

Jérôme DELACROIX

Jérôme Delacroix / Coopérative - 126 rue Louis Rouquier – 92 300 Levallois-Perret
06 60 48 61 63 / jerome@cooperatique.com
33 ans – Nationalité française – Marié

CHEF DE PROJET Management coopératif / Relation client

9 ans d'expérience professionnelle – Double compétence : conseil en management et relation client – Missions auprès de grands comptes, administrations, PME – Déploiement de blogs, wikis, animation et formation – Cours et interventions en Grandes Ecoles – Conférencier – Création d'entreprise – Exemples de réalisations :

- ♦ Co-fondateur et associé de la société Adesse, éditrice de la solution collaborative Nearbee
- ♦ Participation, promotion et partenariat sur le 1^{er} wiki-livre français, [Le nouveau pouvoir des internautes](#).
- ♦ Lancement de démarches de relation client 2.0 pour la Mutuelle Générale des Cheminots.
- ♦ Rédaction de trois ouvrages en trois ans sur les technologies et pratiques innovantes.

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

2007 – Auj. **ADESSE** – Conseil en management coopératif, édition de logiciel – S.A.R.L. fondée en 2007
Directeur des Services

- ♦ Co-fondateur de la société, en charge du pôle Services & Conseil.
- ♦ Participation active aux tâches de lancement de la société : définition du positionnement, rédaction du site Web, Relations Presse...
- ♦ Encadrement des consultants sur les premières missions.

2005 – Auj. **COOPERATIQUE** – Conseil en management coopératif, formateur – Entreprise individuelle

- ♦ Membre fondateur d'une alliance entre 6 professionnels (indépendants et PME) travaillant en réseau sur des problématiques de relation clients – Introduction d'outils collaboratifs pour coordonner les travaux (wikis, conférences Skype, Google Documents).
- ♦ Mutuelle Générale des Cheminots (MGC) : définition, mise en œuvre et supervision de campagnes de relation clients – Coordination du lancement d'un programme innovant (« interrogez nos adhérents »).
- ♦ Conseil éditorial, technique, promotion et animation pour le premier wiki des professionnels de la relation client : www.cherclient.com .
- ♦ Blog Cooperatique.com : recherche appliquée sur un nouveau mode de management favorisant la collaboration entre les salariés de l'entreprise et la coopération avec des partenaires extérieurs – Publication des résultats de cette recherche sur le blog www.cooperatique.com.
- ♦ Nec France : mise en place d'un intranet reposant sur un wiki – Spécifications, maquettage – Coaching des 20 utilisateurs.
- ♦ Interventions régulières à l'Ecole Centrale de Paris (Mastère Technologie et Management) – Conception et animation du premier cours sur les usages professionnels des wikis (Université Paul Verlaine, Metz).

2002 - 2005 **AUTEUR, REDACTEUR, CONFERENCIER** SPECIALISE EN NOUVELLES TECHNOLOGIES

- ♦ Rédaction d'articles et dossiers dans le domaine des achats, des télécoms, d'Internet, des transports internationaux et de la logistique.
- ♦ Rédacteur pour le département communication de France Télécom R&D (intranet et site Web).
- ♦ Participation et animation de conférences sur les thèmes du travail coopératif, de l'Internet 2.0 et de la relation client.

2001 - 2002 LE PUBLIC SYSTEME – Conseil en marketing opérationnel, CA 2004 : 64 M€, 180 salariés

Chef de projet commercial

- ♦ Pilotage des campagnes auprès des clients : prise de brief, coordination de la création avec les concepteurs-rédacteurs et les graphistes, gestion de la production (impression, expédition) en partenariat avec la responsable des achats.
- ♦ Rédaction d'une proposition commerciale et gain de l'appel d'offres : campagnes de mailing et organisation d'un événement.
- ♦ Gestion d'un plan de networking pour un client : repérage et contact des interlocuteurs, alimentation de la base de données, mises en relation.

1998 - 2001 ACCENTURE – Conseil en management - CA Groupe 2005 : 15,5 Mds \$ - 126 000 salariés

Consultant en organisation

Exemples de missions :

- ♦ RICOH : développement du système de e-commerce et de télémaintenance des copieurs. Définition des besoins, en interface avec les Directions Marketing Grands Comptes, Commercial et DSI – Spécifications et paramétrage des modules de l'offre e-Sales de SIEBEL.
- ♦ BOUYGUES TELECOM : élaboration du plan de passage à l'Euro du réseau de boutiques. Cartographie des processus et applications concernés, définition de la stratégie de bascule Franc – Euro, rédaction des spécifications fonctionnelles, préparation du budget et du planning des développements.
- ♦ CARREFOUR (1998-1999) : déploiement de PeopleSoft Financials dans 40 pays, 500 sites. Langue de travail : anglais – Equipe projet : plus de cent personnes - Gestion de programme : suivi et consolidation des plannings, définition et maintenance d'indicateurs de performance, analyse et reporting sur les questions ouvertes – Analyse détaillée des besoins en termes d'états financiers, rédaction des spécifications pour leur réalisation par PeopleSoft, création de maquettes – développement des états dans le module PO, débogage, optimisation et adaptation des développements.

FORMATION

1998 **Mastère Spécialisé Technologie et Management – ECOLE CENTRALE PARIS**

1997 **HEC – HAUTES ETUDES COMMERCIALES (Jouy-en-Josas)**

LANGUES ET INFORMATIQUE

LANGUES **Anglais** : pratique professionnelle (score TOEIC : 975)

Allemand, espagnol : pratique quotidienne après recyclage

Chinois mandarin : notions

INFORMATIQUE **Bureautique** : maîtrise de MS Office (Word, Excel, Powerpoint) – Principales fonctions d'Open Office

Publication sur Internet : principales fonctions de Dreamweaver 4 – Pratique du HTML, FTP – Blogs – Wikis : connaissance avancée des principaux logiciels

PUBLICATIONS

Les wikis, espaces de l'intelligence collective (M21 Editions, Mars 2005)

Comment trouver sa voix sur IP – 35 entreprises témoignent (EBG, Janvier 2006)

Cher client – Ecouter, comprendre, servir – 35 entreprises témoignent (EBG, février 2007)