

PROFIL

Je pilote des projets digitaux en pensant au run dès le premier jour : pour moi, un projet n'est terminé qu'une fois déployé et utilisé sans accroc, en conditions réelles. Depuis 2007, j'ai accompagné Carrefour puis Intermarché sur leurs sites e-commerce et Drive : refonte et déploiement en magasins, pilotage du run, de la TMA et du support de niveau 3, SLA, monitoring et alerting. Spécialités : paiement en ligne et lutte contre la fraude.

COMPÉTENCES

Run et qualité de service

Pilotage de la TMA, support de niveau 2 et 3, gestion des incidents, définition et suivi des SLA, monitoring et alerting, processus ITIL, comités opérationnels

Management et pilotage

Encadrement d'équipe, pilotage de prestataires (dont offshore en Inde), delivery de releases, déploiement en réseau de magasins (ouverture et bascule de Drive), passage du cycle en V à l'agile

Expertise métier

E-commerce et Drive, paiement en ligne, lutte contre la fraude et les robots, préparation de commandes en magasin

Outils et technologies

Jira, Kibana, Grafana, SQL Server, PostgreSQL, Kafka, API (Postman), Payline, DataDome, Drupal, TYPO3, Qlik Sense

EXPÉRIENCES

Responsable d'application e-commerce — Intermarché

Oct. 2020 – Déc. 2026

Freelance · Périmètre : intermarché.com (front web), applications mobiles, back-office magasin

- **Paiement en ligne (Payline)** : sécurisation du processus de capture, amélioration du taux d'acceptation des autorisations, automatisation des rattrapages des captures en échec
- **Sécurité et fraude** : détection et blocage des robots de crawl indésirables (DataDome), identification et blocage des fraudeurs utilisant des cartes bancaires usurpées
- **Qualité de service** : définition des SLA et mise en place de leur suivi, pilotage de la TMA (priorisation des anomalies auprès des squads de développement)
- **Support de niveau 3** : analyse des incidents à partir des logs, des bases de données et des messages Kafka
- **Monitoring et outillage du support** : mise en place de monitoring et d'alerting pour surveiller l'activité business (commandes, paiements, erreurs sur les API), et d'outils facilitant l'analyse par les équipes support (consultation des clients et des commandes sans requête en base)

Environnement : Agile (squads), Jira, Kibana, Grafana, SQL Server, PostgreSQL, Kafka, Postman, Payline, DataDome

Product Owner — Dassault Systèmes

Mars 2019 – Juin 2020

Freelance

- TMA des sites www.3ds.com (TYPO3) et ifwe.3ds.com (Drupal 8)
- Lancement de la newsroom www.3ds.com/newsroom (front VueJS, back Drupal 8)
- Coordination des équipes UX, SEO, Analytics, QA et développement (offshore en Inde)

EXPÉRIENCES (SUITE)

Carrefour — E-commerce et Drive

Janv. 2010 – Oct. 2018

CDI - Massy

Product Owner Data

Juil. – Oct. 2018

- Lancement d'un projet de centralisation des KPI et de tableaux de bord (PostgreSQL, Qlik Sense, Reepert)

Responsable run & delivery e-commerce, Carrefour Drive

Juin 2016 – Juil. 2018

Encadrement d'une équipe de 6 personnes : 4 sur le support de niveau 3 et le run, 2 chefs de projet sur le delivery.

- **Run** : reprise du périmètre historique (solution Worldline), montée en compétence de l'équipe, pilotage de la TMA, mise en place des processus support et TMA, création d'un comité opérationnel
- **Delivery** : supervision des releases majeures (solution SaaS Worldline), comité projet hebdomadaire, refonte du processus de delivery, étude du passage du cycle en V à l'agile
- **Déploiement** : pilotage de l'ouverture des nouveaux Drive (consolidation des plannings des BU, industrialisation du processus, storyboard de bascule logistique)

Consultant e-commerce, refonte du site Carrefour Drive

Sept. 2012 – Juin 2016

- Choix de la solution : étude de marché (Drupal Commerce, Acec), POC sur le périmètre Carrefour Traiteur
- Gap analysis, spécifications fonctionnelles générales, recette
- Pilotage de la bascule des magasins, suivi des magasins pilotes, pilotage du support de niveau 2 et 3 et de la TMA offshore (Brésil, Inde)

Service manager, Carrefour Online

Janv. 2010 – Sept. 2012

- Support de niveau 2 et 3 du site e-commerce non alimentaire, suivi du backlog de la TMA et des incidents, pilotage du support de niveau 1

Analyste programmeur — Logica

Avr. 2007 – Déc. 2009

Stage, puis alternance, puis CDI, en mission chez Carrefour

- Support de niveau 1 et 2 du site e-commerce non alimentaire de Carrefour, demandes de service, préparation des opérations spéciales (soldes, inventaires)

FORMATION

- DUT Informatique, IUT de Vélizy (2007)
- Licence MMIA en alternance, université Paris X Nanterre (suivie)

LANGUES

- Anglais professionnel
- Français langue maternelle