



**Gilles TENEAU**

## **Manager de Projet Gestion des process Itil**

### **DOMAINE FONCTIONNEL et ORGANISATIONNEL**

#### Expérience métier

- Industrie (Automobile, Chemin de Fer)
- Petite et grande Distribution
- Banque et Assurance
- Santé

#### Responsable de Projet, Chef d'Exploitation, Chef de Projet ITIL

- Maîtrise d'œuvre
- Assistance à maîtrise d'ouvrage
- Organisation / Planification
- Gestion d'équipe
- Gestion des conflits
- Gestion et accompagnement du changement
- Formation individuelle ou en groupe d'utilisateurs
- Analyse des besoins
- Audit des processus internes
- Rédaction de cahiers des charges, d'appel d'offres
- Spécifications fonctionnelles

**Auteur de « La résistance au changement organisationnel, perspectives sociocognitives » aux éditions L'Harmattan.**

**Auteur et formateur du Cours Practitioner (incidents et problèmes), Certifié ITIL**

### **COMPETENCES TECHNIQUES**

- Méthodologies/Référentiel : ITIL, MACTOR, BPM, Analyse des Processus
- Systèmes Microsoft : Windows station et serveur (95,98, 2000, NT, XP)
- Systèmes autres : Novell 3.12, 4.11, Linux, Unix
- Programmation : C, SQL, HTML
- Bases de données : SQL Server, Oracle
- Réseau : TCP/IP, DNS, DHCP, TNG, Inside, Arcserve
- Logiciels divers : Microsoft Project, Visio, Office (toutes versions), Asset et service center, USPSD, Lotus Notes, IE4, Netscape, ARS, Hermes Pro, NEOCASE, INFO VISTA, WINPARC, Qualiparc

## EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

### **MUTUELLE GENARALE ET TERRITORIALE -**

*Depuis Juin 2006*

#### **Directeur de Projet (SI et métiers) –**

##### Organisation et Conduite de projet

- Contribuer à la mise en place de l'équipe projet, animation et coordination de l'équipe
- Rédiger le plan projet
- Préparer les comités de validation
- Définition des moyens, environnements et équipements nécessaires à la réalisation du projet

##### Conception et réalisation

- Conduire les ateliers de conception, d'aide à la spécification fonctionnelle détaillée
- Proposer des adaptations fonctionnelles et techniques éventuelles
- Participer /Réaliser au paramétrage et aux adaptations et spécifications identifiées
- Elaborer le plan d'homologation (technique et fonctionnelle) et suivre sa bonne exécution

##### Déploiement

- Participer à la reprise des référentiels et aux chargements des données
- Elaborer et mettre en œuvre la stratégie d'accompagnement (procédures, compétences, etc.)
- Mettre en œuvre le plan de communication et rédiger les différents supports de communication
- Formation : Elaborer le plan de formation, rédiger les supports de formation et animation des formations,
- Documentation : rédiger le manuel utilisateur, documents techniques, etc.

### **CREDIT LYONNAIS – CREDIT AGRICOLE -**

*Août 2005 - mai 2006*

#### **Manager de projet Itil**

##### Conception du processus gestion des incidents Crédit Lyonnais et Crédit Agricole

- Définir le périmètre de mise en œuvre du processus (organisation, acteurs, entités, Clients et fournisseurs)
- Établir la cartographie fonctionnelle et technique du processus (interfaces, référentiel, modèle de données)
- Rédiger la spécification et conception détaillée du processus
- Ordonner la formalisation des gestes opérationnels et modes opératoires associés aux activités
- Définir les engagements de services et indicateurs entre les unités de services internes et externes
- Refondre la typologie, établir les priorités, élaborer les matrices d'escalade
- Définir la sécurité (mot de passe, réactivation, messagerie, PMAD...)
- Mettre en place le processus et gestion de la téléphonie
- Interfacer avec la gestion des niveaux de service, la gestion des problèmes, la gestion des changements
- Concevoir la phase d'étude et les interconnexions avec les autres help desk

