



**Manager de Transition IT / Digital – Program & Project Manager
Innovation – Digitalisation – Refonte des processus
Mobilité France / Europe / Latam / Afrique / Asie**

Mobile en France, en Europe, Asie, Afrique et Latam, j'accompagne les dirigeants et leurs équipes sur leurs projets d'innovation, de transformation et de digitalisation, notamment dans des contextes de fusion, de réorganisation ou d'amélioration des résultats opérationnels, en tant que DSI, D° Domaine, D° de Projets ou de Programme, Product Owner.

1

EXPERIENCE

Fonctions	Secteurs	Départements (MOA)
Direction Générale Intérim Management IT Direction de projet / programme Program Management Office Optimisation des organisations et des processus Innovation	Santé Hospitalité Transports Luxe Distribution Services Media & Telecom	Digitale & IT Marketing / CRM Ventes RH / Finance / Comptabilité Gestion / Administration Communication

COMPETENCES

Professionnelles	Personnelles	ERP & CRM
Management Pilotage des fournisseurs et prestataires Appels d'offres – RFX Coordination d'équipes Planification Pilotage financier Communication Reporting / Dashboard Formation Animation de réunion et workshop Management des processus CMMI – PMP – BPM – ITIL	Adaptabilité Flexibilité Rigueur Méthode Analyse Synthèse Communication Écoute Serviabilité	Salesforce CRM Dynamics Sugar Siebel Epiphany Libra Nav / Navision
	Linguistiques Français – Native Espagnol - Bilingue Anglais – Professionnel Portugais – Débutant	Project Tools MS Project Sciforma (PS Next) Office Visio Mindmap Simplemind

CARRIERE

Entreprise	Période	Poste
James Consulting	Depuis 2012	Senior Manager – Fondatrice
Velvet Consulting	2005 – 2011	Senior Manager – Responsable BU
SFR	2002 – 2003	Knowledge Manager (Service Client)
Fnac	1997 – 2001	Chef de projet, Organisatrice (DSI)
Demare	1995 – 1997	Responsable Organisation (DG)



MISSIONS

DIRECTRICE DU PROGRAMME DIGITAL – THALYS – D'OCTOBRE 2019 A SEPTEMBRE 2020 (11 MOIS) - BRUXELLES

Sous l'autorité du CEO, reprise du programme stratégique digital, à mi-parcours, pour la mise en œuvre de la nouvelle solution de distribution (booking) et d'après-vente

- Restructuration de la gouvernance du programme, organisation, comitologie, process, etc dans le but de remobiliser les équipes et de sécuriser le délai
- Pilotage et coordination de plus de 80 personnes et 8 prestataires
- Management direct du PMO et des coordinateurs IT et business
- Direction, animation et rendu compte des comités verticaux Thalys et transversaux SNCF, préparation des Conseils d'Administration sur le périmètre du programme
- Pilotage des risques, des livrables, des actions, des budgets, du planning, du scope
- Accompagnement des métiers pour la construction du Run, en tant que nouveau distributeur

DIRECTRICE GENERALE EN MGT DE TRANSITION – SYNELIENCE – DE JANVIER A JUIN 2019 (6 MOIS) – LYON

Manager de Transition en accompagnement de la présidence sur la transformation du Groupe, spécialisé dans l'intégration et les services IT auprès des établissements de Santé

- Initialisation de la structuration de l'offre, déclinaison en plan d'actions marketing, commercial, ressources humaines et opérationnels
- Construction des budgets à 3 ans et de l'organisation cible
- Recrutement du futur Directeur Général et des premiers postes clefs
- Initialisation du projet de certification ISO 9001 sur les processus commerciaux, administratifs, RH et Production
- Management opérationnel de l'entreprise (3 filiales, 7 bureaux, 100 collaborateurs dont 50% de prestataires, 15M€ de CA en 2018)

DIRECTRICE DE PROJET – ORPEA GROUP – DE JANVIER A DECEMBRE 2018 (1 AN) – PARIS

Au sein du pôle Innovation, direction d'un business émergent confidentiel et stratégique, transversal au groupe

