



Julien de Muizon

44, Married 4 children

10, rue des Bûcherons
78100 St Germain en Laye

Mobile : + 33 (0)7 85 03 89 75

✉ juliendemuizon@yahoo.fr

in [linkedin.com/in/julien-de-muizon](https://www.linkedin.com/in/julien-de-muizon)

QUALIFICATIONS

EDHEC – MBA in Corporate Finance (1998)

WSET – Level 2 (2009)

LANGUAGES

French: Mother tongue

English: Fluent

Spanish: Fluent

CFO with extensive international background

CAREER SUMMARY



Moët Hennessy Africa & Middle East – Cape Town (2019–2020)

CHIEF FINANCIAL & OPERATIONS OFFICER – 200M€ turnover / 120 people

Key missions:

- Optimize regional supply plan, improve sales forecast accuracy & Develop business in 4 markets (Mauritius, Angola, Mozambique & Reunion)

Achievements:

- Improvement of sales forecast accuracy by 15% end of June 2020
- Implementation of new Route to market in Mozambique (Sales forecasted @+20% in 2020)

Estates & Wines – The LVMH wine division – Paris (2017–2019)

CHIEF FINANCIAL OFFICER – 150M€ turnover / 600 people

Key missions:

- Optimize 30M€ annual investments, restructure Finance team (20 people) & Improve division profitability up to Moët Hennessy standards

Achievements:

- Building of a robust Finance & Operations team (Paris and wineries)
- Improvement of overall product range profitability by +2,5pts in two years
- Implementation of a 5 years strategic investment plan for all wineries including M&A options

Moët Hennessy Belux – Brussels (2012–2017)

CHIEF FINANCIAL OFFICER – 50M€ turnover / 40 people

Key missions:

- Improve MH Belux profitability for Champagne category in a very competitive environment & reduce credit risk for a highly exposed company

Achievements:

- Lower credit risk exposure for MH Belux: no more uncovered receivables
- Definition of new pricing & commercial strategies in Belgium and Luxembourg - Improvement of overall profitability for MH Belux (+1,5pt in 2 years)

Moët Hennessy UK Limited – London (2011–2012)

SENIOR CONTROLLING MANAGER

- Managed a team of 3 business Controllers to Led all controlling day-to-day (for both MHUK and Ireland subsidiaries)

Moët Hennessy Europe – London (2007–2011)

INTERNAL CONTROL & BUSINESS PROCESS MANAGER

- Reduction of the critical LVMH Internal Audit risks
- Successful integration of 3 Distribution Companies in the European network

LVMH Group – Paris (2005–2007)

SENIOR GROUP INTERNAL AUDITOR

- Led 22 missions worldwide across LVMH at the request of top management
- Conducted extensive cross-functional reviews in both Maisons and Subsidiaries



Accenture France – Paris (2000–2005)

SENIOR CONSULTANT

- Managed 4 tender processes, including project profitability calculation (ROI)
- Led change management process with major French companies (Total, LVMH)



Pernod Ricard Argentina – Buenos Aires (1998–2000)

BUSINESS CONTROLLER – VIE

EXTRA-CURRICULA

JACMEL UNIVERSITY, HAITI (1 year as NGO volunteer) (2002 – 2003)

Economics & Finance Lecturer for Haitian students & fund-raisers

Hobbies: tennis, oenology & photography

Many backpacking trips: Central and South America (Haiti, Argentina, Brazil, Chile, Bolivia, Uruguay)

Dela MENSAH / PRODUCT OWNER

10 ANS D'EXPÉRIENCE

mensahdel@gmail.com

+33 6 88 13 95 86

PARIS

SYNTHÈSE DU PROFIL

Depuis 10 ans j'accompagne les entreprises dans leur transformation digitale pour devenir plus rapides, réactives et innovantes face au changement permanent. J'ai évolué dans divers secteurs : Agences de communication, startups, maisons de disques, service public, en tant que product owner et chef de projet digital digital.

COMPETENCES MÉTIERS

MAITRISE D'OUVRAGE : Expertise agile scrum, animation des rituels (daily's, priorisation du backlog sprint plannings, rétros et démos), recueil des besoins, rédaction du cahier des charges, rédaction des spécifications fonctionnelles, animation des ateliers fonctionnels, réalisation des tests, assistance au démarrage, wireframing UX/UI, webmastering.

