



Marilyn Gratien

Customer Success Manager & Ingénierie pédagogique |
Expérience utilisateur & adoption digitale
Formation utilisateurs & e-learning

Consultante polyvalente avec plus de **25 ans d'expérience**, spécialisée en gestion de la relation client, ingénierie pédagogique et gestion de projets. Forte expertise dans l'accompagnement des utilisateurs, l'optimisation des processus et la mise en place de stratégies pour améliorer l'engagement client.

Capable de piloter des projets complexes tout en garantissant une expérience utilisateur optimale et une fidélisation accrue.



06 21 33 51 65



Paris 13^e



marilyngratien@yahoo.fr



<https://www.linkedin.com/in/marilyn-gratien>



<http://marilyngratien.wix.com/monportfolio>

Gestion de la relation client, Vente & support utilisateurs (8 ans)

Expérience confirmée dans la gestion de la relation client et la mise en œuvre d'actions visant à améliorer l'expérience utilisateur via des actions continues de formation, de support et des outils digitaux.

Compétences clés :

- Techniques de vente et négociation commerciale
- Gestion des comptes clients & fidélisation
- Onboarding et formation des utilisateurs sur des outils SaaS et ERP
- Animation d'ateliers de travail & accompagnement du changement

Réalisations marquantes :

- **RATP (2019-2023)** Optimisation de l'expérience client en améliorant le chatbot (*400 conversations/mois, taux de qualification 97%*) et la base de connaissances en ligne (*430 documents / 30 000 visites/mois*)
- **SFR (2004)** : Déploiement et accompagnement d'équipes de support pour améliorer l'efficacité du service client au Maroc à Casablanca

Gestion de projets et assistance à maîtrise d'ouvrage (10 ans)

Solide expérience en pilotage de projets ERP en mode Agile et automatisation des processus métier.

Compétences clés :

- Gestion de projets ERP (*Elite*) et mise en place de solutions automatisées
- Paramétrage des environnements ERP et gestion des droits d'accès utilisateurs
- Analyse des besoins et rédaction des spécifications fonctionnelles et techniques
- Suivi des dysfonctionnements, mise en place d'indicateurs et d'alertes SQL
- Création de reportings et restitution des données via SQL et modules dédiés

Réalisations marquantes :

- **Gide cabinet d'avocats (2007-2015)**
 - AMOA sur la montée de version de l'ERP (*analyse, tests, gestion des corrections*)
 - Refonte d'un formulaire électronique simplifiant la gestion des dossiers dans l'ERP
 - Automatisation de processus métiers (*TVA, templates de facturation, finalisation des batchs*)

Formation, e-learning & communication visuelle (10 ans)

Compétences avérées en conception et animation de parcours de formation multimodaux, en graphisme et conception de supports visuels Print et Digitaux.

Compétences clés :

- Conception de parcours de formation multimodaux et e-learning
- Élaboration et mise à jour de documentations techniques, tutos et vidéos sur l'utilisation d'outils digitaux et le poste de travail
- Création et conception de documents destinés à l'impression (*affiches, encarts presse, catalogues, etc.*) et pour le Web (*bannières Web, mise à jour de sites internet, etc.*)

Réalisations marquantes :

- **Demos Formation (2017-2018)**
 - Conception de catalogues à forte pagination (*900 pages*)
 - Amélioration des processus de mise en page via automatisation
- **ViaAduc (2021-2024)**
 - Conception de parcours de formations multimodaux et de kits pédagogiques pour les formateurs
 - Création et production de modules e-learning et de tutoriels sur des sujets variés (*utilisation de l'ERP SAP, Teams, RGPD, management, etc.*)

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

- **2021- 2024 Consultante en Ingénierie pédagogique**
ViaAduc - Porte Maillot Paris 16^e
- **2019- 2023 Rédactrice technique**
RATP - Noisy le Grand (93)
- **2016 - 2019 Graphiste Maquettiste**
Demos Formations - Brest Business School - EST école supérieure des transport - LCL Crédit Lyonnais - RATP Group - Paris
- **2008 - 2015 Administratrice fonctionnel ERP**
Gide Cabinet d'avocats international - Paris
- **2006 - 2008 Chargée d'application ERP**
CMS Francis Lefebvre Cabinet d'avocats - Neuilly sur Seine
- **2005 - 2006 Assistante de direction**
La Poste - Orléans
- **1998 - 2006 Conseillère en clientèle**
MAAF Assurances, Service client SFR, Duty Free Associates Aéroport de Roissy Charles de Gaulle (Responsable des marques Jean-Paul Gaultier, Issey Miyake et Hermès) - Orléans et région parisienne

ATOUTS & COMPÉTENCES



Soft Skills : Capacités d'analyse, esprit de synthèse, résolution de problèmes, aptitudes en communication orale, visuelle et écrite.



Informatique & bureautique :

- Microsoft Office 365 et outils collaboratifs,
- Suite Adobe : Indesign+++, Photoshop++, Illustrator++, After Effects+, Première Pro+
- E-learning : Adobe Captivate, Articulate Storyline, Rise 360, Powtoon, Genially, Audacity (voix off)
- Langages : SQL, HTML & CSS Notions
- ERP : Parfaite maîtrise de l'ERP Elite (Thomson Reuters) et connaissances SAP
- Autres : Chatbot DYDU, SolidCatalog
- Intelligence Artificielle : Utilisation régulière de ChatGPT, Copilot et Gemini



Langues : Anglais, Espagnol (*expérience antérieure en contexte professionnel, en attente de pratique active*)

FORMATIONS & CERTIFICATIONS

- 2025 - Cours du soir **Illustrator & After Effects** (*Mairie de Paris, EPSAA - Ivry sur Seine*),
Cours en ligne sur l'**intelligence artificielle**
- 2019 - Certification conceptrice e-learning n° RS5518
ISTF - Institut supérieur des technologies de la formation
- 2016 - Certification graphiste plurimédia (niveau 6)
EMI - Ecole des Métiers de l'Information
- 2006 - BTS Assistante de direction
GRETA Orléans
- 2000 - BTS Force de Vente
CECAM Orléans
- 1997 - DEUG LEA Anglais - Espagnol
Université d'Orléans
- 1995 - BAC L Anglais - Allemand - Espagnol

PASSIONS



Chant : chanteuse dans des orchestres, groupes et comédies musicales depuis mes 17 ans, expérience en organisation et gestion d'événements



Dessin, peinture : illustrations sur papier et outils numériques



Photographie & vidéo : J'emmène mon appareil photo partout avec moi pour tenter de capturer la beauté du monde



Voyages : En groupe ou en famille, planification et organisation de voyages sur-mesure



Marilyn Gratien

Customer Success Manager & Ingénierie pédagogique |
Expérience utilisateur & adoption digitale
Formation utilisateurs & e-learning



06 21 33 51 65



marilyngratien@yahoo.fr



<https://www.linkedin.com/in/marilyn-gratien>