- Mise en place et animation de la gouvernance du projet et des instances techniques, réglementaires et métier
- Conception du business model et du business case
- Elaboration des cas d'usage, du cahier des charges, des spécifications fonctionnelles
- Dossiers de financement
- Management de l'équipe technique pour le choix des solutions (spécifications techniques, benches, RFI, RFP, RFQ)
- Etudes pour l'acquisition d'une start-up (acquise depuis)

RESPONSABLE INFORMATIQUE EN CHARGE DE LA STRATEGIE, DE L'INNOVATION, DES ETUDES ET DU DOMAINE FRONT OFFICE – ORPEA GROUP – DE FEVRIER A DECEMBRE 2017 (9 MOIS) – PARIS

Manager de transition auprès du CTO International/

- Management des pôles Stratégie IT et Etudes
- Structuration & Management du pôle Innovation et du Domaine Front Office (Study, Build, Run) sur les métiers de la RC, du Digital, de la BI et de la Santé
 - 30 personnes
 - Budget annuel de 6M€
- Gestion contractuelle et financière des prestataires et intégrateurs
- Construction du plan budgétaire à 3 ans



DIRECTEUR DE PROGRAMME IT – GROUPE ONET – DE SEPTEMBRE 2016 A JANVIER 2017 (5 MOIS) - GENEVE

Coordination de 10 projets (4 techniques, 6 applicatifs) pour la refonte du SI International du groupe

- Audit des SI des pays concernés par le périmètre, cartographies technique, applicative et fonctionnelle
- Recommandations des changements, roadmap, planning et budgets
- Choix des prestataires, contractualisations et pilotage
- Structuration et animation des ateliers utilisateurs, de la gestion des exigences, des recettes, des traductions applicatives et des déploiements
- Reporting à la Direction Internationale du groupe
- Direction de Programme
 - Direction des comités de décision et de suivi de chaque projet, préparation, animation et compte rendu
 - Pilotage de 10 prestataires techniques, éditeurs/intégrateurs, des plannings, des budgets et des key users
 - Coordination en 3 langues, sur 4 pays en intégrant des best practices agiles, et un pilotage par les délais

FORMATEUR PMP – EUROPAC – DE MARS A JUILLET 2016 (5 MOIS) – MADRID / ROUEN

Développement d'un module spécifique de formation à la gestion de projet basé sur la méthode PMP

- Création du support de formation
- Animation des formations

REENGINEERING DES PROCESSUS BUSINESS – CLARINS – DE JANVIER A MARS 2016 (3 MOIS) – MADRID

Analyse de la qualité de la relation clients omnicanal de Clarins Espagne en amont d'une refonte des process

- Analyse des processus et du discours client existants sur les différents canaux RC (tel, web, RS, distributeur)
- Compte-rendus et recommandations

DIRECTION DE PROJET IT – ONET ESPAÑA – D'AOUT A DECEMBRE 2015 (4 MOIS) – MADRID

Coordination en AMOA du projet de Migration du SI Onet Espagne

- Migration technique de l'ensemble du SI au sein d'un data center Prosodie
- Migration applicative de A3, Navision et Winnett dans l'ERP Libra
- Coordination de l'éditeur et de l'hébergeur du recueil des besoins jusqu'à la stabilisation du nouveau SI
- Direction de Projet
 - Direction des comités de décision et de suivi, préparation, animation et compte rendu
 - Pilotage de la SSII, du planning, des budgets et des key users
 - Organisation des spécifications, des tests, des formations et de la documentation pédagogique



DIRECTION DE PROJET IT – SERALIA (GROUPE ONET) – DE NOVEMBRE 2014 A JUIN 2015 (7 MOIS) – MADRID

Coordination en AMOA du projet de Migration du SI

- Audit fonctionnel du SI
- Cahier des charges fonctionnel et technique de la migration
- Appel d'offres et choix de la SSII
- Direction de Projet
 - Direction des comités de décision et de suivi, préparation, animation et compte rendu
 - Pilotage de la SSII, du planning, des budgets et des key users
 - Organisation des formations et de la documentation pédagogique

