

Awa Tremblay

Chargé de Recouvrement Junior

Diplômée du DEC en Techniques de comptabilité et de gestion au CEGEP de Sainte-Foy avec 6 mois de stage chez Desjardins. Gestion d'un portefeuille de **350 comptes** en retard de paiement (encours total : 2,8 M CAD). Taux de recouvrement de **78 %** sur les créances de 30 à 90 jours. Négociation de **45 ententes de paiement**. Maîtrise de SAP FICO et des techniques de relance.

COMPÉTENCES

Recouvrement de créances • Négociation d'ententes de paiement • SAP FICO • Techniques de relance (téléphone, courriel) • Analyse de solvabilité • Gestion de portefeuille débiteur • Droit des créances (Québec) • CRM (Salesforce) • Service à la clientèle • Résolution de conflits

LANGUES

Français (langue maternelle) • Anglais (C1) • Créole haïtien (B2)

EXPÉRIENCE

Stagiaire Recouvrement, Desjardins — Centre de Recouvrement de Lévis, Lévis *Janv. 2025 – Juin 2025*
Stage de 6 mois au centre de recouvrement (120 agents).

- Gestion d'un portefeuille de **350 comptes** en retard (encours : 2,8 M CAD)
- Taux de recouvrement de **78 %** sur les créances 30-90 jours
- Négociation de **45 ententes de paiement** échelonnées
- Réduction du délai moyen de recouvrement de **52 à 38 jours**

Agente de Service à la Clientèle (Temps Partiel), Vidéotron, Québec *Janv. 2024 – Déc. 2024*
Emploi à temps partiel pendant les études.

- Gestion de **80+ appels/jour** (facturation, contestations, relances)
- Résolution au premier appel : **85 %**
- Upselling de **20 forfaits** premium par mois

FORMATION

Diplôme et spécialité, CEGEP de Sainte-Foy, Québec *Sept. 2022 – Juin 2025*
Diplômée avec distinction (**3,5/4,3 GPA**).

- Cours clés : Recouvrement, Droit des créances, Comptabilité, Service à la clientèle
- Projet : simulation de recouvrement sur un portefeuille fictif de 500 comptes

RÉFÉRENCES

Marc-André Gagnon, Chef d'Équipe Recouvrement, Desjardins Lévis, ma.gagnon@desjardins.com, +1 418 835 42 10

ACTIVITÉ EXTRA-SCOLAIRE

Bénévole — Centraide Québec *Sept. 2023 – Juin 2025*
Soutien à la collecte de fonds annuelle.

- Collecte de **8 500 CAD** en sollicitation téléphonique
- Coordination de **3 événements** de sensibilisation sur le campus