



Belkis CHAYEB



Orgeval



belkis@belformance.com



06 64 35 95 02

Expérience de plus de 23 ans
Missions : Direction de Projets

COMPETENCES FONCTIONNELLES

- **Pilotage de la Performance Opérationnelle** – Optimisation des processus, amélioration continue et gestion des indicateurs de performance (KPIs).
- **Gestion du Changement** – Accompagnement des transformations organisationnelles, adhésion des équipes et conduite du changement.
- **Stratégie et Vision Business** – Définition et mise en œuvre de stratégies de croissance et d'amélioration de la compétitivité.
- **Management et Leadership** – Encadrement, développement et coaching des équipes et gestion des conflits.
- **Gestion Financière et Budgétaire** – Élaboration et suivi des budgets, optimisation des coûts et analyse financière.
- **Pilotage des Délais, Coûts et Qualité** – Respect des engagements contractuels, gestion des risques et amélioration continue.
- **Relation Clients et Partenariats Stratégiques** – Développement et gestion des relations avec les parties prenantes, fidélisation et satisfaction client.
- **Gestion des Parties Prenantes** – Interface entre clients, fournisseurs, équipes internes et top management.
- **Digitalisation et Innovation** – Intégration des nouvelles technologies et automatisation.
- **Gestion des Risques et Conformité** – Identification, évaluation et atténuation des risques opérationnels et réglementaires ; Audit interne, BCE, et Business Continuity Plan.
- **Gouvernance et Reporting** – Mise en place de comités de pilotage, reporting exécutif et tableaux de bord de suivi.
- **Gestion de Portefeuille de Projets** – Planification, suivi et exécution de projets marchés français et internationaux.
- **Coordination Multi-équipes et Multi-sites** – Animation de groupes de travail et gestion des interfaces.

CERTIFICATIONS & FORMATIONS

- 2025 Executive Certificate Coaching Leadership & Change, ESSEC Business School
- 2025 « Gestion du Changement », ESSEC Business School
- 2025 Certification DiscFlow (DISC + IE), Habilitation Formatrice, Sofo Insights
- 2024 Programme Spark, Leadership & Entrepreneurship, Glob.cc
- 2020 Formation Gestion de Projets en méthodologie Agile, American Express
- 2020 Hiring Leader Certification, American Express
- 2019 « Pratiquer l'Analyse Financière », CEGOS
- 2018 « Manager la Génération Y », CEGOS
- 2017 Formation DISC, cnfce
- 2016 Formation Coach Agile, CEGOS
- 2014 « Leader as Coach », Krauthammer
- 2012 « Situational Leadership II », Ken Blanchard companies
- 2000 DTA Banque Assurances, Commerce / Finance
- 1998 DUT Techniques de Commercialisation, option banque

MOBILITE & DISPONIBILITES

- **Véhiculée, IDF, France, Europe**
- **Disponibilité immédiate**



Forte d'une expérience de plus de 23 ans dans le management et la transformation organisationnelle, j'ai dirigé des équipes internationales, mené des projets stratégiques et navigué dans des environnements complexes. Véritable stratège, j'allie intuition, prise de risque et conception de plans d'action performants. Ma capacité à comprendre rapidement les enjeux organisationnels, économiques, technologiques et à placer l'humain au cœur de mes interventions, me permet d'offrir un pilotage opérationnel efficace, et de renforcer la cohésion et la performance des équipes.

EXPERIENCES / MISSIONS

COMPETENCES

Sept 2025 – en cours **SYNAPTURE => TOYOTA Financement & Services**

Directrice Projets

Direction : Direction de Projets

Mission dans un contexte de réforme réglementaire et de transformation numérique visant la mise en conformité avec la facturation électronique obligatoire et l'optimisation des processus comptables et métiers.

- ✓ **Cadrage des besoins avec toutes les équipes métiers**, animation d'ateliers fonctionnels et conception des schémas de flux factures entrantes et sortantes,
- ✓ **Pilotage du projet de dématérialisation** : intégration de la PDP TX2 et de la GED DocuWare dans l'écosystème TFS, définition des interfaces (API, Factur-X, e-Reporting) et des circuits de validation,
- ✓ **Mise en place de la gouvernance projet** : planification, gestion des risques, reporting direction et coordination multi-acteurs,
- ✓ **Garantir la cohérence entre les exigences** réglementaires, les besoins métiers et les solutions techniques déployées, avec un fort accent sur la conduite du changement et la simplification des processus,
- ✓ **Accompagnement au changement des métiers**, formalisation des processus cibles et formation pour la montée en compétence, en assurant la fluidité de la transition vers les nouveaux outils,
- ✓ **Mise en place de KPIs et d'outils de pilotage** pour suivre la performance des flux et la qualité des données, avec une traçabilité complète et une conformité fiscale assurée.

