



THIBAUT POULAIN DE SAINT PÈRE

ARCHITECTE FONCTIONNEL SALESFORCE | CENTRE D'EXCELLENCE / CONSEIL

Architecture fonctionnelle | Gouvernance | Data & intégration SI |
Accompagnement BU | Best practices

Disponible ASAP

Thibault@mobyconseil.com
+ 33 (0)6 60 66 64 13

+25 projets CRM

+12 ans pilotage SI / CRM

7 ans architecture fonctionnelle

Profil professionnel

Architecte fonctionnel et chef de projet Salesforce senior, avec plus de 12 ans d'expérience CRM et plus de 25 projets. Référent / caution technique et fonctionnelle Salesforce auprès des métiers, DSI, Business Units et intégrateurs, j'interviens sur l'architecture de solution, l'administration et la configuration de la plateforme, la gouvernance, la sécurité, les licences et l'intégration SI.

Mon expérience multi-acteurs est particulièrement adaptée à un rôle de référent Salesforce / Centre d'Excellence auprès de Business Units.

Adéquation mission

Centre d'Excellence / Conseil	Point de contact Salesforce pour les BU : apporter une caution technique et fonctionnelle, traduire les besoins métier, recommander les bons modules et fonctionnalités, et adapter le niveau de discours du métier à l'architecte/intégrateur.
Architecture & challenge intégrateurs	Évaluer les choix d'architecture et de conception, auditer spécifications et propositions d'intégrateurs, arbitrer objets standards/custom et standard/spécifique, simplifier le modèle de données et éviter la dette technique sans approche dogmatique.
Administration, sécurité & licences	Configurer des environnements Salesforce complexes ; concevoir l'architecture des droits, profils, habilitations et accès utilisateurs ; gérer la visibilité des données ; dimensionner et négocier les licences selon les usages.
Monitoring, gouvernance & best practices	Définir les indicateurs de santé de plateforme : adoption, qualité des données, sécurité, incidents/RUN, évolutions et limites techniques. Accompagner les BU dans le respect des best practices Groupe et capitaliser les retours d'expérience.
Innovation, IA & PoC	Veille technologique sur les nouveautés Salesforce et l'IA CRM ; cadrage de cas d'usage, gouvernance et feuille de route. Suivi des sujets Einstein / Data Cloud selon leur pertinence. Réalisation de maquettes et PoC pour démontrer la valeur avant industrialisation.
Documentation & accompagnement BU	Rédiger cahiers des charges, spécifications, guides de bonnes pratiques et guides pas-à-pas ; former les utilisateurs/administrateurs et produire des modèles répliquables et adaptables aux réalités locales.

Compétences

Salesforce : Sales Cloud, Service Cloud, Marketing Cloud, Financial Services Cloud, Customer 360, Centre d'Excellence (CoE).	Architecture & Data : architecture fonctionnelle, modèle de données, simplification des objets, golden records, data quality, RGPD, dette technique.
Administration & configuration : paramétrage fonctionnel, objets standards/custom, champs, règles métier, console Salesforce, Flow Builder, automatisations.	Intégration SI : APIs, webservices, middleware, ETL, Talend, MuleSoft, Drupal, SAP, applicatifs tiers.
Sécurité & accès : architecture des droits et profils, habilitations utilisateurs, visibilité des données, gouvernance des accès.	Gouvernance / monitoring : adoption, sécurité, qualité des données, limites techniques, RUN/MCO, TMA, incidents, backlog, reporting, best practices.
Licences Salesforce : analyse des besoins, dimensionnement, optimisation et négociation des licences.	Innovation / IA / PoC : veille Salesforce, IA CRM, Einstein, Data Cloud, cas d'usage, gouvernance, feuille de route, maquettes, PoC, industrialisation.
Documentation / delivery : cahiers des charges, spécifications, user stories, recette, guides pas-à-pas, formation, Go Live, capitalisation.	

Expériences professionnelles les plus pertinentes

Sélection d'expériences présentées par ordre de pertinence avec la mission, et non par ordre chronologique. D'autres références sont présentées en fin de CV.

