



DOMAINES DE COMPETENCES

Système d'exploitation

Windows : 10, 11, 2016, 2018

Mac OS : OS 9, OS X

Serveur : NT, 2000, 2003, 2008, 2016

Base Linux

Bureautique :

MS Office Specialist

M365

Messagerie :

Lotus Notes, Outlook, Gmail, Exchange

Applicatifs MétiersActive Directory, DHCP, DNS,
Service Now, BMC Remedy, Microsoft
AZURE**Process**

ITIL Foundation V3 (certifié)

Gestion incident ; Habilitations

Pilotage

Prince 2

Langages de développementVisual C#, VBA, PHP (Notion),
HTML (Notion), Powershell, lowcode

PARCOURS PROFESSIONNEL

Avril 2022 à ce jour : Superviseur User Management Volkswagen Finance (Internationale)

- **Responsable Pôle User Management**
 - **Gestion des habilitations des utilisateurs du site (IAM)**
 - Création / suppression utilisateurs, droits d'accès
 - Suivi re certification
 - Echange et support avec les métiers
 - Echange avec l'user Management en Allemagne (HQ)
 - Point Mensuel, Echange sur processus UM
 - **Projet Aditus**
 - Mise en place de la solution de gestion des accréditations des utilisateurs (SailPoint)
 - Atelier avec les métiers pour identifier les profils métiers
 - Création Business Role
 - Suivi du projet
 - Connection des applications FR
 - Suivi du projet sur l'intégration en mode Offline des applications
 - Suivi des prestataires des applications
 - Atelier de définition du besoin
 - Récupération et test des fichiers
 - Réunion hebdo et Comité Pilotage
 - Point avec l'Allemagne pour l'intégration des fichiers
 - Suivi avancement du projet
 - Atelier avec les métiers pour mettre à jours les Business Rôles
 - Intégration des applications FR
 - Activation des classifications
 - Création d'une application de gestion des collaborateurs (PowerApps)
 - Revue de la gestion des arrivées, départs et mobilités
 - Atelier avec les RH
 - Création de l'application (canva)
 - Récupération des identités, fonction, Business Rôle
 - Envoi en HTML vers une BAL pour le suivi dans Jira
 - **Management de 3 collaborateurs (6 mois)**
 - Suivi hebdo
 - Recrutement

- **Environnement technique:** Windows 10, Powershell, Office 365, Jira, Confluence, Bifrost (AWS), Active Directory, HPSM, Applicatif métiers, Sailpoint, PowerPlatform, Copilot

Septembre 2021 à Février 2022 – Service Delivery Manager à la Financière PINAULT

- **Responsable Adjoint Exploitation et Support**
 - **Exploitation**
 - Management Equipe (3 Techniciens)
 - Pilotage Infogérant
 - Remplacement NAS (synology)
 - PRA (participation)
 - Comité Suivi, Pilotage, Tableau de bord
 - **Support**
 - Support Utilisateur et VIP
 - Poste de travail
 - iPhone
 - Salle de réunions (Teams, Polycom, WebEx)
 - Téléphone IP (Mitel)
 - Admin N1/2 (Windows)
 - Gestion Compte AD
 - Exchange (Compte BAL, GAL)
 - DHCP/DNS
 - Fiche Technique
 - Création / modification fiche Technique pour le support

Environnement technique : Windows 10, Serveur, Exchange, iPhone, Office 365, VMWare, NAS Synology, MiTel, CyberArk

Juillet 2019 à Aout 2021 – Service Delivery Manager à RTE

- **Appui au Pilotage Plateforme**
 - Pilotage infogérant
 - Comité Suivi, Pilotage
 - Tableau de bord
 - Interface utilisateurs / Plateforme
 - Mise en Place des SLA

- **Environnement technique :** HP Service Manager, VmWare, Portail Cloud, VROM, Apache, Linux, Windows 10

Juillet 2017 à Juin 2019 : Service Delivery Manager à Dalkia (pôle Proximité)

- **Responsable Exploitation**

Pilotage et coordination des équipes de support Proximité et N2

- Mise en place de procédures proximités
 - Gestion de stock
 - Livret d'accueil
 - Utilisation outils Service Now
 - Préparation Postes VIP
 - TOIP
- Transverse
 - Mise en place et suivi des tableaux de bord
 - Suivi des tickets / tâches
 - Volumétrie groupe de support.
 - Préparation, animation des COMOP / COPIL
 - Refonte du fichier de suivi des actions