Excellence Opérationnelle

- ✓ Evaluation et Amélioration continue des processus
- ✓ Change Management
- ✓ Analyse des résultats
- ✓ Optimisation et développement de l'activité
- ✓ Aptitude à réagir en situation d'urgence
- ✓ Prise de décision rapide
- ✓ Capacité d'anticipation

Juin 2024 – Aout 2025 **TRANSICIO => KFC France**

Directrice Projets

Direction : Direction des Systèmes d'Informations

Mission dans un contexte de réorganisation et de transformation digitale, visant à moderniser les processus métiers et renforcer la performance des équipes et opérationnelle.

- ✓ **Cadrage des besoins avec les équipes MOA**, rédaction des spécifications fonctionnelles et techniques,
- ✓ **Réorganisation du système d'information et des processus clés** : migration d'outils métiers (POS, gestion des flux, support IT), rationalisation des applications et refonte de l'organisation du support utilisateurs,
- ✓ **Mise en place et animation de la gouvernance projet** : planning, gestion des risques, reporting direction, coordination multi-acteurs (key users, IT, prestataires),
- ✓ **Coordination du changement organisationnel et technique** auprès des franchisés pour l'adoption de la nouvelle plateforme de caisse (RedBiscuit) et mobilisation des filiales du réseau pour assurer un déploiement homogène,
- ✓ **Accompagnement des équipes** dans la formalisation des processus et la montée en compétence, management transversal et conduite du changement,
- ✓ **Mise en place de KPIs et d'outils de pilotage opérationnel** : tableaux de bord de performance et de suivi de la roadmap stratégique, pour un reporting auprès du COMEX et un alignement constant entre les objectifs IT et les priorités business.

Management

- ✓ Dynamiser, faire adhérer aux transformations
- ✓ Coaching systémique
- ✓ Mobiliser les équipes, les impliquer, les responsabiliser
- ✓ Gérer et éviter les conflits
- ✓ Être à l'écoute
- ✓ Courage Managérial
- ✓ Sens de l'organisation et de la coordination
- ✓ Co Développement
- ✓ Animation d'équipes internationales jusqu'à 90 ETP



Forte d'une expérience de plus de 23 ans dans le management et la transformation organisationnelle, j'ai dirigé des équipes internationales, mené des projets stratégiques et navigué dans des environnements complexes. Véritable stratège, j'allie intuition, prise de risque et conception de plans d'action performants. Ma capacité à comprendre rapidement les enjeux organisationnels, économiques, technologiques et à placer l'humain au cœur de mes interventions, me permet d'offrir un pilotage opérationnel efficace, et de renforcer la cohésion et la performance des équipes.

EXPERIENCES

COMPETENCES

Mars 2020 – Mai 2024 STELLANTIS FINANCE ET SERVICES

**Directrice Service Acceptation et Service Financements,
Responsable des Prestataires Extérieurs**

Direction : Direction des Opérations

➤ **Direction des Services Acceptation et Financement**

- ✓ Pilotage de l'activité opérationnelle avec évaluation du risque financier,
- ✓ Planification et optimisation des moyens techniques et organisationnels,
- ✓ Fixation et suivi des objectifs qualitatifs et quantitatifs annuels des équipes,
- ✓ Décisions des nouvelles orientations stratégiques et commerciales, gestion des budgets,
- ✓ Rédaction, communication et suivi des reportings,
- ✓ Mise en place des plans d'actions visant à garantir le niveau de satisfaction clients (concessionnaires et clients finaux),
- ✓ Création, élaboration et revue de toutes les procédures des Services,
- ✓ Elaboration et exécution des plans de contrôles, interlocuteur privilégié des audits internes internationaux et commissaires aux comptes,
- ✓ Définition et mise en place d'actions pour améliorer la satisfaction collaborateurs et la marque employeur.

