

**Hamida S.**

CHARGÉE D'APPLICATION ENCAISSEMENT & MONÉTIQUE

+12 ANS D'EXPÉRIENCE

»»

- SUPPORT APPLICATIF & EXPLOITATION (N2/N3) : ANALYSE, QUALIFICATION ET SUIVI DES INCIDENTS/ANOMALIES, COORDINATION DES CORRECTIFS ET COMMUNICATION AUX PARTIES PRENANTES.
- RECETTE & QUALIFICATION : PREPARATION DES PLANS DE TESTS, EXECUTION DE CAMPAGNES (FONCTIONNELLE/TECHNIQUE), NON-REGRESSION ET SUIVI DES ANOMALIES JUSQU'À CORRECTION.
- MCO & QUALITE DE SERVICE : CONTRIBUTION AU MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES, SUIVI DE LA PERFORMANCE ET PARTICIPATION A L'AMELIORATION CONTINUE (PROCESS, OUTILLAGE, STANDARDISATION).
- GESTION DES EVOLUTIONS : RECUEIL ET CADRAGE DES BESOINS METIERS, REDACTION DES SPECIFICATIONS FONCTIONNELLES ET COORDINATION DES PARTIES PRENANTES JUSQU'À LA MISE EN PRODUCTION.
- DOCUMENTATION & TRANSFERT : REDACTION/MAINTENANCE DE PROCEDURES ET SUPPORTS (GUIDES, COMPTES RENDUS, MODES OPERATOIRES) ET ANIMATION D'ATELIERS DE PARTAGE.
- PILOTAGE & REPORTING : SUIVI D'INDICATEURS (AVANCEMENT, ANOMALIES, QUALITE), PREPARATION DE SYNTHESSES POUR ARBITRAGE ET PRISE DE DECISION.
- GESTION DES RISQUES ET DES ANOMALIES : PRIORISATION, SUIVI DES CORRECTIFS, NON-REGRESSION ET AMELIORATION CONTINUE DES PARCOURS ET SERVICES.

»» • CONDUITE DU CHANGEMENT

»» **ADAPTABILITE , AUTONOMIE, ORIENTATION CLIENT, TRAVAIL EN EQUIPE, MANAGEMENT ET LEADERSHIP, CREATIVITE, ORGANISATION**

Chargée d'application / AMOA RUN avec 12 ans d'expérience dans le pilotage et la sécurisation de services digitaux en environnement multi-acteurs. Habituee à travailler au contact des équipes métiers et techniques, j'interviens sur la qualification, la recette, le suivi des anomalies et la mise en production, avec une forte culture qualité (tests, documentation, amélioration continue) et une posture orientée résolution.

DOMAINES MÉTIERS



**Consultant SI / Management
Projet**

Chargée d'application / Support applicatif (RUN) – Coordination MOA/MOE

Autres

Retail, encaissement/paiements, relation client, e-commerce

COMPÉTENCES



Méthodes / Architectures

ITIL (pratiques), gestion des incidents/problèmes/changements, Agile / Cycle en V



**Framework / API /
Webservices / CMS**

Linux (Ubuntu), SQL (PostgreSQL), API / Webservices (notions)



Outils / Logiciels / ERP

Jira / Confluence / Office 365 – gestion de backlog & tickets, documentation (KB), tests (Xray/TestRail/Testlink)

