZZAHRA BENSOUDA

# Alternance – Gestion de projet / MOA / PMO / Conseil SI 1 semaine école 3 semaines entreprise

Mon objectif ? Transformer les défis en opportunités et contribuer activement à la réussite de vos projets.

Actuellement en Master en Management des Organisations, je recherche une alternance en gestion de projet, maîtrise d'ouvrage, PMO ou conseil SI. Avec une solide expérience en relation client, analyse des besoins et coordination d'équipes, j'apporte rigueur, esprit d'analyse et capacité d'adaptation.

## Diplômes et Formations

### Master manager des organisations en alternance

D'octobre 2025 à juin 2027 [Igenzia Alternance](#) Nanterre France

### Certification RNCP niveau 6 – Chef de projet digital

De mars 2023 à avril 2024 [STUDI](#) France

### Master 1 en management des organisations

De 2010 à 2012 [IMM](#) Casablanca, Morocco

### Technicienne spécialisée en développement informatique

De 2007 à 2009 [ISTA NTIC 2](#) Casablanca, Maroc

## Expériences professionnelles

### Pôle emploi service : Gestionnaire d'appui

De décembre 2020 à février 2021 [Service: mobilité i internationale](#) Colombes, France

- Acceptation, Traitement, Paiement et Impression des demandes de remboursement.
- Contrôle et préparation des dossiers U1.
- Clôture des demandes U1.

### Chargée de relations assures

De décembre 2014 à décembre 2017

[Cabinet de courtage: BOTTICELLI ASSURANCES](#) Casablanca, Maroc

Assurance Maladie et mutuelle étudiante: La MEP et la SMEREP.

- **Support et assistance fonctionnelle** : Accompagnement des utilisateurs dans l'utilisation des outils métiers, résolution des incidents et amélioration des processus.
- **Analyse des besoins et optimisation des outils** : Études de satisfaction client, collecte et analyse des retours utilisateurs pour proposer des évolutions fonctionnelles.
- **Gestion de projet et coordination** : Participation à l'amélioration des processus internes avec une approche Agile, gestion des interactions entre les équipes métier et IT.
- **Formation et documentation** : Animation de formations pour les nouvelles recrues, création de supports pédagogiques et rédaction de procédures.
- **Suivi des performances et reporting** : Mise en place d'indicateurs de suivi (KPI), reporting analytique et recommandations stratégiques.
- **Gestion des relations clients** :
  - Suivi proactif des remboursements, des garanties et des cotisations pour assurer la satisfaction client.
  - Traitements des demandes et réclamations des clients en garantissant une réponse rapide et efficace

### Chargé de clientèle en réception d'appel

D'août 2011 à novembre 2014 [CCA International](#) Casablanca, Maroc

- Identifier le besoin client et répondre à sa demande.
- Proposer et vendre les extensions de garantie.
- Animer les formations pour les nouvelles intégrations.
- Assister les nouvelles recrues.

### Chargée de marketing

D'avril 2010 à juillet 2011

[Actions Data \(Agence de communication et marketing\)](#) France

- Prospection et mise à jour de la base de données.
- Participation à des réalisations des campagnes E-mailing (Qualification de la BDD, Conception et réalisation des messages, Envoie et suivie des résultats).
- Détection du besoin, adaptation des offres aux demandes client (face to face).
- Etablir les objectifs du plan d'action des clients, les devis, bons de commandes et factures.
- Gestion de la relation clients, relance téléphonique et fidélisation de la clientèle.
- Synthèse des activités marketing direct à l'aide d'OLAP CRM.