

Renaud LOURDIN

rlourdin@hotmail.fr

07 54 35 82 89

Né le 12/09/1972



Management de transition Directeur Opérations, Admin & Finance Centre de profit, Agence

DOMAINES DE COMPETENCES

Stratégie, Business et Plan opérationnel

- Déclinaison de la stratégie en plan opérationnel
- Développement du CA et de la rentabilité
- Coordination des services Marketing, Vente, Production, Service client, gestion
- Analyse des tendances du marché, concurrents

Ressources Humaines et Management

- Recrutement, fixation et suivi des objectifs
- Accompagnement, motivation
- Développement des compétences

Relation et Satisfaction Client

- Déploiement d'une Culture Client focus
- Mise en place d'actions de remontée Client
- Animation d'évènements Client (Forum, Clubs)

Budget et Ressources

- Définition du besoin de ressources
- Elaboration et suivi des budgets

Processus

- Amélioration continue (Lean Six Sigma)
- Cartographie, analyse et optimisation

KPIs et Reportings

- Elaboration des reportings et suivi de l'activité
- Mise en place d'indicateurs clés

Conformité et Risques

- Analyse des risques business, humains, financiers
- Mise en conformité réglementaire, RGPD

Savoir Etre

Rigoureux, curieux, sens de l'observation

Leadership, communicant, aisance relationnelle

FORMATION

2004 : Black Belt et Master Black Belt certifié

ACADÉMIE LEAN SIX SIGMA

1996 : Expert en management BAC+5

ESG Ecole Supérieure de Gestion Paris

Langue : Anglais professionnel

CENTRES D'INTERÊTS

WHOMEN : Co fondateur - Promotion de l'équité

Homme/Femme en entreprise

Passionné par le digital et animateur des générations Y&Z

Président du Football Club de Rognes

PARCOURS PROFESSIONNEL

2021 : Manager de transition

R-Provence - EIRL - Aix-en-Provence

www.r-provence.com



2018/2021 : Directeur des Opérations

CITYZEN - ESN Digital - Aix-en-Provence CA 40M€, 350 ETP

Fusion des 5 filiales éditrices du Groupe UP (Ex Chèque Déjeuner) dans les secteurs de l'insertion, l'action sociale, la Santé Médico-Social

- Piloter la fusion opérationnelle et juridique des 5 filiales (Ateliers, plans d'actions, livrables, KPIs). Parrainage DAF et DRH.
- Accompagner la reprise d'activité par la nouvelle organisation
- Coordonner les projets de transformation (CRM, Suivi client facturation, Ticketing support)
- Diriger des projets digitaux (Plateforme, applications, web marketing)
- Apporter une culture « Client focus », satisfaction et rétention
- Mettre en place la Conformité & Risques et l'Amélioration Continue

2012/2017 : Directeur des Opérations, Admin & Finance

ESN Digital du Groupe UP

ABC Engineering (Aix-en-Provence) CA 1,6 M€ 12 ETP

Arcan Systems (Bron) CA 1,7M€ 20 ETP

- Assurer la pérennité, le développement du CA et sa rentabilité
- Manager les équipes et Managers intermédiaires
- Valider la politique commerciale et coordonner ses actions
- Elaborer des business plans et superviser l'activité financière
- Mener une veille technologique et concurrentielle

2008/2011 : Management de transition - EIRL

Responsable Reporting et Analyse Service Client

9T / SFR - Marseille 25 mois

Business Developer PACA Languedoc

Monster World Wide - Marseille 6 mois

PMO & Black Belt Lean Six Sigma

Seb / Snecma / Saint Gobain / Société Générale - France

Conseil en Amélioration Continue et KPIs

1996/2007 : Responsable RH, Opérations et Finance

AXA Holding - 150M€ - 550 ETP - Paris

2004 - 2007 PMO Excellence Opérationnelle

2001 - 2003 Responsable Contrôle de Gestion

1996 - 2000 Chargé d'études Mobilité Internationale