

DOMAINES D'EXPERTISE

- Stratégie de plateforme ITSM : appel d'offres, sélection, déploiement groupe
- Modèle SIAM et intégration de services multi-fournisseurs
- Assistance par IA générative et self-service adossé à la connaissance
- Évaluation de maturité de service et feuille de route de convergence
- Verticalisation des fonctions de support, standardisation, automatisation
- Gestion des niveaux de service de bout en bout : SLA, OLA, SLT, KPI
- Vendor management, conduite d'appels d'offres, Statements of Work
- Plans de contrôle risque et conformité, règles d'incident majeur
- Incident, problème, changement, configuration et mise en production
- Traitement des demandes, catalogue de services, gestion des connaissances

OUTILS & RÉFÉRENTIELS

OpenText SMAX · ServiceNow · CA Service Desk · Jira & Confluence · Tableau Software · Cisco UCCX · SharePoint

LANGUES

Français Langue maternelle

Anglais Professionnel complet · TOEIC 940/990

Bahasa Indonesia, allemand Notions

85

collaborateurs, 4 équipes

25 ans

en gestion de services IT

4

processus sur une plateforme ITSM

940

score TOEIC / 990

PROFIL

Dirigeant du service management informatique, 25 ans en gestion de services IT dont neuf à construire la fonction Service Management globale de Bureau Veritas au fil de six postes successifs. Je dirige aujourd'hui cette fonction : 85 collaborateurs répartis en plusieurs équipes, avec des centres de production en France, en Inde, en Malaisie et en Colombie. J'ai conduit l'appel d'offres qui a retenu notre **plateforme ITSM**, piloté sa mise en production en février 2022, puis son évolution jusqu'à une plateforme à quatre processus améliorée au rythme de six versions par an, avant de porter l'**assistant d'aide fondé sur l'IA générative** lancé en septembre 2025, qui répond aux utilisateurs en plusieurs langues et sans attente.

Parcours construit du terrain jusqu'à la direction, en France, en Irlande, au Luxembourg et à Singapour, pour des institutions européennes et des banques de financement et d'investissement. Certifié ITIL® 4 et PRINCE2®.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Directeur — Service Management

Bureau Veritas Group · Paris, périmètre global

Oct. 2025 –
aujourd'hui

- Mandat : créer et opérationnaliser une fonction service desk de classe mondiale au sein des centres de services partagés globaux du groupe.
- Ouverture de deux centres de service desk, **Kuala Lumpur** (octobre 2025, 23 personnes) et **Bogota** (avril 2026, 6 personnes), étendant la couverture follow-the-sun.
- Conduite de la verticalisation des fonctions de support informatique du groupe, levier de standardisation et d'efficacité opérationnelle.
- Conception et déploiement du framework ITSM ITIL aligné sur la nouvelle organisation IT du groupe, et du **modèle SIAM** d'intégration multi-fournisseurs.
- Évaluation de la maturité de service à l'échelle du groupe, pilotage de la feuille de route de convergence, interlocuteur principal entre la DSI, les métiers et les fournisseurs.

Global Service Management Lead

Juil. 2023 – oct. 2025

Bureau Veritas Group · France (Nantes, La Défense) et Inde (Noida)

- Conception et lancement, en septembre 2025, d'un **assistant d'aide fondé sur l'IA générative** : réponse immédiate et multilingue aux utilisateurs, sans attente.
- Constitution du socle de connaissances de l'assistant : 1 000 articles à jour dans la plateforme ITSM du groupe, après accélération de la production de contenu et mise en place du cycle de vie des articles.
- Direction de quatre équipes : Command Center (supervision des services critiques), Operations (incident, changement, problème, configuration, mise en production), Projects & Tools (portail, CMDB, automatisation) et Quality & Processes (gouvernance ITIL).
- Responsabilité de la performance du support utilisateur de bout en bout ; pilotage des contrats fournisseurs dans le périmètre SIAM.
- Management : recrutement, objectifs individuels, organisation du travail, évaluation des performances, plan de formation validé par le CIO.

