STÉPHANIE PITTIÉ

DIRECTRICE DES OPÉRATIONS

69006 Lyon ◆ 06 24 47 60 28 ◆ miras.stephanie@gmail.com

Synthèse professionnelle

Directrice des Opérations avec plus de 20 ans d'expérience en ESN, SaaS et édition de logiciels. J'accompagne les entreprises dans leurs phases de croissance, de transformation ou de redressement en pilotant le Delivery, les Business Units, les P&L et les programmes ERP/SIRH. Habituée aux projets à engagement, au management de managers et aux situations de crise, je conjugue vision stratégique, excellence opérationnelle et culture du résultat.

Compétences

- Direction des opérations
- Delivery Build & Run
- Pilotage Business Unit & P&L
- Pilotage de projets au forfait
- ERP / SIRH
- Gouvernance & COPIL
- Staffing & plan de charge
- KPI & rentabilité
- Management de managers
- Gestion de crise
- Amélioration continue
- Avant-vente

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Directrice de Programme Transformation SIRH, 09/2024 - 05/2026

FORTIFY ADVISE

- Programme stratégique SIRH pour Sevetys (2 500 collaborateurs, >2 000 JH), repris dans un contexte de crise avec un risque élevé de rupture contractuelle.
- Responsabilités : Pilotage du programme, de la gouvernance, du budget, des risques et de l'ensemble des parties prenantes (DRH, DSI, métiers, intégrateur et éditeur). Animation des COPIL, coordination de 5 consultants et sécurisation des engagements projet.
- Résultats : Programme remis sous contrôle, relation client restaurée, gouvernance restructurée et déploiement réalisé conformément au rétroplanning.

Directrice Business Unit – Opérations & Delivery, 01/2022 - 09/2024

ASYS

- Business Unit SaaS de 3 M€ de chiffre d'affaires, 37 collaborateurs et 25 projets SIRH en parallèle, 200 JH moyen par projet. Membre du COMEX.
- Responsabilités : Responsable du P&L, du Delivery, du portefeuille projets et de la rentabilité. Management d'un Delivery Manager, de 3 Directeurs de Projet et supervision des consultants. Pilotage du staffing, de la charge, des KPI, des COPIL, des arbitrages et participation aux avant-ventes.
- Résultats : Churn client réduit de 45 % à 10 %, +10 % d'ARR, réduction des délais de déploiement, restructuration du Delivery, refonte du Customer Care et mise en place des tableaux de bord de pilotage.

Head of Support Paie, 04/2020 - 01/2022

CEGID

- Direction des activités Support Paie dans un contexte de forte croissance et d'intégration de nouvelles activités. Membre du CODIR Expertise Comptable.
- Responsabilités : Management de 84 collaborateurs, pilotage de la performance, coordination Produit, Développement et Support, structuration du Knowledge Management et du Self Care.
- Résultats : CSAT porté de 3,1 à 4,2, création du Knowledge Management, déploiement du Self Care et accompagnement de la montée en charge des équipes.

Directrice des Opérations, 01/2018 - 04/2020

ITINSELL

- Structuration des opérations d'une startup SaaS en forte croissance.
- Responsabilités : Pilotage du Delivery, des migrations clients, de la gouvernance ITIL et création de l'organisation Customer Success afin d'industrialiser les opérations.
- Résultats : +15 % d'ARR, industrialisation des déploiements, structuration des équipes et amélioration durable de la qualité de service.

Directrice BU Inside Sales, 01/2018 - 12/2018

WEBHELP

- Création d'un modèle opérationnel offshore, projet pilote de 60 collaborateurs validé en 5 mois.

Chef de Projet Transformation Expérience Client, 01/2017 - 12/2017

TOUPARGEL

- Refonte du parcours client, déploiement omnicanal, marketplace, chatbot et fidélisation.

Responsable Relation Clients, 01/2011 - 12/2016

CHARLOTT'

- +3,3 M€ de chiffre d'affaires, -12 % d'attrition et +9 % de partenaires.

Responsable Services Clients / Télévente, 01/2002 - 12/2011

PRORISK • KALITYS • SFR

- Chiffre d'affaires multiplié par 13, litiges réduits de 65 % et fidélisation portée de 95 % à 97 %.

FORMATION

DEA : Psychologie Appliquée
Université Lyon II

Méthodologies maitrisées et déployées

- ITIL
- Agile, Cycle en V, hybride, SAFe, Prince 2
- ADKAR
- OKR
- Amélioration Continue