

# Hamza Stitou

Manager Data & CRM

@ hamza.stitou@gmail.com

+33 (0) 6 49 00 03 18

Ile-de-France



## EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

### Program Manager – Data & Digital

Lacoste - Paris

Avril 2024 – Aujourd'hui

Pilotage de la refonte du SI Data & Digital Worldwide pour améliorer les parcours clients, centraliser les données et garantir la conformité réglementaire :

- **Cadrage de la refonte du SI Data & Digital** : animation des ateliers avec les directions métiers
- **Mise en place d'une Customer 360 Platform** : pilotage de la conception et du déploiement de la plateforme
- **Conformité réglementaire (RGPD & CCPA)** : Mise en place d'une gouvernance des données orientée privacy-by-design, en collaboration avec les équipes légales et le DPO
- **Coordination transverse** des équipes métiers et IT
- **Management opérationnel** : encadrement d'une équipe de développement interne (5 développeurs + 1 QA Lead)
- **Elaboration et suivi de la roadmap** : construction du planning macro, gestion des risques et animation des comités

### Program Manager - Data & Gouvernance IA

CACIB - Montrouge

Juin 2023 – Avril 2024

Définition et mise en œuvre de la gouvernance Data & IA :

- **Gouvernance des projets IA** : conception et mise en place d'un processus de déploiement structuré
- **Amélioration continue des processus existants** pour fluidifier la gestion de projets Data (ML, DataViz, gouvernance)
- **Pilotage du customer journey utilisateur** : définition du parcours d'onboarding des utilisateurs (documentation, formations, ateliers pratiques), pour accélérer l'adoption de l'outil
- **Mise en place des instances de pilotage** : comités projets hebdomadaires et comités de pilotage bimensuels
- **Collaboration étroite avec l'éditeur** : suivi de l'avancement des projets & veille active des solutions
- **Coordination transverse** entre les équipes techniques (Data, Dev), les équipes infrastructures et l'équipe sécurité

### Responsable CRM & Data

L'Oréal - Levallois

Octobre 2019 – Avril 2023

Responsable de la refonte du SI CRM pour 36 marques et 24 pays en EMEA :

- **Responsabilité de l'architecture des projets** : Définition de l'architecture technique et fonctionnelle des projets Data & CRM
- **Coordination des équipes multidisciplinaires** composées de Data Ingénieurs, Data Cloud Architects, Data Analysts/Scientists
- **Définition de l'architecture selon les normes TOGAF**
- **Planification, coûts et suivi** : Définition des coûts, des plannings et des ressources nécessaires pour chaque projet
- **Élaboration de la gouvernance des projets Data**
- **Mise en place de la Design Authority** : Création d'un comité de validation des choix architecturaux (Design Authority) au sein de la DSI Europe
- **Cadrage et étude de faisabilité** des besoins fonctionnels
- **Conception et mise en œuvre de solutions Omnicanales** : Développement et déploiement de solutions intégrées pour différents domaines (CRM, Loyalty, eCommerce, Retail, NPS, ConsumerCare, App Clienteling)
- **Gestion budgétaire** : Responsabilité de la gestion d'un budget de 2,5M€ CAPEX alloué aux projets
- **Collaboration avec les solutions providers et les fournisseurs** : GCP, MongoDB, Salesforce, Adobe, Microsoft Azure

### PO / Chef de Projet CRM & Data

Sephora - Neuilly

Décembre 2017 – Septembre 2019

Mise en place de la Customer Data Platform pour la zone EME :

- **Animation et pilotage** des ateliers de cadrage avec les équipes métiers (CRM, Loyalty, Marketing Automation, CustomerCare)
- **Analyse fonctionnelle et priorisation des projets à migrer**
- **Rédaction des spécifications fonctionnelles** et des User Stories en lien étroit avec les Product Owners

- Définition du **RACI**, des charges, du budget et du planning global du projet
- **Pilotage de la Data Factory** composée de 7 personnes : coordination des développements, suivi de la delivery
- **Suivi de la roadmap projet** et gestion des dépendances transverses
- Planification et exécution rigoureuse des phases de recette
- **Formation des utilisateurs et conduite du changement** pour assurer une adoption fluide des nouveaux outils

## Chef de Projet Big Data

📍 SFR - Saint-Denis

📅 Octobre 2015 – Août 2017

Pilotage de projets Big Data liés à la supervision et à l'amélioration de la performance des réseaux fixe et mobile :

- Organisation, préparation et animation des **comités projet et comités de pilotage**
- **Pilotage d'une équipe technique pluridisciplinaire** (3 personnes) en charge du développement des indicateurs de performance réseau
- Suivi et **gestion des incidents majeurs et situations de crise** : analyse d'impact, coordination des actions correctrices, reporting auprès du top management
- **Recueil, formalisation et priorisation des besoins** métiers pour développer des outils de pilotage et d'analyse de performance
- Contribution à l'**industrialisation des pipelines de données** pour fiabiliser les reportings et automatiser les traitements
- Amélioration continue des solutions en place pour **optimiser la QoS (qualité de service)** et l'expérience client

## COMPÉTENCES

**Machine Learning & IA :** Dataiku (5 certifications)

**Data :** Python, SQL, MongoDB, BigQuery, Snowflake, PowerBi, Looker

**Cloud :** Airflow, Dataflow, Google Cloud Platform, Microsoft Azure

**Expertise :** Salesforce Marketing & Commerce & Service Cloud, Solutions d'intégration de données (ESB, EAI, ETL, API Gateway), Architectures distribuées (Microservices, Kafka, DevOps), Cadre d'architecture d'entreprise (TOGAF)

**Langues :** Français ●●●●● Arabe ●●●●● Anglais ●●●●●

## FORMATION UNIVERSITAIRE

### Cycle ingénieur en télécommunications, option "Gestion de projet"

🏛️ ENSEIRB-MATMECA

📍 Bordeaux

📅 2012 – 2015

### Classes préparatoires aux grandes écoles d'ingénieurs MPSI/MP

🏛️ Lycée Louis Thuillier

📍 Amiens

📅 2009 – 2012

### Baccalauréat Scientifique

🏛️ Lycée Français Lyautey

📍 Casablanca (Maroc)

📅 2006 – 2009