Global Service Integration & Management (SIAM) Lead — Processes & Tools

Transformation

Avr. 2021 – juil. 2023

Bureau Veritas Group · responsable du programme de plateforme ITSM du groupe

- › Livraison de la nouvelle **plateforme ITSM** du groupe, mise en production en février 2022 sur la gestion des demandes et des incidents, avec portail utilisateur.
- › Mise en place d'un fonctionnement de type produit avec les propriétaires de processus ITIL et le product owner ITSM : six versions par an d'amélioration continue, catalogue de services enrichi à chaque cycle.
- › Extension de la plateforme aux processus de changement et de problème en 2023 : les quatre processus ITIL cœur réunis sur un outil unique.
- › Définition des processus de la chaîne de support sur ITIL, intégration de la relation fournisseurs dans les services managés, supervision des projets de transformation.

Global IT Service Quality Manager

Juil. 2019 – mars 2021

Bureau Veritas Group · centre de services partagés indien, ~150 ressources

- › Conduite de l'appel d'offres du groupe ayant abouti à la sélection de la nouvelle **plateforme ITSM**, de l'expression de besoin à l'attribution.
- › Déploiement des processus et outils ITIL sur l'ensemble des régions ; ouverture des helpdesks d'Abidjan et de Johannesburg (9 ETP) et optimisation du helpdesk européen sur 5 sous-régions.
- › Création des KPI sous Tableau Software, mesure des contacts téléphoniques via Cisco UCCX Reporting, définition des indicateurs SLT de la division IS/IT régionale.
- › Animation du comité de gouvernance mensuel devant le CIO Groupe, le CISO et les VP IT/IS ; établissement des règles de gestion de crise et d'incident majeur ; relance de l'initiative Command Center.

IT Service Quality Manager — Europe & Afrique

Août 2018 – juin 2019

Bureau Veritas Group

- › Extension du périmètre à l'Afrique : alignement des deux régions sur un même cycle de reporting KPI/SLA, avec des tableaux de bord mensuels de qualité de service suivis par le bureau du CIO Groupe.

IT Service Quality Manager — Europe

Janv. 2017 – juil. 2018

Bureau Veritas Group

- › Définition du socle de KPI régional (respect des SLA, qualité des tickets, backlog) et animation du cycle de gouvernance mensuel (revues incident, problème, changement) dans les équipes pays de la région.

Head of Quality & Projects

Sept. 2014 – déc. 2016

Crédit Agricole CIB, Singapour · mission de conseil via Maltem

- › Responsable de la qualité et de l'amélioration continue d'un centre captif d'environ 160 ressources, rattaché au Site Manager ; management d'un Incident Manager et d'un Quality Manager.
- › Gestion des incidents majeurs : création d'une **War Room** pour collaborer plus efficacement et réduire le MTTR.
- › Gestion des connaissances : cadre durable maintenant les compétences à jour ; automatisation et left-shift des activités pour optimiser service et coûts.
- › Risque et conformité : plan de contrôle du département régional Infra & Production Support ; CMDB pour l'analyse d'impact et le cycle de vie des actifs ; migration ServiceNow.

Chef de projet IT — création d'un service desk régional

Avr. 2014 – déc. 2014

BNP Paribas CIB, Singapour · mission de conseil via Maltem

- › Création d'un point de contact unique servant environ 4 000 utilisateurs internes entre Singapour et Hong Kong, en partant de zéro : business case, modèle d'insourcing, **budget de 320 k€** et équipe de **7 ETP**, dont le recrutement de 6 agents de niveau 1 et le coaching du nouveau manager interne.
- › Définition du cadre de service : SLA et Operational Level Agreements fixant les voies d'escalade, KPI mesurant la qualité du travail rendu, catalogue de services avec workflow de validation.
- › Standardisation des opérations : procédures couvrant scripts d'appel, saisie de ticket en direct et communications de masse ; rédaction des Statements of Work des ressources sous contrat.
- › Déploiement de la chaîne d'outils : serveur vocal Cisco UCCX complet avec métriques, et base de connaissances centralisée sur SharePoint et ServiceNow.

