

# Serge Fontinoy



## Program/Project Manager (PMO)

Digital "addict" depuis 1998. Solide expérience dans les projets complexes à fortes composantes digitales. Je me focalise sur la **gestion de programme/projet**, le **renforcement des équipes** et l'**amélioration continue du produit**, accompagné de mon collègue IA.

### Profil

- Mon background en marketing et communication, combiné à un apprentissage sur le terrain des métiers du web, me donnent une **vision à 360°** que je mets au service des programmes et projets que je pilote avec les équipes en place.
- Expertise approfondie dans les domaines clés du digital, qualités d'écoute et compréhension rapide des enjeux business pour **aligner stratégie et priorisation** des projets et développements.
- Esprit « **problem solver** » et **éthique professionnelle** forte.
- Processus **d'apprentissage** continu pour rester à la pointe.

### Contact

+32 479 218978  
[sergefontinoy@hotmail.com](mailto:sergefontinoy@hotmail.com)  
[in/sergefontinoy/](https://www.linkedin.com/in/sergefontinoy/)  
Date de naissance : 09.12.1972  
Adresse : 4360 Grandville

### Langues

Français : Langue maternelle  
Anglais : C1  
Néerlandais : A2  
Allemand : A2

### Mantra

Stop starting, start finishing  
Data driven  
Orienté résultats

### Outils quotidiens

Jira / Confluence  
Microsoft suite  
Power BI / Full Story  
Miro / Figma

### Parcours professionnel

#### Gaming1 – PMO & Customer Product Manager (May 23 – Nov 25)

Pour les plateformes belges, portugaises et néerlandaises de casino et de sport en ligne:

- Création et gestion du « **Customer Engagement Program** » pour impacter le taux de rétention (KPI: + 2%).
- Gestion et priorisation **du backlog des développements** (méthode Agile/Scrum avec équipe IT dans le triangle qualité – planning budget) pour améliorer le parcours d'onboarding du joueur.

#### ING Daily Banking – Extra banking Services Project Manager (Mar 22 – Apr 23)

Pour le marché européen de ING:

- J'ai optimisé la gouvernance du service ING+ deals (cashback) avec un **suivi du backlog de développement** (en nearshore). KPIs : augmenter le portfolio B2B de + 30 % & l'utilisation B2C de + 10%.

#### TotalEnergies – Website & App Project Manager (Jan 17 – Feb 22)

Pour le marché belge de Lampiris et ensuite TotalEnergies (TE) :

- Via la refonte du site web de TE, j'ai mis en place un programme pour **augmenter le cross selling et le selfcare**.
- En tant que **Digital team lead** pour Lampiris, avec les experts:
  - J'ai défini des **objectifs et un périmètre** (SEM, eMark) pour l'acquisition & selfcare.
  - J'ai priorisé et maintenu les développements liés aux assets digitaux de Lampiris et **renforcé la collaboration** interne avec les autres équipes (Marketing, Customer support, Opérationnel)

#### Test-Achats - Digital Project Manager (Jan 15 – Dec 16)

Notre équipe a sensibilisé les membres de TA aux **coûts et bénéfices des énergies renouvelables**. En tant que Digital Project Manager :

- J'ai **géré les développements** de la création d'un site web autour des énergies renouvelables domestiques.
- J'ai **initié et suivi les développements de création d'une plateforme d'enchères** pour l'achat de panneaux photovoltaïques et un **site d'e-commerce** pour la vente de lampe LED brandées « Test-Achats ».

#### K Company - Co-fondateur - Head of PMO (Feb 09 – Dec 14)

K Company était une agence web, e-business & Enterprise 2.0 que j'ai créée avec 2 associés

- Je gérais une **équipe de 10 experts** (mix de Développeurs, Analystes et Project Manager).
- Clients: Gouvernement belge et wallon, D'ieteren, Euromut, Lampiris, Parlement Européen.

# Expertises digitales clés

PMO	Expérience étendue en Programme et Project management via les rituels AGILE/SCRUM
Analyse	Business Analyst (Stories, flows, prototype, backlog grooming, suivi des développements avec la méthodologie agile/scrum, testing)
Produit	Digital Customer / Product Manager dans plusieurs grands Groupes
KPIs	Utilisation systématique des données disponibles pour créer une feuille de route digitale tactique qui va servir la stratégie de l'entreprise.
Customer Experience	Grande sensibilité UX / UI pour concevoir ou améliorer les parcours clients, dans une approche « Design thinking »
Acquisition / Retention	Mise en place de campagnes eMarketing pour atteindre différents objectifs (awareness, lead generation ou conversion), notamment avec des techniques de gamification,(certifié)
Contenu	Très bonne connaissance en SEO/SEA et contenus créatifs (storyboarding, briefing créatifs)

## Etudes & Formations

- Design thinking for Innovation (Grade 100%) - Université de Virginie - Darden School.
- Gamification (Grade 78,3%) – Université de Pennsylvanie - The Lauder Institute.
- Structured Project Management - Prosourse nv.
- Negotiation and Project Management.
- Chateau Massart - Chef de Pub 1993 - 1994
- Haute Ecole Province de Liège – Communication – 1989 – 1992

## Centre d'intérêts - projets personnels

<b>Le Digital pour tous</b> Package « eWise » Fondateur	<b>eWise</b> <a href="http://www.ewise.pro">www.ewise.pro</a> est un <b>produit web packagé</b> conçu pour les artisans, indépendants, TPE ou PME, qui leur donne une présence digitale efficace, pour un coût très compétitif.
<b>Biodiversité et climat</b> Projet « My Planet » Co-Fondateur	<b>My Planet</b> <a href="http://www.my-planet.be">www.my-planet.be</a> nous guide dans les plus belles rencontres animalières et les plus beaux phénomènes naturels de la planète. Elle sensibilise le voyageur sur l'importance de la biodiversité et le voyage éco-responsable.
<b>Fan de musique &amp; culture</b> Mobile app "Tonite". Co-Fondateur	" <b>tonite</b> ", <a href="https://contactewise.wixsite.com/tonite">https://contactewise.wixsite.com/tonite</a> or « tonight in town event », est une app mobile qui <b>vend des billets pour les meilleurs événements culturels de la ville</b> , pour ce soir et les deux jours suivants. Créeé avec Jean-Charles Santini (Band St André) et Martin Grasser (Twitter UI). tonite est pour l'instant en recherche de nouveaux partenaires
<b>Étymologie</b> Collectif « A tire la rigolo » Fondateur	Le collectif " <b>A tire la rigolo</b> " <a href="http://www.a-tire-la-rigolo.com">www.a-tire-la-rigolo.com</a> répertorie et étudie toutes les <b>transformations authentiques des expressions françaises</b> . En retracant le parcours étymologique d'une expression, nous cherchons à déterminer avec plus de précision quand, comment et pourquoi cette métamorphose s'est produite.