



## Conduite du changement des projets ITSM

Pascal Delbrayelle intervient comme consultant sur les projets ITIL et ITSM d'une direction informatique en accompagnement et en assistance du chef de projet interne :

- **Accompagnement du chef de projet interne** tout au long du projet (plusieurs mois à plusieurs années) :
  - **lancement du projet** : étude de maturité de l'organisation sur le périmètre, conduite des interviews et animation de la réunion de restitution des interviews, de l'existant et d'une proposition de sous-projets d'amélioration
  - **pendant le projet** : accompagnement, création du référentiel de bonnes pratiques avec un outil personnel (glossaire, processus, catalogue de services et niveaux de services), création de sites web intranet contenant le référentiel ITIL du client, création de supports pour la formation interne des équipes, animations de ces formations, création de la documentation de vulgarisation des processus informatiques (processus ITIL, processus de déploiement ou de migration massive, etc) et tout ce qui est **conduite du changement que le chef de projet ITSM néglige ou n'a pas le temps de réaliser**.
- **Mise à disposition d'un outil permettant de gérer et de publier rapidement le référentiel ITSM :**
  - **gestion du référentiel ITSM** : glossaires, processus informatiques (activités, rôles avec liens vers les fiches de poste et l'organisation, livrables), unités d'affaires et processus métiers, catalogue de services d'affaires (vue interne et vues organisations d'affaires) et demandes de service, catalogue de services IT et liens avec la CMDB, accords de niveaux de service, accords de niveau opérationnel et contrats de sous-traitance
  - **publication du référentiel sous la forme de documents word/pdf et de sites intranet web** (un site présentant une vue interne informatique et plusieurs sites intranet présentant des vues organisations d'affaires)
  - **exportation du référentiel vers les outils ITSM du marché** (si possibilité d'importation de données dans ces outils) afin de gérer de manière opérationnelle les processus et le catalogue de services
- **Formateur accrédité ITIL Fondamentaux V3**
- **Animation de formations pratiques ITSM** (dans le cadre d'un projet ITIL ou en formation intra-entreprises) :
  - **Conduite du changement dans un projet ITIL**
  - **Elaboration d'un catalogue de services et des niveaux de service**
  - **Hybridation entre méthodologie projet et processus ITIL correspondants** (gestion des changements, des mises en production, du catalogue de services, des niveaux de service et des fournisseurs)
- **Organisation de formations certifiantes ITIL, ISO 20000, CMMI, PMI, etc.** (dans le cadre d'un partenariat avec une société basée près d'Aix-en-Provence)

# Principales missions ITSM (2004-2012)

## Missions pratiques de mise en oeuvre ITSM (Depuis 2006)

- **Groupe Mr Bricolage** : Accompagnement sur l'organisation et la méthode de migration des magasins (plusieurs centaines) sur le nouveau système d'information du groupe (définition et documentation des processus de déploiement, documentation utilisateur de déploiement) ; élaboration d'un catalogue de services et des niveaux de service (référentiel et documentation sous la forme d'une série de sites web intranet).
- **Groupe Mr Bricolage** : Accompagnement sur la mise en oeuvre des processus ITSM dans le cadre d'une refonte du système d'informations : processus de gestion des incidents, processus de la transition des services avec alignement sur la méthodologie projets, processus du centre de production, liens entre processus, rôles et équipes de l'organisation
- **INPI (Institut National de la Propriété Industrielle)** : Ateliers sur la mise en oeuvre du processus de gestion des incidents
- **INA (Institut National de l'Audiovisuel)** : Accompagnement du client sur la mise en oeuvre du processus de gestion des changements et des mises en production (modèles de documentations, modélisation du processus des changements, mise en place de l'outillage de gestion des demandes de changement, formation des équipes) dans le cadre de la mise en place d'un Plan de Reprise d'Activités
- **Mairie en région parisienne** : Accompagnement du client sur le projet de passage d'un Help Desk en centre de services (formation, atelier, présentation aux équipes) et de la formalisation des processus liés au centre de services (incidents, requêtes, problèmes, niveaux de service)
- **LVMH-PCIS** : Mise en place du processus de gestion des mises en production
- **Groupe Casino** : Formalisation du processus de gestion des incidents, proposition d'indicateurs de performance des processus de gestion des incidents, des problèmes, des changements, des mises en production et des niveaux de service
- **SG-ALD Automotive** : Présentation ITIL (1/2 jour) en anglais

## Pour EUROFIL (De 01/2006 à 03/2007) - Société accréditée EXIN pour ITIL Foundation

### Création de supports de cours et diverses interventions sur des processus ITIL.

Co-auteur d'un support de cours ITIL (400 slides) et d'un support de cours ITIL Foundation, diverses interventions sur des projets ITIL (LVMH-PCIS : catalogue de services, CA-LYON : modélisation de cinq processus, formations ITIL fondamentales et Introduction à ITIL, animation d'ateliers autour de ITIL et d'ITSM.

