

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

2024 - 2025 : **PMO IT** – CAPGEMINI / SNCF Réseau via ITEKWAY (75)

Contexte : Appui au bon fonctionnement du programme « NEOCOM » au sein de la Direction Marketing SNCF TGV.

- Renforcement de la **documentation fonctionnelle** sur l'ensemble des périmètres du programme (IV, MAX, MR/FID, Sat. Client).
- Suivi de la complétude et des statuts des user story dans JIRA (scrum) : accompagnement de la reprise des cas d'usage / **suivi des anomalies**.
- Reprise transverse des enjeux liés à la **conduite du changement (migration de CRM)** en lien avec les différents acteurs (internes et client).

2024 : **CONSULTANT TECHNICO-FONCTIONNEL** – CAPGEMINI / SNCF via ITEKWAY (75)

Contexte : Appui au bon fonctionnement du programme de transformation digitale « surveillance et supervision » porté par la DSI SNCF Réseau.

- **Support transverse** : Gestion de projets, coordination des acteurs, CR / Reporting d'avancement, contributions Tests / Recette, SharePoint...
- **On-boarding** (création des ressources pour les équipes à intégrer) :
 - *Présentations PowerPoint* : Élaboration de FAQ et autres supports de présentation, mise en forme, facilitation des com' projet.
 - *Fiches explicatives* : Rédaction de documents détaillant les projets, les logiciels intégrés, les résultats attendus et les calendriers des projets, génération de modop internes / communication projet.
 - *Synthèse de documents* : Réalisation de synthèses pour faciliter une prise en main rapide des informations clés relatives aux projets et à l'entreprise : optimisation des CRR et validations des acteurs projet.
- **UX Design / Data Analyse**
 - *Maquettes interactives* : Conception de maquettes interactives sous Figma et présentation finale au client.
 - *Maquettes Excel* : Création de maquettes sous Excel pour diverses utilisations (internes et externes / usage donneur d'ordre public).
 - *Préparation de réunions* : Organisation et préparation des comités de réunions, planification et coordination multi-acteurs.
 - *Maquettes Power BI* : Développement de maquettes sur Power BI pour la rationalisation des données, analyse et modélisation.
 - *Catalogue interactif SharePoint* : Conception d'un catalogue interactif sur SharePoint destiné aux métiers.
- **Tests**
 - *Automatisation des tests* : Mise en place de tests d'automatisation sur le logiciel interne de SNCF.
 - *Spécifications fonctionnelles* : Rédaction de spécifications fonctionnelles à destination des utilisateurs.
 - *Tickets* : gestion de tickets sur JIRA à destination des développeurs.

COMPÉTENCES

PMO :

- Organisation des réunions fonctionnelles, réservation de salles, appui logistique projet, mise à jour de l'agenda du Chef de projet et support transverse
- Veille à la satisfaction du client

AMOA :

- Recueil des besoins clients / formalisation des expressions / cadrage / conception de CDC
- Modélisation UML, langage BPMN
- Assistance à la conduite du projet, support fonctionnel et organisationnel
- Design thinking

ENVIRONNEMENTS TECHNIQUES :

- Univers Microsoft (Excel, SharePoint, PPT, Dynamics CRM, Outlook)
- JIRA / SAP Hana, Business Objects, PowerBI, Confluence

FORMATION

2025 : **Scrum Manager Agile (PSM I)**

2023 : **POEI Consultant AMOA – ORSYS DIGITAL SCHOOL (75)**

- Modélisation, design, conduite de projets IT (CDC, méthodes agile, Scrum, Kanban, Safe). Bases langage SQL, test/recette.

2022 : **ISTQB Certified Tester – GASQ (75)**

2020 : **Master Manager du Développement Marketing & Commercial – ISEFAC (75)**

- Gestion de projet marketing sur la création d'une plateforme digitale

2018 : **Licence Marketing et Commerce – ISEFAC (75)**

2016 : **BTS Négociation & Relation Clients – Lycée Van G. (95)**

AUTRES EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

2021 – 2022 : **ASSISTANT DATA AUPRES DU CHEF DE PROJET DATA QUALITY** – JCDECAUX FRANCE (75)

- Support utilisateur : création de supports et outils de formation.
- Organisation des réunions d'équipe, rédaction des comptes-rendus, animation des ateliers projet.
- Traitement de données intégrées à la BDD issues des différentes filiales du groupe à l'international, Data optimisation.
- Gestion des relations clients issus des filiales fraîchement connectées.
- Traitement du reliquat des clients non qualifiés.

2018 – 2020 : **PMO - ASSISTANT BRAND SOCIAL & DATA ADMINISTRATOR** (en alternance) – JCDECAUX (92)

→ **PMO**

- Organisation des réunions sur différents outils organisationnels (SharePoint, Teams, Agenda collaboratif...).
- Rédaction des comptes-rendus de réunion et notes de synthèse.
- Support de proximité : planification des RDV et gestion de l'agenda du Chef de projet.
- Réservation des salles de réunion / comités projet sur des sujets divers : stratégie formation, présentations d'avancement, etc.
- Suivi des tableaux de bord projet sur Excel (TCD et Recherche V).
- Analyse du besoin client / cadrage / expression de besoins.
- Mise en production, mise en recette. Réalisation des recettes fonctionnelles.
- Création de jeux de données, remontées d'anomalies.
- Présentation et démonstration de fonctionnalités lors d'ateliers.

→ **Administration Systems Dynamics 365 CRM**

- Gestion des accès utilisateurs. Gestion de la base de données BOOST (ex : fusion des doublons).
- Identifier et proposer des optimisations des processus métiers.
- Collaborer avec les équipes techniques pour le développement de nouvelles fonctionnalités.
- Participer aux projets de déploiement et d'intégration de la solution.
- Analyse des données KPI pour l'aide décisionnelle.

→ **Support utilisateur**

- Traitement des tickets incidents utilisateurs.
- En charge de la formation des équipes internes sur l'outil métier.

2017 – 2018 : **ASSISTANT BACK OFFICE** (en alternance) – JCDECAUX (92)

- Gestion du CRM interne Mozaic pour le support au pôle ADV / Administration des ventes.
- Vérification des informations (commandes, factures de prestations) et mise à jour des données dans les tableaux de bord de suivi (Excel). Actions sur les marques annonceurs créées : traitement des dossiers.

LANGUES

Anglais : niveau B2

Arabe : niveau C2