



\*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

\*\* \*\*\* \*\* \*\*\*\*\*

Clichy (92110)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*.\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

## CHEF DE PROJET DES OPERATIONS & DE LA PERFORMANCE (DRC) & MANAGER DE TRANSITION REGIONAL, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- janv. 2021 / déc. 2022**    **CHEF DE PROJET DES OPERATIONS & DE LA PERFORMANCE (DRC) & MANAGER DE TRANSITION REGIONAL**  
KISIO SERVICES - Groupe KEOLIS I
- janv. 2021 / juin 2022**    **MANAGER DE TRANSITION RC REGIONAL**  
KISIO SERVICES & CONSULTING ( KEOLIS)  
*\* Mise en place & Accompagnement d'une politique du changement - Réorganisation Opérationnelle.*  
*\* Management/ Coaching opérationnel des équipes, nouvelle planification, recrutements, intégration, montée en compétence, suivi disciplinaire & Gestion du personnel.*  
*\* Lancement d'activité - Enquête satisfaction client - Mise en place et suivi de prestation ponctuelle.*  
*\* Accompagnement des clients au suivi d'implantation et déploiement complet des solutions en centre d'appels.*  
*\* Organisation, préparation & Conduite des réunions - Débriefings - COPIL - Comité de suivi - CoDIR ...*  
*\* Gestion et pilotage des contrats et indicateurs économiques (Estimation prévisionnelle, CA, marges, budgets, frais...).*  
**EXPERIENCES**  
**CHEF DE PROJET DES OPERATIONS & DE LA PERFORMANCE**  
*\* Gestion & coordination de la période estivale 2021/2022 - Gestion de 13 CRC*  
*\* Participation au lancement d'activité - Enquête satisfaction client - Mise en place et suivi de prestation ponctuelle - Mise en place & Accompagnement d'une politique du changement.*  
*\* Dimensionnement SI (Dispatche des activités - Serveurs - Solution TCALL + Dimensionnement Ressources - Gestion dissuasion - Gestion des KPI ...)*  
*\* Déploiement des processus et procédures de pilotage - Gestion et la mise en place des nouveaux projets.*  
*\* Mise en place et suivi des plans d'actions individuels et collectifs, partage des bonnes pratiques*  
*\* Mise en place des nouveaux canaux Relation Client et le suivi de leur déploiement (Ecriture CDC pour outil Omnicanal) - Réponse appel d'offre - Recettes...*
- juin 2019 / nov. 2020**    **RESPONSABLE DU SERVICE CLIENT POLE CONTRATS**  
CEGEDIM - CETIP VELISY I  
*\* Management de 2 superviseurs + 20 Gestionnaires Santé : "Répartition des tâches journalières".*  
*\* Gestion du Service et pilotage de l'activité - Interlocuteur du Service Client ( organisation & Animation des réunions, points téléphoniques...).*  
*\* Mise en place du plan de formation - Organisation des multi compétences ( Traitement des différentes citernes).*  
*\* Coaching, animation, motivation & montées en compétences des différentes équipes (superviseurs et conseillers clients).*  
*\* Suivi de la production - Elaboration des différents Reporting (interne - client etc...).*  
*\* Gestion d'un audit (transmission de documents - gestion du calendrier...).*  
*\* Organisation & Animation des réunions Hebdo - Entretien individuel ( de service - Management - Recadrage etc...).*  
*\* Gestion RH ( Recrutement - Disciplinaire - Gestion congés - Primes ...).*  
*\* Pilotage d'action « Qualité - Conformité Client » : Gestion des Réclamations (DIG) - Service Encaissement ( Pré contentieux - Contentieux - Echéanciers...)*
- janv. 2019 / déc. 2020**    **RESPONSABLE DU SERVICE CLIENT POLE CONTRATS/COTISATIONS MUTUELLE**

