

Christelle CHANUT

1, rue de Lappe – 75011 Paris
06 23 86 33 25 / christelle_chanut@yahoo.fr

née le 16/06/1979

**Spécialiste de la conduite de projets stratégiques dans la banque et l'assurance,
plus de 15 ans d'expérience en France et à l'international, diplômée de l'ESSEC,
disponible immédiatement pour de nouvelles opportunités**

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

- 09/2018 - 07/2019 (1 an) **Projet personnel - Formation en photographie professionnelle, Spéos International Photography Institute & Magnum Photos, Paris**
- 06/2016 - 07/2018 (2 ans) **Innovation Group, Les Ulis**
Groupe international spécialisé dans la fourniture de solutions logicielles et BPO (externalisation de processus métier) pour ses clients des secteurs de l'assurance et de la gestion de flottes automobiles; principale activité : gestion de sinistres automobiles en marque blanche
Directrice Transformations & Performances, Europe de l'Ouest
Dans un contexte de transformation accrue sous l'impulsion d'actionnaires exigeants (The Carlyle Group et Axa France), mon rôle a été de diriger les projets de transformation et d'optimiser la performance de l'entreprise pour la France, la Belgique et l'Espagne : rationalisation des outils et des processus, développement d'une approche industrielle
- Lancement d'une analyse des besoins pan-européenne dans le cadre de la conception d'un système d'information unique innovant (Royaume-Uni, Allemagne, Belgique, Pologne, France et Espagne)
 - Conception et pilotage de projets de transformation stratégique : lancement de nouvelles activités, transferts vers un centre de services partagés à Barcelone
 - Arbitrage des priorités de projets informatiques en fonction de la stratégie métier en coordination avec les équipes de développement au Royaume-Uni et en Espagne
 - Mise en place d'une nouvelle gouvernance des projets et réorganisation du support informatique afin de mieux répondre aux besoins du métier
 - Coordination des entités européennes : benchmark des processus, systèmes, projets et reportings, partage des bonnes pratiques afin d'identifier les axes de mutualisation
 - Cadrage d'un projet de site internet d'avis de consommateurs (modèle "Trip Advisor") pour les réparateurs automobiles en France
 - Lancement d'une approche expérience client (réflexion sur la mise en place d'outils digitaux en complément du canal téléphonique ; analyse sémantique des retours clients)
 - Développement d'une activité d'analyse de données : définition d'un cadre commun quel que soit le client / pays, conception et mise à jour automatique de tableaux de bord via un outil de visualisation (Tableau), analyse mensuelle de l'activité et des tendances du marché, impulsion d'une feuille de route pour les années à venir
 - Définition et coordination de plans d'action afin d'optimiser l'atteinte des KPIs clients
 - Définition de Plans de Continuité d'Activité pour la France et la Belgique
 - Encadrement d'une équipe de 20 à 25 ETP ; membre du Comité Exécutif Europe de l'Ouest et organisatrice du Comité Opérationnel France
- 05/2013 - 06/2016 (3 ans) **Stanwell Consulting, Paris**
Conseil en stratégie opérationnelle en banque et en assurance - Manager
- Lancement d'un portail de banque en ligne multi-produit pour la clientèle Corporate d'une banque
 - Définition de la stratégie de distribution et organisation du déploiement dans la zone Moyen-Orient (poste basé au Bahrein puis à Dubai, 1 an)
 - Responsable du déploiement du portail en Allemagne et en Autriche
 - Pré-cadrage d'un programme de transformation du modèle de support dans le monde entier
 - Définition du modèle opérationnel cible d'un centre de services partagés d'un assureur dans 5 pays
 - Création d'une nouvelle entité pour la vente et la gestion de la Protection Juridique d'un assureur

- Définition de la stratégie numérique à 3 ans d'une mutuelle d'assurances
- Étude sur l'optimisation des assets de distribution d'une grande banque de détail internationale
- Support à la fonction RH dans le cadre de la fusion de 2 spécialistes du leasing automobile (12 pays)
- Rédaction du Plan Stratégique Réseaux d'une banque de détail mutualiste

06/2006 – 05/2013

(7 ans)

Accenture, Paris

Manager en Services Financiers – Conduite de projets de transformation / réorganisation auprès de banques et compagnies d'assurances en France :