DESIGN DE PROCESSUS BUSINESS – HEXAGONE – DE JANVIER 2012 À JUIN 2012 (6 MOIS) – MADRID

Modélisation des processus opérationnels, administratifs et commerciaux afin de préparer le prochain audit de maintenance de la certification ISO 9001

- Interviews, analyses des flux et des axes d'amélioration.
- Modélisation sur Visio et génération du catalogue des processus de l'entreprise

MANAGER DE TRANSITION – SERVICE RELATION CLIENT VIP – SNCF – DE MARS À JUIN 2011 (4 MOIS) – PARIS

Coordination de la création du service opérationnel et intérim management du service (3 mois) puis coaching du nouveau directeur interne du service (1 mois)

- Pilotage des formations des agents, de la marche à blanc et du lancement opérationnel
- Pilotage de la qualité de Service et production des reportings auprès de la DG de l'entreprise
- Management des agents (10 personnes) puis coaching du directeur

REENGINEERING DES PROCESSUS IT – GALERIES LAFAYETTE – DE NOVEMBRE 2010 A FEVRIER 2011 (4 MOIS) – PARIS

Accompagnement du directeur AMOA SI Marketing Client pour améliorer l'efficacité de ses projets

- Diagnostic des process, instances, livrables et outils
- Élaboration et animation du plan d'améliorations

DIRECTION DE PROJET CRM – LA POSTE – DE JUIN 2010 A JANVIER 2011 (8 MOIS) – GENTILLY

Coordination en AMOA du projet d'intégration d'Epiphany Services et Marketing (Outbound)

- Coordination des ressources internes et externes au client (AMOA et MOE)
- Planification du projet et des sous-projets, gestion des plans de charge
- Animation des comités de suivi et pilotage
- Définition des processus cibles de gestion des campagnes multicanales et de relation client
- Pilotage des phases de développement, recette, déploiement
- Management d'un consultant



REENGINEERING DES PROCESSUS BUSINESS – SNCF – DE JANVIER 2010 A JUIN 2010 (6 MOIS) – PARIS

Pilotage de l'optimisation des processus et de l'organisation de centres de relations clients courriers

- Analyse de l'existant, design des process, des outils, acteurs et indicateurs de pilotage
- Recommandations court terme d'optimisation afin d'augmenter la capacité de production de 40% au travers de leviers tels que le dimensionnement des équipes internes, la spécification des traitements externalisés, l'adaptation des processus, les actions de conduite du changement, la prévention des risques sociaux, la définition des KPI et tableaux de bord
- Recommandations à moyen et long terme aux niveaux SI, automates, processus et organisation inter-centres
- Pilotage de la mise en œuvre des recommandations court terme sous forme de roadmap projet multi acteurs et direction de la rédaction du cahier des charges du futur outil de traitement des dossiers clients
- Management d'un consultant

PROGRAM MANAGEMENT – AEPM – DE JUILLET 2008 A SEPTEMBRE 2009 (14 MOIS) – PARIS

Pilotage du projet d'innovation du Paiement Mobile (>1M€ sur 2 ans) auprès des grands groupes bancaires et opérateurs mobiles français

- Mise en place de la stratégie de management du programme
- Animation des comités de pilotage et de suivi
- Animation du groupe marketing chargé de suivre les pilotes et expérimentations et de définir les besoins d'usage (fonctions, cinématiques, IHM, flux)
- Coordination des groupes techniques, juridique et sécurité, du Directeur Technique et management d'un consultant
- Tenue du planning, identification des risques et actions correctrices
- Management d'un consultant

CONDUITE DU CHANGEMENT – BAYER – D'OCTOBRE 2008 A FEVRIER 2009 (5 MOIS) – PARIS

Pilotage de la conception, de la préparation et du déploiement de la formation de la visite médicale France (près de 500 VM) à son nouvel outil CRM (Siebel)

- Management d'une équipe de 2 consultants
- Définition de la stratégie de formation
- Planification du projet
- Animation du comité de pilotage
- Suivi des actions et des risques
- Validation de la stratégie de formation et des livrables

CONSEIL EN ORGANISATION – SNCF – DE MARS 2008 A AOUT 2008 (6 MOIS) – PARIS

Accompagnement de la direction dans la création du département de « développement des services et support au pilotage des projets »

