

## **Chef de projet AMOA Assurance & Protection sociale** *15 ans d'expérience*

Chef de projet AMOA / Product Owner senior, avec plus de 15 ans d'expérience, dont 10 ans dans l'assurance et la protection sociale. Son parcours récent chez Mutuelle GSMC, Groupe Klesia et AssurOne lui apporte une expertise particulièrement solide sur les problématiques de transformation SI, CRM, relation client et digitalisation des parcours de souscription. Son positionnement est à l'interface entre métiers, IT et partenaires : cadrage fonctionnel, recueil des besoins, construction et priorisation de backlog, pilotage de recette/UAT, préparation des mises en production et assistance utilisateurs.

### **FORMATIONS & CERTIFICATIONS**

2024 : PSPO I – Scrum Product Owner

2022 : Certification UX/CX Design – Cegos

2019 : Master Responsable de gestion & développement d'entreprise – ESAM School, Paris

2006 : Licence Commerce international – CY Cergy Paris Université

2004 : HND Business Studies & Languages – London Metropolitan University

### **COMPETENCES FONCTIONNELLES & TECHNIQUES**

**Protection sociale & assurance :** Santé & Prévoyance, Retraite Complémentaire, souscription santé collective B2B, parcours adhérents, distribution Direct & Courtage, gestion des domaines Individuel / Collectif / Courtage, relation client Retraite, écosystème Agirc-Arrco, processus CRM Retraite, flux retraite SI-RC, dossiers contentieux, offres de services, enquêtes de satisfaction et parcours de relation adhérents.

**Méthodes & pilotage :** Agile / Scrum (PSPO), Cycle V, hybride, cadrage fonctionnel et technique, backlog produit, planning, budget, risques, dépendances, conduite du changement.

**AMOA / Product Owner & support utilisateurs :** interviews métiers, spécifications, use cases, priorisation, recette UAT, accompagnement métiers, préparation MEP, adoption des outils et coordination métiers / IT / conformité / juridique / marketing / UX / data.

**Relation client, parcours digitaux & data :** CRM PEGA, Efficy, Salesforce, souscription full web, espaces client/selfcare, callbot, chatbot conversationnel, RPA, Power BI, PowerQuery, DAX, KPI, data warehouse, MDM, référentiels.

**Data & Décisionnel :** Pilotage & conception de solutions décisionnelles, Cartographie des usages de données/processus métiers, Schéma de l'existant : Data warehouse, MDM, Référentiels, Analyse et préparation des données dans PowerQuery, Pilotage du modèle de données, Conception des rapports : UX, KPIs, visualisation, Qualité et gouvernance des données, Formation des utilisateurs finaux

**Compétences techniques :** cartographie applicative, migrations de flux et de données, APIs REST/SOAP, SQL, MYSQL, batch, scripts, habilitations, Azure EntraID, Microsoft 365, Figma, Jira, Azure DevOps, ServiceNow, Postman, QlikView.

**Langues :** Anglais.

## EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

### MUTUELLE GSMC, Avril 2026 à ce jour

Chef de projet AMOA / PO Protection sociale

**Contexte du projet :** Modernisation des solutions applicatives et transformation des parcours de souscription santé/prévoyance sur un modèle de distribution Direct et Courtage.

#### Missions réalisées :

- Évolution du parcours B2B de souscription santé collective, avec benchmark concurrentiel et analyse de 8 mois de production pour prioriser les évolutions à fort impact.
- Refonte du portail adhérents : reprise du backlog, priorisation des fonctionnalités génératrices de valeur et sécurisation du cadrage produit.
- Support utilisateurs
- Recette fonctionnelle
- Transformation du CRM Efficacy sur les domaines Individuel, Collectif et Courtage : diagnostic des usages, rationalisation de l'existant et définition d'un socle commun avec fonctionnalités spécifiques.

**Impact :** standardisation du socle CRM, amélioration de la valeur produit et meilleure priorisation des parcours de souscription.

**Environnement technique :** Java Spring Boot, React, WordPress, CRM Efficacy, Power BI, Azure DevOps, Monday, Figma.

### GROUPE KLESIA, Juin 2023 à Mars 2026

Chef de projet AMOA / PO Protection sociale

**Contexte du projet :** Migration du CRM Selligent vers le CRM communautaire PEGA mis à disposition par l'Agirc-Arrco pour le pilotage des activités de relation client Retraite Complémentaire.

#### Missions réalisées :

- Analyse d'impact, stratégie de migration de données et plan de décommissionnement des flux retraite.
- Participation aux comités de suivi afin d'intégrer les processus Klesia dans le socle communautaire CRM/PEGA.
- Pilotage de la recette avec la MOE Agirc-Arrco : cas de test, accompagnement métiers, validation du PV de recette et GO de mise en production.
- Suivi du RUN : analyse des demandes, qualification des incidents.
- Gestion des montées de version, TNR et constitution des jeux de données de recette.
- Intégration d'un callbot SVI/CRM fondé sur un LLM métier retraite entreprise, couvrant 15 % des 13 500 appels entrants annuels.
- Développement d'une IHM Angular de promotion des offres de services en adhérence avec le CRM global pour 219 conseillers.
- Mise en place d'une solution RPA Selenium pour la distribution des dossiers contentieux, avec réduction de 15 % des tâches manuelles.
- Migration des applicatifs vers Azure EntraID pour 492 utilisateurs.
- Mise en place d'un décisionnel Power BI pour piloter l'activité relation client / CRM : 1,4 Go/an et taux d'adoption supérieur ou égal à 90 %.
- Refonte du modèle de données des enquêtes de satisfaction et réécriture du script Python de collecte et traitement, avec +7 % de retours clients.
- Accompagnement d'une plateforme Data centralisée : recueil des usages, cartographie et gestion des flux retraite entre le SI-RC et les applications Klesia.

