

# S0217

## Responsable des activités IVQ & Support E-MBA HEC (Leading Digital Transformation)

### Expérience professionnelle

- 22 ans d'expériences dans l'exploitation des systèmes d'information (B2B, B2C)
- 7 années d'expérience comme militaire dans l'Armée de l'Air (spécialiste technique, cellule de gestion de crise Guerre du Golf)

### Expertise

- Pilotage de la Transformation Digitale
- ITIL (MALC), gestion des systèmes d'information
- Management équipes multi-sites, multiculturelles
- Gestion de la performances (tryptique efficience, efficacité, ressources) / optimisation de process

### Diplômes & Certifications

- **Diplômes**
  - o 2020 - EMBA (HEC, Paris), mention très bien
  - o 1997 - Ingénieur (ISEN, Lille)
  - o 1994 - DUT GEII (IUT Ville d'Avray)
  - o 1989 - Diplôme technique (Armée de l'Air)
- **Certifications**
  - o 2020 - Leading Digital Transformation (HEC, Paris)
  - o 2017 - Certification LEAN IT
  - o 2017 - CASM (Certified Agile Service Manager)
  - o 2016 - Certification DevOps Foundation
  - o 2015 - Certifications ITIL : Expert, MALC, CSI, SS, ST, SD, OSA
  - o 2001 - TOEIC (785)
  - o 1996 - First Certificate in English of Cambridge

### Expériences professionnelles depuis 2008

**Depuis 8 ans: Responsable de service (activités d'Exploitation puis activités d'IVQ et de Support des Systèmes d'Information Critiques)**

**Entreprise :** Thales Communication & Security, Lambersart (Lille)

**Principaux clients :** OTAN, Etat Français, Union Européenne, ONU, 24 projets

## Activités principales

- Management
  - Jusqu'à 55 collaborateurs Thales et jusqu'à 80 prestataires, (Lambersart, Gennevilliers)
  - Mise en place d'un centre de service avec AUSY
  - Offshorisation activités avec Thales Roumanie
  - Management de crise
  
- IVQ & Support des CIS
  - Digitalisation des métiers : déploiements automatiques, bases de connaissance partagées, audits automatiques
  - Gestion de la performance des équipes (amélioration continue, compte-rendus KPI quotidiens, adaptation des process et de l'organisation en mode agile)
  - Support technique des équipes sur site H24 7/7 (coaching des exploitants, gestion des problèmes)
  - Gestion des évolutions (validation sur plateformes de référence, déploiement sur site)
  - Outils de support à l'Exploitation
    - Approche "Customer Centrix" & "User experience"
    - Approches DevOps (boucles courtes entre les développeurs et les exploitants) et LEAN (management visuel, Stand-up meetings, e-obeya ...)
    - Développement de solutions SIOaaS, PaaS

## Service Delivery Team Manager (5 ans)

**Entreprise :** Thales Communication & Security, Lambersart (Lille)

**Principaux clients :** OTAN, Etat Français, 2 projets

### Activités principales

- Management: Service Delivery Managers
- Définition, négociation et implementation des SLA
- Adaptation « organisation & process » pour répondre aux enjeux SLA
- Pilotage de la performance des équipes (ex-situ et in-situ)
- Pilotage de la SRM et YSR (Service Review Meeting / Yearly Service Review)

## Expériences professionnelles avant 2008

1 an ½ - Responsable de l'Equipe Support Clients, Completel

1 an - Expert technique (Commutateurs NGN, Convergence Fixe-Mobile), Bouygues Telecom

5 ans - O&M Manager, Multicoms

1 an ½ - O&M Manager, First Telecom

1 an ½ - Ingénieur R&D, France Telecom

7 ans - Expert technique, Armée de l'Air (ARAA 624)