

Hugo MEILLEUR
31 rue Romain Rolland 95600 Eaubonne
06 20 65 16 32 - hugo.meilleur@gmail.com

37 ans,
2 enfants



MANAGER SERVICE CLIENTS 15 ans d'expérience

Expériences Professionnelles

2016
à actuel

Majikan, Veolia Eau (majikan.fr)

Filiale 100% Veolia Eau, 1er service digital de planification et de suivi des interventions, incubé par NovaVeolia.



- **Manager Service Astreintes Opérationnelles**

Recrutement, pilotage et management d'une équipe de 15 personnes pour répondre et traiter les Avis de Travaux Urgents (ATU) 24h/7j. Mise en place d'un planning, calcul automatique des variables HNO. Rédaction cahier des charges et procédures, conformément à la législation DT-DICT et ATU pour la gestion du réseau et des travaux de Veolia Eau parties exploitante et déclarante. Veille juridique et relation étroite avec les différents exploitants de réseaux sensibles (Grdf, GRT Gaz, RTE, Enedis, Trapil, ...) Mise en place nombreux outils et tableaux de bords connectés avec suivi des KPIs dynamiques et générés en temps réel pour suivre l'activité.

- **Manager relation clients GRDF**

Projet "changement de GAZ" dans les Hauts de France.

Management d'une équipe de 25 personnes, dédiées à la prise d'appels téléphoniques entrants/sortants pour de la prise de rendez-vous. Gestion des interventions, chauffagistes. Analyse des KPI's et suivi de l'activité.

2016
à 2018

En'Jo (en-jo.fr)

En'jo, startup de dépannage d'urgence à domicile dans les 2h00, par NovaVeolia.



Startup lancée en septembre 2016, En'jo c'est du dépannage 24h/7j, en toute confiance avec des prix transparents et forfaitaires. Mise en place de la cellule commerciale et support, rédaction des procédures et création de tableaux de bords collaboratifs et connecté pour une gestion en temps réel. gestion des appels téléphoniques, des clients et des prestataires, commercial, SAV, recouvrement. Bref, une startup en plein essor dans laquelle il faut être "touche à tout", réactif, décisionnel et rigoureux. Gestion des impayées, quality assurance, création de devis, relance des infructueux, ...

2015
à 2016

Création de la société Dronect (dronect.fr)

Prise de vue aérienne par drone



Obtention du brevet de planeur Ultra Léger Motorisé, validé par la Direction Générale de l'Aviation Civile. Après 6 mois de formation pratique et théorique de télépilote de drone chez SkyDrone, spécialisation prise de vues photos & vidéos. Déclaration de Niveau de Compétences de télépilote de drone, obtenu et validé.

2010
à 2015

Winamax, Paris (winamax.com)

Plateforme de Poker en ligne, 3 Millions de joueurs. Agrément Arjel juin 2010.



- **Manager relation clients**

Mise en place, recrutement et organisation du pôle 24h/7j ;

Management d'une équipe de 30 agents (recrutements, gestion planning) composée de 5 superviseurs, 3 agents pôle sécurité, 2 addiction ;

Création et gestion d'un planigramme 24h/7j, calcul des majorations horaires selon convention ;

Traitement des dépôts et retraits des joueurs : Lutte contre la fraude (chip dumping, collusion) ;

Création et organisation du pôle modération technique et gestion des joueurs, rédaction des spécifications fonctionnelles à destination des équipes technique et suivi des projets ;

Analyse de la fraude

Prévention : Mise en place de signalement pour les personnes dépendantes au jeu (addiction) et personnes fragiles (suicidaire, menace de mort, demande d'aide...).

2007
à 2010

Skyrock, Paris (skyrock.com)

Plateforme de Blog, Profil et de Chat, 14 pays, 30 Millions d'utilisateurs.



- **Responsable du pôle modération et contenus**

Mise en place et organisation du pôle modération ;

Management d'une équipe de 15 modérateurs (recrutements, gestion planning) ;
Superviseur : vérification des réponses aux signalements LCEN, vérification du traitement des vidéos et images supprimées, validation des réponses aux réquisitions ;
Gestion des prestataires de modération Offshore : Plus de 300 modérateurs basés à l'étranger (Madagascar, Ile Maurice et Tunisie) modération quotidienne de plus d'1million d'images et 50'000 fiches textes en langues FR et US ;
Prévention : Mise en place de signalements aux associations (Fil Santé Jeune, E-enfance, Psychologue Michael Stora) des personnes fragiles psychologiquement (suicidaire, anorexie, ...) ;

- **Juridique et Cybercriminalité**

Cybercriminalité : Recherche approfondie, recoupement d'informations, localisation, sur demande des autorités judiciaires / création de dossier en vue de dépôt de plainte (spammeur, pédopornographie, fraude, ...). Utilisation d'un système de communication privilégié pour signaler les contenus (terrorisme, pédopornographie, fraude, racisme...) auprès de l'OCLCTIC (Pharos) afin d'accélérer les enquêtes.

Lutte anti-fraude, anti-spam et anti-piratage, recoupement d'information afin d'identifier les auteurs afin d'envoyer des mises en demeure et monter des dossiers pour dépôt de plainte.