CONDUITE DE PROJET : pilotage, planification, coordination des équipes, animation des comités de pilotage et stratégiques, reporting, gestion de risque.

MANAGEMENT : Management des équipes techniques et fonctionnelles, recrutement de chefs de projets fonctionnels, définitions d'objectifs, évaluations annuelles.

OUTILS ET TECHNOS : JIRA, Confluence, Slack, Redmine, Mantis, Trello, MS Gantt, Office 365, Axure, Figma, Zeplin, UxPin, Suite Google/ Suite Adobe, HTML5, Wordpress, Drupal, React Native, Demandware, Angular, Electron, Vue.js, Webservices Sap, Symphony, Aem.

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES



Depuis 2016
Product Owner
Chef de projet

Digital
Producer

Pilotage UX
Wireframing

Reportings
Copil Codir



2015-2016
Product Owner

Méthodo
Agile

Pilotage
refonte

Chef de
produit



2015
Chef de projet
digital

Gestion
d'équipe

Budgétisation, sui
vi de rentabilité

Relation
client

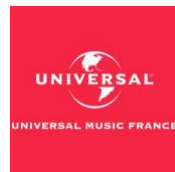


2013-2015
Dirigeant
Fondateur

Direction
projet

Wireframing

Animation
force de
vente



2012-2013
Content Manager

Community
Management

Reporting
SEO

Webmastering



2011-2012
Chef de projet
digital

Gestion
d'équipe

Pilotage du
RUN

CRM

DÉTAIL DES MISSIONS



PRODUCT OWNER / CHEF DE PROJET FREELANCE *de Janvier à 2016 à aujourd'hui (4 ans)*

Sollicité par de nombreuses marques et agences en tant que consultant digital indépendant. Publicis, TBWA, Sedona, Makheia Group, Alstom, Engie, Heineken, Europcar, Randstad, Nestlé, Rolex, Picard, Ricard, Hewlett Packard, Desjoyaux..

- **AMOA agile** : recueil de besoins auprès des entités métier, traduction fonctionnelle des besoins, rédaction des user stories en cohérence avec la priorisation, suivi de la production et des développements en lien avec le scrum master, réalisation des tests de recette
- **Digital Producer** : Planification des projets, recommandations techniques, spécifications fonctionnelles, priorisation des features, suivi des devs, recettage et livraison
- **La gestion de projet** sur le backlog, en interface avec les parties prenantes (différents métiers, la DSI, direction de la stratégie portail,...)
- **Cérémonies agiles** (planning, démos, rétrospectives,...) - Reporting interne, gestion des risques et alertes auprès du management portail
- **Refonte des parcours mobiles** : Analyse et retranscription fonctionnelle des besoins marketing et techniques de la refonte du parcours mobile. Conception front. Coordination des interfaçages externe (CRM). Coordination des équipes créatives et techniques
- **Pilotage d'équipe** : Interface des différentes équipes et parties prenantes, chiffrage des features avec les devs, workshop UX, suivi des maquettes, supervision des CR, comité de pilotage, débriefings client hebdomadaires,
- **Responsable du delivery** : délais de livraison, phase de recette, suivi de la mise en ligne
- Garant de l'interface entre le marketing et la technique, gestion de backlog, recette, mise en production
- Garant du bon niveau de Qualité (QA) constant du site (TMA)
- Analyse des parcours clients, des data (analytics), recommandations d'améliorations fonctionnelles ou de parcours des sites.



PRODUCT OWNER (2015-2016)

Responsable de production d'un site de streaming de musique et de son API (+100 000 abonnés).

- **Product Owning** :
 - priorisation du backlog, valorisation des features
 - Rédaction des users stories & des critères d'acceptation
 - Cérémonies agiles (Daily, planning, démos, rétrospectives,...)
- **Pilotage refonte du parcours d'abonnement** (Projet de 6 mois, déploiement dans 10 pays d'Europe)
 - Analyse et retranscription fonctionnelle des besoins marketing
 - Définition des principes de navigation : arborescence, users flow, optimisation des parcours
 - Supervision des développements, recette, releases, animation roadmaps, reporting direction.
- **Chef de produit** : RUN, backend, plan de taggage, refonte moteur de recherche, API, frontal