ICT Support Specialist

Juil. 2010 – déc. 2013

Parlement européen, Luxembourg · mission de conseil via Aubay

- › Responsable du support technique de la plateforme de gestion des demandes de traduction de l'institution et de sa reprise du développement vers la production, dont la conception d'un parcours de formation pour mes collègues.
- › Élaboration et test des SLA du service desk sous CA Service Desk ; construction d'un catalogue de services avec workflow de validation et formation des utilisateurs à distance.
- › Dépôt de RFC ayant amélioré la communication avec les utilisateurs ; utilisateur avancé d'Atlassian Jira et de Confluence.
- › Mentorat de deux missions d'une semaine auprès d'un nouveau Team Leader ; support des sessions parlementaires à Strasbourg chaque trimestre.

Project Manager Assistant

Janv. 2010 – juin 2010

Parlement européen, Luxembourg · mission de conseil via Aubay

- Équipe de transition Sogeti vers le consortium Aubay lors de la reprise du contrat Service Desk : transfert de connaissances entre le Team Leader Principal sortant et son successeur.
- Constitution de zéro de l'inventaire logiciel, audit des procédures, lancement du projet de base de connaissances, animation d'ateliers de compétences et refonte du livret mensuel du comité technique.

Service Desk Consultant

Févr. 2009 – déc. 2009

Cour des comptes européenne, Luxembourg · mission de conseil via Aubay

- Point de contact unique des utilisateurs à distance ; traitement de 30 à 40 % des demandes entrantes au sein d'une équipe de cinq, avec une exigence élevée sur la qualité de saisie.

PREMIÈRES EXPÉRIENCES · 2001 – 2009

Technical Support Engineer (Associate) — Legato EmailXtender

Févr. 2008 – févr. 2009

Dell EMC · Cork, Irlande. Analyse de logs, reproduction en laboratoire sous VMware (Exchange 2003 / Domino 6.5), coordination des correctifs.

Product Specialist — Dell

Mai 2007 – févr. 2008

Sykes · Shannon, Irlande. Support logiciel payant pour propriétaires d'ordinateurs Dell et non-Dell ; promu Product Specialist après 6 mois.

Technical Support Analyst niveau II — Orange

Sept. 2005 – mai 2007

France Telecom · Saint-Max, France. Support de niveau 2 : dépannage de terminaux, paramétrage, diagnostic réseau. KPI de l'équipe dépassés après 5 mois.

Technical Support Analyst niveau II (intérim)

Nov. 2004 – juin 2005

Wanadoo · Metz, France. Support de niveau 2 FAI : connexion, installation de routeurs, diagnostic réseau. KPI dépassés après 3 mois.

Technical Support Analyst niveau II (intérim) — Packard Bell

Sept. 2003 – févr. 2004

Xtrasource · Metz, France. Analyse d'incidents matériels pour intervention sous garantie ; 45 à 60 appels par jour travaillé.

Swing Manager

Juil. 2001 – févr. 2004

McDonald's · Saint-Julien-lès-Metz, France. Équipier en parallèle des études, Swing Manager après 18 mois ; encadrement des nouveaux équipiers.

OÙ J'AI TRAVAILLÉ

Certains sont mes employeurs, les autres sont les clients pour lesquels je suis intervenu sous contrat : Aubay pour les institutions européennes, Maltem pour les banques de financement et d'investissement françaises, Sykes pour Dell, Xtrasource pour Packard Bell.

EMPLOYEURS



CLIENTS & INSTITUTIONS SERVIS



CERTIFICATIONS & FORMATION

TOEIC Listening & Reading — relevé de score numérique ETS 940 / 990

Septembre 2026

ITIL® 4 Foundation

Avril 2019

PRINCE2® Foundation

Juin 2016

ITIL® Intermediate — Amélioration continue (CSI)

Mai 2015

ITIL® V2 Practitioner IPSR

Janvier 2010

ITIL® V3 Foundation — EXIN

Avril 2009

EMC² Technology Foundation

Mai 2008

EMC Bootcamp Clariion IAS

EMC Corporation, Milford (MA), États-Unis · 2008

Bac Pro Micro-informatique et Réseaux

Lycée Louis de Cormontaigne, Metz · 1998 – 2003