➤ **Pilotage de l'ensemble du processus des appels d'offres pour les services Acceptation et Financements.**

- ✓ Rédaction du cahier des charges pour mise en sous traitance d'une partie de l'activité,
- ✓ Mise en place, rédaction des contrats, plans de sortie, et gouvernance sur un périmètre international,
- ✓ Définition, suivi et négociation des KPI's et indemnités.

➤ **Pilotage de projets de transformation des entités financières du groupe Stellantis**

- ✓ Mise en place d'une structure projet et suivi du plan d'exécution,
- ✓ Etablissement du calendrier détaillé avec livrables des projets,
- ✓ Assurer le pilotage et la réalisation de projets en QCD (qualité, coût, délai).

Excellence Opérationnelle

- ✓ Evaluation et Amélioration continue des processus
- ✓ Change Management
- ✓ Analyse des résultats
- ✓ Optimisation et développement de l'activité
- ✓ Aptitude à réagir en situation d'urgence
- ✓ Prise de décision rapide
- ✓ Capacité d'anticipation

Management

- ✓ Dynamiser, faire adhérer aux transformations
- ✓ Coaching systémique
- ✓ Mobiliser les équipes, les impliquer, les responsabiliser
- ✓ Gérer et éviter les conflits
- ✓ Être à l'écoute
- ✓ Courage Managérial
- ✓ Sens de l'organisation et de la coordination
- ✓ Co Développement
- ✓ Animation d'équipes internationales jusqu'à 90 ETP



Expérience de plus de 23 ans

EXPERIENCES *suite*

Mal 2010 – Février 2020 **AMERICAN EXPRESS Carte**

Opérations Manager

Direction : Direction des Opérations

- Gestion des activités Collection - Risk Management - Corporate, gestion d'équipes jusqu' à 60 personnes, de la planification à la définition des procédures de travail, des objectifs et des plans de développements,
- Pilotage de l'activité opérationnelle et financière, en coordonnant les moyens disponibles, création et suivi de tableaux de bord du service,
- Définition des nouvelles orientations stratégiques, établissement des objectifs annuels (individuels et collectifs), gestion des budgets, création et mise en place de différentes stratégies de contacts,
- Mise en place de plans d'actions Risk, suivre et piloter les KPI, gestion et analyse financière des encours clients et demande de financements, B2C, Small Business et B2B,
- Gestion des flux d'appels (entrants et sortants) et du volume des comptes de la plateforme financière ; Etude et structure des données de l'activité, optimisation de la productivité,
- Suivi et analyse des statistiques clients, (retours de surveys, analyse des verbatims pour l'amélioration constante de la satisfaction et de l'expérience client,
- Gestion des relations sociales, collaboration et négociation avec les instances, conduite et négociation des réunions CE, CHSCT
- Mise en œuvre et Pilotage des nouveaux projets, planification et suivi des différentes phases de développement, avec implémentation auprès des équipes.

Novembre 2005 – Avril 2010 **HOIST KREDIT, DS GROUP**

Superviseur

Direction : Direction Recouvrement

- Encadrement, animation, coordination et développement de performance d'une équipe (30 personnes),
- Assurer le respect et l'atteinte des objectifs collectifs et individuels,
- Gestion et implémentation des changements, en termes de nouvelles procédures et technologies,
- Création et suivi des tableaux de bords du service,
- Gestion de plusieurs portefeuilles clients, tous types de créances, Procédures amiables, précontentieuses et contentieuses.
- Gestion des procédures judiciaires, pilotage des exécutions,
- Mise en place de stratégies efficaces pour maximiser les recouvrements, minimiser les créances irrécouvrables et améliorer les flux de trésorerie.

Septembre 2001 – Octobre 2005 **Groupe ABRI, SOMECO**

Assistante de direction

Direction : Direction Générale

- Collaboration avec les équipes de vente, comptabilité, et service client pour garantir une gestion fluide des comptes clients,
- Analyse des données de vente et des performances clients.

Outils & Langues

Anglais : lu, parlé, écrit (réunions, comptes-rendus, reportings, négociation)

Modern Workplace, Office365, ServiceNow, SharePoint, Teams, Salesforce, SAP, Dialler
Cisco, Java, Cognos, QualityCenter ALM