- **Chef de Projet modération**

Création et organisation du pôle modération technique, rédaction des spécifications fonctionnelles à destination des équipes technique et suivi des projets ;

Mise en place d'outils de détection et de surveillance manuel et automatique, pour gérer et détecter les contenus textes et images ;

Gestion des filtres blacklist / whitelist de toute la plateforme Skyrock.com (urls, contenus suspects, Spam, ...)

Reporting statistiques de la modération, remontée des bugs et des problèmes d'ergonomies aux équipes techniques, remontée des idées et tendances aux équipes marketing ;

Lycos Europe, Paris (lycos.fr)

Chat Européen, 8 pays, 4 Millions d'utilisateurs, marques : Lycos, Caramail, Spray, Jubii, Yahoo!plateforme de Poker en ligne, 3 Millions de joueurs.



- **Country Manager**

Responsable des produits communautaires CaraMail et Lycos France :

- Love@Lycos, service de rencontre ;

- Forums et Chat CaraMail / Lycos ;

Management de 200 modérateurs du Chat.

Création et gestion d'un Forum d'aide et de support pour le Chat, pour satisfaire la communication entre les utilisateurs et Lycos.

Amélioration et optimisation des fonctionnalités du Chat européen, implanté dans 8 pays et sur Yahoo Europe.

Migration du Chat CaraMail et Yahoo sur la plate-forme Lycos.

- **Responsable du Service Juridique**

Gestion et traitement des réquisitions judiciaires des services de Lycos Europe (CaraMail, MultiMania, Webcenter, Love@Lycos, Tripod, Jubii) :

Réponse aux demandes des autorités judiciaires (Recherches dans les bases de données, Identifications d'Internautes, Mise sous surveillance de comptes)

Collaboration avec les brigades spécialisées de la Police et la Gendarmerie, soutenues par la Brigade de Protection des Mineurs de Paris, la BEFTI et l'OCLCTIC.

Mise en place d'un système, cryptologue, permettant de repérer les cas présumés de pédophilie à travers le Chat ou les Forums.

Lutte anti fraude, anti spam et anti piratage.

- **Responsable Support Niveau 2 du Mail Premium Européen**

Résolution des problèmes (par téléphone, fax ou mail).

Gestion de la relation client dans le cadre du support.

Hiérarchisation des problèmes rencontrés par les utilisateurs, interface avec les développeurs pour la résolution des bugs.

Personnes fragiles (suicidaire, menace de mort, demande d'aide...).

Caramail, Paris (caramail.com)

Webmail francophone, 4 Millions d'utilisateurs, 40 000 Utilisateurs simultanés sur le Chat



- **Senior Moderator – Responsable Modération**

Responsable des produits communautaires : Forums, Chat et Profil.

Validation des images Profils, plus de 6'000 par jour ;

Administration des 40'000 Forums CaraMail, validation des Forums publics.

Recrutement et management des modérateurs.

Administration du Chat (Fonctionnement, bugs, fonctionnalités...).

Recrutement et management des « helpeurs » bénévoles sur les Forums.

Création d'un mini-site de support aux utilisateurs (Test de configuration, résolution des problèmes...)

2004
à 2007

2001
à 2004

Création de sites Internet

Pixule.com : Widget de sondages en flash, +1M. pages vues. **TvSoir.com** : Programme de télévision, 1'000 visiteurs uniques par jour. **Hiboox.com** : Hébergeur gratuit d'images et photos,+2M. de visiteurs uniques / mois. Fondateur de plusieurs communautés automobile très actives (**Forum307.com, Forum308.com, Forum3008.com, camera-voiture.fr**), **test-connexion.com** et de l'opérateur Free Mobile **ForumFreeMobile.fr**.

Compétences et formations

HTML (CSS, javascript), notions **PHP, SQL** (MS SQL Server, MySQL).
Administrateur système et réseau (administration de serveurs dédiés sous Debian).
Nombreuses failles trouvées et corrigées, je me situe plutôt la catégorie *White Hat Hacker*

Forma-
-tions

BEP, BAC PRO VENTE ACTION MARCHANDE

5 ans d'études, spécialisation vente action marchande : Intervenir sur toutes les phases de la commercialisation à la vente : accueil des clients, informer et conseiller le client sur des produits de consommation courante. Pratique de la vente de contact (conseils et argumentaires) et la vente visuelle : présentation attractive du rayon. Participation aux commandes, à l'approvisionnement, à la gestion des produits. Assurer les opérations de fidélisation. Participer à l'exploitation de l'entreprise commerciale. Suivi, fidélisation.

CERTIFICATION AIPR CONCEPTEUR

Passage de la certification de l'Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux rôle concepteur. Conformément au décret Article R. 554-31 du code de l'environnement. Certification obligatoire pour les tâches administratives et techniques liées aux ATU, DT et DICT.

FORMATION APICULTEUR

Quoi de mieux pour se détendre que d'être au plus proche de la nature. Les abeilles sont des merveilles de la nature, leur organisation est juste parfaite. Je possède ma propre ruche, bzzz, bzzzz .

BREVET DE PILOTE D'ULM

Passage du brevet théorique de pilote d'ULM. Examen obligatoire pour créer une entreprise de drone et obtenir les autorisations nécessaires à l'usage de drone commercial.

Centres d'intérêts

Loisirs

Pilotage de drones, VTT, course à pieds, apiculture, nouvelles technologies, Startup, objets connectés.

Plus encore sur mon CV en ligne  et sur LinkedIn 