

# Cathy Martel

Saguenay

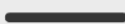
[cathy@cathymartel.com](mailto:cathy@cathymartel.com)

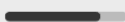
[www.cathymartel.com](http://www.cathymartel.com)

MAJ: 14 novembre 2024

**\*Disponible comme pigiste ou employée**

## Langues

Français 

Anglais 

## Profil

Professionnelle organisée et proactive, je me spécialise dans le rôle de bras droit stratégique et opérationnel pour les gestionnaires et les équipes.

Polyvalente, je combine des compétences en gestion de projet, administration et coordination pour garantir le bon déroulement des activités et la réussite des objectifs.

## Compétences clés

- Gestion des priorités multiples et respect des échéances
- Communication claire et concise avec les parties prenantes
- Capacité à transformer des idées en actions concrètes
- Soutien à la prise de décision grâce à l'analyse des données
- Renforcement des relations de confiance avec les gestionnaires, facilitant une collaboration efficace et un suivi rigoureux des objectifs.

## Formation académique

2023	(En cours à distance) Certificat en gestion de projet	Université Laval
2021	Initiation à la gestion de projet	TELUQ
2014	Certificat en administration des affaires	UQAC
2009	AEC Préposé aux bénéficiaires	Humanis
2006	AEC Administration et bureautique bilingue	Humanis

## Formation continue

2023	Gestion de la performance d'un projet	Humanis
2023	Analyse et maîtrise du risque	Cégep de Lévis
2023	Gérer en mode coaching	Le Grenier
2023	Gestion des clients mécontents	Isarta
2022	Initiation à la gestion de projet	Mallar Entreprises
2022	La vente corporative et le développement des affaires	Novacorp
2021	MS Project	Mastera
2020	Gestion d'équipe à distance	Cégep de Lévis
2020	Lean – Ceinture blanche	Meillor
2019	Online business Manager	Académie des AV
2018	Copywriting	Udemy

## Principaux logiciels et applications maîtrisés

Suite Office (niveau Expert)	Agendrix
MS Project	Sharepoint
Planner	Agendas :
Todoist	Outlook, Go Rendez-vous,
Content Server (OpenText)	Mindbody, Medexa, Google Calendar,
Easy Vista	Myle, MedeSync, Omnimed,
Centrix One (CRM)	Bonjour Santé
Canva	
Recruitee	

## Expériences

---

### **Coordonnatrice de livraison**

Avril 2024 – Aujourd’hui

### **Contrat avec Alithya pour le Ministère des Transports et de la Mobilité Durable**

Accompagner le chargé de projet TI dans la phase 2 du projet Wifi garantissant la livraison à temps et le respect des attentes clients.

Je m'assure de la disponibilité de plans à jour des bâtiments, coordonne les efforts d'installation avec les équipes Telecom et les fournisseurs, gère les demandes de changement internes et actualise la documentation interne.

*Cette tâche est une tâche partagée avec le contrat ci-dessous.*

### **PCO (Contrôleur de projet)**

Oct 2023 – Aujourd’hui

### **Contrat avec Alithya pour le Ministère des Transports et de la Mobilité Durable**

Secteur des projets technologiques (SPT)- Projets divers en TI

Travailler en étroite collaboration avec les chargés de projets infrastructure afin de les aider à mener à bien leurs projets. Les projets ont des envergures allant de 75k\$ à 4M\$.

Je travaille aussi avec le responsable du Centre de Pilotage des Projets infrastructure (CPPI) afin de tenir à jour le carnet de commandes des projets.

### **PCO (Contrôleur de projet)**

Fév 2023 – Nov 2023

### **Contrat avec ABna Services Conseils Inc. pour le Ministère des Transports et de la Mobilité Durable**

*Projet de réhabilitation du chemin de fer Québec-Central*

Dans le cadre de ce mandat, mon rôle comme PCO (Contrôleur de projet) consiste à créer la planification dans MS Project du projet de la réhabilitation du chemin de fer Québec-Central entre Vallée-Jonction et Thetford et à assister, conseiller et soutenir le gestionnaire du projet ainsi que le chef du projet afin de livrer le projet selon les échéanciers.

