***HA***

***Senior IT Manager et Manager de Transition***

**SAVOIR-FAIRE FONCTIONNEL**

* **Multilingual**
* **Negotiation**
* **Communication**
* **Leadership**
* **Change Management**

**SAVOIR-FAIRE TECHNIQUE**

|  |  |
| --- | --- |
| Compétences fonctionnelles | **Business Analysis, KYC (Know Your Customer), Asset Management, Insurance Operations, Banking Operations, Credit Management, Payment Solutions Integration, Digital Transformation** |
| Compétences méthodologiques | **Requirements Engineering, Process Optimization, Agile Methodologies** |
| Compétences en gestion de projet | **Team Management, Stakeholder Management, Roadmap Planning, Resource Allocation, Budget Management, Project Portfolio Management** |
| Compétences techniques | **Salesforce, JIRA, Workflow Design, CRM (Customer Relationship Management)** |
| Outils | **MS Project** |
| Langues | **• Français****• Allemand****• Arabe****• Anglais** |

**Education**

|  |  |
| --- | --- |
| **2007-2010** | **Diplôme National d'Ingénieur: Informatique, Master II en Systèmes d'informations****ENSISA Ecole d'Ingénieur (Mulhouse – France)** |
| **2004-2007** | **Licence en Réseau Informatique & Télécoms****INSAT University** |

**CERTIFICATIONS**

**EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES**

|  |  |
| --- | --- |
| **ODDO BHF (Data and Digital Strategy)****Responsable Digital & Manager de Transition****Période :****03/2022 – 12/2024** | **Projet : Gestion CRM et Communication Digitale**Responsable CRM du groupe et de la Communication Digitale (sites Internet publics, CMS, outils digitaux,...). Définition de la stratégie CRM, établissement des OKR et KPI de la stratégie digitale et élaboration du modèle opérationnel cible.**Mission*** Définition de la stratégie du CRM : modules, Augmentation du taux d'adoption
* Établissement des OKR et KPI de la stratégie digitale
* Élaboration du modèle opérationnel cible
* Animation des boards CRM, événements hors site et séminaires
* Comptes rendus des ateliers et réunions décisionnelles

**Technologies:** Outils digitaux, CMS, CRM**Projet : Projet Asset Management - Asset Management division**Synchronisation avec d'autres SI AM pour l'affichage dans le CRM du Stock & Flow, développement des dashboards de type AM manager cockpit pour suivi d'activité par portfolio, et mise en place d'un système de ségrégation dans le CRM basé sur la localisation des bureaux allemands.**Mission*** Synchronisation avec d'autres SI AM pour l'affichage dans le CRM du Stock & Flow
* Développement des dashboards de type AM manager cockpit pour suivi d'activité par portfolio
* Mise en place un système de ségregation dans le CRM basé sur la localisation des bureaux allemands + impact Data

**Technologies:** Data integration, Dashboards, CRM |

|  |  |
| --- | --- |
| **ING – DARE Program****Senior Project Manager****Période :****02/2021 – 02/2022** | **Projet : Déploiement du programme d'assurance Dare - Mobility Ecosystem**Déploiement du nouveau programme d'assurance Dare : Mobility Ecosystem (assurance auto, smartphone et voyage) en Italie et en Allemagne. Coordination de la livraison des Revus Trimestriels du Business et conception de la Roadmap des Ecosystems et des pays impliqués.**Mission*** Coordonner la livraison des Revus Trimestriels du Business (QBR)
* Conçevoir la Roadmap des Ecosystems (Living et Wellness) et des pays impliqués
* Responsable du comité pays Allemagne pour les jalons clés et la réunion d'alignement commercial
* Responsable de la cérémonie Scrum of Scrum
* Gestion des opérations et de la transformation

**Technologies:** Agile, Scrum, SAFe |

|  |  |
| --- | --- |
| **Carrefour Banque et Assurance****Manager - PMO****Période :****03/2018 – 01/2021** | **Projet : Portefeuille de projets IT et Métiers**Management d'un portefeuille de projets avec les équipes IT et Métiers (Directions Opérationnelles et Marketing Digital) incluant Carte de Crédit Premium, lancement et mise en place de crédit, Ajout d'un nouveau moyen de paiement, et Evolution sur la plateforme de relation client Omni canal (CRM - Salesforce).**Mission*** Suivi des ressources (en France et offshore)
* Constitution de budget pour les nouveaux projets et vérification du budget pour les projets en cours
* Formalisation des procédures de gestion de projet
* Suivi de la livraison, animation et reporting du comité de pilotage au C Level
* Constitution de la feuille de route (vision pluriannuelle)
* Contrôle des processus
* Politiques de procédures et gestion du changement

