



12/03/1977 (47 ans)

* * * * *

Asnières-sur-Seine (92600)

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

Adjoint de Direction / Chef de Projet, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mars 2019 / aujourd'hui Consultante

ALTRAN - Division IT - Consultante - Paris

*Depuis Mars. Process & Projects IT Transformation. Pilotage d'Activité - PMO
Déploiement France.*

janv. 2016 / déc. 2016 Chargée de Projets

AIR FRANCE

** Dans le cadre du MS Management et Direction de Projets - Ecole Centrale Paris
Supélec*

** Gestion de Projets MOA/AMOA autour de la Simplification et Optimisation des
processus. Créations ex-nihilo.*

*Méthodologie classique : Recueil des besoins, Modélisation de processus, Etudes de
faisabilité, Cahier des Charges,*

*Spécifications fonctionnelles, Planning/jalons, Organisation, Gestion des avancements.
Résolution des incidents.*

Tests. Recette fonctionnelle. Conduite du changement/formation des utilisateurs.

** Conduite du Changement : Elaboration/analyse de questionnaires. Planning.*

Préparation/animation des ateliers.

*Choix des outils d'accompagnement et conception du support. Plan de communication.
Actions transverses.*

** PMO : Pilotage/coordination. Tableau de bord/Etats d'avancement.*

Identification/traitement des risques.

** Management : Constitution et encadrement d'équipe (3 à 5 pers.).*

juil. 2009 / févr. 2019 Chargée de Comptes Sénior

ALLIANZ GLOBAL CORPORATE & SPECIALTY - Division Marine

** Grands Comptes Nationaux et Internationaux. Dossiers Complexes par nature ou à
forts enjeux financiers.*

** Assurance - Gestion des Risques et Sinistres Transports : Mandat expert, mesures
conservatoires, analyse et*

*instruction du dossier, interfaces avec les différents intervenants, règlement, action
récursive et procédure*

judiciaire.

** Relation Client : Reportings/synthèses globales. Analyse de la
rentabilité/performance et proposition de mesures*

correctives. Audits. Conception/Optimisation des processus qualité. Visites de risques.

Formations.

mai 2007 / juil. 2009

Gestionnaire Sinistres

GENERALI (09 mois) - DIOT (17 mois)

*Comptes nationaux et internationaux. Gestion intégrale (inclus recours et contentieux)
des sinistres Responsabilité Civile*

Contractuelle, Facultés et Corps de navire (pêche, commerce, fluvial, plaisance).

oct. 2002 / mai 2007

Responsable Service Clientèle / Juridique

COSTA CROISIERES

** Management : Encadrement d'équipe (4 à 6 pers.). Optimisation de l'activité
(processus, SI). Reportings.*

** Relation Client : Parcours/expérience client. Traitement des demandes
diverses/litiges. Amélioration de la qualité.*

** Assurance : Suivi des dossiers couverts par le P&I Club (UK) et la police
annulation/assistance/bagages.*

** Juridique : Contrats groupe/réseaux de distribution/affrètement. Validation des CGV.
Contentieux.*

- févr. 2002 / sept. 2002** **Assistante de Direction**
TECHNOTRANS Commissionnaire de Transport
Gestion de l'activité quotidienne. Coordination des informations. Suivi de dossiers. Organisation d'évènements.
- janv. 2001 / déc. 2001** **Executive Assistant**
FRED OLSEN CRUISE LINES
** Relation client : Etude et suivi intégral des réclamations clients. Veille et recherches juridiques.*
** Marketing : Support opérationnel. Communication interne/externe. Collaboration aux actions transverses.*

DIPLOMES ET FORMATIONS

- sept. 2015 / juin 2017** **Mastère Spécialisé en Management et Direction de Projets** - BAC+6 et plus
Ecole Centrale Paris Supélec
- sept. 1999 / juin 2000** **D.E.S.S. Droit Maritime et des Transports** - BAC+5
Aix-en-Provence Université
- sept. 1995 / juin 1999** **D.E.U.G. et Licence en Droit - Maîtrise en Droit International et Européen**
- BAC+4
Aix-en-Provence Université

COMPETENCES

Management de Projet, Relation Client, Juridique/Assurance, IT/Digital, Organisation/Processus

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Courant
Espagnol	Professionnel

CENTRES D'INTERETS

Voyages - trekkings (Asie, Moyen-Orient, Afrique) - Photojournalisme - Danse classique depuis l'âge de 5 ans.
Associations caritatives Mission Enfance et CARE France : soutien financier et bénévolat depuis 2002.