## ARPEGE (FILIALE INFORMATIQUE CAISSES D'EPARGNE) (De 01/2005 à 01/2006)

### Consultant ITIL - Formalisation des processus de la production à la Direction de la Production et des Services.

Mise en conformité des spécifications générales de processus déjà formalisés, spécifications détaillées des processus, assistance sur la formalisation des procédures, coordination avec les processus des autres Directions dans le cadre du suivi global du projet par la Direction Qualité.

## PASCAL DELBRAYELLE CONSULTANT (De 07/2004 à 12/2004)

### Francisation (traduction et adaptation) du référentiel ITIL V2 (livres Service Support et Service Delivery).

Le résultat est disponible gratuitement sur le site [www.itilfrance.com](http://www.itilfrance.com).

# Principales missions de pilotage projets vers production (1997-2004)

## SOCIETE GENERALE - SERVICES CENTRAUX (DSIC) (De 07/2003 à 07/2004)

### Prise en charge de la mise en production des applications à la Production (DSIC/SPI).

- **Devis** de mise en œuvre et devis d'exploitation (coûts récurrents), **commande** de matériels et logiciels, suivi du **calendrier** de mise en production.
- **Projets suivis** : applications internet (www.socgen.com), SAN/NAS (infrastructure de stockage pour 10 000 utilisateurs sur 4 sites), bureautique (distribution des signatures anti-virus, etc.), consolidation des plates-formes Internet sur deux clusters haute disponibilité Sun Solaris.

## CAISSE DES DEPOTS ET CONSIGNATIONS (De 05/2003 à 07/2003)

### Etude de recensement et d'élaboration de normes d'exploitation.

- **Phase de diagnostic** : Etude des incidents batch et transactionnels et des corrections apportées ou à apporter. Interviews des équipes de production impliquées dans le processus d'homologation et de mise en production des applications.
- **Phase de synthèse** : Proposition d'un modèle de catalogue de normes d'exploitabilité et d'exploitation (existantes et à créer) sous la forme de fiches et réalisation d'une vingtaine de fiches. Animation d'un séminaire de présentation de l'étude aux départements Production et Etudes.

## SOCIETE GENERALE - INVESTMENT BANKING (De 08/2001 à 12/2002)

### Directeur de projets Production.

- **Prise en charge complète de la mise en production des applications** (environnements de production et de secours) : appels d'offres et commandes en relation avec la Direction des Achats du groupe, devis interne pour les clients (coûts matériels, logiciels, jours-homme, maintenance, coûts d'exploitation sur 5 ans), planification de la mise en œuvre, reporting à la hiérarchie, communication sur les architectures et le planning
- **Participation à des projets d'infrastructure** : consolidation des applications comptables Peoplesoft (20 serveurs) vers deux mainframes Unix SUN F15K, mise en place d'un SAN/NAS EMC, mutualisation d'éléments réseaux pour les applications Intranet W2K
- **Interface entre MO, ME (Paris, Singapour, New York) et équipes de la production (Paris)**
- **Participation à la définition du budget 2003 du service de la production informatique**

## RMC BETON DE FRANCE (De 03/2001 à 07/2001)

### Chef de projet Production

Suivi des environnements de développement, d'homologation et de formation d'une architecture avec SAP et des développements spécifiques, chef de projet Euro.

## SOCIETE GENERALE - RESEAU D'AGENCES FRANCE (De 07/1997 à 01/2000)

**Chef de projet Industrialisation et Assurance-Qualité** dans le pôle Industrialisation des 26 000 postes de travail des agences bancaires.

- **Prise en charge du processus d'industrialisation des applications** : réunions et planification avec la Maîtrise d'Ouvrage, la Maîtrise d'œuvre, les équipes techniques de la production (phases de tests, alpha-sites, beta-sites et déploiement), arbitrage entre MO, ME et homologateurs sur le traitement des anomalies détectées en homologation, gestion des incidents graves de production et définition des moyens techniques de diffusion des corrections et planification, assurance qualité sur le processus d'Industrialisation
- **Actualisation des normes d'industrialisation**

## Principales missions techniques (1984-1997)

**EXP2 (De 01/1993 à 06/1997) : chef de projet développement d'outils système** (conception et développement d'une architecture logicielle d'administration de systèmes : détection d'événements, remontée vers les stations de supervision, logiciel de supervision, logiciel de gestion des incidents), mise en place de cette architecture chez plusieurs clients : installation, formation, support (Dubouzet S.A., Tibet, Cofiroute, RVI, Matif, Monep, CMB Alimentaire)

**EXP2 (De 02/1990 à 12/1992) :** développeur d'outils système, ingénieur système (COFIROUTE, MORY TNTE)

**DIGITAL EQUIPMENT FRANCE (De 03/1987 à 01/1990) :** VTX Coordinator du videotex interne France (4 000 utilisateurs français – 20 000 accès par semaine.)

**DIGITAL EQUIPMENT FRANCE (De 05/1986 à 02/1987) :** support système client de niveau 2 sur RSTS/E (PDP-11)

**CREADIQUE (De 07/1984 à 04/1986) :** ingénieur logiciel (maintenance applicative des traitements statistiques des enquêtes/sondages réalisés par les grandes enseignes de la distribution (Auchan, Kiabi, Castorama,...))