- janv. 2018 / mai 2019** **RESPONSABLE OPERATIONNELLE RELATION CLIENT - MANAGER DE TRANSISTION**  
ATS SYSTEMS - ARS ( Agence Regionale de la Santé IDF) - MINISTERE DE LA SANTE I
- janv. 2018 / avr. 2019** **RESPONSABLE OPERATIONNELLE RELATION CLIENT - MANAGER DE TRANSISTION**  
ATS SYSTEMS - ARS ( Agence Regionale de la Santé IDF) - MINISTERE DE LA SANTE I  
*Objectifs: Redonner confiance au client - Management - Réorganisation = Objectifs atteints.*  
*\* Management, Coaching & Animation opérationnel de l'équipe de techniciens (environ 20 ETP niveau 1 & 2) autour d'objectifs qualitatifs et quantitatifs.*  
*\* Accompagnement des Agents de l'ARS IDF (Environ 1250 Agents) - Multicanal & face to face.*  
*\* Gestion & Suivi du parc Informatique / Téléphonie - Suivi des commandes - Inventaire.*  
*\* Veille à l'amélioration continue du service et en étant force de proposition pour optimiser la qualité et la rentabilité du service.*  
*\* Recrutement - Formation & intégration de nouveaux collaborateurs.*  
*\* Formatrice sur les Codes de la "Relations Client & Procédures internes"*  
*\* Mise en place & suivi d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs - Préparation, participation aux réunions COPIL - Comité de suivi hebdomadaire etc.*  
*\* Accompagnement des techniciens sur le traitement de cas complexes impliquant plusieurs directions internes en transverse (Applicatif, Administrateur système, technique, IT, exploitation...).*  
*\* Mise en place & Accompagnement d'une politique du changement.*
- janv. 2010 / déc. 2012** **RESPONSABLE RELATION CLIENT & DIVERSITE RH**  
GEIQ RC IDF  
(Détachée de TPF): "Projet GDF SUEZ & TPF"  
*\* Mise en place de la structure avec le Président du GEIQ.*  
*\* Recrutement - Formation sur le métier - Intégration & Suivi des nouveaux « Conseillers Clients » (contrat de professionnalisation).*  
*\* Gestion des contacts avec les réseaux, partenariats : « Pôle Emploi, La maison de l'emploi, AGEFIPH, DIRECCTE... ».*  
*\* Organisation et participation de forums de l'emploi spécifiques aux publics suivants : « personnes reconnus handicapés, les moins de 26 ans, les séniors, RSA, Pôle emploi de longue durée... ».*  
*\* Mise en place d'une politique Handicap & Diversité - Communication interne et externe du GEIQ - Management des diversités.(Tutorat - Conduite d'entretien individuel et collectif).*  
*\* Mener des entretiens directs de motivation / félicitations / Encouragements /recadrage avec les salariés mis à disposition.*  
*\* Accompagnement au retour à l'emploi*
- janv. 2003 / déc. 2016** **MANAGER OPERATIONNEL DE LA RELATION CLIENT EN CENTRE D'APPELS - RH - PRESTATIONS IDF**  
TELEPERFORMANCE FRANCE  
*Périmètre : (150 conseillers clients dont 10 superviseurs) : « Secteur : Telecom, Assurance, Mutuelle - Prévoyance - Technique - Chaines de Télévision, Prestations ponctuelles etc.... »*  
*\* Coaching, animation, motivation & montées en compétences des différentes équipes (superviseurs et conseillers clients).*  
*\* Suivre les différents indicateurs de l'équipe (qualité et productivité) et mettre en place les actions collectives et individuelles (formations, coachings individuels, challenges, stratégie commerciale ...).*  
*\* Organisation et conduite les réunions d'équipe - Débriefings & COPIL avec les clients.*  
*\* Mise en place des plans d'action permettant l'amélioration de la qualité (double-écoute, débriefe, formation au discours).*  
*\* Management opérationnel des équipes, recrutements, suivi disciplinaire & Gestion du personnel.*

\* Conduite de projets d'optimisation liés à l'amélioration du Service.  
\* Accompagnement des clients au suivi d'implantation et déploiement complet des solutions en centre d'appels.  
\* Participation au lancement d'activité - Enquête satisfaction client - Mise en place et suivi de prestation ponctuelle - Mise en place & Accompagnement d'une politique du changement.  
\* Préparation, participation aux réunions COPIL - Comité de suivi hebdomadaire etc.

**janv. 2003 / déc. 2016**    **MANAGER OPERATIONNEL DE LA RELATION CLIENT EN CENTRE D'APPELS - RH**  
TELEPERFORMANCE FRANCE  
PRESTATIONS IDF : ( MULTI -SITE )

## DIPLOMES ET FORMATIONS

---

**sept. 1992 / juin 1994**    **Formation Barthelemy Avocats : Faits religieux en entreprise**

/                                **Capacité en droit**  
l'Université de Nanterre -Paris X

/                                **MBA spécialisé « Certificat Diversité Dialogue & Management »** - BAC+4  
l'Institut Catholique de Paris

/                                **Formation sur la nouvelle loi du travail ( El Komery) - Liaisons sociales & Barthelemy Avocats**

## COMPETENCES

---

CISCO, GLPI, parc Informatique, Office 365, POWER BI, SPHINX, informatique

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

**Français**

## CENTRES D'INTERETS

---

ENGAGEMENT, ASSOCIATION, SOLIDARITE, SPORT