Environnement technique : Jira, Jenkins, Symfony, Sequel Pro, SVN, Adyen, Paybox, Paypal Pro



CHEF DE PROJET DIGITAL (été 2015)

En charge d'une op digitale pour UBISOFT, éditeur mondial de jeux vidéo

- Orchestration et pilotage des équipes de production (Créatifs et Développeurs)
- Réalisation de budget, planning, suivi de la rentabilité,
- Contrôle qualité, gestion de la relation client



Founder (Juin 2013 – Juillet 2015)

Création d'un CMS from scratch dédié aux labels en major et aux indépendants => <https://bit.ly/34sXetP>

- **Wireframing** : Conception des interfaces : ux et prototypes via axure
- **Cadrage projet** : Suivi de prod, recettage et déploiement en ligne
- **Force de vente** : Démarchage, démonstrations, accompagnement commercial et support technique



CONTENT MANAGER (Mai 2012 – Mai 2013)

Gestion des contenus et animation de la plateforme vidéo OFF.tv by Universal Music France

- **Community management** : Conception rédaction, animations des communautés sociales, suivi des op
- **Reporting SEO** : Suivi des audiences, Reportings Facebook Open Graph et Google Analytics,
- **Webmastering** : Intégration HTML / Css des campagnes emailings Hebdo, administration Wordpress



CHEF DE PROJET DIGITAL (Janvier 2011 – Février 2012)

Pilotage du RUN sur les comptes Blédina et Kérastase (L'Oréal)

- **Gestion de projet** : Prise en charge du run, anomalies et évolutions des deux plateformes grand public.
- **Management d'équipe** : Animation d'une équipe de 8 développeurs, 2 créatifs, un UX et un planeur.
- **CRM** : plan de contact, programme de fidélisation, vouchers et couponings

FORMATION

- 2010 : Master 1 Gestion de projet e-marketing et conception de site à Ifocop Rungis
- 2008 : BTS intégreur multimédia à Autograp Paris

LANGUES

Anglais : niveau professionnel opérationnel

Marie-Pierre LUCIANI

@ :

ingenieriedesrisques.veille@gmail.com

TEL: 06 40 33 24 24

Experte du management de la sécurité globale, mon ADN est d'orienter mes actions sur l'anticipation, la prévention et la prévision des risques, la préparation aux crises pour garantir la sécurité des personnes, des biens, assurer la continuité des activités et inscrire l'entreprise dans un processus de résilience

DIPLÔMES

2019 : DESS « Management Stratégique de la crise » - INHESJ
Auditrice INHESJ

1998 : DESS « Ingénierie de la sécurité » - Paris V
René-Descartes et IHESI

1995 : Maîtrise de droit privée mention « Carrières Judiciaires » - Paris V
René-Descartes

FORMATIONS qualifiantes

2001 : SSIAP3 (recyclé 2016)

2020 : Atelier « SÉCURITÉ NUMÉRIQUE » - ANSSI

2020 : Atelier « RGPD » - CNIL

CENTRES D'INTERET

Secourisme :

- ☐ Monitrice nationale (1997-1999)
- ☐ Monitrice de SST (1999)
- ☐ Sapeur-pompier volontaire (1992-1999)

Photo

EXPERTE DE LA SECURITE GLOBALE

DES « RISQUES ET CRISES » ET DES PLANS DE CONTINUITE D'ACTIVITE

Conception - Mise en œuvre – Contrôle - Correction – Processus amélioration continue

RESPONSABLE « INGENIERIE DE LA SECURITE GLOBALE » ET DE LA VEILLE REGLEMENTAIRE
MISSIONS TRANSVERSES POUR LE GROUPE **TFI** (2000 – 2018)

1. Gestion des risques et des crises, continuité et reprise d'activités [résilience]

SAVOIR - FAIRE

- Concevoir, organiser et animer le dispositif de « Gestion de crise »
- Concevoir, tester et suivre les Plans de Continuité et de Reprise d'Activité et se coordonner avec ceux des prestataires clés
- Animer un réseau de correspondants « risques » (+ 40 pers)
- Concevoir, organiser, piloter et animer les exercices de crise, superviser les Retex et les formations