##### Industrialisation du processus

- Industrialiser la matrice du processus en Workflow
- Industrialiser le modèle de données
- Industrialiser les interfaces et des flux entre les applications
- Définir la déclaration des acteurs et unités de support avec leurs niveaux d'autorisation sur le processus
- Industrialiser les engagements de services et indicateurs
- Mettre en place la constitution de la base documentaire liée au processus (procédures, modes opératoires)

##### Mise en place du changement

- Planifier les activités et l'organisation du management du processus
- Planifier l'organisation et les activités de contrôle du processus
- Planifier les activités de communication et de formation
- Planifier le plan et le planning de déploiement du processus
- Définir les ordres de missions pour les acteurs et responsable du processus

### **LA POSTE DSII-C -**

*Mai- juillet 2005*

#### **Chef de projet Itil**

##### Transfert d'une infogérance vers un nouveau site :

- Analyse de situation
- Rédaction d'une Convention de Service Infogérance
- Rédaction d'un Plan d'Assurance Qualité Infogérance
- Révision d'un PAQ TMA

### **FRANCE 3 –**

*Janvier –avril 2005*

## **Consultant senior – Consultant Itil**

Re-ingenering des Processus ITIL : Gestion des Incidents, des Problèmes, des Changements  
Etude de l'existant, définition de la cible

### **Détail de la mission qui consiste à assister la DES à :**

#### **Projet 1**

- Rédiger la convention de services, Rédaction Nationale (multi-outils)
- Rédiger la convention de services ML (outil à destination des rédactions régionales)
- Participer à l'élaboration des documents qualité internes
- Définir les spécifications des indicateurs qualité à développer

#### **Projet 2**

- Définir les procédures et modes opératoires de gestion des incidents
- Définir les liens vers la gestion des problèmes
- Définir les éléments de la gestion des changements
- Définir les gestions de crises
- Mettre à plat les communications en cas d'incident
- Refondre le circuit de rédaction des comptes-rendus d'incidents
- Étendre la gestion des incidents à toutes les équipes de la DSI
- Refondre les criticités
- Définir les OLA internes et le paramétrage dans les outils internes
- Réaliser les liens vers le Service Level Management (SLM)

## **METAVIDEOTEX –**

**2004**

### **Consultant Senior – Consultant Itil**

Gestion des incidents et des problèmes.

Management d'équipes support pour interventions sur flux monétiques, financiers, ventes et gestion des stocks.  
Réorganisation stratégique, organisation et gestion d'un plateau d'assistance technique

- Accompagner les études d'informatisation assorties d'un changement d'organisation
- Conduire et accompagner le changement, éliminer les résistances
- Suivre les réunions, rédiger les procédures techniques et les rapports de qualité
- Accompagner la stratégie de communication interne et externe
- Participer à la stratégie de ressources humaines et de formation
- Améliorer les conditions de travail, l'ergonomie
- Support auprès des équipes, aider aux choix des process, dispatcher les incidents
- Mettre en place les tableaux de bord et suivre les indicateurs de performances

#### **Environnement technique**

Postes clients Windows 2000 et XP, serveurs Windows 2000, serveurs UNIX, Lotus Notes V5, Applications ORACLE, PCanywhere, CCD Alcatel 4400.

## **CREDIT COOPERATIF ET MARITIME –**

**2002 –2003**

### **Consultant Senior – Consultant Itil**

Réorganisation du processus de la gestion des incidents

Gestion et management des hommes et conseil et organisation du service exploitation informatique

- Evolution générale de structure (actualisation d'organigramme, circuits d'information, systèmes de gestion, systèmes informatiques...)
- Optimiser et harmoniser les postes de travail, les fonctions, les procédures (modes opératoires, circuits, documents, guides...)
- Implanter du matériel, des locaux, des postes de travail, des technologies nouvelles (cahiers des charges, coûts...) sur sites distants
- Moderniser les conditions de travail (modification des qualifications, formations...)
- Agir comme force de conseil auprès de l'entreprise dans ses relations commerciales avec les fournisseurs de matériels ou les prestataires de services. Mener des actions à court terme visant à une réorganisation et une rentabilité plus immédiates
- Faire le point en comité technique sur les projets en cours et les principaux incidents
- Utiliser le référentiel ITIL afin de mettre en place tous les processus d'appels entre services

#### **Environnement technique**

Windows 2000 server et pro, IIS, Frontpage, Asset Center, Cristal Report, Visio, Office, Net Backup, PC anywhere, Outlook, nombreuses applications bancaires.

