

Anne LESPAGNARD
+32(0)472/872.015
anne.lespagnard@skynet.be

Belge
Linked in <http://be.linkedin.com/pub/anne-lespagnard/61/888/448>

OBJECTIF : TRADUCTRICE et FORMATRICE

- Traductrice et professeur de FLE ;
- Formatrice IT.

PROFIL DE COMPÉTENCE

- 3 ans d'expérience en tant que traductrice et 2 ans en tant que professeur de FLE freelance ;
- 2 ans d'expérience en tant que formatrice IT ;
- 12 ans d'expérience dans la formation d'utilisateurs, dans la gestion et le suivi de formations, de petits et moyens projets ERP, dans la rédaction et la mise à jour de procédures et de manuels de l'utilisateur et en tant qu'utilisateur expert ;
- 1 an d'expérience en tant que Customer Support Leader et 5 en tant que Customer Support Representative ;
- Trilingue français-anglais-néerlandais ;
- Très bonnes capacités d'adaptation, de communication et d'apprentissage ;
- Organisée, méthodique, proactive, capable de travailler de manière autonome, bon esprit d'équipe.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Professeur de français/FLE, traductrice et formatrice IT freelance – depuis mars 2018

- Enseignement du français/FLE à des adultes (à l'aide de méthodes ludiques) ;
- Traduction de tous types de documents du néerlandais/anglais vers le français ;
- Formations informatiques.

Beobank – Bruxelles – de mars 2018 à mars 2019

IT Trainer Projet Eole

- Apprentissage du nouveau système interne (socle bancaire) ;
- Rédaction du matériel d'e-learning et des guides de l'utilisateur ;
- Préparation des formations ;
- Formation des utilisateurs finaux (à distance et en classe) ;
- Support post go-live.

MediaGeniX NG – Grand-Bigard – de septembre 2016 à mars 2018

Implementer – IT Trainer

- Formation des clients et du personnel interne sur WHATS'ON ;
- Traduction des flux de travail des clients en flux WHATS'ON ;
- Organisation de master classes, réalisation de vidéos pédagogiques ;
- Maintien à jour de toutes les informations pédagogiques.

Manufast – Bruxelles – de janvier 2016 à juin 2016

Manager opérationnel et technico-commercial

- Support du Directeur opérationnel & technique et des Managers de production dans la réalisation des objectifs de l'entreprise ;
- Analyse et mise en place des projets IT ;
- Maintien et amélioration de la qualité des processus de production ;

- Gestion de l'équipe de Technical Account Managers « print & mail ».

Union des Mutualités Libres – Bruxelles – d'août 2015 à décembre 2015

Domain Business Analyst

- Analyse, définition et documentation des besoins d'évolution des systèmes informatiques afin qu'ils répondent aux exigences légales et aux demandes formulées en interne ;
- Gestion des tests utilisateurs ;
- Représentation de l'Union Nationale en interne et en externe, défense de la position et de la stratégie de l'organisation.

Professeur de français/FLE et traductrice (jurée) freelance – d'avril 2013 à juin 2015

- Enseignement du français/FLE à des adultes (à l'aide de méthodes ludiques) ;
- Traduction de tous types de documents du néerlandais/anglais vers le français.

Baxter Services Europe – Lessines et Braine-l'Alleud – de janvier 2001 à septembre 2012

ECEMEA Project Coordinator, puis EMEA Business Systems Consultant

- Gestion globale du projet ERP relatif à la mise en œuvre et au support d'un nouveau warehouse à Dubaï ;
- Planification, coordination et réalisation des formations IT et des tests utilisateurs ;
- Planification et priorisation des nouvelles demandes ;
- Gestion de la documentation sur la configuration des systèmes, sur les test scripts et sur les résultats de tests ;
- Validation et support de JD Edwards en Pologne et en République tchèque ;
- Point de contact entre les utilisateurs et les différentes équipes IT européennes.

Associated Business Computing (maintenant QuintilesIMS) – Bruxelles – d'avril 1995 à décembre 2000

De janvier 2000 à décembre 2000 : **Customer Support Leader**

- Support et gestion de l'équipe de CSR : formation, gestion du planning et des congés ;
- Analyse et suivi des différents appels des clients ;
- Planification et organisation de l'implémentation des corrections de bugs et des nouvelles versions, en collaboration avec le département IT ;
- Amélioration de la qualité du support et de la satisfaction des clients.

D'avril 1995 à décembre 1999 : **Customer Support Representative**

- Formation (en français et en néerlandais) des nouveaux clients sur Sales+, CRM développé pour l'industrie pharmaceutique européenne ;
- Support de Sales+ ;
- Rédaction et traduction de manuels de l'utilisateur.

IBM Translation Center – Diegem – de septembre 1993 à février 1995 :

Traductrice

- Traduction et révision de documents du néerlandais et de l'anglais vers le français.

FORMATION

- 1988-1993 : Licence en traduction (Distinction), anglais-néerlandais-français, Institut Libre Marie Haps (Bruxelles)
- 1982-1988 : Enseignement secondaire général, Institut Notre-Dame (Marche-en-Famenne)

CONNAISSANCES INFORMATIQUES

- Très bonnes connaissances de Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Skype for Business, Jira, JD Edwards 8.12 (ERP), WISE (ERP), WHATS'ON (Broadcast Management System), Euro-Information (application bancaire) ;
- Connaissances de base de Microsoft Access, Project, Visio, SharePoint, SDL Trados, WebAcappela4, Camtasia Studio, WebEx.