

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Février 2025 – Septembre 2025 : Incident Manager – Gestionnaire de Processus au Ministère de La DEFENSE (CEA)

Objectifs :

- Prise en charge rapide des incidents majeurs et critiques en fonction des SLAs.
- Gérer et suivre les phases de résolution des incidents du début jusqu'à leur résolution complète.
- Etre l'interface privilégiée entre toutes les parties prenantes
- Communiquer le suivi de la résolution des incidents majeurs et critiques aux parties prenantes
- Analyses et suivi des « backlogs » des incidents et demandes des utilisateurs.
- « Reportings et tableaux de bords » aux différentes parties prenantes
- Identifier les axes d'amélioration continue pour être force de proposition

Réalisations :

- Prise en compte des incidents majeurs signalés par le DESK et /ou une des parties prenantes
- Analyse, vérification et qualification des incidents et demandes
- Qualification des incidents et demandes suivant l'impact et l'urgence
- Affectations et escalades des incidents aux équipes adéquates.
- Communications aux parties prenantes jusqu'à la résolution complète des incidents majeurs
- Coordination des actions des ROCs de divers sites externes par le « Daily » journalier.
- Envoi de « Reporting » journalier - DSR – Météo

- Répondre aux sollicitations du responsable de la Tour de Contrôle
- Participation à l'évolution des pratiques – Propositions des améliorations continues.
- Analyses POST Mortem des incidents majeurs (CIME)
- Veille au respect des processus ITIL par les référents des équipes

Environnement technique :

- **IsiLog, ServiceNow, NetBackup, Linux, Windows, CMDB, DYNATRACE, Skype PRO, MS Office 365, Outlook, SharePoint, GIDOC, CADAM**

Janvier 2023 – Juillet 2024 : Incident Manager – Pilote de Flux chez WORDLINE, La Défense (92)

Objectifs :

- Superviser les flux de transactions des clients WORLDLINE
- Qualifier les incidents et faire leur escalade auprès des services techniques adéquates
- Suivre les phases de résolution des incidents en communiquant aux parties prenantes
- Présentation de l'incident report et le post-mortem.

Réalisations :

- Prise en compte des incidents vus sur le monitoring Events (GRAFANA)
- Prise en compte des alertes reçues par SMS, par mails ou par téléphone (via PAGERDUTY)
- Insérer le diagnostic de l'alerte dans le ticket (PagerDuty)
- Faire un premier niveau d'analyse technique
- Enregistrer (qualifier) les incidents avérés ou suspects (JIRA)
- Ouvrir un fil de discussion pour ceux-ci afin de résoudre l'incident (SLACK)
- Contacter l'astreinte(s) afin qu'elle participe à la résolution de l'incident (PAGERDUTY)
- Escalader à d'autres équipes si besoin (astreinte PAGERDUTY)
- Communiquer (en anglais) au clients le début de l'incident (via StatusPage)
- Ecrire (en Anglais) post incident (description, titre, heure de début, heure de fin etc...) (JIRA)
- Rédiger (en Anglais) post incident la chronologie de l'incident (l'incident report sur Word)
- Répondre aux sollicitations de l'incident manager leader

- Créer et participer au RCA (Root Cause Analysis) et au CAB (Comité Consultatif de Changement) afin de rendre compte aux autres pilotes de flux.
- Présentation des tableaux d'impact
- Propositions aux parties prenantes suivant les REX.
- Mise à jour des procédures et de la base de connaissance sur CONFLUENCE

Environnement Technique :

Grafana, Kibana, Linux, Windows, Control M, VmWare, PagerDuty, StatusPage, Slack, Teams, Jira, Everest, E-portal.

