

Arnaud Bonneville

75 boulevard Haussmann, 75008 Paris
+33 6 12 51 32 48
arnaud.bonneville@baccoubonneville.com

Né le 6 septembre 1974
Nationalité Française



Directeur de programme

Autonome, rigoureux et diplomate, je cherche à travailler pour une entreprise à rayonnement international pour y conduire des missions de direction de programmes de transformation IT en relation directe avec le DSI ou le CTO.

Domaines de compétences

Amélioration des processus IT - ITIL - ITSM

- Certifié ITIL v2 en 2005, puis ITIL v3 en 2009
- Conduite du changement dans les organisations informatiques
- Communication interne et externe, évangélisation, formation
- Définition des processus et modes opératoires
- Définition d'indicateurs de performance
- Expertise gestion des incidents - amélioration du service desk
- Expertise gestion des demandes de services - catalogue des services, industrialisation du delivery
- Expertise gestion des configurations - mise en place de CMDB, modèle de données de CMDB
- Expertise gestion des changements et des mises en production - industrialisation, templates de RFC
- Expertise gestion des contrats de service - définition de SLA, mesure et plan d'amélioration continue

Direction de programmes

- Certifié PMP depuis 2005, certification renouvelée en 2008.
- Gestion d'un portefeuille de projets, organisation, communication, motivation et animation
- Initialisation de programme : étude d'opportunité, évaluation des coûts/bénéfices des projets, spécifications fonctionnelles, préparation d'appel d'offres, processus de sélection de fournisseur - RFI-RFP, négociation de contrat, rédaction des chartes projet
- Planification : définition de la WBS, estimation de la durée des activités, définition du plan projet
- Exécution du projet : MOA, communication projet, évaluation des performances du projet, escalade et gestion de crise, développement de l'équipe projet
- Mesure et maîtrise : revues de projet, suivi des temps et des coûts, suivi de la valeur acquise, gestion des risques, maîtrise des changements
- Clôture : clôture des contrats, capitalisation de l'expérience acquise
- Mise en place de méthodologies projet et de PMO (Project Management Office)

Systèmes d'information

- Audit des systèmes d'information
- Systèmes d'information des services IT
- Modélisation de données, UML, Merise

Outils & langages

- Expertise et formateur outils bureautiques, Excel, Project, Access, VBA et macros
- Pratique du SQL sous Oracle, SQL server, MySQL

Formation universitaire et langues

- 1998 – Master en Management des Entreprises à l'EM Strasbourg, mention Bien
- 1996 – Diplôme de Sciences Politiques, section Economique et Financière à l'IEP Strasbourg
- Anglais courant – depuis 2004 tous mes projets sont internationaux et conduits en anglais
- Allemand scolaire

Expérience professionnelle

Depuis septembre 2011: Concepteur de service IT Infrastructure Management, Groupe Steria

- Au sein de l'entité groupe, analyse marketing, technique et commerciale en vue de concevoir de nouveaux services de gestion des infrastructures IT qui seront proposés aux clients de Steria.
- Définition de business models, des catalogues de services, des outils marketing et commerciaux. Promotion interne et externe des nouveaux services.

2011 : Chargé de mission auprès du CIO d'Alcatel-Lucent

- Rattaché au directeur informatique du groupe, suivi des actions lancées en interne ou chez les fournisseurs et sous-traitants
- Préparation de dossiers, cadrage de projets, communication interne et externe

2009-2010 : Directeur de programme de transformation IT, Alcatel-Lucent

- Directeur du Programme de transformation des processus et outils transverses de l'IT d'Alcatel-Lucent, en maîtrise d'ouvrage, dans le cadre de l'outsourcing de l'IT chez HP.
 - Déploiement mondial d'HP Service Manager supportant 11 processus ITIL
 - Nouveau portail IT pour les 85000 employés du groupe avec catalogue de 2000 services
 - Création du reporting utilisé par la gouvernance IT pour piloter HP
 - Facturation variable des services HP basée sur la consommation d'unités d'œuvre.
- Je coordonne 11 projets et une équipe de 15 collaborateurs chez Alcatel-Lucent en Europe et Amérique du Nord, face à une équipe HP d'une cinquantaine de personnes.
- Participation aux négociations avec HP : rédaction du cahier des charges couvrant les processus ITIL, le service desk, les services aux utilisateurs et les projets de transformation afférents. Définition des volumes d'unités d'œuvre sur les domaines Data Center, Réseau et End User Computing, participation aux discussions financières.
 - Direction d'une mission de « true up » visant à réévaluer les volumes d'unités d'œuvre et leurs définitions. Suivi de l'équipe d'experts Alcatel-Lucent, négociations avec HP, simulations financières, préparation de synthèses et communication avec la direction IT.

2008-2009 : Directeur du Programme d'amélioration du Service Desk Alcatel-Lucent

- Définition des objectifs et des moyens d'amélioration continue, mise en œuvre d'une quarantaine d'initiatives visant à améliorer la qualité de service et la satisfaction des utilisateurs.
- Communication et formation de 900 informaticiens du groupe en France, USA, Canada, Brésil, Pologne et en Inde.

2007-2010 : Activités de consulting ITSM

- Consultant ITIL pour Italcementi en 2010, Bergame
- Consultant CMDB pour BNP Paribas en 2009, Paris
- Consultant Asset Management pour Lilly en 2008, Strasbourg
- Orateur au forum ITIL à Paris en 2007, animation d'un séminaire sur la CMDB.

2000-2008 : Chef de projets IT chez Alcatel puis Alcatel-Lucent

- Conduite de projets d'amélioration et d'industrialisation des processus et outils de l'IT.
 - 2006-2008 - convergence des outils et processus informatiques suite à la fusion avec Lucent
 - 2005-2006 - définition et mise en œuvre de la CMDB d'Alcatel et du Configuration Management
 - 2004-2005 - remplacement de 30000 PC en Europe avec HP
 - 2002-2003 - déploiement du processus et des outils d'Asset Management
 - 2001 - mise en place d'un outil de gestion des demandes informatiques avec Peregrine
 - 2000 - amélioration de la Supply Chain des commandes de matériels informatiques avec Bull

Depuis 1995 : Cogérant de la société Séa Informatique puis Baccou Bonneville

- La société a compté jusqu'à 8 personnes travaillant sur des projets de développement logiciel et d'ingénierie réseau. Depuis 2000, elle se focalise sur l'activité de consulting.
- Comptabilité générale, analytique, gestion financière et administrative de la société.

Autres activités

- Roller, vélo, passionné de bandes dessinées