

# RAHMA BENACHIR

☎ : 06 21 73 37 50

✉ : RAHMA.2000@HOTMAIL.COM

🏠 : 56 RUE RASPAIL

LEVALLOIS PERRET 92300



Consultante senior avec plus de 15 ans d'expérience dans le secteur bancaire, spécialisée dans l'optimisation des processus et la gestion de projets complexes. Expertise reconnue sur l'ensemble des parcours clients, dans des environnements multi-projets, multi-entités et internationaux. Parfaite maîtrise du métier de l'affacturage, tant sur les aspects opérationnels que réglementaires, avec une capacité éprouvée à fédérer les équipes autour d'objectifs communs et à délivrer des résultats concrets.

## Compétences clés

- Stratégie relationnelle
- Gestion de projet
- Data-driven
- Capacités d'analyse / d'adaptation

## Secteurs

- Banque de Détail
- Services financiers spécialisés
- CIB

## Formations et certifications

- IAE DE CAEN - Master en contrôle de gestion et système d'information.
- IAE DE CAEN Maîtrise en Management et commerce international

## Langues

- Français-Anglais- Arabe

**FINEGAN « de 05/2024 à ce jour » – Consultante Senior** spécialisée dans l'accompagnement des acteurs banque et assurance sur des problématiques de transformation digitale, de renforcement des dispositifs de maîtrise des risques, de conformité et d'amélioration de l'efficacité opérationnelle. Expérience avérée dans l'évaluation et l'optimisation de dispositifs métiers, le pilotage de projets structurants et la production de recommandations

### Les principales missions réalisées:

#### **GROUPE BPCE/ Natixis Corporate & Investment Banking « Mission en cours de 08/2025 à 05/2026 » : Renforcement des dispositifs de lutte contre la fraude en interne et externe**

- Analyse et rappel structuré des obligations légales et réglementaires applicables en matière de lutte contre la fraude, en lien avec les normes françaises, européennes (LCB-FT, EBA, ACPR), et internes.
- Évaluation critique du dispositif anti-fraude existant : revue des politiques, procédures, processus de gouvernance et responsabilités organisationnelles.
- Définition et déploiement d'indicateurs de pilotage du risque de fraude (KRI/KPI) adaptés à chaque niveau de gouvernance.
- Conception d'un inventaire de contrôles anti-fraude minimum, aligné sur les typologies d'activités des différentes entités du groupe.
- Renforcement de la 2<sup>e</sup> ligne de défense à travers l'intégration du risque de fraude dans les RCSA (Risk & Control Self-Assessment), en cohérence avec le dispositif global de gestion des risques opérationnels.

#### **GROUPE HENNER « Mission de 06/2025 à 08/2025 » : Réalisation d'une étude de benchmark stratégique**

- Réalisation d'une cartographie 360° du marché prévoyance, pour affiner la compréhension du positionnement de Henner sur le marché de la prévoyance et alimenter la redéfinition de son offre.

#### **GROUPE CREDIT AGRICOLE « Mission de 11/2024 à 06/2025 » : Renforcement des dispositifs de lutte contre la fraude aux moyens de paiement**

- Pilotage de la stratégie de lutte contre la fraude aux moyens de paiement, avec un fort enjeu de sécurisation des parcours clients et de maîtrise des risques opérationnels
- Contribution à l'amélioration du poste de travail : Simplification de l'interface utilisateur
- Rationalisation des outils utilisés dans la détection et le traitement de la fraude
- Élaboration et mise en place d'une matrice RACI pour clarifier les rôles et responsabilités des différentes parties impliquées dans les processus de gestion de la fraude
- Analyse des risques de fraude : Identifier et évaluer les risques de fraude liés aux moyens de paiement
- Réalisation d'un benchmark sur les meilleures pratiques anti-fraude
- Intégration des exigences KYC dans la lutte contre la fraude : Revue des processus d'entrée en relation
- Amélioration des processus de gestion de la fraude : Optimiser les processus afin d'améliorer la détection des comportements frauduleux tout en minimisant les faux positifs
- Optimisation des processus de traitement de la fraude: Automatiser les tâches à faible valeur ajoutée



**GROUPE COVEA « Mission de 05/2024 à 10/2024 » : Optimisation Parcours Clients** Cartographie complète des parcours clients pour identifier l'ensemble des points de contact (physiques, digitaux, téléphoniques) et détecter les irritants et opportunités d'optimisation

