



# ZALIHATA AHAMADA

## SENIOR PROGRAM LEAD - OPERATIONS & TRANSFORMATION

### À PROPOS DE MOI

Je transforme les orientations stratégiques en systèmes opérationnels concrets. Opérations, programmes, design de service : trois leviers pour construire des modèles clairs, appropriés et mesurables dans des environnements complexes. Je passe vite de l'ambiguïté à la structure, pour faciliter le travail au quotidien. Formatrice et conceptrice pédagogique, je conçois des dispositifs faits pour être compris, adoptés et appropriés par les équipes.

### EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

2015 - AUJOURD'HUI

#### Consultante indépendante & Formatrice (Ops / UX / leadership)

*Life & Learning - France & Espagne*

Références: HelloAsso, NaTran, Cinq Degrés, Amadeus, MAIF, La Poste, Octo

- Oct. 2025 - Mar. 2026: construction collaborative d'un modèle opérationnel complet pour NaTran (gouvernance, chaîne de valeur, rôles, KPIs, feuille de route pour le Comex).
- Transformer la stratégie en modèles opérationnels concrets : feuilles de route, playbooks, gouvernance, KPIs.
- Faciliter la prise de décision ; améliorer l'alignement et l'exécution des équipes.
- Accompagner équipes et managers via formation, coaching et soutien à l'adoption.

2024 - 2025

#### Design Operations Manager

*BPCE Solutions Informatiques - France*

- Conception et mise en oeuvre d'améliorations opérationnelles sur les modes de travail UX.
- Mise en place du suivi de performance UX (indicateurs, suivi, amélioration continue).
- Accompagnement de l'adoption des outils, standardisation des processus et de la documentation, collaboration transverse via des feuilles de route actionnables.

2022 - 2023

#### Design Operations Manager

*Glovo - Barcelone, Espagne*

- Conception et déploiement d'un modèle opérationnel scalable pour une organisation de 65 designers : gouvernance, modes de travail, outillage et suivi de performance.
- Structuration de l'activité et de la gestion de capacité pour améliorer l'exécution..

2021 - 2022

#### Design Operations Manager

*PayFit - France & Espagne*

- Pilotage de la gouvernance design et des rythmes opérationnels (staffing, onboarding, indicateurs, suivi budgétaire, etc.).
- Recrutement et management de 3 designers, accompagnement sur la qualité de livraison et l'influence auprès des parties prenantes.

2004 - 2021

#### Programmes de transformation & opérations (Achats / formation P&L / programmes partenaires / CX/UX)

*Orange Business Services - Paris, France*

- Pilotage de programmes opérationnels mondiaux et de déploiements de formations, y compris à l'international.
- Construction de programmes opérationnels partenaires (gouvernance, processus de suivi, certifications, audits).
- Amélioration des coûts et de la qualité via l'analyse des achats et l'optimisation des processus.

### COORDONNÉES

+33-6-79-80-13-62

zalihata@lifeandlearning.com

[Zalihata AHAMADA LAFEUILLE](#)

### FORMATION

2018 - 2019

#### Certification UX Design (niveau master)

Les Gobelins - Paris

2013 - 2014

#### CAPES (Enseignement du 2nd degré - niveau master)

Rectorat de Créteil

2000 - 2003

#### Licence Langue & Littérature anglaises

Université Paris III Sorbonne Nouvelle

### LANGUES

Français (langue maternelle)

Anglais (bilingue)

Espagnol (niveau intermédiaire)

Allemand (niveau élémentaire)

### COMPÉTENCES CLÉS

- Analyse des causes racines & priorisation
- Design de service et parcours de bout en bout
- Modèles et flux opérationnels
- Processus scalables & écosystèmes d'outils
- Conception & déploiement des opérations
- Pilotage par les données (tableaux de bord BI)
- Suivi de la performance et amélioration continue
- Management des parties prenantes stratégiques & alignement transverse
- Transformation organisationnelle & conduite du changement

### INTÉRÊTS

Éducation & sciences cognitives  
Créer et animer des communautés  
Musique et danse  
Science-fiction