- Management de l'équipe
 - 4 techniciens proximité
 - 1 Technicien VIP / Salle de Marché
 - 2 techniciens N2
 - Participation au recrutement de l'équipe
 - Participation aux Entretiens Annuel

Environnement technique : Service Now, Suite Office 2010, Windows, Seven, VBA, Suite Google

Juin 2016 à Juin 2017 : Incident Manager à Total (Incident Management Team)

- **Incident Manager**
 - Pilotage Desk
 - Mise en place Chasing
 - Analyse ancien processus Chasing
 - Amélioration
 - Industrialisation du Processus (Macro)
 - Gestions des incidents
 - Réunion de suivi, projet.
 - Reporting Divers
- **Habilitations Desk**
 - Gestion habilitation des agents du desk
 - Amélioration du processus
 - Refonte de l'offre
 - Automatisation de certaines tâches
 - Suivi des agents

Environment technique: AD, SCCM, Service Now, Suite Office 2013, Windows, Seven, VBA

Mai 2015 à Mai 2016 : Mission à Total (GWS, pôle support utilisateur)

- **Coordinateur adjoint Cellule Support**
 - **Mise en place des outils de pilotage (Réfèrent contrat)**
 - Statistique sur l'outil BMC Remedy puis Service Now (Réfèrent)
 - Pilotage journalier / hebdomadaire et Mensuel
 - Suivi de l'activité pour les comités Pilotage et technique
 - Mise en place du suivi des **SLA** (KPI pour GWS)
 - Mise en place et validation du fonctionnement dans l'outil
 - Aide à la Mise en place de la cellule (documentations, processus.)
 - **Pilotage de l'activité en l'absence du coordinateur**
 - Gestion de l'équipe (5 pers + 1 contrat de qualification)
 - Gestion / suivi des tickets
 - Suivi des tickets d'incident
 - Remonté incident manager
- **Support Poste de Travail N2+ (cellule au-dessus du Desk N2)**
 - Gestion des tickets d'incidents.
 - Analyse des incidents (incidentologie)
 - Remonté ingénierie
 - Administration Serveur AD (N1)
 - Modification groupes (PC / Users)
 - Activation / désactivation postes
 - Déplacement d'OU
 - SCCM (N1)
 - Réparation client SCCM, Réparation WMI

- Ajout / Suppression de postes dans les collections
- Ajout suppression Poste dans SCCM (et AD)

Environnement technique: AD, SCCM, Service Now, BMC Remedy, Suite Office 2007/2013, Windows Vista, Seven, Powershell

Février 2014 à Avril 2015 : Mission en tant qu'Ingénieur Poste de Travail

- **PSA Poissy**
 - **Support Poste de Travail Niveau 4**
 - Support Windows 7
 - Gestion / suivi d'incident
 - **Master**
 - Modification Image WIM Windows7
 - **Qualification Matériels**
 - Intégration pilote
 - Script
 - **Projet**
 - Etude d'une solution pour le PIM
 - Comparatif Solution Byod
 - **Développement**
 - Application Windows Forms en C#
 - Script VBS

Environnement technique : Windows Vista et 7, Microsoft Office 2010, Microsoft Lync, SDI (Outils Ticket HP), Visual Studio, Reflex (equivalent SCCM)

Janvier 2011 - Janvier 2014 : Mission en tant que Consultant Poste de Travail

- **Banque de France Paris 1^{er}**
 - **Support Final Poste de Travail Niveau 2/3 (personne au-dessus)**
 - Support Windows XP et 7
 - Support Office 2007 et 2010
 - Support VIP - iPad
 - **Expertise**
 - Détection d'une intrusion
 - Installation TARGET2 sur poste client externe
 - Fonctionnement R4F / NAE/ Interop
 - Correctifs Windows
 - Disfonctionnement SUREN2 / SEVEN
 - **Management- Référent technique**
 - Gestion de ressources
 - Gestion d'une à deux personnes,
 - Recrutement
 - Accueil nouvelle Arrivant
 - Transmission / Monté de compétences
 - Interlocuteur avec la hiérarchie
 - Redirection ou remonter d'incident
 - Gestion Ticket (environ 100/Mois)
 - **Participation à des projets**
 - ECR conception interface Excel
 - SEPA
 - ELISE (Archimed)
 - Expertise installation, Procédure et test
 - Préparation des données ancienne base vers Elise