REALISATIONS

- **Site de replis** pour la poursuite des activités clés
- **Animation cellule de crise** (30 pers)
- **Conception et gestion de +20 PCA/PRA**
- **Exercices de crise** : 2015 : 100 pers mobilisées/1 jour Retex et suivi exécution du plan d'action
- **Schéma d'alerte** général de l'entreprise/direction
- **Salles de crise** et tests d'activation
- **Plans de protection particuliers** : Pandémie grippe aviaire et crue de Seine (batardeaux)

2. Audits de sécurité, sûreté et de prévention situationnelle

SAVOIR - FAIRE

- Réaliser des analyses de risques/menaces pour la sécurisation des personnes, des bâtiments, d'espaces, événementiels
- Mettre en place une sécurisation adaptée : moyens humains, matériels, procéduraux et organisationnels

REALISATIONS

- **Audits de sécurité/sûreté de sites** (IGH, ERP 5^{ème} catégorie)
- **Audits des risques professionnels** équipes de reportage en déplacements extérieurs
- **Audit d'implantation d'une machine X-Ray** pour contrôler les flux entrants

3. Politique de sécurité, sûreté et d'accueil

SAVOIR – FAIRE

- Identifier les objectifs généraux et spécifiques
- Qualifier les contextes, les moyens humains, techniques, technologiques, organisationnels
- Élaborer des corpus documentaires, référentiels, procédures

REALISATIONS

- **Politique de sécurité groupe** (inclus VIGIPIRATE)
- **Schéma directeur** de sécurité/sûreté/accueil
- **Politique spécifique** protection des locaux sensibles
- Plan de sensibilisation et de formation sur la sûreté
- Plan de communication : réalisation d'un film

4. Veille légale sécuritaire et conseils aux opérationnels [conformité la réglementation]

SAVOIR – FAIRE

- Identifier le périmètre réglementaire d'assujettissement : protection des pers/des biens (IGH, ERP, ICPE)/maintenance installations/travaux/entretien
- Conseiller/Assister/Veiller à la conformité réglementaire des activités et des projets
- Partenariat avec organisme agréé (APAVE)

REALISATIONS

- **Animation et gestion d'un dispositif de veille légale** : référentiel réglementaire, tableau de suivi des obligations du contrôle interne des conformités/non-conformité, plan d'actions, revue annuelle pour la direction
- **Assistance juridique** à projets d'envergures : classement ERP type L, N, T d'un espace
- **Instructions dossiers** (CNIL, Préfecture,...)

5. Expérience managériale et de travail collaboratif transverse avec toutes les directions et filiales

SAVOIR – FAIRE ET REALISATIONS

- **Management d'une équipe de 6 personnes** garantes de la sécurité des lieux et des occupants (H24/7j/7 cadres en cycle de 12h)
- **Management transverse de réseaux**: 1 réseau « risques » (+40 pers) et 1 réseau « conformité » (+20 pers)
- **Participation au DUER** : identifier les risques professionnels/Sensibiliser à la sécurité au poste de travail
- **Animation du comité sécurité globale** (sécurité, bâtiments/moyens généraux, techniques, informatique)

6. Gestion d'appels d'offre et de contrats de prestation

SAVOIR – FAIRE ET REALISATIONS

- **Maîtrise du processus** : sourcing, rédaction du cahier des charges, analyse des offres, soutenances, choix du lauréat et organisation juridique départ/mise en place des prestataires entrant/sortant
- **Réalisation d'une vingtaine** d'appels d'offres – [secteurs: sécurité/gardiennage, accueil, veille légale...]
- **Réunions** [exploitation/qualité] de suivi de la prestation et de sa conformité aux obligations contractuelles

7. Plans de prévention et protocoles de sécurité

SAVOIR – FAIRE

- **Maîtrise du processus global conformément au code du travail**: + de 500 plans réalisés [accueil, sécurité /gardiennage, travaux, aménagement, prestations intellectuelles, entretien, propreté, etc..]
- Suivi de chantiers, contrôle respect des procédures et du port des EPI par intervenants



Directeur Commercial Retail International

Experte en organisation, développement de distribution multicanale dans l'univers luxe et premium, sur les marchés Chine, Asie, US et Europe

