

Jean-Louis Dro

Plus de 10 ans d'expérience dans l'administration de projets, la gestion et la modernisation des frontières Canada-USA . Connaissance MOA.

Adresse : 5 Avenue de Strasbourg, Noisy le Sec, 93130

Email : jlouisdro@gmail.com

Permis B

Tél : 0767727345

Compétences en administration et gestion de projet

Analyse et réflexions stratégiques pour des solutions adaptées aux problématiques de l'organisation en collaboration avec les partenaires internes et externes.

Ecoute et compréhension des besoins de la population cible.

Prise en charge des besoins de la population cible.

Gestion de la feuille de route en collaboration avec les autres corps de métier, pour mettre en place des solutions.

Tester des solutions, démonstration et formation suivie de la validation des critères d'acceptation.

Développement des procédures opérationnelles.

Veille permanente sur les besoins d'amélioration avec de nouvelles solutions, avec pour objectif d'améliorer l'efficacité de l'expérience usager. Continuité opérationnelle et la satisfaction de la population cible. Approche Agile et aptitude à s'adapter aux changements.

Bilingue (Français, Anglais)

Décembre 2022 à avril 2023 **Gestionnaire relation client (Jaguar Land Rover France)**

Administration des dossiers client reçu par l'application CRM, courriers, ou appel du support niveau 1

Analyse de la problématique et identifications des parties prenantes

Engagement des parties prenantes dans la recherche solution toujours orienté client

Liaisons permanente avec les parties prenantes pour suivre l'évolution des dossiers dans les délais impartis

Accompagnement et conseils au client durant le processus

Consultation avec les partenaires dans le but d'améliorer les processus pour une meilleure satisfaction client

Février 2022 à juin 2022 **Assistant Administratif (Education Nationale, Romainville)**

En soutien au secrétariat de l'IEN (accueil physique et téléphonique) et en partie de l'équipe de circonscription. Soutien à la gestion administrative des personnels (création suivi et mise à jour des dossiers, numérisation, mise sous pli) et l'aide aux directeurs d'école. Élaboration et mise à jour de documents et d'enquêtes et de suivi d'opérations au niveau de la circonscription. Communication avec les interlocuteurs de l'inspection : DSDEN (services, autres circonscriptions), "usagers" de l'école, écoles (directeurs, maîtres), collèges (principaux enseignants), municipalités (élus et services *municipaux*), INSPE, services sociaux, associations, organisations représentatives des personnels ; Suivi et distribution des équipements et fournitures sanitaires et de protection des personnels. Participation à toute opération ayant trait à la gestion du protocole sanitaire dans les écoles

- Juillet 2015 à décembre 2020** **Manager** (*Agence des services frontaliers du Canada, Ottawa*)
Gestion des ressources humaines et financières. Pilotage des opérations de maintenance, de mise à jour systèmes et de test du système intégrée des douanes. Conseil et directives à la haute gestion avec des recommandations stratégiques sur le passage des voyageurs et marchandises aux frontières. Rédaction des plans opérationnels, évaluation des performances des employés. Développement des méthodologies pour la gestion de l'accès à l'information. Liaison en les partenaires internes et externes sur les projets.
- Février 2011 à juillet 2015** **Conseiller Principal** (*Agence des services frontaliers du Canada, Ottawa*)
Gestion du back office des systèmes de voyageurs dignes de confiance (NEXUS, FASR, CANPASS) . Support de niveau 2 et 3 aux usagers. Rapport des tendances et propositions de solutions aux problèmes quotidiens. Evaluation et élaboration des besoins opérationnels, des réunions adhoc sur des sujets divers avec différents niveaux d'urgences.
- Juin 2007 à juillet 2011** **Agent Principal de projet** (*Agence des services frontaliers du Canada, Ottawa*)
Conduite de recherches et d'analyses sur les améliorations aux systèmes voyageurs. Rapports de suivi de projet. Collecte et préparation des données pour solliciter des budgets. Mise en œuvre des tests suite à la mise à jour des systèmes voyageurs. Piloter les activités de gestion des anomalies au systèmes
- Septembre 2001 à avril 2003** **Consultant d'affaire** (*Private Banking Odyssey Asset Management System, Bruxelles*)
Gestion des projet IT et évaluation des besoins client. Développement des formats et rapports suite aux requêtes des clients. Formation des clients sur les solutions développées et implantées.
- Aout 2004 à juin 2007** **Conseiller en vente** (*Futureshop*)
Accueil et accompagnement des clients
Ecoute et prise en charge de besoins
Validation des besoins par assurer l'adéquation du produit avec son utilisation.
S'assurer que le client a une solution complète
Analyse de la concurrence pour rester compétitif
- Septembre 2009 à juin 2011** Diplômes et Formations
Maitrise en gestion de projet
Université du Québec en Outaouais Gatineau (Canada)
- Septembre 2004 à juin 2009** **Ingénieur de gestion**
Faculté universitaire catholique de Mons Belgique
Langues : Français, Anglais. Informatique : Maitrise de la suite Microsoft Office
Atouts : entregent, ouvert d'esprit, adaptation à différent environnements. diplomate, tact et orienté résultats. Travail d'équipe, service à la clientèle, écoute et proactif