

CHRISTELLE KELLER

DIRECTRICE PRODUIT, MARKETING & TRANSFORMATION

Paris | christelle.keller@proton.me | 06 17 69 40 18 | linkedin.com/in/christellekeller

27 ans de transformation produit et marketing. 25M de comptes, 89 collaborateurs, budget transformation 2-5M EUR, 72 cas d'usage IA au COMEX.

Je ne construis pas des interfaces — je construis les conditions d'adoption. Dans des contextes où le vrai problème n'est jamais celui qui a été formulé, je protège la promesse business en alignant stratégie, produit et capacité de delivery.

COMPÉTENCES CLÉS

Vision & Stratégie Produit

Roadmaps H1-H3, OKR, Discovery, JTBD, P&L

Marketing Stratégique

Inbound, Go-to-Market, GEO, Content Strategy

Customer Experience

Parcours omnicanaux, Design System, FALC

IA & Innovation

IA agentique, RAG, MCP, LLM, GEO

Transformation & Change

Change by Design, LEGO Serious Play, ADKAR

Management & P&L

89 collaborateurs, P&L 16M€, Budget 2-5M EUR

Direction Création

16 ans luxe/beauté/cinéma, Design systems

Tech & Prototypage

Flutter, Next.js, Python, Figma, Jira

PARCOURS PROFESSIONNEL

2023 - Présent

Head of Product & Customer Experience

Mutuelle française, 4M de bénéficiaires | Budget 2-5M EUR

- Structuration de 72 cas d'usage IA en 14 domaines pour sécuriser la trajectoire de transformation à 3 ans — validés en COMEX comme cadre de décision
- Arbitrage stratégique : refus de déployer l'IA agentique sans alignement directions métiers, DSI et CX — protection de la promesse adhérent
- Discipline éditoriale inbound (8 univers, 4 profils, 3 couches) pour construire un actif de contenu propriétaire et réduire la dépendance aux achats média
- Reporting CODIR : trajectoire relationnelle 36 mois comme outil de pilotage, pas de communication

2019 - 2022

Head of Products & Membre du Board

Service de paiement interbancaire | 25M comptes | Venture de 9 banques concurrentes

- Alignement de 9 banques concurrentes autour d'un noyau d'expérience commun — le design comme outil de gouvernance
- Discovery et études d'opportunité pour préparer la bascule européenne (EPI/Wero). Guidelines d'XP universelles respectant les particularités de chaque banque
- Accélération de l'usage pour asseoir la marque avant la transition. Développement B2B (P2PRO, request to pay)
- Décision de marque : effacement national pour convergence européenne — détruire une valeur locale pour créer une valeur systémique

2020 - 2025

CEO & Cofondatrice

EdTech neurosciences | 0 à 20K utilisateurs

- P&L; complet (projections 1,6M€ CA), 3 cofondateurs, +11K téléchargements avec 2K€ de budget marketing. 25min de session moyenne. Partenariats influenceurs (653K abonnés).

2018 - Présent

Fondatrice & Directrice — Make It Sense

Cabinet conseil transformation produit & CX

- +20 clients grands comptes. Méthode Change by Design. Banque, luxe, distribution B2B, télécom,

PARCOURS PROFESSIONNEL (SUITE)

2015 - 2018

Directrice d'Agence — VISEO Digital

Filiale CA 16M€ | Groupe VISEO 130M€, 1 300 collaborateurs | 89 managés en direct

- Pilotage d'un dossier de croissance externe : analyse cibles, négociation, fusion de 2 équipes (10+25), ouverture Serbie. CA +3M€ générés
- Restructuration 2018 : éclatement en branches spécialisées (BI, Technologies) tout en maintenant la continuité opérationnelle sur 16M€ de CA
- 20 recrutements. Création du catalogue de services. Avant-vente et production commerciale grands comptes
- Clients livrés de bout en bout : Agnès B., SFR Sport, Kronos, Rue du Commerce

2014 - 2016

Directrice — Pure Agency (by Jouve)

Croissance externe & fusion | CA +3M€

- M&A; opérationnel : analyse des cibles, négociation, fusion 10+25 personnes. Management multi-site (France + Serbie)
- Portefeuille vendu et livré : Sonepar (44 gabarits, 5 lots), BNP Paribas PF, Crédit Mutuel Arkéa, Fnac Darty (NAPS, 6000 users, +30% ventes), DILA, VINCI Autoroutes, EFS

2013 - 2015

Responsable Agence Interactive

Groupe édition et services numériques

- Avant-vente, management équipes pluridisciplinaires, recrutement, partenariats.

1997 - 2013

Directrice Création (16 ans)

Luxe, beauté, cinéma, automobile, banque, télécom

- Fondation de la pensée visuelle et de l'exigence créative. Miroirs connectés VR (2004). Identités de marque pour grandes maisons de luxe et cosmétiques.

RÉSULTATS CLÉS

25M	comptes sur un produit devenu standard européen de paiement
16M€	CA filiale dirigée (89 collaborateurs, restructuration, M&A)
+3M€	générés par croissance externe et fusion (Pure Agency)
2-5M	EUR budget transformation sur mutuelle 4M bénéficiaires
72	cas d'usage IA validés en COMEX comme cadre de décision
+130%	apprenants/module — hub formation retail (6000+ users, +30% ventes, 2 prix)

MÉTHODE : CHANGE BY DESIGN

Methodologie propriétaire. 4 piliers : discovery continue, co-crédation structurée (21-30% impliqués), culture de l'écrit, mesure systématique (51% vs 13%). Les équipes ne résistent pas au changement — elles résistent à être vues en train d'apprendre.

CERTIFICATIONS

Generative AI (Microsoft/LinkedIn, 2025) | LEGO Serious Play | Growth Marketing | CX | Contentsquare

PUBLICATIONS — SUBSTACK «PRODUCT ET FRANÇAISE»

Framework JTBD (Jobs Atlas) | L'indicateur pastèque | Abandonnez le NPS → Customer Effort Score | Série Product Vision Board (3 parties)

CE QU'ON DIT DE MOI

«Directrice inspirante. Elle voit ce qu'on peut faire avant qu'on le voie soi-même. Manager performante qui sait coacher sans écraser.»