

Serge Fontinoy



Digital Communication Expert

Digital "addict" depuis 1998. Solide expérience dans les projets digitaux complexes. J'aide les entreprises à éléver leur niveau de maturité digitale, en me focalisant sur **l'expérience client**, le niveau de maîtrise **du client** et **l'amélioration continue de son produit**, toujours accompagné de mon collègue IA.

Profil

- Mon background en marketing et communication, combiné à un apprentissage sur le terrain des métiers du web, me donne une **vision à 360°** que je mets au service des **programmes** que je mène avec les équipes en place.
- Fort d'une expertise approfondie dans les domaines clés du digital, j'exploite mes qualités d'écoute et ma compréhension rapide des enjeux business du client pour **aligner stratégie, expérience utilisateur, processus internes et données**.
- Esprit « **problem solver** » et **éthique professionnelle** forte.
- Processus **d'apprentissage** continu pour rester à la pointe.

Contact

+32 479 218978
sergefontinoy@hotmail.com
in sergefontinoy/

Date de naissance : 09.12.1972
Adresse : 4360 Grandville

Langues

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

Mantra

Interroge ton client
Keep it simple
Data driven
Orienté résultats

Outils quotidiens

Microsoft suite
Jira / Confluence
Power BI / Full Story
Canva/Gamma
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:
- **J'ai mis en place et géré le « Customer Engagement Program »** pour impacter le taux de rétention (KPI: + 2%).
- En tant que Customer Product Manager, j'ai **amélioré le parcours d'onboarding du joueur** (KPI : Sign-up/in + 5%, Customer support - 20 % d'appels).

ING Daily Banking – Extra banking Services Product Owner (Mar 22 – Apr 23)

Pour le marché européen de ING:
- Comme Product Owner j'ai **consolidé le package des produits extra bancaires** de « ING daily banking » : cashback, gestion des abonnements, gestion de budget, easy savings.
- J'ai **boosté le service ING+ deals (cashback) grâce aux campagnes eMarketing alignées à la promesse de marque**, en améliorant son interface (UX/UI), avec un suivi du backlog de développement (en nearshore) KPIs : augmenter le portfolio B2B de + 30 % & l'utilisation B2C de + 10%.

TotalEnergies – Website & App Product Owner (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 **plan d'action** 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 plan d'action** (SEM, eMark) pour l'acquisition & selfcare.
- J'ai amélioré et maintenu les assets digitaux de Lampiris et **renforcé la collaboration** interne avec les autres équipes (Marketing, Customer support, Opérationnel)

Test-Achats - Digital Product Owner (Jan 15 – Dec 16)

Notre équipe a sensibilisé les membres de TA aux **coûts et bénéfices des énergies renouvelables**, en lien avec la stratégie d'acquisition. En tant que Digital Product Owner :
- J'ai géré la création d'un site web autour des énergies renouvelables domestiques.
- J'ai mis en place 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 Account & 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'ierteren, Euromut, Lampiris, Parlement Européen.

Expertises digitales clés

PMO	Expérience étendue en Programme et Project management via les méthodes AGILE/SCRUM
KPIs	Utilisation systématique des données disponibles pour créer une feuille de route digitale tactique qui va servir la stratégie de l'entreprise.
Produit	Digital Customer / Product Manager dans plusieurs grands Groupes
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)
Analyse	Business Analyst (Stories, flows, prototype, backlog grooming, suivi des développements avec la méthodologie agile/scrum, testing)
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 - Prosource 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

Le Digital pour tous Package « eWise » Fondateur	eWise www.ewise.pro est un produit web packagé conçu pour les artisans, indépendants, TPE ou PME, qui leur donne une présence digitale efficace, pour un coût très compétitif.
Biodiversité et climat Projet « My Planet » Co-Fondateur	My Planet www.my-planet.be 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.
Fan de musique & culture Mobile app "Tonite". Co-Fondateur	" tonite ", https://contactewise.wixsite.com/tonite or « tonight in town event », est une app mobile qui vend des billets pour les meilleurs événements culturels de la ville , pour ce soir et les deux jours suivants. Créeée avec Jean-Charles Santini (Band St André) et Martin Grassé (Twitter UI). tonite est pour l'instant en recherche de nouveaux partenaires
Étymologie Collectif « A tire la rigolo » Fondateur	Le collectif " A tire la rigolo " www.a-tire-la-rigolo.com répertorie et étudie toutes les transformations authentiques des expressions françaises . 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.