**Pascal Daudemard-Grégnac**

**HISTORIQUE DE CARRIERE**

15 allée du Roi

78590 – Noisy Le Roi

Tél : 06 12 75 29 49

Mail : [pascaldaudemard@gmail.com](mailto:pascaldaudemard@gmail.com)

***Manager IT – Service Delivery Manager Infogérance***

**SYNTHESE DES COMPETENCES**

* *Organisation, management, gestion budgétaire des services DSI,*
* *Conduite d’opérations d’infogérance : phases d’avant-vente, de contractualisation, de production,*
* *Transformation des processus et des services,*
* *Conception et conduite des projets d’externalisation, de déploiement, de migration,*
* *Réalisation d’audits et mesure des performances du service,*
* *Accompagnement des MOA, organisation et animation des instances de pilotage,*
* *Construction des offres et pilotage des engagements de service,*
* *Maintenance du Référentiel documentaire (DAT, procédures, modes opératoires), Plan qualité et plan de progrès permanent,*
* *Définition de spécifications de service et rédaction de cahiers des charges,*

**FORMATION**

* Licence d’économie à l’Université Paris I Panthéon-Sorbonne - 1981
* Cursus Chef de Projet Informatisation et Formation à l’IBIA (Institut de Bureautique et d’Informatique Appliquée) – 1985
* Certifié ITIL v1 Foundations – 2005, pratique et très bonnes connaissances ITIL, v2 & v3
* Système Qualité ISO 9001, Méthodes et outils de gestion de projet (PMI).

**EXPERIENCE**

* **PACTE (société créée en avril 2016) – Consultant indépendant**

**Depuis janvier 2018**

**CLIENT SFR BUSINESS – CONSULTANT avant-vente SERVICES MANAGES**

* + **Domaines :** ToIP, Communications unifiées, Datacenter.
* **Conception d’offres de Services Managés et projets de transformation :** 
  + Hébergement, Déploiement, Exploitation, maintenance & support
  + Implémentation des processus Projet (PMI) & Run (ITIL).
* **Etablissement du Modèle économique,** 
  + Chiffrage : Plateformes, Licences, Exploitation, maintenance, support,
  + Déclinaison en Unités d’œuvre.
* **Pilotage, rédaction et soutenance des offres,**
  + Transition, Run, Réversibilité.

**2016 - 2017**

**CLIENT GEOLOK Outdoor – Tierce Recette applicative**

* Tests fonctionnels & d’ergonomie du site en développement (site de promotion des territoires destiné aux collectivités locales)

**client Tereos (LILLE) – PLAN D’AUDIT DES SERVICES SUPPORT**

* Audit des structures de support (Help desk/N1/N2) dans le cadre de l’évolution organisationnelle de la DSI :
  + Analyse du fonctionnement et de la charge des équipes support,
  + Propositions de réorganisation des fonctions & processus (ITIL),
  + Propositions d’évolution des outils ITSM,
  + Présentation du Rapport d’audit.

**Client TLTI – conduite de projets d’avant-vente**

* Conception des offres techniques et commerciales du Centre de services.
  + Intégration, Tests, Exploitation & Support,

**Client Groupement TLTI/ASTAN – conduite de projet d’avant-vente pour le renouvellement du contrat d’assistance auprès du Centre de Production de l’AP-HP**

* Elaboration de la réponse technique et chiffrage :
  + Exploitation, Support N2/N3, Conduite de projets, Exploitation et Audit et Expertise,
* **STERIA puis SOPRA STERIA (SSII) 2007 – 2016**

**SERVICE DELIVERY MANAGER INFOGERANCE (2007-2012) :**

* **Client APHP – INFOGERANCE PRODUCTION ET SUPPORT**
* **Périmètre**
  + Production
  + Support de proximité
  + Support applicatif
* **Pilotage opérationnel** 
  + - Direction de la phase d’initialisation des prestations
      * Prise de connaissance de l’environnement,
      * Mise en place des ressources et de l’organisation,
      * Démarrage des services.
    - Conduite de la phase opérationnelle
      * Management des centres de service :
        + Production (Exploitation, MEP, Gestion des incidents, changements, problèmes),
        + Support de proximité multi-sites,
        + Support applicatif,
        + Equipes projet
      * Gouvernance
        + Reporting d’activité,
        + Indicateurs SLAs,
        + Analyse des faits marquants,
        + Comités techniques hebdomadaires, Comités de pilotage mensuels, Comités stratégiques semestriels,
      * Gestion de la qualité
        + PAQ,
        + Plan d’amélioration continue.
    - Environnements :
      * Systèmes : Serveurs HP UX, Wintel, Linux, Citrix, postes de travail (client lourd & client léger), Exchange, Applications métiers AP-HP (SI Patient), SAP (SI Gestion),
* **Pilotage budgétaire**
  + - * Tenue du P/L (Budget : 9M€/an) et des objectifs de résultats
      * Reporting mensuel à la Direction de Steria
* **Gestion des ressources : 90 collaborateurs**
  + - Delivery Manager, ingénieurs, techniciens, formateurs : Recrutement, Etablissement des Plans de formation, Affectation des ressources,

**Manager AVANT-VENTE Infogérance (2013-2016) :**

* + **Prestations d’infogérance globale**
    - Conception des offres,
    - Chiffrage, application du modèle d’unité d’œuvre.
    - Hébergement / Exploitation / Administration /Migrations /Help desk / Support,
    - Infrastructures réseau, systèmes, Oracle, SAP, applications métiers, messagerie, postes de travail,
    - Pliotage des projet transition/run/réversibilité,
* **CS COMMUNICATION & SYSTEMES (SSII) 1996 – 2007**