**Impact :** sécurisation de la migration CRM, fiabilisation des flux retraite et amélioration du pilotage relation client.

**Environnement technique** : Python, Angular, SQL, JavaScript, MySQL, Jenkins, CRM PEGA, Power BI, ServiceNow ITSM, MantisBT, Azure DevOps, Postman, QlikView, ODIGO.

## **ASSURONE GROUP, Mai 2017 à Mai 2023**

Product Owner Leader | Assurance

**Contexte du projet** : Courtier IARD en marque blanche B2B/B2C pour de grands comptes, avec pilotage d'un plan de transformation digitale au sein de la TechFactory et refonte des parcours de souscription.

### **Missions réalisées :**

- Chef de projet AMOA sur la refonte full responsive des anciens tunnels et développement de nouveaux parcours de souscription : ateliers métiers/techniques, backlog, reviews et validation des livrables avec les partenaires.
- Collaboration avec l'UX pour la création des maquettes et la validation des prototypes ; intégration du conteneur GTM pour la collecte des données de parcours utilisateur.
- Paramétrage des garanties et configuration du moteur tarifaire.
- Refonte des espaces clients avec nouvelles fonctionnalités selfcare et intégration SSO.
- Migration des APIs SOAP vers REST afin de mutualiser le socle technique des parcours.
- Coordination transverse avec produit, architecture, SSO, infrastructure, paiement, signature électronique, éditique, conformité et APIs.
- Paramétrage du CTI dans ISICOM et création des groupes de compétences pour le CRC.
- Pilotage de la recette fonctionnelle avec les partenaires assureurs et priorisation des anomalies pour sécuriser la mise en production et le RUN.
- Assistance utilisateurs
- Cadrage du projet RAD/LAD avec Zelros pour le traitement des pièces de souscription, ramenant le temps de vérification de 3 minutes à 10 secondes.
- Cadrage d'un projet CRM Salesforce : interviews métiers, cartographie des parcours et traitements back-office, use cases, cahier des charges technico-fonctionnel, ROI, roadmap et appel d'offres intégrateurs.
- Contribution à la croissance du chiffre d'affaires de +40 % entre 2018 et 2021.

**Impact** : industrialisation des parcours digitaux, sécurisation des mises en production et amélioration mesurable de la performance business.

**Environnement technique** : .NET Core, C#, Angular, SQL, Microsoft SQL Server, JavaScript, Bootstrap, Azure DevOps, QlikView, Umbraco, Figma, Salesforce, Postman, GLPI, ISICOM.

## **GROUPE CEVITAL, Juin 2014 à Mars 2017**

Chef de projet AMOA | Transformation groupe achat

**Contexte du projet** : Structuration de la fonction achats et harmonisation des processus via SAP/SRM, avec objectifs d'économies et de professionnalisation des équipes.

### **Missions réalisées :**

- Cartographie des achats de 10 business units et identification d'économies cibles de 15 % du spend.
- Coordination du projet SAP/SRM sur la chaîne complète des workflows achats.
- Mise en place d'un référentiel compétences et processus RH pour la fonction achat.
- Réalisation du budget et du cahier des charges du futur bureau d'achats parisien.
- Définition d'objectifs prévisionnels : -30 % sur le délai demande d'achat / commande, au moins 90 % des demandes dans SAP/SRM et au moins 95 % de conformité process.

**Impact** : standardisation des processus achats, amélioration du pilotage budgétaire et sécurisation du déploiement SAP/SRM.

Environnement technique : Microsoft Teams, Suite Office, SAP, SAP/SRM, GLPI.

## **GROUPE ESTEE LAUDER, Mars 2010 à Décembre 2013**

Chef de projet AMOA

Contexte du projet : AMOA pour le service Merchandising, pilotage de la solution SAP et digitalisation des usages métiers.

### Missions réalisées :

- Cadrage de la mise en place de la solution SAP.
- Conception et implémentation d'un outil de suivi des commandes des marchés EMEA à partir d'extractions SAP pour alimenter les tableaux de bord.
- Mise en place d'alertes pour les équipes merchandising sur les délais et les stocks.
- Mise en place d'un système Travel & Expense Traveldoo / Expedia : politique de voyage, workflows d'approbation et formation utilisateurs, avec 10 % de réduction du budget.

**Impact** : fiabilisation du suivi des commandes EMEA, amélioration de la visibilité opérationnelle et réduction des coûts de déplacement.

Environnement technique : Microsoft Project, Suite Office, SAP, Traveldoo.

## **SC JOHNSON, 2007 à 2010**

Chef de projet AMOA

Contexte du projet : AMOA et gestion de projet digital pour la digitalisation et la sécurisation des outils et processus RH, incluant conduite du changement et intégration applicative.

### Missions réalisées :

- Déploiement de FIGGO pour la gestion des absences et digitalisation totale du workflow de validation.
- Définition des KPIs pour la mise en place du dashboard.
- Formation des utilisateurs et rédaction des guides managers / collaborateurs.
- Mise en place d'un workflow électronique d'entrées et sorties des employés afin de réduire les erreurs et les charges de traitement.
- Refonte et sécurisation de l'espace informatique RH : droits d'accès, archivage et traçabilité.

**Impact** : sécurisation des processus RH, réduction des erreurs de traitement et meilleure adoption des outils par les utilisateurs.

Environnement technique : Jira, Suite Office, SAP, Hypervision ADP GSI, Figgo.