

# Marie-Eve Tougas-Bessette

## CONTACT

maarievetb@hotmail.com

514-773-6196

Montréal, QC H1W 3S6

## EDUCATION

*Université de Concordia, Montréal – 2023*

**Baccalauréat en Science politique**

**Mineure en Espagnol, Culture hispanique et Littérature**

---

## COMPÉTENCES

- Service à la clientèle
- Excellente capacité d'analyse
- Trilinguisme (français, anglais, espagnol)
- Compétences informatiques avancées
- Capacité à travailler sous pression

## EXPÉRIENCES

### **Adjointe de soutien au programme (CR-04)**

*Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) – Décembre 2023 à aujourd'hui*

- Effectuer diverses tâches liées aux opérations pour les réfugiés, telles que la prise des données biométriques, la planification des horaires avec les clients et les interprètes.
- Participer au traitement des données dans le Système Mondial de Gestion de Cas (SMGC) pour assurer le bon déroulement des demandes des clients.
- Fournir des services d'interprétation pour la clientèle hispanophone.

### **Agente principale**

*Transat A.T. – 2022 à 2023*

- Répondre aux demandes et questions des agents de réservations.
- Offrir un service client de qualité et gérer les escalades d'appels.
- Maîtriser les systèmes, produits et procédures du centre d'appels.

### **Agente de contrôle (PM-02)**

*Agence de la santé publique du Canada (ASPC) – Mars 2022 à septembre 2022*

- Appliquer la loi sur la mise en quarantaine auprès des voyageurs au point d'entrée de Lacolle et des demandeurs d'asile au chemin Roxham.
- Réaliser les questionnaires médicaux auprès des demandeurs d'asile et entrer les informations dans le système informatique.
- Gérer les mises en quarantaine et le transfert des personnes symptomatiques, en français, en anglais et en espagnol.

**Agente administrative**

*CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal – 2021 à 2022*

- Participer à la campagne de vaccination contre la Covid-19, prise de rendez-vous en français et en anglais.
- Répondre aux questions générales du public en offrant un service client de qualité.

**Agente de réservation**

*Transat A.T. – 2015 à 2019*

- Répondre aux besoins du B2B et du B2C pour tous types de réservations (croisières, hôtels, vols, forfaits, voitures et assurances).
  - Fournir des informations détaillées sur les produits en vente et conseiller les clients.
  - Détenir des certifications OPC et TICO.
-