

**Francis DELABY**

208 bis Rue du Faubourg Saint Denis  
75010 PARIS  
54 ans, Divorcé, 1 enfant

[Francis.Delaby@outlook.fr](mailto:Francis.Delaby@outlook.fr)  
Tél. : 06.16.19.26.69

**Responsable de projets MOA****28 ans d'expériences fonctionnelle et opérationnelle****DOMAINE DE COMPETENCES****Compétences fonctionnelles :**

- Métier de l'assurance vie & retraite & décès
- Métier du crédit immobilier
- Métier du crédit consommation
- Marketing : conception & intégration offres produits

**Compétences transverses :**

- Management d'équipes opérationnelles & fonctionnelles
- Conduite du changement, Relation Client
- Pilotage et montée en compétence
- Gestion & management de projets
- Méthodologie et stratégie de développement

**Compétences process :**

- Migration de système d'information
- Réengineering de process, Analyse systémique
- Transfert, adaptation de process et de pôle d'activité vers l'international (BPO)

**Compétences techniques :**

- MS Office, PSN, MS Project, Visio, NTIC, Extranet
- ECM, GED, Workflow, BPM, BPR, CRM, Intranet,
- KPI, SLA, ROI, Pilotage performance
- Qualité, ISO 9001, Certification

**EXPERIENCES****2013 à ce jour :****RESPONSABLE DELEGATAIRE BPO RETRAITE COLLECTIVE****BNP PARIBAS CARDIF ASSURANCES – Paris – 10 000 collaborateurs – 16 pays – RNAI 2013 : 1,2 Md€**

- Optimisation de contrat BPO, Pilotage et suivi de BPO de bout en bout
- Organisation de middle office interne CARDIF : démarche qualité, plan de contrôle interne, pilotage de 2800 demandes de gestion
- Garantir la qualité des prestations déléguées : 4500 contrats entreprises – 190 000 salariés – 6 Md€ d'encours

**2011 à 10/2013 :****RESPONSABLE DE PROJET INTERNATIONAL GED WORKFLOW****BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE – Paris - 16 000 collaborateurs – 20 pays**

- Accompagnement, conseil et challenge des filiales internationales de BNPP PF sur les projets de déploiement de GED
- Impulsion et suivi du programme Simple&Efficient sur la dématérialisation : 72 projets dans 12 pays, 19 Md€ d'économies/an
- Projet d'externalisation et mutualisation des processus de dématérialisation des documents (PF et BNPP)
- Stratégie de déploiement d'un système de dématérialisation, expert dématérialisation
- Création et mise en place d'un contrat cadre groupe BNPP d'une solution CRM en mode Saas (200 positions)

**2008 à 2011 :****RESPONSABLE DE PROJET WORKFLOW****BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE – Paris&Nantes**Création d'un workflow crédit immobilier **web2.0** BDDF&PF et conception de la transition de pôle d'activité à l'international (11 Md'€)

- Encadrement de 8 personnes
- Conception générale de l'outil, BPM et BPR de 300 processus réduits à 47, et de 1000 courriers à 400
- Conduite du changement France : Accompagnement pré et post démarrage, Formations (180 utilisateurs), CNIL, RH, Pilotage, Processus, Logistique et initialisation démarrage
- Transfert d'activité international BPO : scénarii de transfert, calcul de charge , 300etp, conduite du changement

**2005 à 2007 :****RESPONSABLE APRES VENTE A LA DIRECTION DU SERVICE A LA CLIENTELE****BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE - Nantes**

- Management opérationnel d'une équipe de 9 collaborateurs et d'un portefeuille de 75000 dossiers. 80% des demandes traitées < 3 jours.
- Pilotage d'activité quotidien, mise en place d'actions managériales, formation, accompagnement et montée en compétences permanente des collaborateurs, suivi de la performance opérationnelle des équipes

**2003 à 2005 :****RESPONSABLE ORGANISATION****BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE - Nantes**

- Encadrement d'une équipe de 4 personnes
- Audit stratégique sur les axes de développement et d'organisation de 2 sociétés regroupées en une filiale

- Projet de réorganisation des unités nantaises (3 à 4000 H / J). Objectif : simplifier la gestion des dossiers de prêts et gagner en qualité de service client et en productivité (gain de 25 ETP minimum). **Création d'un intranet** de communication et de suivi des dossiers clients avec le réseau commercial