Environnement technique : Ipad , IPCU, Windows XP, 7, Microsoft Office 2007/ 2010, VBA Excel, BMC REMEDY, CA Ticketing, Itunes, 7Zip, Microsoft Lync

Avril 2008 – Avril 2010 : MUSTANG Formation *Formateur Bureautique*

- Passage de la Certification Microsoft Office Specialist Niveau MASTER
- Formation sur les logiciels Bureautique, Internet, et Système d'exploitation.
- Conception / Modification de Support de formation
- Audit de compétence utilisateurs
- Support téléphonique
- Réalisation d'un site d'envoi de fichier en PHP / HTML

Environnement Technique :

Suite Office, Office Mac, OpenOffice, Publisher, Visio, Windows (2000 à Seven) et Mac Os X, Messagerie Outlook et Lotus Notes, Internet Explorer, Apache, SharePoint.

Septembre 2006 – Avril 2008 : Form@Home (Groupe Fnac) *Technicien Informatique*

- Installation de matériels informatique PC ou MAC et réseau domestique
- Formation des utilisateurs sur PC ou MAC : Bureautique, Internet, OS, Photo/Vidéo
- Maintenance : Réseaux (Routeur Netgear, Dlink, Belkin, Apple), Internet (Modem, Box), PC/MAC

Environnement Technique :

PC (Windows XP – Vista), Mac (Os 9 – Os X), Office (2000 – 2007), Vidéo/ Photo : Pinnacle, Photoshop

2004-2006 : Grande Paroisse (Groupe Total): *Admin Système et Réseau*

- Administration Système et Réseau
- Helpdesk utilisateurs, Prise de main à distance et déplacement sur site
- Contrôle D'accès (Siemens CERPASS - CERLOC) et maintenance barrière BCA
- Gestion Alarme (Sécurité des bâtiments)
- Formation utilisateurs
- Réalisation complète d'un projet de serveur de Sauvegarde

Environnement Technique : Windows NT, 2003, 2003 Storage Server, Windows XP, Linux RedHat, Office 2003, Lotus Notes, Application Métiers, Développement VBA, PcAnywhere, Dameware, VNC, Hp OpenView, DataProtector et Veritas Backup, Routeur et Switch manageable HP

FORMATIONS & CERTIFICATIONS

2024 Formation

- Prince 2
 - Foundation
 - Practitioner
- Microsoft Power Platform
 - PowerPlatform PL900
 - PowerBI PL 300
- Anglais B2

2022 : Formation sur l'environnement Microsoft Azure

- **AZ900** - Principe de base Microsoft Azure
- **SC900** - Principe de base Microsoft en matière de sécurité, de conformité et identité
- **AZ104** - Administrateur Microsoft Azure

2010 Formation Administrateur Système chez Global Knowledge :

- **Certification Itil V3 Fondation**
- Serveur 2008 (Déploiement, Active Directory, Infrastructure réseau Windows 2008 Serveur, Terminal Serveur),
- *Vmware niveau Skills For Operator (gestion et maintenance des ESX, ESXI et environnement virtuel*
- *Linux, les indispensables*
- *Exchange 2010*

2009 Certification Microsoft Office Specialist Niveau MASTER (Access, Excel, PowerPoint et Word)

2006 **Certification** Cisco Niveau 1 : Networking And Basic

2004 - 2006 : **Contrat de qualification** de Technicien Supérieur en Maintenance, Support informatique et réseaux, équivalent BAC + 2, au CESI ARRAS et à Grande Paroisse Mazingarbe (Groupe TOTAL)

1999 - 2002: **niveau D.U.T G.E.I.I** (Génie Electrique et Informatique Industriel) à L'I.U.T de Calais

Juin 1999 : **Baccalauréat S.T.I** (Sciences et Techniques Industrielles) au lycée H.Q.E à Calais dans la section Génie Electronique