DOMAINE D'EXPERTISE

- **Asie, Chine, USA : marchés et clientèle** | 25 ans d'expatriation, Hong Kong, Shanghai, et New York
- **Direction générale & Direction de réseau – secteur retail** (P&L ≥ \$150M, 300 POS, 1300 employés)
- **Segments premium et luxe** dans l'univers de la mode et de l'accessoire
- **Stratégies de développement** international de marques
- **Orchestration de distribution multicanale** (e-commerce, réseau retail, wholesale, partenaire distributeur)
- **Création d'équipes agiles** (repérage de talents, développement du leadership)
- **Retail opérationnel** (mise en place de process, best practices, et de formations retail excellence)
- **Expertise interculturelle & multigénérationnelle** (équipes et partenaires commerciaux de 12+ nationalités)
- **Transformations opérationnelles en digitalisant** les fonctions supports (e-HR, e-Learning, e- Recrutement)
- Construction de « **business models** » de **retournement** et de développement (Stella Luna, Agatha)
- **Gestion de crises** (Stéphane Kélian USA - « Onze septembre », Pedder Group - 2008 crise des subprimes)
- **Interface avec des gouvernances variées** (familles fondatrices, entrepreneurs, fonds d'investissement, français, hongkongais, taiwanais, chinois)
- **Sociétés cotées, PME, start-up**

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

GROW & GLOW conseil - Paris

2018-présent

Missions de conseil & accompagnement opérationnel

Grow & Glow accompagne des entreprises à élaborer des stratégies commerciales retail multicanales. Premier client : IT Collection, start-up e-commerce dans la mode, portefeuille de marque Musier, Parisienne et Alors, RECC.

STELLA LUNA RETAIL Group - Shanghai

Juin.2013-Sept.2016

Marque « premium » chinoise de chaussures coté en bourse d'Hong Kong

Directeur Général Chine - reportant à la famille fondatrice taiwanaise

- Management du réseau de distribution > 300 boutiques, 1300 employés, CA 150 millions de USD
- Mise en œuvre de la stratégie de transformation organisationnelle et digitale
- Réduction des stocks de 50%, revenus e-commerce multiplié par 5
- Stratégie de Marque et repositionnement sur un segment « premium »
- EBITDA doublé

MIU MIU groupe PRADA – Hong Kong - Groupe de luxe

Sept.2012-Mar.2013

Directeur Retail Réseau et Operations Grande Chine - reportant au PDG APAC

- Management du réseau de 20 boutiques, 100 employés, CA 160 millions de USD
- Ouverture de 5 boutiques en Chine en 6 mois

PEDDER groupe LANE CRAWFORD - Hong Kong -

Nov.2005-Déc.2009

Groupe Hong-kongais Multimarkes chaussures- accessoires de luxe

Directeur Retail Réseau et Operations Grande Chine - reportant au Président

- Pilotage de 24 boutiques comptant 300 personnes, CA 70 millions de USD
- Ouverture de 12 boutiques, première boutique franchisée Christian Louboutin à Hong Kong
- Implémentation des « best practices », et développement d'un manuel de procédures opérationnelles
- Développement et gestion du curriculum de formation et de l'évaluation de performance du personnel

AGATHA PARIS CORP. - New York - *Marque française de bijoux fantaisie*

Avril.2002-Oct. 2005

Directeur Général US – reportant au Président/Fondateur

- Management d'un réseau de 10 boutiques comptant 40 employés, CA 4 millions USD
- Restructuration et amélioration de la rentabilité du P&L
- Négociation de résiliations anticipées des baux des points de vente à faible rentabilité

STEPHANE KELIAN - Hong Kong - New York - *Designer français, chaussures et accessoires de luxe*

Fév.1998-Fév.2002

Directeur Général US, New York - 2000-2002 - reportant au Directeur Export

- Direction des opérations et de la stratégie commerciale
- Pilotage d'un réseau de 3 boutiques comptant 20 employés, CA 11 millions USD
- Management de 80 comptes wholesale dont Barney's, Bergdorf Goodman, Saks Fifth Avenue et du franchisé à Bal Harbour

Directeur Marketing & Ventes Asie - Hong Kong - 1998-2000 -reportant au Directeur Export

- Création de la filiale commerciale à Hong Kong, développement les marchés du Sud Est Asiatique
- Développement de partenariats avec Lane Crawford et management de la franchise coréenne

SGT LTD. Hong Kong - Chine - Asie du Sud-Est - *Start-up de services de contrôle qualité textile*