## **DEXIA CREDIT LOCAL –**

**2001**

### **Consultant Senior – Consultant Itil**

Etablir un cahier des charges pour un appel d'offres de sous-traitance pour l'ensemble des réseaux locaux de la Banque, Dexia Crédit Local.

- Rédiger un cahier des charges techniques en suivre les processus établis par le client, tant dans la méthodologie utilisée que dans la forme
- Mettre au point les grilles de critères qualitatifs et quantitatifs pour le choix de l'entreprise externalisatrice
- Décrire et schématiser la plate-forme internet
- Participer et animer des réunions techniques d'évolution de projet

#### **Environnement technique**

Réseau en étoile en double boucle, liaisons sécurisées RNIS, routeurs Alcatel et Cisco, CiscoWorks, serveur sous Windows 2000 et stations en Windows 2000, Firewall Check Point, serveur IIS, messagerie Lotus Notes 5.

### **ATOS SIEGE**

**2000 - 2001**

#### **Responsable du service de la Production des Serveurs et des Systèmes**

Clients : Ernst & Young, Credipar, Cogédim, Alstom

Gestion d'une équipe de 10 informaticiens - 150 serveurs.

- Coordination de projets techniques pour Ernst et Young, (upgrade des stations Windows 2000, remplacement de serveur NT4, projet d'évolution de la DMZ,
- Supervision des serveurs avec TNG et Inside Manager et des réseaux avec HPOV,
- Renouvellement d'applications, plan d'adressage IP, mise en place du HSM, développement d'un Workflow, ajout d'un robot de sauvegarde,
- Suivi des incidents serveurs (Novell et NT), réseaux (Lan, Wan, San) DMZ (zone sécurisée, Internet, Intranet), messagerie (Lotus Notes), DBA (bases de données Oracle, SQL, People Soft),
- Gestion des formations des personnes de mon équipe pour les besoins d'expertise,
- Suivi des compétences, entretien annuel, gestions des carrières,
- Définition des tableaux de bord de pilotage et mise en place des procédures techniques.

#### **Environnement technique**

Windows NT et 2000 serveur, Unix, Linux, Solaris, Windows 98, 2000 client, TNG, Inside Manager, Quota Server, HPOV, Arcserve, NetBackup, Office, People Soft, Cegid, Oracle, SecurID, Lotus Notes 4 et 5 client et serveur, Asset Center, Service Center.

### **RENAULT (Société ATOS)**

**1998 - 1999**

#### **Responsable de la mise en place du Help Desk**

Mise en place d'un help desk pour les utilisateurs de Paris IDF, soit plus de 20 000 personnes, 350 appels pour la cellule bureautique. 50 techniciens help desk, 1 directeur, 3 manager, 2 chefs d'équipes.

- Participer à la mise en place du futur help desk, conduite du projet, suivre les équipes
- Aménager la plate-forme, divisée en cellule Bureautique, Unix, Gestion et Accueil
- Préparer les profils à recruter, et participer au recrutement avec le service des ressources humaines
- Définir des requêtes SQL pour des tableaux de bord pour le suivi des incidents et des appels
- Suivre et animer des équipes composée de 20 techniciens pour la cellule bureautique, 10 pour la cellule Unix et 15 pour la cellule Accueil, 3 superviseurs et 3 supports techniques
- Participer à la rédaction des procédures, scripts d'accueil, appels entrants et sortants, escalade
- Mettre en place des test des recrutements, rédiger plusieurs QCM : Bureautique, Réseaux, Systèmes

#### **Environnement technique**

Postes clients en Windows 95, 98, client Unix, serveur d'impression sous NT, Office, Pcanywhere, Telnet, Ftp, ARS de remedy, Lotus Notes, applications industrielles, Internet, Norton anti-virus.

### **UNILEVER**

**1997**

#### **Responsable technique**

Suivre les équipes et organiser le travail pour le passage AN 2000 des postes de la société Unilever, près de 2000 postes à upgrader pour 10 personnes.