Sciences Po Lille | Depuis 2025 (missions récurrentes)

Directeur de projet & architecte fonctionnel

- Refonte du SI et déploiement d'un CRM Salesforce 360° couvrant cinq directions.
- Recueil et formalisation des besoins, cadrage des processus cibles et rédaction des spécifications fonctionnelles.
 - Structuration Agile du delivery : sprints, user stories priorisées et releases successives.
 - Organisation de la recette, suivi des anomalies, préparation du Go Live et coordination des parties prenantes.
 - Rédaction de la documentation, formation des utilisateurs et accompagnement à la prise en main.
 - Réalisation de cahiers des charges complets et de maquettes / répliqués Salesforce pour simplifier les attendus métiers et proposer des socles adaptables à différentes entités.
- Environnement : Salesforce, CRM 360°, Agile/Scrum, recette, data quality, Go Live, conduite du changement

UIMM / Chambres territoriales | Depuis 2015 (missions récurrentes)

Directeur de projet & architecte fonctionnel

- Déploiement et évolution d'un CRM Salesforce unique multi-directions pour environ 160 utilisateurs.
- Conception du modèle de données et du référentiel adhérents ; formalisation des processus métier et règles de gestion.
 - Paramétrage de la console Salesforce et des fonctionnalités Service Cloud.
 - Pilotage des interfaces Salesforce avec Drupal et les applications tierces via APIs et automatisations.
 - Responsabilité MCO/RUN et TMA : incidents, diagnostics, arbitrage des correctifs, évolutions, reporting et documentation.
 - Conseil et cadrage d'une initiative IA : identification des cas d'usage, principes de gouvernance et feuille de route.
- Environnement : Salesforce, Service Cloud, APIs, Drupal, reporting, data quality, MCO/RUN, TMA

MetLife | 2021-2023

Architecte / Chef de projet

- Cadrage et architecture Salesforce pour des processus de relation client et commerciaux en assurance.
- Audit de l'existant et animation d'ateliers avec les équipes métier, IT, Data et intégration.
 - Définition du schéma fonctionnel cible, du modèle de données Salesforce et contribution aux spécifications.
 - Pilotage des équipes fonctionnelles, Data et intégration ; coordination des travaux ETL/connecteurs et systèmes tiers.
- Environnement : Financial Services Cloud, Sales Cloud, Marketing Cloud, Tableau, ETL / connecteurs, Data

LVMH / Moët Hennessy | 2023

Architecte fonctionnel

- Pré-étude internationale « Order Taking » sur 26 pays : processus métier, données et architecture d'une solution intégrée à l'écosystème digital et au SI.
- Recueil des exigences fonctionnelles et construction du modèle de données / golden records.
 - Formalisation du schéma fonctionnel, des stratégies applicatives et techniques et analyse des impacts.
 - Environnement : Commerce Cloud, SAP, Google Cloud Platform, Algolia, InRiver, Adyen.

Autres références

Autres missions et références significatives venant compléter les expériences détaillées ci-dessus.

<p>Weinberg Capital Partners jusqu'à 2024</p> <p>Audit Salesforce, backlog d'évolutions, coordination du paramétrage, recette, documentation et accompagnement utilisateurs.</p>	<p>Natixis / Naxicap depuis 2020 (missions récurrentes)</p> <p>Salesforce Private Equity : processus cibles, modèle fonctionnel, relation investisseurs, reporting, déploiement progressif et adoption.</p>
<p>Eurvad 2024</p> <p>Sales Cloud : pipeline, modèle de données, automatisation du matching, reprise de données, reporting et TMA.</p>	<p>Caisse d'Épargne / Sodero depuis 2020 (missions récurrentes)</p> <p>Plateforme Salesforce : cadrage, pipeline d'investissement, espace applicatif, reporting et déploiement progressif.</p>
<p>Intégrateur IT (sous NDA) 2023-2024</p> <p>Structuration d'une équipe de développement de 100 personnes : architecture, backlog, Jira / Azure DevOps, gouvernance et conduite du changement.</p>	