### **PCO (Contrôleur de projet)**

Avril 2023 – Août 2023

### **Contrat avec Services PM4 Inc. pour SNC Lavalin**

*Quest Audit - Défense*

Je suis responsable d'accompagner Services PM4 Inc. pour les aider à défendre leur contre un audit (TI). Ma tâche principale consiste à monter une planification pour la défense de l'audit en étroite collaboration avec le consultant principal. J'assiste ce dernier dans la coordination des activités liées à la défense de l'audit, notamment la planification des étapes clés, l'identification des ressources nécessaires, la définition des livrables, et le suivi des actions à réaliser.

---

- Recrutement, formation, coaching et soutien en service à la clientèle auprès de l'équipe de la réception téléphonique
- Animation de rencontres d'équipe hebdomadaires avec l'équipe de réceptionnistes
- Augmentation de la productivité de l'équipe : Création et mise en œuvre d'outils sur mesure pour faciliter le travail de l'équipe de réceptionnistes
- Création et analyse de rapports d'indicateurs de performance et statistiques mensuelles

### **Gestion des projets-clients lors de la mise en place de leur service de réception téléphonique**

- Rencontrer les clients, coordonner, structurer et recevoir leurs besoins et demandes
- Mise en place de procédures spécifiques à leurs besoins
- Formation de l'équipe interne spécifiquement pour le service à rendre à ce client
- Suivis des demandes de branchement
- Assurance-qualité du service
- Négociation, rédaction et suivis des contrats clients

### **Gestion des ressources humaines (employés et sous-traitants)**

- Recrutement, CV, entrevues, vérification des références, processus de dotation
- Gestion des dossiers disciplinaires
- Superviser, encadrer et mobiliser l'équipe de réceptionnistes à distance

### **Mise en place d'applications/logiciels et de projets**

- Application conçue sur mesure pour la prise en charge de la clientèle et de la réception téléphonique facilitant le travail de l'équipe
- Gestion du transfert d'un service de téléphonie vers une application de téléphonie IP
- Mise en place d'une application facilitant la gestion du recrutement
- Cocréation d'un projet de certification pour les adjointes virtuelles

---

**Gestionnaire virtuelle**

Mai 2017 – Aujourd’hui

**Cathy Martel – Gestion virtuelle Inc.***Mandats en sous-traitance*

- Accompagnement à la mise en place d’une politique de télétravail (Firme de génie-conseils)
- Accompagnement pour la mise en place d’un centre d’appels (Chaîne hôtelière)
- Résolution de problèmes pour une entreprise en transports médicaux
- Bras droit de plusieurs entrepreneurs / adjointe de direction
- Coordonnatrice d’une clinique spécialisée en médecine sportive

**Mandats pour divers autres clients**

- Secrétariat
- Secrétariat médical (médecine sportive, chirurgie esthétique)
  - Numérisation
  - Gestion des dossiers patients et communications avec les différents intervenants
- Réception téléphonique pour une soixantaine de clients de milieux différents en simultané
- Gestion de pages Facebook
- Gestion d’agenda complexe
- Gestion de multiples boîtes courriels
- Gestion des inscriptions à divers événements et conférences
- Mise en page de documents
- Excel - Création et dépannage
- Création de formulaires PDF
- Facturation
- Gestion des ressources humaines

---

**Adjointe administrative**

2006-2017

**Autres expériences professionnelles**

- **Groupe Refraco – Adjointe administrative**
  - Comptes-rendus de réunions, MAJ de l’inventaire
- **Les Huiles du Royaume / Chauffage Moderne**
  - Réception téléphonique, réception des paiements au comptoir, rédaction de soumissions
- **Ville Saguenay**
  - Agente de recrutement (emploi d’été)
  - Secrétaire (Service du Greffe et Cour municipale)
    - Réception téléphonique
    - Transcription légale
    - Gestion du courrier
- **CSSS de Chicoutimi**
  - Agente administrative (hôpital de Chicoutimi et CLSC)
    - Gestion des horaires des infirmières
    - Réception téléphonique
    - Gestion du prêt d’équipement
    - Gestion d’agenda