**Technologies:** CRM, Salesforce |

|  |  |
| --- | --- |
| **SOCFIM: Banque des promoteurs et de l'immobilier (BPCE Group)****Digitalization Project Manager|Change management****Période :****02/2015 – 02/2018** | **Projet : Transformation Digitale - Mise en œuvre d'une banque en ligne**Mise en œuvre d'une banque en ligne comprenant l'étude des contrats web clients, digitalisation du processus Middle et Back office, construction et personnalisation de l'offre web, et conduite du changement avec la production de documentation pour les utilisateurs.**Mission*** Etude des contrats web clients
* Digitalisation du processus Middle et Back office
* Construction et personnalisation de l'offre web
* Animation de la stratégie de Transformation Digitale des Opérations
* Production de workflows et de processus support
* Conduite du changement
* Rédaction de guides utilisateurs
* Atelier de formation interne et externe

**Technologies:** Swift Net, Ebics, API REST |

|  |  |
| --- | --- |
| **SOCIETE GENERALE (Banque de Détail à l'International et Services Financiers)****Business Analyst – Branches aux Moyen Orient****Période :****09/2012 – 12/2014** | **Projet : Définition de stratégie de crédit pour les filiales internationales - Filiales SG**Définition de stratégie de crédit (Crédit Habitation, Crédit à la consommation, Crédit de Trésorerie, Crédit Etudiant, Revolving…) pour les filiales implantées au Liban, Jordanie, Chypre, Maroc, Slovénie et Polynésie Française. Négociation des contrats et mise en place de politique crédit.**Mission*** Négociation des contrats et clauses des filiales avec l'éditeur externe Experian (Transact)
* Benchmarking avec les utilisateurs finaux pour optimiser les processus
* Elaboration des besoins utilisateurs et spécifications fonctionnelles
* Suivi des KPI d'évolution, de maintenance et des demandes de configuration
* Mise en place de politique crédit et scorecard
* Suivi et étude d'impact avec la direction des risques

**Technologies:** Experian (Transact)**Projet : Refonte de la politique de crédit UIB - UIB (Tunisie)**Refonte complète de la politique de crédit d'une Banque Tunisienne (UIB) incluant l'étude des processus existants, la définition de nouvelles règles, et la mise en place d'un nouveau système d'évaluation.**Mission*** Animation d'ateliers et brainstorming pour une organisation interne
* Définition des processus cibles
* Mise en place de scorecard et règles d'étude
* Étude d'impact avec la direction des risques

**Technologies:** Experian (Transact) |

|  |  |
| --- | --- |
| **BNP PARIBAS CIB (Capital Market & Opérations Transverses)****Business Support****Période :****03/2012 – 08/2013** | **Projet : Gestion du référentiel des contreparties**Gestion du référentiel des contreparties sur un périmètre international (activités : fixed income, global equity et derivatives) incluant la résolution des problèmes, la mise à jour des données et le suivi du workflow de création des entités.**Mission*** Résolution des problèmes fonctionnels et techniques
* Modification et mise à jour des données statiques
* Suivi du workflow de création des entités
* Vérification des entités fusionnées
* Formation des utilisateurs et gestion des clients
* Conseil, orientation et support aux utilisateurs internationaux
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Accenture Consulting (Conseil en Services Publics)****PMO, Business Analyst****Période :****02/2011 – 02/2012** | **Projet : Intégration d'un workflow pour HR Access**Participation à l'intégration d'un workflow spécifique pour le Progiciel HR Access, incluant le suivi des KPI, la rédaction de documentation et l'élaboration de plans de tests.**Mission*** Suivi des KPI
* Rédaction du guide d'utilisation et assistance à distance aux utilisateurs
* Élaboration d'un plan de tests
* Mise à jour des besoins utilisateurs
* Animation d'ateliers métiers

**Technologies:** HR Access |