



***** *****

** ***** ***** *****

Bois-Colombes (92270)

*****@*****.***

CHEF DE PROJET DIGITAL, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- janv. 2019 / déc. 2021** **MANAGER DE LA DIVISION "RECOURS"**
AXA Global Direct (Rabat-Suresnes)
2nde phase du projet « Solaris » de digitalisation de la chaîne de gestion de bout-en-bout des sinistres
Suivi de l'exécution opérationnelle, du planning, du budget, des dépendances, des risques, de la qualité et des livrables
Gestion de la communication du projet (eg. Top Management)
Suivi des tests utilisateurs
Animation du comité de pilotage et coordination des équipes techniques et des partenaires/consultants (eg. CAPGEMINI)
Projet de rationalisation et de réorganisation du service
Projet de convergence des outils et des processus
Projet "optimisation des anomalies de recours" pour l'amélioration de la performance et la réduction des taux de contestations
Supervision de l'activité du service "Recours" (reporting et KPI)
- janv. 2017 / janv. 2019** **GESTIONNAIRE RECOURS ET SUPPORT PROJETS**
AXA Global Direct (Rabat)
1^{ère} phase du projet « Solaris », en collaboration avec CAPGEMINI
Recueil et analyse des besoins Métiers (Maîtrise d'ouvrage)
Amélioration des processus et méthodologies
Conformité des livraisons vis-à-vis du cahier des charges
Analyse des recours et des contestations dans le cadre des dispositions contractuelles, conventionnelles et légales
Production et pilotage des indicateurs de performance (flux, stocks, réclamations gagnées, gains/pertes)
- janv. 2015 / janv. 2017** **GESTIONNAIRE DE PORTEFEUILLE CLIENT**
AXA Global Direct (Rabat)
Gestion des sinistres automobiles en vue de garantir la maîtrise des coûts, de la qualité de service et de la satisfaction client
Analyse des risques et contrôle de la conformité des dossiers clients
Investigation des solutions d'indemnisation et des offres de services

DIPLOMES ET FORMATIONS

- / juin 2022** **Master spécialisé Marketing DATA & E-commerce - BAC+4**
SKEMA Business School - Paris (alternance)
- sept. 2019 / juin 2021** **Best-practice » durant l'examen de l'audit interne central AXA**
- / juin 2017** **Master 2 en Management & Marketing Commercial - BAC+5**
Université Mohammed V - Rabat

COMPETENCES

Solaris, Microsoft Office, MS Project, Google, Creately, Canva, Gantter, Kanban, Slack, Google Analytics, Hubspot, Cloud

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Français

Bilingue

Arabe

Bilingue

CENTRES D'INTERETS

voyage, Cuisine, Lecture