



# Fatouma OUATTARA

✉ ouattarafatouma78@gmail.com

🏠 Île-de-France

🚗 Véhicule personnel

📞 +33659607525

💻 Télétravail ou présentiel

## Hard Skills

Microsoft Office 365 MS Project

MySQL

STAR UML

CAMUNDA modeler

Power BI

SAP MM et LIS(logistic information system)

Mega hopex

Alteryx

## Soft Skills

Pédagogue

Esprit d'équipe

Bon relationnel

Motivée

## Langues

Anglais

B2

› TOEIC : 850/990

Espagnol

A2

## Références

**Thiers Natacha**

chef de projet digital , RATP  
0620876521

**Emilie Bonnot**

responsable des Gestionnaires de la  
relation client , SG  
0628510714

## Centres d'intérêt

**Voyages**

Objectif découvrir tous les pays du  
continent d'ici 2030

**Sport**

5 ans de pratique de danse afro,  
développant créativité et discipline

**Production vidéo**

création de contenu (Safamakeup  
artisty)

Ingénieure en systèmes d'information, j'ai développé une solide expertise en AMOA et en transformation digitale au sein du groupe RATP. J'y ai piloté des projets SI, optimisé les processus et réduit de 30 % les sollicitations de ticketing grâce à une meilleure gestion du support et de la conduite du changement. Rigoureuse et proactive, j'allie performance technique et efficacité opérationnelle pour accompagner la réussite des organisations.

## Expériences professionnelles

### Chargée d'études et AMOA SI & IT

De 2023 à 2025 RATP Group Paris

- Pilotage du support applicatif de l'outil Pulse (Workday) : gestion et priorisation des tickets via un outil ITSM ( Jira), analyse des incidents récurrents et optimisation des processus selon les bonnes pratiques ITIL.
- Conduite du changement : conception de livrables utilisateurs (FAQ, modes opératoires, tutoriels vidéo) et animation de sessions de formation pour renforcer l'adoption des solutions SI.
- Reporting et gouvernance : suivi des KPI de performance (taux de résolution, satisfaction utilisateur) et production de tableaux de bord destinés aux sponsors projet.
- Amélioration continue : mise à jour de la documentation technique et fonctionnelle, rationalisation des workflows et contribution à la réduction de 30 % des sollicitations de ticketing.

### Conseiller d'accueil

2023 SOCIETE GENERALE Triel-sur-seine

- Accueillir et conseiller les clients sur leurs opérations bancaires.
- Conseiller et proposer des produits et services bancaires adaptés aux besoins des clients.
- Participer à des campagnes de promotion et relever des challenges commerciaux.
- Gestion et développement de portefeuilles de clients particuliers.

### Chargée d'opérations bancaires

2022 ING BANK Paris

- Traitement et gestion de contrats clients : suivi des dossiers d'assurance-vie, analyse de conformité.
- Gestion des transferts PEA, rachats totaux et partiels, retraits et arbitrages.
- Clôtures de comptes, retraits partiels et transferts sortants.
- Contrôle, validation et mise à jour des RIB à la demande des clients ou d'autres services internes.
- Organisation et participation à des réunions de travail pour échanger sur les enjeux et priorités du service.

## Diplômes et Formations

### Master ingénierie des systèmes d'information

De 2022 à 2024 Institut Mines-Télécom Business school Évry-Courcouronnes

- Analyse de données
- Architecture des SI
- Cybersécurité
- Formation SAP, Power BI et Alteryx

### Licence économie et gestion d'entreprise

De 2018 à 2021 Université Paris 10, Nanterre Nanterre

- Grandes fonctions macroéconomiques
- Sociologie des organisations
- Economie monétaire et financière
- Comptabilité et analyse financière