Mai.1994-Jan.1998

Chargée de Compte - reportant au Fondateur

- Planification, développement et implémentation d'une fonction de Contrôle Qualité
- Contrôle de la Conformité avec les normes d'entreprise des clients dans 30 usines

LA REDOUTE France (Groupe Pinault-Printemps-Redoute) - *Détaillant français de mode*

Sept.1990-Mar.1994

Chef de rayon Vêtements Femme & Enfant - reportant au Directeur de Magasin

- Management du département, encadrement de 10 personnes
- Responsable d'un budget d'achats annuel de 2 millions de USD

FORMATION

2018 **Ipec** « Certified Professional Coach », USA

1990 Diplômée de l'**INSEEC** École de commerce Bordeaux, France

1989 **Université Roosevelt**, Chicago, USA : Diplôme en Comportement Organisationnel

LANGUES

Français et Anglais | bilingue

Espagnol | intermédiaire

ERIC TRUANT

33 (6) 79 34 01 51
truante@gmail.com
Paris

Monétisation & Distribution de contenus
Pilotage et développement de filiale/BU
Film – TV – Musique – Jeux – Electronique – Entertainment –
Licences
Paris – Londres – Los Angeles



COMPETENCES & FORMATION

MULTI CULTURE

- Française & Anglo Saxonne
- Multinationale & Startup
- Data & Créativité & Négociation

GESTION DE L'HUMAIN

- En direct d'équipes marketing, commerciales, financières, logistiques
- En indirect d'équipes projets et prestataires
- Equipes France, US, UK, EMEA

DIRECTION GENERALE

- Gestion P&L et opérations
- Développement – Restructuration
- M&A
- Alignement culturel

CIRCUITS DE DISTRIBUTION

- Licensing
- Partenariats B2B
- Digital : B2B2C, Services
- Physique : GSS/GMS, PGC

GESTION DE L'INNOVATION

- Growth hacking
- Ingénierie concurrente, méthode agile, incubateurs

MASTER MANAGEMENT

- 1991-95 : ESCP - Paris



EXPERIENCE



2013-19
PARIS

DGA
Marketing & Développement
France

Développement de nouvelles offres, ouverture de nouveaux marchés et sources de CA

- Prospection & lancements de partenariats B2B (SNCF, McDonald's, Meetic, Carrefour, ...) : profit +40%.
- Création de solutions digitales incrémentales et à forte valeur : parts de marché x2.
- Passage en fonctionnement start-up : redéploiement de 25% des équipes sur de nouveaux métiers et responsabilités.



2010-12
PARIS

DGA
Partenariats
France-Benelux

Mise en place d'un partenariat de distribution avec TF1

- Négociation et gestion opérationnelle du GIE avec TF1, pour devenir le 1^{er} acteur du marché dans la distribution de films.
- Mise en place d'une approche Business Intelligence 360° (finance, marché, retail) : marges +10%.



2007-09
PARIS

DGA
Operations
France-Benelux

Rationalisation opérationnelle et financière de la filiale française

- Présidence par intérim de la filiale : 100% budget fiscal sécurisé.
- Externalisation des fonctions support (logistique, service clients) : baisse de 20% coûts de fonctionnement.



2002-06
LONDRES

Directeur
Business
Développement
EMEA

Consolidation de l'offre et des parts de marché EMEA

- Optimisation des business practices (6 pays filiales et 30 franchisés).
- Gestion du dossier d'acquisition de MGM (négociation, déploiement).
- Recrutement & management des Business Analysts des 6 filiales.
- Modélisation et négociations des nouvelles JV (Nordics, Universal).
- Animation des conférences bimestrielles internes EMEA.



1999-01
LOS ANGELES

Manager
Marketing
EMEA-APAC-LAM

Accompagnement de la digitalisation des fonctions marketing

- Développement des premières plateformes internet B2B et B2C.
- Gestion d'un portefeuille de 50 films avec filiales et producteurs.
- Tournées européennes de formation des Codir.



1997-98
LONDRES

Manager
Financial
Planning
EMEA

Modélisation et déploiement du Business DVD

- Soutien au SVP EMEA dans le pilotage des filiales.
- Pilotage des KPI EMEA.



1995-97
LONDRES

Manager
Finance
UK

Contrôle de Gestion filiale et reporting

- Gestion financière des sites industriels anglais.
- Mise en place des outils de gestion marketing & commercial.