Avril 2015 – Juillet 2022 : BNF, Bibliothèque François Mitterrand, Paris 13ème

Objectifs :

- **Suivre et veiller à la résolution des incidents par les équipes techniques.**

Réalisations :

- **Gestion des interactions avec la production et la supervision :**
 - Garant de la disponibilité des services selon les SLA
 - Coordination des équipes de résolution
 - Veiller à l'adéquation des demandes des salles de formations
- **Gestion des alertes :**
 - Analyses et traitements des alertes émises via la CMDB (Nagios, Business Bridge...) selon leurs criticités
- **Gestion des incidents :**
 - Suivi de la création de tickets d'incident du support niveau 1,2 et 3. catégorisation, priorisation puis escalade aux équipes techniques adéquates et suivi jusqu'à la résolution du service
 - Gestion de la communication pendant la résolution des incidents majeurs
 - Participations aux cellules de crise
 - Suivi des traitements via un checklist de la journée via Dollar U et Vtom
 - Envoi des reportings, gestion des demandes liées à la production (MEP)
 - Envoi de la météo

Environnements techniques :

ITASM, Windows, Active Directory, Linux, Nagios, Dollar U, Vtom, Netbackup, VmWare, Infrastructure Réseau, WAN, LAN, CMDB, CISCO, Alcatel, HPOV.

Avril 2014 - Avril 2015: Incident Manager – Assistant MOA – RTE (La Défense)

Objectifs :

- Atteindre les objectifs de qualité définis dans les SLAs

Réalisations :

- Gestion des demandes et des incidents utilisateurs, Gestion de Parc
- Installations et configurations des applications (spécifiques ou standards)
- Création de ticket d'incident, catégorisation, priorisation, puis escalade au niveau N+3.
- Suivi du support N2 pour les incidents de messagerie (Outlook 2007)

Environnements techniques :

**Itsm-Remedy, Outlook 2007, Windows, Pack office 2007 (Excel, Word),
Gestion de parc Informatique GLPI, CMDB, TOIP, ALCATEL & Terminaux mobiles.**

Janvier - Mars 2014 : Coordinateur des incidents - Assistant MOA – ATOS Bezons (95)

Objectifs:

Migration des postes de travail (MASTERISATION des Postes de travail de Windows) et Support des utilisateurs WINDOWS 7 Entreprise au Siège de ATOS

Réalisations:

- Suivi de migrations des postes de travail (MASTERISATION des Postes de travail de Windows) et Support des utilisateurs WINDOWS 7 Entreprise.
- Suivi des sauvegardes et Restaurations de données utilisateurs via un serveur dédié.

Environnements Techniques:

Windows, linux, TOIP Alcatel

Fév.2010 => Novembre 2013 : Coordinateur - Technicien Système et Réseaux – TOTAL (92)

Objectifs:

- Coordination des déploiements des switches Cisco et réaménagement des baies
- Coordination du support de proximité des VIP++ -
- Coordination de la migration des téléphones analogiques et numériques vers TOIP CISCO
- Suivi et continuité de câblage réseaux - Veille des locaux techniques

Réalisations:

- Migration des téléphones analogiques et numériques vers TOIP CISCO
- Suivi des changements, traiter, diffuser l'information auprès des parties prenantes
- Suivi des vérifications des VLANS - Configurations des téléphones TOIP CISCO - Configurations des switches CISCO.

- Suivi de la réalisation des demandes de changements standards et reporting à la MOA. Contribution, préparations et participations aux CAB (Comité Consultatif de Changements)
- Suivi des approvisionnements matériels et des installations.

Environnements Techniques:

Windows, Linux, Switch, CISCO, TOIP, Itsm, Domino, PABX

Nov. 2009 => Janvier 2010: Stage pratique au service Informatiques de l'hôpital BEAUJON (92)

- Remise à niveau du fichier DNS (Résolution de nom et de la zone inverse)
- Refontes de 3 locaux techniques (Mise à jour des SWITCHS, de 100 MO à 1 Gigabits)
- Mise en place des VLANS
- Paramétrage & Configurations des éléments actifs du réseau : Switch (NORTEL), bornes WIFI (CISCO, PROXIM)

Mai 2000 - Mars 2009 : Technicien Conseils des utilisateurs Informatiques et des gestionnaires de GAB & DAB

Objectifs:

Conseils et Assistances aux utilisateurs de Postes de travail Informatiques et des GAB & DAB (Guichets automatiques de Banques & Distributeurs Automatiques de billets)

Réalisations:

- Support des utilisateurs / Lotus 4.0 et Bureautiques (Office 97/2000)
- Gestion et suivi des incidents en cours (via PAGE & ARS) Pour le compte de BNPPARIBAS.
- Support des gestionnaires de GAB et DAB

Environnements Techniques:

Windows 98 et XP, Applications métiers, Itsm-Remedy, Lotus Notes 4.0 et 6.0, automates bancaires (DIEBOLD, NCR, THALES, WINCOR NIXDORF...)

2000 (Mars - Avril) : Support Technique (Niv2) chez BVRP (93) pour WANADOO

Paramétrage & Configurations des logiciels de navigation (Internet Explorer, Navigator) & de messagerie (Outlook express etc.)

1999 (Nov.- Déc.) : Mise à jour hard et soft (Euro & An 2000) des applications sous Windows NT, 9.x, chez ALCATEL Marcoussis (91)

1999 (Sept-Octobre) : Déploiement chez FRANCE TELECOM MOBILE pour ALLIUM

Migrations des applications sous NT, 9.x et 3.x via un serveur de sauvegarde

1999 (Mai-août) : « Migration » de Messageries (De CC MAIL Version 2 vers OUTLOOK98) chez le Groupe AIR LIQUIDE France - Formation des Utilisateurs « OUTLOOK 98 »

1998 (Août-Déc.) : Exploitation d'une application spécifique à la Régularisation des Subventions Agricoles à l'ONIC (Paris 7^{ème})

Juin 97 à Juin 98 : EDF/GDF Services VIENNE & SEVRES de Poitiers Connexions de PC (Windows 3.x & 9.x) au Réseau Interne (Configurations & Paramétrages)

1996 (Avril-Mai) : Office des HLM-OPAC86 - Assistance aux Utilisateurs de WORD 6.00 et EXCEL 5.00 - Utilisation de logiciel (SCEPIA) pour le Règlement des Dépenses de fonctionnement et d'investissement

1995 (Août-Sept) : Saisie Informatique à la Direction des Impôts de POITIERS (Taxes Professionnelles)

FORMATION

Février 2024 : Formation (Gestion de projet - PRINCE 2)

Avril 2014 à Février 2019 : ITIL v3 – Netbackup 7.5 – Nagios (Administration)

Mars 2009 => Janvier 2010 : Formation de RESPONSABLE Projets, Données et Sécurité

Informatique, Niv2 (Stage pratique de 2 mois dans le service Informatique Réseaux) de l'Hôpital de Beaujon-Clichy => Participation au projet de Modernisation de l'architecture réseaux - Equivalent Master1 chez Groupe IGS (Institut Poly-informatique / IPI), Paris 10^{ème}

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE « Administrateur Système, Réseaux et Base de Données » Niv2 326r JO du 18 Nov. 2005

1999 (Janvier à Avril) : Formation de Technicien Micro réseaux à ESIG, Paris 3^{ème}

(Administration réseau Novell 3.2 et Windows NT Server) Gestions des comptes, des Droits Groupes Locaux et Globaux, Serveur d'Impression.

Interconnexion et Migration Novell/NT-CONNEXION Internet IIS

1993 – 1994 : Licence de Sciences Economiques à l'UFR de Poitiers (non obtenue)

1992 – 1993 : DEUG de Sciences Economiques (dominance Mathématiques) à l'UFR de Poitiers

CERTIFICATIONS

2014 - 2019 ITIL v3 - Netbackup 7.5 - Nagios (Administration)

Mars 2009 – Janvier 2010 CERTIFICATION PROFESSIONNELLE « Administrateur Système, Réseaux et Base de Données » Niv2 326r JO du 18 Nov. 2005

LANGUES & CENTRES D'INTERET

Anglais : Technique (écrit).

Permis B (VL)

VTT, Tennis de table, Tennis, Natation