- Définition de l'offre de services et des barèmes tarifaires
- Conception des processus avant-vente et de production
- Élaboration des modèles de livrables
- Mise en place des reporting de suivi, de pilotage et d'arbitrage des projets
- Pilotage multiprojets
- Management d'un consultant



SCHEMA DIRECTEUR IT – JC DECAUX/VELIB – DE SEPTEMBRE 2008 A DECEMBRE 2008 (4 MOIS) – PARIS

Cadrage du SI CRM cible et aide au choix de la solution

- Cadrage de la vision client à 2 ans
- Identification des processus clefs et du périmètre du SI
- Cartographie fonctionnelle
- Benchmark des solutions
- Schéma directeur et plan de mise en œuvre associé
- Dossier d'appel d'offres, CDC, règlement et planning
- Support à l'appel d'offres

REENGINEERING DES PROCESSUS BUSINESS – WOLTERS KLUWER – DE JUILLET 2007 A JANVIER 2008 (7 MOIS) – RUEIL

Pilotage du projet de cadrage de la refonte des processus et des outils d'une régie de petites annonces

- Analyse de l'existant métier et applicatif
- Définition des processus cibles
- Dossier d'expression des besoins du SI cible
- Cahier des charges de l'appel d'offres
- Accompagnement au choix de l'outil
- Plan projet pour la mise en œuvre
- Plan de « Change Management »
- Analyse du ROI
- Management d'un consultant

CONDUITE DU CHANGEMENT – FRANCE TELEVISIONS – DE JANVIER 2007 A SEPTEMBRE 2007 (9 MOIS) – PARIS

Élaborer le plan de « Change management » lié à une nouvelle organisation en AMOA-MOE de la DSI

- Qualification du portefeuille des activités portées par chaque équipe
- Cartographie des compétences et des acteurs
- Formalisation des portefeuilles d'activités cibles
- Analyse des impacts sur les équipes cibles
 - Outils
 - Compétences
 - Charges
 - Projets
 - Clients (MOA)
- Plan de transformation

PROGRAM MANAGEMENT – GIE EGP – DE SEPTEMBRE 2006 A MARS 2007 (8 MOIS) – PARIS

Reprise du pilotage du projet multi opérateurs de téléphonie mobile pour la portabilité du numéro

- Mise en place de la structure du projet par chantiers et leur reporting
- Mise en place et animation des instances de pilotage et de suivi, et reporting
- Coordination des projets de 12 opérateurs
- Organisation des rôles et responsabilités des 3 consultants AMOA et coordination
- Pilotage de la MOE (externe)
- Suivi des plannings MOE et AMOA, des livrables (70) et des actions
- Suivi des risques et alertes



INTERIM MANAGER – FRANCE TELEVISIONS – DE JUILLET 2006 A DECEMBRE 2006 (6 MOIS) – PARIS

Organisation et pilotage d'une cellule transverse, support méthodologique et technique de la DSI

- Définition de l'organisation de la cellule, rôle, responsabilité, positionnement
- Management des équipes, missionnement, motivation, suivi et évaluation
- Pilotage et coordination d'une quarantaine de projets confiés à la cellule
- Management de 4 collaborateurs

REENGINEERING DES PROCESSUS IT – FRANCE TELEVISIONS – DE MARS 2005 A JUIN 2006 (1 AN ET 4 MOIS) – PARIS

Conception et mise en œuvre des méthodes et processus de gestion de projets et de développements

- Définition des processus de gestion de projet et de développements logiciels
- Mise en place des instances de pilotage et de suivi et création des tableaux de bords SI, indicateurs de performance et de qualité
- Création de la bibliothèque documentaire des projets et modèles de livrables, implémentation du portail de la DSI
- Définition des standards de conception, développements, recettes, et intégration
- Transformation de l'organisation, des outils et processus afin d'optimiser le fonctionnement et pouvoir externaliser certaines activités de développement et de maintenance
- Définition d'une organisation des équipes en MOE / AMOA
- Management de l'équipe projet (5 consultants)