
SIMON MARCHAND

1619, RUE VIAU, MONTRÉAL (QUÉBEC), H1V 3G9

514.680.1259

FORMATION

- En cours** Télug
Certificat en Administration
- 2010** Télug, Université du Québec à Montréal
Certificat en Gestion des ressources humaines
- 2007** Cégep du Vieux-Montréal, Montréal
DEC en Histoire & civilisations

Le certificat en cours s'inscrit dans la poursuite d'un baccalauréat en *Administration des affaires (Ressources Humaines)* qui sera obtenu par le cumul de 3 certificats.

FORMATIONS DIVERSES

- 2013** Visa International
Fraud Risk Analytics
- 2012** SAS Canada
Traitement SQL à l'aide du système SAS

APTITUDES ET INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Excellent français parlé et écrit;
- Très bon anglais parlé et écrit;
- Très bonne maîtrise de la suite Microsoft Office 2003, 2007 et 2010 (*Access, Excel, Powerpoint, Word, etc.*);
- Excellente maîtrise des applications de prévention de la fraude bancaire (*Falcon et ACI Proactive Risk Manager*);
- Bonne connaissance des systèmes SAS; *Enterprise Case Manager (ECM), SAS Fraud Framework (SFF) & SAS Network Analysis (SNA)*;
- 7 années d'expérience en gestion;
- 3 années d'expérience dans le domaine bancaire (en prévention de la fraude);

Courriel: simon.marchand@videotron.ca

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Banque Laurentienne du Canada, Montréal

(de mai 2010 à ce jour)

DIRECTEUR-ADJOINT – SERVICE DE DÉTECTION ET DE PRÉVENTION DE LA FRAUDE

- Superviser le travail des analystes en prévention de la fraude de nuit;
- Assurer la conformité dans le traitement des différents dossiers fraude et du travail des analystes par rapport aux procédures en place;
- Mettre en place des processus efficace et fiables de gestion et de suivi des dossiers de fraude. Réviser les processus existants pour assurer qu'ils soient les plus pertinents et efficaces possibles;
- Collaborer à améliorer l'évaluation de la performance des analystes du département, par la mise en place de méthodes objectives et précises d'évaluation, ainsi que par la définition d'indicateurs de performance pertinents, mesurables et quantifiables;
- Procéder à l'amélioration des règles de détection des principaux logiciels de détection de la fraude, à leur programmation, à l'analyse des tendances et vigie face aux différentes tendances en fraude;
- Rencontrer différents intervenants internes de la banque (évaluation de la qualité, ressources humaines, développement technologique etc.) et assurer le maintien de relations fortes et d'une collaboration étroite avec les intervenants de différents départements;
- Mobiliser les employés autour des nouveaux projets du département, susciter leur adhésion aux orientations du département, du secteur et aussi de la banque mais également susciter une plus grande participation aux projets ponctuels, une implication plus marquée dans le diagnostic des problèmes rencontrés au sein du département et la conception et mise en place de solutions;
- Développer des outils de gestion de la fraude (grilles d'analyse ou d'évaluation, bases de données, formulaires automatisés, etc.) permettant de réduire la charge de travail des analystes et limitant les erreurs ou assurant une plus grande uniformité le tout dans l'optique des orientations stratégiques de l'organisation (ambition 2015);
- Promouvoir le changement, le faciliter et mobiliser les employés autour de celui-ci ainsi qu'autour des objectifs de l'organisation;
- Offrir tout le support, le soutien et le *coaching* nécessaire aux analystes pour assurer leur réussite et les aider à s'adapter aux changements imposés au sein du département.

Accomplissements

- ✓ Récipiendaire du prix « Club Sélect 2011 – Efficacité et efficience des processus »;
 - ✓ Conception et programmation de la très forte majorité des règles de détection de la fraude Visa utilisées à la BLC;
 - ✓ Collaboration à l'implantation des systèmes de SAS suivants : ECM, SFF & SNA;
 - ✓ Automatisation, programmation et raffinement de plusieurs fichiers liés à la gestion de la fraude, permettant une réduction importante des erreurs commises, une accélération du traitement des dossiers ainsi qu'un suivi facilité, la production de statistiques de productivité, etc.;
 - ✓ Mention sur l'Intranet de la banque (25 octobre 2010) pour la qualité du service à la clientèle offert, avec témoignage de Stéphane Gagnon, PVP Marketing et Gestion de produit.
-

DIRECTEUR GÉNÉRAL (CONSULTANT EN GESTION)

- Mettre en place l'ensemble des processus de gestion et d'administration de l'Orchestre;
- Définir les postes de gestion, leurs tâches, leur hiérarchisation, etc.;
- Superviser l'ensemble des activités de gestion et d'administration de l'Orchestre (recrutement, tenue de livres, planification logistique, organisation d'événements, développement technologique, etc.);
- Présider les réunions du Comité d'Administration;
- Gérer l'équipe de gestion, procéder, si nécessaire, à la destitution des membres inefficaces ou à leur déplacement vers des fonctions plus adaptées;
- Assurer la saine gestion, la transparence et l'efficacité dans l'utilisation des ressources;
- Représenter l'Orchestre auprès des intervenants externes (donner des entrevues pour des journaux ou à la télévision, contacter les partenaires externes, négocier les contrats et les ententes diverses);
- Planifier et donner la formation d'appoint aux les membres du Comité d'Administration.

Accomplissements

- ✓ Personnellement recruté pour ce poste par le Directeur Artistique et Chef d'Orchestre de l'OPÉ, qui m'a approché afin de me confier l'entière responsabilité de faire fonctionner l'ensemble, fondé depuis seulement 1 an;
- ✓ J'ai redressé les finances, permettant de réaliser des bénéfices, négocié des partenariats essentiels et durables avec différents intervenants, mis en place de meilleures pratiques de gestion et des processus plus efficaces en plus de contribuer à développer les habiletés de gestion des membres du CA.
- ✓ Mandat renouvelé par acclamation pour la saison 2011-2012, avec contrat de service.

DIRECTEUR-ADJOINT DE SUCCURSALE

- Effectuer le tri de CV, la sélection de candidats ainsi que les entrevues téléphoniques et en personne;
- Maîtriser les différents logiciels de l'entreprise et les tâches des différents postes afin d'être en mesure d'offrir un soutien aux employés ainsi que donner la formation aux nouveaux employés;
- Développer et améliorer les outils disponibles pour assurer à la succursale de répondre aux orientations stratégiques de l'entreprise. Faciliter et mobiliser les employés autour des différents changements implantés;
- Assurer le meilleur traitement possible des plaintes provenant des clients pour assurer leur entière satisfaction;
- Déterminer les indicateurs de performance du personnel et préparer des rapports et analyses pour en faire le suivi;
- Faire l'analyse des ventes et établir les stratégies pertinentes à leur amélioration, analyser les besoins de stocks, contacter les acheteurs et assurer le suivi des demandes;

Accomplissements

- ✓ Accompagnement dans la mise en poste de 2 gérants de succursales ouvertes à la fin 2009;
- ✓ Mise au point de divers outils (formulaires, grilles d'analyse, tableaux de suivi) pour améliorer le travail des employés et de la direction;
- ✓ Suivi de formations portant sur la dotation, l'application de mesures disciplinaires et la sécurité.