FORMATIONS



**2013 Diplôme national d'ingénieur en génie informatique
(mention Assez bien)**

Ecole d'ingénieur

**2010 Licence appliquée en informatique de gestion
spécialité service (mention Assez bien)**

Institut Supérieur d'Informatique

LANGUES



français

B2 : indépendant - avancé

anglais

A2 : élémentaire - intermédiaire








CERTIFICATIONS & TESTS TECHNIQUES







2022 PSPO





EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES


	Chef de projet MOA / RUN – automatisation & qualité de service	
	Période	Janvier 2025 – 2026 (2 ans)
	Client	DIOT SIACI
	Projet	Résumés de polices :
	Descriptif	<p>L'objectif métier était d'automatiser l'analyse documentaire des contrats d'assurance, de générer rapidement des synthèses exploitables et de réduire la dépendance aux manipulations manuelles. Pour répondre à ces enjeux, nous avons mis en place un moteur basé sur un LLM capable de lire les contrats, d'extraire automatiquement les informations clés, de générer des résumés structurés et d'alimenter directement les fichiers ou outils internes, offrant ainsi un processus plus rapide, fiable et standardisé.</p>
	Equipes & méthodes	7 personnes : Scrum master, 2 développeurs front, 2 développeurs back, data scientist, un devops et architecte
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> · Recueil et clarification des besoins métiers, formalisation (cadrage / spécifications) et coordination MOE (priorisation, arbitrages). · Qualification et suivi des anomalies/incidents (analyse d'impact, reproduction, collecte d'éléments, coordination des correctifs, communication). · Recette fonctionnelle de bout en bout et non-régression : préparation des jeux de données, exécution des tests, suivi des anomalies jusqu'à résolution. · Suivi de la mise en production et du RUN : contrôle de la conformité des livrables, surveillance post-MEP et stabilisation. · Pilotage et reporting : avancement, qualité, risques, indicateurs (anomalies, volumétrie, délais de traitement) et préparation des comités. · Documentation et transfert : modes opératoires, guides et supports pour faciliter l'exploitation et l'assistance utilisateurs. · Accompagnement au changement : formation, support au déploiement, suivi des retours utilisateurs et amélioration continue. <ul style="list-style-type: none"> · Elaboration de la note de cadrage : définir le périmètre, les objectifs, priorisation des besoins, les ressources et contraintes du projet · Analyse des besoins en présentant les acteurs produits, les parcours utilisateurs

		<ul style="list-style-type: none"> · Rédaction de spécifications fonctionnelles détaillées afin de traduire les besoins métiers en solutions opérationnelles pour les équipes techniques · Aider les équipes à définir les indicateurs/outils de projets : vélocité, DOR/DOD... · Pilotage de projet : suivi des plannings, coordination des équipes, gestion des risques et animation des comités de suivi · Recette fonctionnelle de bout en bout : rédaction des cahiers de recette, exécution des tests et suivi des anomalies jusqu'à correction · Communication et coordination : interface entre métiers, MOE et direction pour garantir la conformité des livrables et la satisfaction des parties prenantes · Reporting régulier sur l'avancement projet · Vérification de la conformité et la qualité des livrables (design + fonctionnels) avant le déploiement · Accompagnement au déploiement et au changement : formation des utilisateurs, préparation de la documentation et suivi post-déploiement
	Outils & technologies	Jira, Confluence, office, Figma, XRAY, Python, Angular, Vue.js, PostgreSQL, FastAPI


 Consultante chef projet moa IA		
	Période	Janvier 2025 - 2026 (2 ans)
	Client	DIOT SIACI
	Projet	Digitalisation et automatisation de la collecte des valeurs de risques
	Descriptif	L'objectif métier était de sécuriser et fiabiliser la collecte des données, de réduire les délais de traitement des campagnes et d'améliorer le suivi pour les équipes internes et le client. Pour répondre à ces enjeux, nous avons développé une plateforme digitale intégrant de l'intelligence artificielle, capable de contrôler automatiquement la cohérence des données, détecter les anomalies, centraliser et historiser les informations, tout en offrant un suivi en temps réel des campagnes.
	Equipes & méthodes	7 personnes : Scrum master, 2 développeurs front, 2 développeurs back, data scientist, un devops et architecte
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> · Définition de la vision produit en organisant des ateliers avec les parties prenantes (client, chargé des compte, risk manager, directeur clientèle...etc) · Elaboration de la note de cadrage : définir le périmètre, les objectifs, priorisation des besoins, les ressources et contraintes du projet

		<ul style="list-style-type: none"> · Analyse des besoins en présentant les acteurs produits, les parcours utilisateurs · Rédaction de spécifications fonctionnelles détaillées afin de traduire les besoins métiers en solutions opérationnelles pour les équipes techniques · Aider les équipes à définir les indicateurs/outils de projets : vélocité, DOR/DOD... · Pilotage de projet : suivi des plannings, coordination des équipes, gestion des risques et animation des comités de suivi · Recette fonctionnelle de bout en bout : rédaction des cahiers de recette, exécution des tests et suivi des anomalies jusqu'à correction · Communication et coordination : interface entre métiers, MOE et direction pour garantir la conformité des livrables et la satisfaction des parties prenantes · Reporting régulier sur l'avancement projet · Vérification de la conformité et la qualité des livrables (design + fonctionnels) avant le déploiement · Accompagnement au déploiement et au changement : formation des utilisateurs, préparation de la documentation et suivi post-déploiement
	Outils & technologies	Jira, Confluence, office, Figma, XRAY, Python, Angular, Vue.js, PostgreSQL, FastAPI