- Upgrade et test de l'informatique (Windows NT, Office),
- Installation des nouveaux postes, logiciels, donnés du client et connexion au serveur,
- Faire un état général de l'ensemble des parcs, soft, stations, serveurs, hub, routeurs,
- Suivie et management des techniciens,

#### **Environnement technique**

Windows client 3.11, 95, Windows NT 4 serveur, Office 98, MS Project.

### **RENAULT**

**1996**

#### **Responsable technique**

Gestion des équipes terrain et help desk pour la hot line de Renault à Boulogne et Rueil.

- Prise en charge d'une équipe de 10 techniciens pour interventions terrain de niveau 1 et 2,
- Suivi et coordination de la hot line ( 7 hot liner, 3 agents d'accueil, 1 superviseur ),
- Support technique niveau 3 et expert NT (3.51 et 4.0),
- Supervision et test des nouveaux produits,
- Création de master, disque de boot, rédaction des procédures (dépannages, installations, changements),
- Gestion des Ressources Humaines, suivi des équipes, dispatche des incidents.

#### **Environnement technique**

Windows 3.11, 95 et NT poste client, Novell 4.11, Windows 3.51 serveur, office.

### **ARDIAL**

**1994 - 1995**

#### **Administrateur Réseau**

- Société de transport de fonds financiers, près de 1000 personnes, 6 sites et 500 postes. Missionné pour l'installation, l'administration et l'optimisation d'un site de 500 postes en réseau NT et Novell
- Installation et administration d'un site de 300 postes, hubs, sauvegardes, imprimantes, modems
- Gestion des stocks et fournitures informatiques (modems, clavier, souris, lecteur Zip, scanner...)
- Installation d'un petit réseau en NT 4.0 avec client dos, 3.11 et 95, avec DNS, WINS, DHCP
- Maintenance et support utilisateur
- Management de deux techniciens d'interventions et formation d'un stagiaire.

#### **Environnement technique**

Windows 95 client et Windows 4.0 serveur, Novell 3.12 et 4.11, Office, Acces, VB, Arcserve.

### **WORMS MARITIME**

**1993**

#### **Technicien Réseau et Formateur**

Le groupe Worms souhaitant changer son système informatique, je fus missionné afin de prendre en charge les diverses phases d'évolution du projet. 3 sites, 100 personnes.

- Piloter le projet de changement du S. I., offres, suivi, étude des risques et coûts
- Installer un réseau NTS 4.0 avec client Workstation 4.0, Windows 95, environ 50 postes
- Manager deux administrateurs réseaux
- Lier le serveur avec un AS400 et à un serveur Novell 4.10
- Former les utilisateurs aux produits Office 95 et au système NTW 4.0

#### **Environnement technique**

Windows 3.11, 95, 98 et NT Workstation client, Windows 3.51 serveur, Novell 3.11 et 4.X, AS400, Office, Amipro, Lotus Notes, Outlook, Netscape.

### **AXIS CONCEPT**

**1993**

#### **Technicien de maintenance**

- Dépannages en atelier et interventions sur sites.
- Maintenance PC hard et soft,

#### **Environnement technique**

Windows poste client 3.1 et 3.11, Macintosh, Office

### **SNCF**

**1983 - 1992**

Chef de gare moyenne structure (de 1989 à 1992)

Agent Aiguilleur (de 1983 à 1988)

## FORMATION

**2005** : Formation Certifiante : ITIL Foundation

### **Doctorant en science de gestion**

Conservatoire National des Arts et Métiers  
Thèse sur la résilience de compassion en entreprise

### **DEA** en science de gestion (2004)

Conservatoire National des Arts et Métiers  
Mémoire sur la résilience organisationnelle

### **DESS** Développement et Organisation des Systèmes d'Information (2003)

Conservatoire National des Arts et Métiers  
Gestion du changement  
Gestion des risques  
Gestion des Ressources Humaines

### **DEST** Diplôme d'Etude Supérieur Technique en Organisation (2002)

Conservatoire National des Arts et Métiers  
Contrôle de gestion, comptabilité, économie  
Homme, travail, entreprise

### **Informatique**

Administration avancée des serveurs Windows 2000, Novell, Lotus Notes (formation niveau 2) (1996)  
Technicien Réseaux Lan et Wan (formation niveau 3) (1993)