- Étude des impacts d'un grand programme de transformation sur 8 producteurs d'un grand groupe bancaire français : analyse et déclinaison des impacts métier et fonctionnels sur 8 entités spécialisées (crédit conso, leasing, affacturage, assurance-vie et IARD, paiements, banque privée, titres) et les fonctions centrales Groupe ; interlocuteurs : responsables métiers (marketing, MOA) et DSI
- Optimisation de l'efficacité opérationnelle de l'entité Assurance-Vie d'une mutuelle d'assurances : élaboration du business case et de la trajectoire de transformation
- Définition de la stratégie multicanal d'une mutuelle d'assurances : définition de processus multicanaux de distribution et de gestion (périmètre : crédit, assurance, épargne)
- Lancement d'une nouvelle offre chez un spécialiste du crédit à la consommation : coordination et pilotage du cadrage du projet (équipe de 15 à 20 personnes)
- Déploiement du nouveau modèle de distribution d'une banque européenne en France dans le cadre d'un plan stratégique : benchmark auprès de banques européennes (organisation, segmentation...) ; définition de l'organisation cible ; suivi du déploiement de la nouvelle organisation
- Réorganisation de la filière Crédit aux collectivités locales d'une banque mutualiste : définition et formalisation du processus crédit cible et des rôles des acteurs, dans une logique de séparation des activités de distribution et de production ; pilotage des travaux d'organisation de la filière
- Etude d'opportunité sur la transformation de la distribution d'une banque de détail
- Etudes sur la banque en ligne (2009) et sur la distribution dans la banque de détail (2010)

09/2004 – 05/2006

(~2 ans)

Société Générale, La Défense

Inspection Générale – Réalisation de missions de contrôle et d'étude dans le cadre réglementaire ainsi que sur demande de la Présidence :

- Différentes missions dans la banque de détail en France : analyse des procédures et des risques du réseau ; analyse du dispositif commercial (clientèle des particuliers et des professionnels) et travaux d'audit sur le risque de contrepartie (qualification de la qualité du portefeuille, revue de dossiers de crédit) et sur l'efficacité de la lutte contre le blanchiment
- Analyse du processus d'octroi des crédits à la consommation et de la pertinence du dispositif de contrôle interne ; audit des risques, Fiditalia, Milan

04/2003 – 03/2004

(1 an)

Crédit Lyonnais Americas, New York

Support et coordination de travaux pour le Comité Exécutif :

- Mise en place d'indicateurs de productivité pour l'ensemble des divisions de la banque
- Suivi du projet de rapprochement Crédit Agricole – Crédit Lyonnais aux Etats-Unis et en Amérique Latine : analyse des impacts sur la structure de la banque, synthèse des modalités de transfert des activités, portefeuilles et effectifs, coordination des groupes de travail

04/2001 – 03/2003

(2 ans)

Onyx Systems International, Guyancourt

Société d'édition de logiciel et de services en Knowledge Management

Développement d'une « start-up » dans le cadre d'une mutation de son activité :

- Obtention d'une subvention du Ministère de l'Industrie (40 k€) et nomination au European IST Prize
- Coordination de projets (Orangina, Coca-Cola) et formation et encadrement d'une équipe (4 ETP)

FORMATION

1998-2001 **ESSEC**, dominante de cours en Finance, Contrôle de Gestion et Droit
2000, 4 mois : échange avec l'**Università Commerciale Luigi Bocconi, Milan**

LANGUES ET INFORMATIQUE

Langues **Anglais, Italien : Courant** – Allemand, Espagnol : Bon niveau
Informatique Maîtrise de Word, Excel, PowerPoint, Access, Project ; sites Internet ; Photoshop
Certifications Scrum Product Owner (novembre 2011)

DIVERS

Photographie de voyage, de rue, de mode ; projets long terme "lifestyle"

Passion des voyages : environ 110 pays visités (ex : Ethiopie, Malaisie, Japon, Vietnam, Argentine, Pérou, Egypte, Ouzbékistan, Ouganda...)

Plongée (niveau Master Scuba Diver ; environ 350 plongées à travers le monde) et **photographie sous-marine**

Parapente : 35 vols en 2019

Toastmasters International: membre d'un club visant à s'entraîner à parler en public – Vice Présidente en charge de la formation (2014 – 2016)