	Product Owner / RUN – qualité & déploiements (parcours web)	
	Période	2023 - 2024 (1 an)
	Client	LA POSTE BRANCHE NUMERIQUE
	Projet	Replateforming du site la poste.fr
	Descriptif	C'est un programme de replatforming du site la poste.fr avec une reprise ISO des parcours marchands et non marchands pour le marché des particuliers puis des professionnels.
	Equipes & méthodes	L'équipe projet est formée de : 4 personnes : un PO, un scrum master, un développeur et un testeur Methode SAFE
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> · Coordination MOA/MOE pour la reprise des parcours (marchands & non marchands) : cadrage, priorisation et sécurisation des livraisons. · Gestion des anomalies et irritants : qualification, reproduction, priorisation, suivi des correctifs et validation en non-régression. · Recette projet bout en bout (y compris Friends & Family) : préparation des scénarios, exécution des tests, consolidation des résultats et go/no-go.

		<ul style="list-style-type: none"> · Pilotage des déploiements : coordination des acteurs, gestion des changements, communication et suivi post-déploiement (stabilisation). · Reporting & KPI : suivi de l'avancement, des anomalies, des risques et des indicateurs de qualité/production. · Documentation & transfert : guides utilisateurs, supports et procédures pour faciliter l'exploitation/support et l'appropriation. <ul style="list-style-type: none"> • Rédaction de la fiche de cadrage du produit • Découpage des besoins en features puis en user stories • Gestion du backlog et priorisation des user stories par la valeur business • Rédaction des user stories selon les critères INVEST • Participation au PI Planning et réunions de cadrage transverses avec les équipes projets boutique • Planification et animation du backlog grooming en présentant les user stories aux membres de l'équipe Scrum • Animation et participation aux rituels agiles (Sprint planning, daily meeting, sprint review et rétrospective) avec l'équipe Scrum • Pair testing des US, analyse des risques, reporting régulier sur l'avancement des sprints et suivi des KPIs • Participation à la recette projet, bout en bout et la Friends & Family ainsi que le pilotage des déploiements des livrables • Rédaction du guide utilisateur
	Outils & technologies	Jira, confluence , klaxoon, office


 Product owner e-commerce		
	Période	2017 - 2023 (7 ans)
	Client	AURES GROUP
	Projet	KIOSK (Borne de commande)
	Descriptif	Solution KIOSK multi-sectorielle (borne de commande) intégrant des parcours de paiement et périphériques (cartes bancaires, titres restaurant, fidélité, monnayeurs). Contribution à la spécification, à la qualification/recette, au suivi des anomalies et à l'accompagnement du déploiement et du support.
	Equipes & méthodes	L'équipe projet est formée de : 5 personnes : un PO, un scrum master, 2 développeurs et un testeur
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> · Définition de la vision produit en organisant des ateliers avec les parties prenantes (client, partenaire, revendeur, commercial...etc)








		<ul style="list-style-type: none"> · Rédaction de la fiche de cadrage du produit en présentant les acteurs produits, les parcours utilisateurs, les interactions du produit avec les autres solutions · Découpage des besoins en features puis en user stories · Priorisation des user stories par la valeur business · Elaboration de la roadmap produit · Création du prototype UX design et rédaction des user stories · Spécification des critères d'acceptation et de test pour chaque user stories · Planification et animation du backlog grooming en présentant les user stories aux membres de l'équipe Scrum · Animation et participation aux rituels agiles (Sprint planning, daily meeting, sprint review et rétrospective) avec l'équipe Scrum · Reporting régulier sur l'avancement des sprints et suivi des KPIs · Vérification de la conformité et la qualité des livrables (design +fonctionnels) avant le déploiement · Rédaction de cahier de recette utilisateur ainsi que le pilotage des déploiements des livrables · Rédaction du guide utilisateur et formation de l'équipe support
	Outils & technologies	Jira, confluence, React Native, REST API, HTTPS/SSL, Vue.JS

 Product Owner e-commerce		
	Période	2017 - 2023 (6 ans)
	Client	AURES GROUP
	Projet	Application Softavera Pay
	Descriptif	Softavera Pay (iOS/Android) : parcours de paiement sécurisé via API (Payline) avec envoi de liens (SMS/e-mail) et suivi des transactions. Contribution au cadrage fonctionnel, à la recette (plans de tests, non-régression), au suivi des anomalies et à la mise à disposition de documentation pour l'exploitation/support.
	Equipes & méthodes	Equipe : : 4 personnes : un PO, un scrum master, un développeur et un testeur Methode agile scrum
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> · Définition de la vision produit en organisant des ateliers avec les parties prenantes (client, partenaire, revendeur, commercial.etc.) · Rédaction de la fiche de cadrage du produit en présentant les acteurs produits, les parcours utilisateurs, les interactions du produit avec les autres solutions. · Découpage des besoins en features puis en user stories

