

Karine LELOGES
23 rue de Paris, 92110 CLICHY
06.09.84.55.02
karine.leloges@yahoo.fr
40 ans, vie maritale, 2 enfants

Consultante sénior Organisation & Efficacité opérationnelle

FORMATION

Diplômée de l'**École Supérieure de Commerce** de Lille (1993), option finance de marché
Diplômée de l'**Institut d'Études Politiques** de Toulouse (1990)
Langues : Anglais

COMPETENCES FONCTIONNELLES

Efficacité opérationnelle : Business Process Management, Balanced Scorecard, Pilotage de processus, Six Sigma, Lean Management, Certification de systèmes de management (ISO 9001), Audit de processus, Ecoute clients

Pilotage de projets transversaux : Management d'équipes, suivi de l'avancement (coûts, délais, risques) et des livrables, conduite du changement

COMPETENCES METIERS ET SECTEURS D'ACTIVITE

Banque : crédits entreprises (octroi de crédits et financement du poste clients) ; risques (suivi et consolidation des engagements, outils de scoring, base de données financières) ; moyens de paiement (relance des créances échues, recouvrement et affectation des règlements) ; crédits immobiliers

Assurance : gestion des contrats (adhésions et sinistres, perception des primes) ; aspects juridiques (rédaction des contrats et des notices) ; développement commercial et négociations (assureurs et clients)

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Société Générale – Corporate and Investing Banking

2009 à ce jour

Parcours : Consultante

Mission : Mettre en place le pilotage du portefeuille projets pour le middle et back office des financements structurés

- Déployer la méthodologie du groupe en l'adaptant aux spécificités du département
- Participer aux groupes de travail pour améliorer l'efficacité des processus et proposer des solutions
- Mettre en œuvre des workflows de suivi et de validation plus fluides
- Coacher les chefs de projet (méthodologie et outils)
- Donner de la visibilité sur l'avancement des projets aux membres du comité exécutif
- Gérer et proposer l'affectation des ressources projet
- Piloter les outils et notamment mettre en place un outil de planification (PS Next)
- Participer à l'élaboration du budget projet de l'entité et vérifier l'alignement stratégique des projets

Société Générale – Banque de Détail / entreprises / filiale en charge gestion poste clients

1998 à 2008

Parcours :

- Directeur délégué organisation et qualité (2003 à 2008)
- Responsable organisation et marketing (2001 à 2002)
- Chef de projet organisation (1998 – 2000)

Mission :

- Déployer les projets de développement et d'**optimisation des processus de cette filiale en forte croissance** (priorisation des besoins, affectation des ressources, cadrage et suivi méthodologique)
- Garantir le bon fonctionnement des processus par la mise en œuvre de **l'amélioration continue** (déploiement auprès des managers et de leurs collaborateurs, pilotage des processus, suivi des actions d'améliorations et des outils de mesure – KPI, audits ...)

Responsabilités : Encadrement d'une équipe de 7 chefs de projet, gestion du portefeuille projets, prise en charge des projets stratégiques, responsable de la démarche processus, membre du comité de direction

Principaux projets menés :

- **Démarche processus** (2003 à 2008)
Dans un objectif d'efficacité opérationnelle et de satisfaction des clients, j'ai mené une démarche d'optimisation des processus sur tout le périmètre de la filiale (mobilisation de 250 collaborateurs).
 - Pilotage du projet : Suivi du planning et organisation des comités de pilotage
 - Démarche processus :
 - Découpage de l'activité de l'entité en 11 processus documentés avec cartographie des flux
 - **Animation des revues de processus**
 - **Analyse des modes de défaillance avec mise en place de plans d'amélioration**
 - Mise en place d'outils de suivi de la performance des fournisseurs
 - Lancement d'une campagne d'enquêtes de satisfaction auprès des clients internes et externes (appel d'offres, suivi du prestataire Louis Harris et analyse des résultats)
 - Conduite du changement et communication :
 - Constitution et formation d'une équipe d'auditeurs
 - Mise en place d'un intranet documentaire
 - Formation des collaborateurs (conception d'un support ludique interactif)
 - **Formation des chefs de service et des directeurs**
 - **Présentation du système au groupe Société Générale**
 - **Résultat : plus de 200 actions d'améliorations mises en œuvre en 24 mois** (ex : gestion électronique des historiques clients en remplacement du stockage papier, paramétrage de la fréquence de l'envoi des courriers clients en fonction du type de contrat, réduction des délais d'activation des nouveaux contrats, rédaction d'un SLA pour l'acceptation des dossiers de crédit...)
- **Mise en place d'un système de management de la performance (balanced scorecard)**
Dans le cadre de la démarche processus, j'ai participé à la construction des tableaux de bord.
 - Déclinaison avec les chefs de service des objectifs stratégiques en indicateurs de pilotage
 - Suivi de l'évolution des indicateurs (comité de direction spécifique mensuel)
 - Présentation auprès de collaborateurs (participation aux réunions de service)
 - **Résultat : 70 % des objectifs atteints la 1ère année** (ex : stock de contrats, taux de croissance, taux d'entretiens annuels d'évaluation de moins de x mois, nombre de demandes de crédit en attente > x jours, nombre de recherche sur des factures > x jours)

Autres projets menés :

- **Mise en place d'un processus de réclamations clients**
Un outil dédié a été mis en place, des campagnes de sensibilisation ont été menées, des indicateurs de suivi ont été positionnés (délais) et la satisfaction des clients a été systématiquement évaluée.
- **Optimisation du processus de traitement des demandes de financement**
Le processus d'analyse de risque a été homogénéisé et sécurisé, un logiciel d'aide de prise à la décision a été développé. 13000 virements/mois, productivité x 3
- **Refonte d'une gamme de produits de financement et des outils de gestion associés**
Une nouvelle offre commerciale a été définie et les nouveaux flux de traitements ont été décrits, permettant la rédaction d'un cahier des charges. 1000 contrats vendus en 2,5 ans
- **Ouverture d'une succursale sur l'Île de la Réunion**
De nouveaux processus de gestion ont été conçus pour tenir compte du décalage horaire et de la distance entre la succursale et l'établissement principal (en région parisienne)
- **Optimisation du processus d'affectation des moyens de paiement**
Les contraintes de sécurité et les besoins de traçabilité ont été pris en compte, les tâches à faible valeur ajoutée ont été externalisées, les supports papier ont été numérisés, un logiciel d'aide à l'affectation a été développé. 60000 chèques traités et virements/mois, productivité x 4, délai moyen d'affectation divisé par 2.5
- **Développement d'un site web clients transactionnel** (60 000 connexions par mois)
Des tâches de gestion ont été transférées aux clients permettant d'absorber la croissance

Gras Savoye - Société de Courtage en Assurances, Département Banques

1995 à 1998

Chef de projet : mise en place de produits d'assurance pour le compte de grandes entreprises (Bouygues Telecom, France Telecom, La Poste, BNP, Banques Populaires)

AIAC - 1% logement

1994 à 1995

Cadre Commercial : vente de prêts immobiliers avec montage des dossiers