RAPHAËL CHOSEROT

DIRECTEUR DE SITE / CAMPUS MANAGER

EXPLOITATION • HOSPITALITY • EXPERIENCE RESIDENT
MANAGEMENT • OUVERTURE DE SITE

Chatou (78) • Mobilité France
+33 (0)7 66 12 42 63
pro@choserot.com

PROFIL

Directeur opérationnel avec plus de 20 ans d'expérience dans le pilotage de sites, l'hospitality, les services et les environnements multisites. Expérience concrète du management d'équipes de plus de 60 collaborateurs, de la coordination de prestataires, de la maintenance, de la sécurité, de la qualité de service et de la gestion des situations sensibles.

Habitué aux environnements à forte fréquentation et aux phases de lancement, avec une expérience de la conception et du déploiement de services, de la mise en place de standards d'exploitation et du pilotage par les KPI.

Parcours international et multiculturel : 8 ans d'activité en Colombie, management de délégations internationales lors des Jeux de Paris 2024 et expérience du tourisme, de l'hôtellerie et de l'enseignement supérieur.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

DIRECTEUR OPERATIONS & EXPLOITATION MULTISITES - 46 SITES

2theloo - Paris | 2017 - 2019

Pilotage opérationnel et financier d'un réseau national de 46 sites à forte fréquentation, notamment pour la SNCF et la Ville de Paris.

- Direction quotidienne de l'exploitation : qualité de service, incidents, sécurité, priorités et plans d'action
- Management de plus de 60 collaborateurs et coordination des responsables de sites
- Coordination des équipes terrain, prestataires techniques et fonctions support
- Pilotage des KPI : satisfaction, fréquentation, qualité et rentabilité
- Audits terrain et déploiement de standards d'exploitation
- Gestion des situations sensibles et continuité de service
- Relation avec les donneurs d'ordre et partenaires institutionnels

RÉSULTAT : +20 points de satisfaction client

ASSOCIÉ-GÉRANT - RESPONSABLE DES OPÉRATIONS ET DE LA CONCIERGERIE

Service INBOX - Toulouse & Sartrouville | 2007 - 2017

Direction et développement d'une activité de services et de conciergerie auprès de Grands Comptes, notamment EDF et Altran.

- Direction de l'exploitation et organisation des opérations quotidiennes
- Conception et déploiement du modèle de services et de son organisation
- Management et coordination des équipes, partenaires et prestataires
- Pilotage de la qualité, de la satisfaction et des indicateurs d'activité
- Développement de l'offre et de l'expérience utilisateur
- Digitalisation des procédures et des outils de pilotage

RÉSULTAT : 70 % d'utilisateurs • 93 % de satisfaction client

COMPÉTENCES CLÉS

DIRECTION DE SITE & EXPLOITATION

- Pilotage quotidien d'établissements et réseaux multisites
- Organisation des opérations et continuité de service
- KPI, tableaux de bord et reporting
- Amélioration continue et plans d'action

HOSPITALITY & EXPÉRIENCE CLIENT / RÉSIDENT

- Accueil et accompagnement des publics
- Qualité de service et satisfaction
- Gestion des réclamations et situations sensibles
- Hospitality, conciergerie et restauration
- Expérience utilisateur et fidélisation

MAINTENANCE & SERVICES

- Maintenance et interventions techniques
- Coordination de prestataires
- Déploiement et contrôle des standards
- Sécurité, conformité et gestion des risques

MANAGEMENT

- Management d'équipes jusqu'à 60+ collaborateurs
- Recrutement, intégration et accompagnement
- Coordination d'équipes multidisciplinaires
- Management transversal et partenaires

COMMUNAUTÉ & ENVIRONNEMENT INTERNATIONAL

- Animation de réseaux et de communautés
- Événementiel et projets collectifs
- Relations avec écoles, universités et partenaires
- Environnements multiculturels

TEAM LEADER - FLUX, LOGISTIQUE, ACCUEIL & SÉCURITÉ

Jeux Olympiques & Paralympiques de Paris 2024 (COJO) - Gare de Lyon | 2024

Management opérationnel dans un environnement international à très forte exigence d'accueil, de sécurité et d'expérience client.