		<ul style="list-style-type: none"> · Priorisation des user stories par la valeur business · Elaboration de la roadmap produit · Création du prototype UX design · Rédaction des user stories selon les critères INVEST · Spécification des critères d'acceptation et de test pour chaque user stories · Planification et animation du backlog grooming en présentant les user stories aux membres de l'équipe Scrum · Animation et participation aux rituels agiles (Sprint planning, daily meeting, sprint review et rétrospective) avec l'équipe Scrum · Analyse des risques, reporting régulier sur l'avancement des sprints et suivi des KPIs · Vérification de la conformité et la qualité des livrables (design +fonctionnels) avant le déploiement · Rédaction de cahier de recette utilisateur ainsi que le pilotage des déploiements des livrables · Rédaction du guide utilisateur et formation de l'équipe support
	Outils & technologies	Jira, confluence, adode XD

 Product Owner e-commerce		
	Période	2017 - 2023 (6 ans)
	Client	AURES GROUP
	Projet	Gestion des catalogues multi-métiers (QSR, FOOD & BEVERAGE, prêt à porter)
	Descriptif	Mise en place d'un outil de pilotage, de gestion des catégories, des sous catégories et des articles d'un point de vente (franchise/ boutique). Cet outil permet de gérer les tags, les offres et les ventes additionnelles, de configurer les workflows à partir des catégories et des articles créés ainsi que la liaison entre eux avec des étapes
	Equipes & méthodes	Equipe : 9 personnes : un PO, un scrum master, un tech lead, 4 développeurs et 2 testeurs (fonctionnel et auto) Methode: Scrum
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> · Définition de la vision produit en organisant des ateliers avec les parties prenantes (client, partenaire, revendeur, commercial.etc.) · Rédaction de la fiche de cadrage du produit en présentant les acteurs produits, les parcours utilisateurs, les interactions du produit avec les autres solutions. · Découpage des besoins en features puis en user stories · Priorisation des user stories par la valeur business · Elaboration de la roadmap produit · Création du prototype UX design · Rédaction des user stories selon les critères INVEST

		<ul style="list-style-type: none"> · Spécification des critères d'acceptation et de test pour chaque user stories · Planification et animation du backlog grooming en présentant les user stories aux membres de l'équipe Scrum · Animation et participation aux rituels agiles (Sprint planning, daily meeting, sprint review et rétrospective) avec l'équipe Scrum · Analyse des risques, reporting régulier sur l'avancement des sprints et suivi des KPIs · Vérification de la conformité et la qualité des livrables (design +fonctionnels) avant le déploiement · Rédaction de cahier de recette utilisateur ainsi que le pilotage des déploiements des livrables · Rédaction du guide utilisateur et formation de l'équipe support
	Outils & technologies	Confluence, jira, klaxoon

 Product owner junior		
	Période	2013 - 2017 (4 ans)
	Client	PUBLICIS IMPACT
	Projet	Application de génération d'un code promos
	Descriptif	L'objectif du projet était d'automatiser la génération et l'envoi des codes promotionnels par SMS ou e-mail, afin de fiabiliser les campagnes publicitaires et améliorer la rapidité et l'efficacité des envois.
	Equipes & méthodes	Equipe : 4 personnes : un scrum master, un PO, un développeur et un testeur Methode Scrum
	Tâches	<ul style="list-style-type: none"> · En étroite collaboration avec les parties prenantes clés, clarifier la vision produit et l'intention de l'incrément module prévu · Établir le roadmap produit · Création du prototype UX design · Travailler avec l'équipe de produits afin de prioriser le développement des fonctionnalités qui ont le plus d'impact pour les clients · Transmettre la vision du produit à l'équipe de mêlée · Rédaction des besoins en épics puis en user stories · Prioriser le Backlog du produit, aligner les priorités et la portée du produit avec les parties prenantes · S'assurer que les user stories sont prêtes à être mises en œuvre avant la planification du sprint · Définir l'objectif du sprint avec l'équipe scrum

- Animation et participation aux rituels agiles (sprint planning, daily meeting, sprint review et rétrospective) avec l'équipe scrum
 - Suivi de la vélocité et des indicateurs agiles (burndown, ...)
 - Participation active à l'amélioration continue (rétrospectives, feedbacks)

 - S'occuper de la livraison finale du produit et s'assurer de la satisfaction client
 - Rédaction du guide utilisateur et formation de l'équipe support
- Jira, confluence, NET, JAVA, SQL,

**Outils & technologies**