- Analyse prédictive des comportements clients grâce à des outils de data mining pour anticiper les besoins, proposer des offres ciblées et renforcer l'engagement
- Contribution à la conception de parcours omnicanaux cohérents et intégrés, en phase avec les enjeux de transformation digitale du groupe
- Analyse des irritants et leviers d'amélioration
- Exploitation des données clients : NPS, CSAT, CES, verbatims, ...
- Identification des points de friction et moments clés d'enchantement
- Pilotage de plans d'amélioration continue des parcours, avec un suivi des impacts sur la satisfaction client et les indicateurs business

**CREDIT MUTUEL FACTORING (Groupe Crédit mutuel) « de 2019 à 2024 » – Responsable Expérience Clients**

- Élaboration et pilotage d'une stratégie de satisfaction client centrée sur l'écoute et l'amélioration des parcours client et collaborateurs.
- Développement et déploiement de plans d'actions correctifs et proactifs (Augmenter la satisfaction globale et réduire le taux d'attrition)
- Mise en œuvre de solutions innovantes pour transformer l'expérience client et collaborateur
- Refonte de l'architecture applicative au service de l'expérience utilisateur : Simplification des parcours utilisateurs et réduction des ruptures de charge, Intégration de briques technologiques innovantes
- Pilotage de la performance client afin d'atteindre les objectifs fixés en satisfaction et en NPS.
- Suivi opérationnel et stratégique du portail client

**FACTOFRANCE (Groupe Crédit mutuel) « de 2017 à 2019 » – Chargé de Gestion Portefeuille Clients Affacturage**

- Gestion de la relation clients pour une clientèle de Grandes et Moyennes Entreprises
- Recueil, formalisation et priorisation des expressions de besoins clients en lien avec les équipes juridique, recouvrement ou projets, afin de construire des solutions sur mesure et alignées sur les attentes opérationnelles.
- Identification et gestion des risques, fidélisation de la clientèle et développement des revenus
- Coordination des parties prenantes pour répondre au mieux aux besoins clients
- Analyse des comportements clients via des outils CRM pour proposer des offres sur mesure et améliorer la fidélité
- Encadrement fonctionnel et accompagnement d'une équipe de 4 gestionnaires : appui technique, coordination quotidienne



**BMCE BANK OF AFRICA « de 2014 à 2017 » – Responsable Développement des Synergies Banque**

- Développement des synergies commerciales : Identifier et développer les opportunités de cross-selling entre les métiers (ex : proposer du factoring aux clients crédit entreprise).
- Mise en commun et animation des ressources transverses pour maximiser l'efficacité opérationnelle et les opportunités commerciales
- Pilotage des projets visant à maximiser la couverture des clients au sein du groupe
- Conduite de projets transverses : Participer ou piloter des projets de transformation visant à améliorer la collaboration entre métiers (digitalisation, CRM commun, parcours client harmonisé).
- Contribuer à la mise en œuvre d'outils partagés ou à l'évolution des processus.
- Management d'une équipe : pilotage de l'activité, fixation des objectifs, accompagnement au quotidien et développement des compétences.

**BMCE BANK OF AFRICA Filière Affacturage « de 2011 à 2014 » – Chef de projet en affacturage**

- Pilotage des projets Affacturage de transformation orientés vers l'intensification de la relation client, en coordonnant les parties prenantes (les équipes métiers, IT, Juridique, conformité...)
- Analyse des besoins métier : Recueillir, analyser et formaliser les besoins des utilisateurs (équipe risque, gestion, recouvrement, commerce) traduire ces besoins en cahier des charges ou en user stories si méthode agile, l'interface entre les équipes métier et les équipes techniques).
- Conception et mise en œuvre de solutions : Participer à la définition des solutions fonctionnelles (processus de cession de facture, validation des factures, gestion des encours, scoring), et accompagner le déploiement opérationnel (formations, support, documentation).
- Amélioration continue des processus : Identifier des pistes d'optimisation des processus affacturage (saisie, contrôle, reporting, conformité), conduire des chantiers de transformation ou de digitalisation (KYC, signature électronique...)
- Communication et conduite du changement : Informer et former les utilisateurs aux nouveaux outils ou process et conduire le changement auprès des équipes opérationnelles).

**BMCE BANK OF AFRICA Filière Affacturage « de 2009 à 2011 » – Chargée d'animation commerciale et communication**

- Conception et pilotage des campagnes d'animation commerciale
- Définition des objectifs de chaque campagne (CA, trafic, engagement...) et les indicateurs de performance
- Déploiement des actions de communication commerciale
- Animation du réseau commercial (Mobiliser les équipes terrain : challenges, kits d'animation, événements internes)
- Suivi des performances commerciales (reporting régulier à la direction commerciale et marketing)
- Coordination et transversalité (Travailler avec les services marketing, digital, CRM, produits, RH...)
- Pilotage des agences ou prestataires externes (graphistes, imprimeurs, agences de com...)