- Management d'une équipe de 7 collaborateurs
- Organisation des flux et opérations d'accueil sur site
- Accueil et accompagnement d'athlètes et de délégations internationales
- Gestion en temps réel des demandes, incidents et situations sensibles
- Application des procédures et standards de sécurité et de qualité
- Coordination avec les équipes SNCF et les différents acteurs opérationnels

RÉSULTAT : site classé 1er en satisfaction client lors de Paris 2024

RESPONSABLE UNIVERS CYCLE - MANAGEMENT & EXPÉRIENCE CLIENT

Ontario - Groupe Decathlon, Portet-sur-Garonne | 2002 - 2005

Management d'un centre de profit et pilotage de la performance commerciale, de l'équipe et de l'expérience client.

- Recrutement, management et accompagnement d'une équipe de 12 collaborateurs
- Pilotage de l'activité commerciale et des indicateurs de performance
- Développement de l'expérience et de la satisfaction client
- Gestion opérationnelle et animation de l'activité

RÉSULTAT : CA consolidé 6 M€ • progression >30 % • 2e meilleure progression mondiale du Groupe en 2004

EXPÉRIENCES COMPLÉMENTAIRES

COORDINATEUR OPÉRATIONNEL - PÔLE TOURISME & HÔTELLERIE

CFA Trajectoire & Lycée Hôtelier - Guyancourt | 2019 - 2026

- Coordination de 12 intervenants et de plus de 20 entreprises partenaires
- Formation en BTS Tourisme et préparation au métier de directeur d'établissement touristique
- Déploiement et contrôle de standards et procédures
- Suivi des indicateurs de performance et actions correctives
- Relations avec les professionnels du tourisme et de l'hospitality

ENSEIGNANT VACATAIRE

Université Paris-Nanterre (UPN) | depuis 2024

- Intervenant sur le module "Leading Across Borders and Culture" du Master 2 MIMA
- Tuteur pédagogique & jury de soutenance

HOSPITALITY & MANAGEMENT INTERNATIONAL

Expatriation en Colombie | 1994 - 2002

Direction et exploitation d'activités de restauration et d'hébergement dans un environnement multiculturel.

- Direction et exploitation d'un restaurant et d'un écolodge
- Management et coordination d'équipes
- Développement commercial et relation client
- Enseignement universitaire à l'Université industrielle de Santander
- Direction de l'Alliance Française de Bucaramanga

PERFORMANCE

- Suivi budgétaire et rentabilité
- Performance commerciale
- Satisfaction et fidélisation
- Digitalisation des outils et processus

FORMATION & CERTIFICATIONS

DEA Histoire des Mondes Étrangers et des Relations Internationales - Université Paris I - Panthéon-Sorbonne

Certification Stratégie et Réseaux Sociaux - BPI France

LANGUES

Français - langue maternelle
Espagnol - bilingue
Anglais - courant

ENGAGEMENT ASSOCIATIF

Novandina (ex-Colifri France), Secrétaire Général & Membre Fondateur, Paris | Depuis 2020 - Promotion de la coopération scientifique entre la France et la Colombie.

Chaire UNESCO, Université Paris Nanterre, Coordinateur Tourisme responsable | Depuis 2024 - Montage de projets internationaux de tourisme responsable.

Kodiko, Konnecteur, Paris | 2018 - 2021 - Aide aux réfugiés dans leur insertion professionnelle et leur accès à l'emploi.

Unis-cité, membre du Conseil régional, Toulouse | 2009 - 2011 – Mise en place et encadrement de grands projets de solidarité et de transition écologique menés en équipes mixtes de jeunes.

Max Havelaar Midi-Pyrénées, Président fondateur, Toulouse | 2005 - 2010 - Promotion du commerce équitable auprès des pouvoirs publics.

Rugby Club Montesson Chatou (RCMC), Montesson | 2018 - 2024 - Manager & entraîneur section féminine. Membre du bureau.

Alianza Francesa Rugby Club (AFRC) - Co-fondateur, Bucaramanga, (COL) | 1996 - 2002. Entraîneur joueur équipe de rugby à XV et rugby à VII. Manager section féminine.