

# Faadil Boussari

## Analyste en performance d'affaires & insights clients

MBA en analytique d'affaires | Reporting KPI | Voix du client | Performance de service | Power BI | SQL | Python | Analytique assistée par IA  
Gatineau / Ottawa, Canada | bfaadil@gmail.com | Bilingue : français & anglais

### Résumé professionnel

Analyste bilingue en performance d'affaires et insights clients, titulaire d'un MBA en analytique d'affaires, avec une expérience dans la transformation de données opérationnelles, clients et financières en analyses actionnables. Compétent en reporting KPI, programmes Voix du client, analyse de performance de service, reporting exécutif, Power BI, Excel, SQL, Python et workflows assistés par IA. Expérience dans des environnements de secteur public, transport, service client, transformation digitale et performance d'affaires.

Combine rigueur analytique, communication avec les parties prenantes et expérience pratique des outils IA pour aider les organisations à améliorer la prise de décision, la qualité de service et la performance opérationnelle.

### Compétences clés

Analyse de performance d'affaires	Reporting KPI et tableaux de bord exécutifs
Voix du client : NPS, CSAT, CES	Analyse de l'expérience client et de service
Analyse des tendances et de la performance opérationnelle	Analyse revenus, coûts, marges et scénarios
Power BI, Excel, SQL, Python, SAS	Analyse de sondages, segmentation et feedback client
Reporting aux parties prenantes et aide à la décision	Analytique assistée par IA, documentation et auditabilité
Expérience secteur public et transformation de service	Adoption digitale et analyse des processus d'affaires

### Expérience professionnelle

#### Analyste marketing & performance d'affaires

*Société de transport de l'Ontario*

**Mai 2025 – Présent**

*Gatineau, Canada*

- Analyse des données de performance d'affaires, d'achalandage, d'expérience client et d'opérations afin d'appuyer la planification, le reporting et les décisions d'amélioration de service.
- Développement de rapports KPI et de sommaires exécutifs couvrant la satisfaction client, l'expérience de service, la performance des revenus, les tendances opérationnelles et les priorités stratégiques.
- Contribution aux initiatives Voix du client à partir d'indicateurs de satisfaction, NPS, CSAT, CES, résultats de sondages, profils clients et rétroactions qualitatives.
- Production d'analyses d'expérience client incluant la segmentation par type de service, groupe client, étape du parcours et thématique de feedback.
- Réalisation d'analyses comparant revenus, coûts, marges et scénarios de performance afin de soutenir la prise de décision de gestion.
- Analyse de l'achalandage événementiel et des tendances d'utilisation du service à partir de bases historiques et de comparaisons temporelles.
- Contribution à la structuration de mécanismes de feedback continu, incluant l'accès aux sondages par QR code et le routage des commentaires clients.
- Préparation de rapports et présentations clairs pour les parties prenantes internes, en transformant les données en recommandations concrètes.

**Résultats sélectionnés :** Contribution aux travaux Voix du client où la satisfaction est passée de **63% à 80%** et le NPS de **-12 à +23**. Analyse de scénarios d'affaires couvrant revenus, coûts, marges et ratios de performance. Production d'insights clients et de performance de service à partir de données de sondage, opérationnelles et financières.

#### Analyste d'affaires

*Agence du revenu du Canada*

**Avr. 2023 – Sep. 2024**

*Canada*

- Soutien aux travaux d'analyse d'affaires, de reporting et d'amélioration des processus auprès de plusieurs équipes opérationnelles.
- Développement de tableaux de bord, rapports et synthèses analytiques pour suivre la charge de travail, les tendances, les écarts et la performance des équipes.
- Amélioration des structures de reporting récurrent et automatisation de tâches répétitives afin de réduire l'effort manuel de production.
- Travail en environnement Agile avec des parties prenantes transversales pour clarifier les besoins, documenter les exigences et appuyer les décisions opérationnelles.
- Utilisation d'Excel, Power BI, SAS et d'outils analytiques pour transformer les données en insights utiles aux chefs d'équipe et décideurs.

## Analyste

Life Works

Jan. 2023 – Avr. 2023

Canada

- Travail sur des données de régimes de retraite et de clients afin d'appuyer la qualité des données, le reporting et l'analyse opérationnelle.
- Profilage, nettoyage, validation et rapprochement de données avec Excel, SQL et Python.
- Contribution à l'automatisation de processus et à l'amélioration des workflows de préparation de données.

## Conseiller en commerce électronique

Fédération des chambres de commerce du Québec

Sep. 2022 – Sep. 2023

Remote

- Accompagnement de PME dans des diagnostics d'adoption numérique et d'évaluation des besoins d'affaires.
- Analyse de la maturité digitale, des écarts opérationnels et des opportunités d'amélioration.
- Préparation de recommandations pour aider les entreprises à améliorer leurs outils numériques, leur présence en ligne et leur efficacité opérationnelle.

## Projets sélectionnés

---

### Programme Voix du client

Conception et soutien d'analyses de feedback client à partir de sondages de satisfaction, NPS, CSAT, CES, segmentation client et rétroactions qualitatives. Production d'insights et de recommandations pour améliorer la qualité de service, l'expérience client et le reporting exécutif.

### Analyse de performance de service et transport

Analyse de l'achalandage, de l'expérience client, de la performance opérationnelle et d'indicateurs liés aux revenus pour soutenir la prise de décision dans un contexte de transport public. Construction de comparaisons à partir de bases historiques, de tendances d'utilisation et de scénarios de performance.

### Matchday Pulse – Investigation de fraude assistée par IA

Projet d'investigation assistée par IA utilisant Google ADK, Gemini, Vertex AI, MongoDB Atlas et Cloud Run. Analyse de **5 000 transactions**, identification d'un schéma suspect de refus, isolation de **214 refus sur 222 transactions refusées**, détection d'une fenêtre d'attaque de 30 minutes et production d'une recommandation opérationnelle.

### Workflows décisionnels assistés par IA

Développement et test de workflows structurés utilisant des outils IA pour améliorer l'analyse, la documentation, la validation et la traçabilité des décisions. Application de principes d'auditabilité, de suivi des preuves et de conception de workflows reproductibles.

## Formation

---

Maîtrise en administration des affaires – Analytique d'affaires

Université Laval, Canada

Baccalauréat en sciences administratives – Finance

Université du Québec en Outaouais, Canada

## Certifications

---

Certificat professionnel Anaconda Python for Data Science

Certificat professionnel Corporate Finance Foundations – Corporate Finance Institute

## Compétences techniques

---

**Analytique & BI :** Power BI, Excel, SQL, Python, SAS

**Reporting :** tableaux de bord KPI, sommaires exécutifs, rapports de performance, reporting de sondages

**Insights clients :** NPS, CSAT, CES, Voix du client, segmentation, analyse de feedback

**Analyse d'affaires :** exigences, analyse de processus, communication avec les parties prenantes, Agile

**IA & automatisation :** Claude, Gemini, workflows assistés par IA, documentation, validation, Cloud Run, MongoDB Atlas

## Langues

---

Français – Courant | Anglais – Professionnel / bilingue en contexte de travail