**Service Delivery Manager Infogérance (1996-1999)**

* **Client EDF – INFOGERANCE BUREAUTIQUE**
* **Périmètre**
  + Infogérance multi-sites (Serveurs bureautiques, postes de travail, messagerie),
  + Administration, IMAC & Support (Help Desk, N1/N2/N3),
  + Mise en œuvre des projets de transformation technique,
  + Projets de déploiement.
* **Conduite de la phase de transition**
  + **Initialisation** :
    - Vérification du cahier des charges, Assemblage du référentiel documentaire – DAT, dossiers d’exploitation, modes opératoires, procédures,
    - Etude et analyse des écarts par rapport aux spécifications, compte-rendu des points à vérifier, inventaires.
  + **Création du Centre de Service**
    - Organisation :
      * Service Desk centralisé,
      * Cellule Administration serveurs,
      * Supports de proximité
    - Appropriation des éléments techniques et organisationnels de la prestation,
    - Mise en œuvre des outils (ticketing, indicateurs),
    - Prise de contact avec les interfaces opérationnelles & MOA.
  + **Etablissement du Plan qualité**
  + **Intégration des équipes :** 
    - Recrutement **:** 50 collaborateurs ingénieurs et techniciens sélectionnés en collaboration avec la DRH de CS Communication & Systèmes
* **Phase de run infogérance**
  + **Pilotage opérationnel des contrats d’infogérance :** 
    - Management opérationnel
      * Point quotidien de prise de service,
      * Revue des indicateurs de pilotage,
      * Contrôle des SLAs,
      * Planification :
        + MEP,
        + Migrations,
        + Déploiements.
    - Gouvernance
      * Reporting d’activité,
      * Indicateurs SLAs,
      * Analyse des faits marquants,
      * Comités techniques hebdomadaires, Comités de pilotage mensuels, Comités stratégiques semestriels,
    - Gestion de la qualité
      * PAQ,
      * Plan d’amélioration continue.
  + **Environnements :** 
    - Systèmes : Serveurs Novell Netware, Windows NT, postes Windows, messagerie ccMail puis Lotus Notes
* **Réversibilité**
  + Déploiement du Plan de Réversibilité, Accompagnement du repreneur, Transfert de responsabilité.
* **Pilotage du Budget et des résultats financiers**
  + Tenue du P/L,
  + Foisonnement.

**RESPONSABLE d’agence INFOGERANCE (2000-2003)**

* + **Agence dédiée aux prestations d‘infogérance délivrées pour EDF**
    - 160 collaborateurs ingénieurs et techniciens (pilotés par 12 Delivery Manager) répartis sur 20 sites en Ile de France et Rhône-Alpes (siège, centres de recherche, sites de production),
    - Pilotage budgétaire
      * Tenue du P/L (Budget : 15M€/an) et des objectifs de résultats
    - Conduite opérationnelle
      * Relation DSI cliente / Comités stratégiques
      * Application de la politique qualité
    - Gestion des ressources
      * Validation des recrutements proposés par les Delivery Manager,
      * Politique de formation,
    - Foisonnement commercial
      * Extension des périmètres de prestation

**MANAGER INFOGERANCE EUROCONTROL (2003/2004)**

* **Client Eurocontrol (organisme européen de contrôle aérien)**
  + Transformation et Industrialisation du Centre de Services
    - Help Desk centralisé
    - Support de proximité
    - Cellule d’Administration des serveurs et simulateurs,
  + Mise en place de processus et d’outils de pilotage,
    - Incidents/Changements/Problèmes/MEP/Projets
  + Relation client
    - Reporting d’activité,
    - Indicateurs SLAs,
    - Analyse des faits marquants,
    - Comités techniques hebdomadaires, Comités de pilotage mensuels, Comités stratégiques semestriels,
  + Gestion de la qualité
    - PAQ,
    - Plan d’amélioration continue.
  + Environnements :
    - Systèmes Windows, Linux, Sun,
    - Postes Windows/Linux,
    - Stations Sparc,
    - Messagerie Exchange

**Manager avant-vente INFOGERANCE (2004-2007)**

* + Conception des offres et des projets de transformation
  + Encadrement de l’équipe de réponse, Rédaction des documents de réponse
  + Transmission des éléments du dossier et participation au démarrage des prestations avec les entités opérationnelles
  + Etablissement du modèle économique
    - Chiffrage, Construction des unités d’œuvre,
  + Modèles de Delivery basé sur les processus ITIL
    - Modèle insourcing / Modèle outsourcing / Modèle mixte
  + Management du projet de transition
  + Pilotage opérationnel et budgétaire
* **EURIWARE (SSII) 1994 – 1996**

**MANAGER DE contrats d’INFOGERANCE**

* **Clients Cogéma La Hague et SGN Cherbourg – Manager de contrat**
  + Management du Centre de service Bureautique
    - Help Desk,
    - SupportN1/N2,
    - IMAC.
  + Conduite des projets d’évolutions/migration/déploiements
  + Pilotage opérationnel et financier des contrats d’infogérance
    - Reporting, Comitologie, Présentation des résultats
* **THOMSON (Industrie) 1990 – 1994**

**Responsable bureautique de la division CNI Défense**

* + Implantation des premiers outils de bureautique partagés (stockage & sauvegarde centralisés & messagerie d’entreprise)
  + Mise en place du service d’approvisionnement, d’installation et de support technique
* **INFORHOM (SSII) 1986 – 1990**

**Ingénieur d’intervention**

* **Client Framatome**
  + Concepteur et animateur de formations aux outils de bureautique
  + Support technique auprès des services utilisateurs
* **Client Ministère de l’agriculture**
  + Développement logiciel (sur SGBD) pour l’office national de la viticulture (ONIVIN).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_