



[LMADONA@ORANGE.FR](mailto:LMADONA@ORANGE.FR)

06 08 36 67 56

[HTTPS://WWW.LINKEDIN.COM/IN/LAURENT-MADONA/](https://www.linkedin.com/in/laurent-madona/)

**Leader avec plus de 25 ans d'expérience EMEA, enrichi d'une expertise en Business Analysis (AMOA), Optimisation des Processus et pilotage/coaching d'équipes**

### DIPLÔMES / CERTIFICATIONS

#### Ecole de la Qualité Logicielle (EQL)

2025 – 2026 (en cours)

Consultant AMOA / PO (Niveau 7)

#### Université Paris Orsay

1992-1994

MIAGE

Certifications :

PSPO (en cours)

SAFe 6 Agilist (2023)

### TECHNICITÉS

- INGÉNIERIE DES EXIGENCES

- DIAGNOSTIC/AUDIT ORGANISATIONNEL/SI

- CARTOGRAPHIE & OPTIMISATION DES PROCESSUS

MÉTIER (BPMN)

- TARGET OPERATING MODEL (TOM) & DÉFINITION DE

CADRAGE

- GOUVERNANCE IT/MÉTIER & PILOTAGE DE

TRANSFORMATION

### SOFT SKILLS

- CAPACITÉS DE CONSEIL AUPRÈS DES DSI ET DIRECTIONS  
MÉTIER

- GESTION DU CHANGEMENT ORGANISATIONNEL

- MÉDIATION ET RÉOLUTION DE CONFLITS

- LEADERSHIP & FÉDÉRATION DES PARTIES PRENANTES

### MÉTHODES, OUTILS, LANGAGES

UML, BPMN, WATERFALL, AGILITÉ

JIRA, SQUASH TM, MANTIS, SQL

### LANGUES

ANGLAIS – TOEIC 925/995

### MAD SKILLS

LICENCE DE PILOTE PRIVÉ AVION

PLONGEUR PADI OPEN WATER DIVER

### EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

#### Consultant AMOA | Ecole de la Qualité Logicielle

11/2025 – 03/2026

- Modélisation des processus (BPMN), ingénierie des exigences et fondamentaux de la gestion des données (SQL, API)
- Gestion avancée du produit : Vision produit, gestion du backlog et méthodologies agiles à l'échelle.
- Gouvernance de projet : Définition du périmètre, évaluation des risques, techniques de gestion de projet et orchestration de la gestion du

#### Senior Customer Success consultant | Freelance

01/2023 – 11/2025

- Conseil auprès de sociétés SaaS sur les modèles opérationnels Customer Success, parcours d'onboarding et playbooks
- Coaching de managers et CSMs (shadowing, ateliers, plans de développement)
- Initialisation de centre d'excellence

#### Senior Principal Leader, Customer Success | ServiceNow

03/2019 – 12/2023

- Gestion du cycle de vie post-vente pour des comptes stratégiques EMEA ; encadrement et mentorat des CSMs.
- Animation des EBR et comités de pilotage ; alignement de la valeur plateforme avec les objectifs clients.
- Collaboration avec les équipes Sales & Implémentation lors des handovers,
- Mise en place d'un Centre d'Excellence ServiceNow et de playbooks d'adoption ; contribution à la roadmap produit.

#### Global Head of Risk Management | Atos

02/2010 – 12/2019

- Pilotage d'une équipe mondiale gérant 3 500+ contrats/mois ; définition des processus de gouvernance et de mitigation.
- Déploiement d'outils de screening automatisés et signaux d'alerte pour réduire les escalades.
- Responsabilité du steering plan et des plans de crise pour les comptes critiques, garantissant la continuité de service.
- Directeur de programmes stratégiques en période de crise (en phase de reprise) avec intégration de solutions pour un groupe bancaire (30 collaborateurs)