

Hicham AZZID

CONTACTS

30 ans - Permis B

06 02 07 40 69

hicham.azzid@icloud.com

25 rue Angèle Vannier
35230 Noyal-Châtillon-sur-Seiche

PROFIL

Fort d'une expérience de 8 ans en tant qu'agent Conseiller de Service à l'Usager au sein de la Caisse d'Allocations Familiales, je suis depuis 3 ans référent accueil de mon service. En lien étroit avec le responsable, je transmets et remonte les informations liées à cette activité.

FORMATIONS

BTS Assistant de Gestion PME-PMI
Lycée Victor Hélène Basch, Rennes, 2012

COMPÉTENCES

PACK OFFICE 365

MICROSOFT TEAMS

AGAPE

LOTUS (Base de réservation)

Skype, Zoom, Jitsi

Sens de l'organisation et de la confidentialité

Adaptabilité

Neutralité / impartialité

Force de proposition

Bon relationnel

CERTIFICATION

CQP CSU (Contrat de Qualification Professionnelle, Conseiller de Service à l'Usager)

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

FACILITATEUR NUMERIK (Transformation Numérique Interne)
CAF35 – Caisse d'Allocations Familiales, Rennes, depuis décembre 2020

- Accompagnement des salariés sur les changements et sur l'appropriation des nouveaux outils
- Conseil auprès des managers sur les choix des outils
- Animation de réunion

RÉFÉRENT ACCUEIL CSU
CAF35 – Caisse d'Allocations Familiales, Rennes, depuis avril 2018

- Participation aux groupes de travail
- Gestion de l'accueil d'urgence
- Accompagnement des partenaires
- Gestion du planning d'accueil

CSU – CONSEILLER DE SERVICE A L'USAGER
CAF35 – Caisse d'Allocations Familiales, Rennes, depuis 2013

- Accueil physique de niveau 1 (siège et permanences extérieurs)
- Accueil téléphonique de niveau 1
- Traitement des mails niveau 1
- Liquidation simple de dossier
- Traitement des plis non distribués
- Appels sortants
- Pré-étude des RAC (Contrôle Activité Ressources) et DATAMINING
- Traitement et suivi de dossier
    - Impayés de loyer
    - Aide au logement
    - RSA
    - PAJE (Prestation d'Accueil du Jeune Enfant)