1999 à 2003 :

**RESPONSABLE FONCTIONNEL**

**BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE - Nantes**

- Encadrement d'une équipe de 9 personnes – 32 projets / an – 4000 demandes d'amélioration continues & assistances / an
- Mise en place de l'euro au sein du pôle clientèle, d'un plan de contrôle interne, de la certification **ISO 9001** au sein du pôle clientèle
- Mise en place d'une solution de GED / Workflow dans 6 services (150 personnes) du pôle clientèle.
- Délocalisation d'une partie du centre d'appels sur un prestataire externe
- Création et exploitation d'une base de données des demandes d'assistance et **d'améliorations de la qualité et productivité**
- Création d'un **intranet documentaire** contenant 1000 documents environ
- Mise en place d'une solution de cautionnement des crédits au sein du pôle clientèle

De 1989 à 1999

**RESPONSABLE DU DEPARTEMENT ORGANISATION & SERVICES**

**SURAVENIR, filiale assurance vie du CREDIT MUTUEL DE BRETAGNE Arkéa - Brest**

Responsable de 4 entités fonctionnelles : services Organisation, Informatique, Bureautique et Logistique  
Gestion d'un budget annuel en 1999 de 7 M d'€, entité de 55 personnes

- Mise en place d'un **Extranet** pour les partenaires commerciaux; **d'un site web** institutionnel
- Mise en place organisationnelle de l'offre produits des contrats multi supports, Loi Madelin, assurance décès, Intégration du régime fiscal du PEP; Etude des fonds de pension; Mise en place d'un datawarehouse
- Refonte et Aménagement des chaînes de gestion existantes :
  - Création des processus de gestion des sorties de fonds, des bénéficiaires, des nantissements.
  - Dématérialisation des courriers et titres sur des actes de gestion (gain de productivité de 50%).
  - Refonte du processus de gestion des dossiers décès (gain de productivité de 60%),
  - Automatisation et décentralisation de transactions de gestion vers les partenaires commerciaux
- Mise en place d'un plan d'action qualité pour le département et réalisation d'une base procédurale
- Choix et mise en place d'un progiciel de gestion commerciale et d'un progiciel de comptabilité (0,3 M€);
- Restructuration des services de gestion et mise en place d'un call center de 50 personnes (0,7 M€) (efficacité accrue de 40%);
- Implantation & gestion d'un réseau LAN (parc de 150 configurations, d'un WAN (Brest, Quimper)
- Participation au projet de construction du nouveau siège social de Suravenir (13 M €);

1985 à 1989 :

**ANALYSTE EN ORGANISATION ET SYSTEMES D'INFORMATION**

**AG2R LA MONDIALE - Lille**

- Responsable du basculement informatique d'un service de gestion
- Chargé de mission sur la gestion du courrier au sein des services de production : l'archivage électronique

1984 à 1985 :

**CHARGE D'ETUDES**

**CAISSE REGIONALE DU CREDIT AGRICOLE DES ARDENNES – Charleville Mézières**

## **FORMATION**

### **Diplômes :**

1983	D.E.S.S. Gestion des Projets - I.A.E. - (Bac + 5)	Faculté des Sciences et Techniques de LILLE 1
1982 - 1981	Maîtrise et Licence A.E.S. - (Bac + 4) - Administration, Sciences Economiques et Sociales	Faculté des Sciences Humaines, Lettres et Arts de LILLE 3
1980 - 1978	D.U.T. Transport Logistique - (Bac + 2)	Faculté des Sciences Humaines, Lettres et Arts de LILLE 3

### **Formations continues :**

2013	Management : assertivité Anglais (depuis 2011 chaque année)	2012	Développer son expression orale Développer son expression écrite
2011	Stratégies relationnelles	2010	Conduite de projet Maîtrise des projets d'investissements
2007	Conduite d'entretien téléphonique	2006	Gérer les situations difficiles
2003	Coaching Management CEGOS	2001	Management : entretien d'évaluation annuel
1995	Séminaire sur la satisfaction clients Formation sur le réengineering	1993	Séminaire sur la gestion électronique de documents Séminaire de dynamique relationnelle&communication

## **AUTRES INFORMATIONS**

### **Langues :**

ANGLAIS niveau intermédiaire

### **Loisirs :**

Œnologie

