

ADELINE MANGA-ÉBENGUÉ

(647) 335-1260 ~ adelinerm11@gmail.com

Langues : Français (C2), Anglais (C2)

PROFIL

Gestionnaire expérimentée d'équipes bilingues, spécialisée en mobilisation citoyenne et en gestion de programmes axée sur les données, engagée pour une communication inclusive et la justice climatique.

COMPÉTENCES

- Analyse de données : Power BI, Excel, Tableau, Suivi des indicateurs de performance
- CRM, ERP, JIRA, SAP, Microsoft Office, Google Workspace, Zendesk, Salesforce
- Gestion de projets, Leadership d'équipe, Formation du personnel, Coordination d'événements
- Bilinguisme (français & anglais), Mobilisation communautaire, Service à la clientèle, Campagnes de sensibilisation, Rédaction de rapports
- Analyse des impacts environnementaux

FORMATION

Université York

2018 – Baccalauréat en Études environnementales (BES), spécialisation en Arts et Justice environnementale

- Cours suivis en politiques environnementales, gestion durable des ressources et études d'impact sous la direction de Dr Deborah Barndt et Dr Ravi de Costa, avec une session d'études à l'international sur le campus du Costa Rica de l'Université York.
- Projets : Recherche sur l'accessibilité aux espaces verts urbains; analyse d'une initiative locale de justice climatique.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Circular Materials

Spécialiste bilingue – Relations avec les résidents

Février 2025 – Présent

- Offrir un soutien de première ligne bilingue (français/anglais) aux résidents, aux municipalités et aux partenaires concernant la responsabilité élargie des producteurs (REP), les programmes de recyclage et les changements de services dans plusieurs provinces.
- Interpréter et communiquer au public des informations réglementaires et programmatiques complexes de manière claire, exacte, cohérente et accessible.
- Désamorcer des situations difficiles en appliquant une résolution de problèmes structurée, l'écoute active et des réponses alignées sur les politiques.
- Analyser les enjeux de service, les plaintes et les demandes récurrentes afin de repérer des tendances et de contribuer à l'amélioration des processus et des communications.
- Collaborer avec les équipes internes pour documenter les enjeux, mettre à jour les ressources de connaissances et soutenir la préparation opérationnelle lors de l'expansion des programmes et des acquisitions provinciales.
- Tenir des notes de cas détaillées et assurer la gestion rigoureuse des données dans des systèmes CRM afin de soutenir le suivi, la reddition de comptes et l'amélioration continue.
- Travailler efficacement dans un environnement entièrement à distance en priorisant une communication claire, une bonne gestion du temps et une coordination étroite entre équipes.

New Majority

Gestionnaire principale de centre d'appels

Janvier 2025 – Février 2025

- Promue au poste de gestionnaire principale après le lancement réussi d'un centre d'appels électoraux performant.
- Supervision d'une équipe de 5 gestionnaires juniors encadrant jusqu'à 40 agentes et agents bilingues en mobilisation citoyenne et sensibilisation électorale.

- Gestion de l'embauche, de la formation, de l'assurance qualité et des opérations quotidiennes dans un environnement dynamique et axé sur la mission.
- Utilisation de l'analyse de données pour affiner les stratégies de campagne et améliorer les résultats de mobilisation.
- Garantie d'une communication bilingue et inclusive (français/anglais) et de pratiques culturellement adaptées à chaque étape de contact.
- Exploitation des outils CRM pour le suivi des interventions, des indicateurs et l'optimisation des performances d'équipe.

New Majority

Gestionnaire de centre d'appels

Octobre 2024 – Janvier 2025

- Mise en place et gestion d'un nouveau programme d'appels visant à mobiliser les jeunes électeurs et les communautés sous-représentées.
- Supervision d'une équipe de 15 agentes et agents, incluant le recrutement, l'intégration et le développement des compétences.
- Analyse des données d'appels et des tendances de participation afin d'adapter les scripts et les stratégies de mobilisation en temps réel.
- Utilisation de systèmes CRM pour optimiser les flux de travail, le suivi et le rapport des activités de campagne.

Aritzia

Conseillère bilingue en conciergerie

Octobre 2022 – Présent

- Service à la clientèle haut de gamme en français et en anglais, avec une communication personnalisée et axée sur la fidélisation.
- Utilisation de logiciels CRM pour gérer les profils des clientes, suivre les dossiers et organiser des événements exclusifs.
- Recommandations et ventes croisées stratégiques basées sur les préférences stylistiques et l'historique d'achats des clientes.
- Analyse du comportement des clientes afin de proposer des solutions adaptées et proactives.

- Garantie d'une expérience client fluide grâce à une communication bilingue précise et à une grande attention aux détails.

Aurora Medical

Agente d'enregistrement bilingue

Avril 2022 – Septembre 2022

- Service de qualité aux patientes et patients en français et en anglais, assurant une communication claire et un accompagnement bienveillant.
- Gestion et mise à jour des dossiers patients via des systèmes CRM pour garantir l'exactitude des données et la continuité des soins.
- Amélioration des processus administratifs pour réduire les temps d'attente et accroître l'efficacité du service.
- Création de liens avec les patientes et patients pour les orienter vers les services appropriés et proposer des forfaits adaptés.
- Collaboration étroite avec les équipes médicales et administratives pour assurer une prestation de service rapide et culturellement appropriée.

Ollie Quinn

Gestionnaire

Janvier 2016 – Avril 2022

- Supervision d'une équipe bilingue dans un environnement combinant clinique et vente au détail, assurant un service personnalisé haut de gamme.
- Gestion quotidienne des opérations, y compris le contrôle des stocks et les commandes, via ERP et SAP pour assurer efficacité et précision.
- Élaboration et mise en œuvre de programmes de formation du personnel axés sur le service client, la connaissance des produits et l'amélioration des performances.
- Développement de relations clients solides, avec utilisation des outils CRM pour assurer un suivi personnalisé.
- Conseils aux clientes et clients sur la santé oculaire, les technologies de verres et le choix de montures, avec ventes stratégiques adaptées aux besoins individuels.
- Garantie d'une expérience sans faille de la consultation clinique

à l'achat, respectant les standards de luxe et de professionnalisme.