

Mathieu SAGOT

6, Place des Tilleuls
95280 JOUY LE MOUTIER

☎ 01.34.21.09.82

☎ 06.87.45.44.64

✉ mathieu.sagot@laposte.net

39 ans, marié, 3 enfants.



CHEF DE PROJET

RESUME D'EXPERIENCE

Chef de projet, j'ai notamment piloté un projet de mise en place d'un outil de gestion de Service Desk. J'ai également encadré le projet d'évolution d'un ERP puis de migration de 20 concessions automobiles d'un constructeur premium. Dans ce contexte, j'ai collaboré à l'élaboration puis la mise en place d'une organisation projet, de processus projet et métier dans le respect du système qualité exigeant du constructeur premium. Depuis 2 ans, mes fonctions de Chef de projet Production m'ont permis d'appréhender concrètement les contraintes d'une production informatique et les relations avec les clients de la DSI (internes ou externes).

Mes missions de consultant ITSM dans différents domaines métiers m'ont permis de construire une démarche d'accompagnement des besoins des Clients basée sur des référentiels de bonnes pratiques garantissant la pérennité des projets.

EXPERIENCES PROFESSIONELLES

Consultant Gestion de Projet ITIL

Depuis Janvier 2011 Strategy Partner : Cabinet de conseils informatique

Missions

► Chef de projet Production

- Coordination et suivi de projets BE (Applicatif et Web) et de projets Technique Production : rédaction de l'expression de besoins, estimation des charges, organisation et animation des Comités de Pilotage, respect des délais et bilan du projet. Quelques exemples de projets :
 - **Montée de version Easy Vista** (outil ITSM) : Recueil des besoins, suivi de la mise en place des plateformes techniques, et de la recette utilisateur. Planification et communication de la MEP. Suivi de la phase de customisation pour les besoins non couverts par la nouvelle version.
 - **Mise en place de « Mademande »**, outil de gestion des demandes de service et de changement interne DSI développé en interne. Rédaction des spécifications fonctionnelles détaillées en fonction des besoins utilisateurs, suivi du développement et de la recette, rédaction du manuel utilisateur et de la communication.
- Accompagnement au changement sur les processus ITIL mis en place (incidents, problèmes, changements, mises en production).

► Chef de projet ITSM

- Pilotage d'un projet de mise en place des demandes de services via IWS (outil ITSM édité par Isilog).
- Planification du projet, organisation et animation du lancement du projet, suivi de l'avancement du projet auprès du client (reporting), suivi des charges, des délais et du budget, animation des comités projets, coordination des différents acteurs du projet (internes, éditeur).
- Recueil et analyse des exigences du client, rédaction du cahier des charges et assistance au choix de l'outil.
- Spécifications des besoins fonctionnels associés aux traitements dans l'outil, revues de validation.
- Intégration dans l'outil retenu, qualification fonctionnelle et assistance à la mise en production.

► Assistance à Maitrise d'Ouvrage et Maitrise d'Œuvre.

- Assistance à la mise en place de l'organisation d'un Département Production au sein d'une DSI, à l'élaboration de notes d'organisation et des processus fonctionnels associés.
- Audit des services rendus au sein d'une DSI, élaboration de catalogues de services, conduite au changement.
- Elaboration des processus de production basés sur le standard ITIL : gestion des demandes, des incidents & problèmes, des changements, des mises en production, des niveaux de service.

Responsable Projet / Qualité

2009 à 2010 CARYA GROUP : Intégrateur ERP pour le domaine automobile (basé sur **Microsoft Dynamics NAV**). Siège social situé en Belgique.

Missions

- ▶ Reporting avancement projet global. Animation des comités de pilotage hebdomadaires avec le client.
- ▶ Administration du processus Qualité et de Tests :
 - Gestion et préparation des livrables avant chaque nouvelle MEP en coordination avec le responsable du développement.
 - Préparation et animation des CAB (tous les 2/3 mois) avec le client pour valider les évolutions à mettre en place.
 - Suivi des corrections d'anomalies (prise en charge par l'équipe de développement, tests QA, et enfin intégration dans les releases).
- ▶ Amélioration continue des processus : Analyse – développement – validation – documentation.
- ▶ Coordination de l'équipe de consultants (5 personnes) :
 - Gestion du planning.
 - Affectation des ressources en fonction des projets et des demandes clients.
- ▶ Point de contact unique pour les demandes concessionnaires (20 sites) / constructeur (BMW) :
 - *Interlocuteur pour les concessionnaires* : prise en compte et planification des demandes (formations, coaching, développements spécifiques,...). Escalade hiérarchique pour les problèmes non résolus / mal résolus par le service desk. Remontée de problèmes ou difficultés rencontrées.
 - *Interlocuteur constructeur* : prise en des problèmes quotidiens (problèmes de transmission de fichiers, questions techniques, demandes pour d'autres services en interne Carya group) et ou des besoins spécifiques.
- ▶ Traduction / validation de documentation (procédures, portail Web,..)

Réalisations

- ▶ Déploiement mise à jour du parc de clients existant (planification, suivi et évaluation de la satisfaction client), projet 100 jours / homme.

Qualités / Compétences développées

- ▶ Diplomatie
- ▶ Contact client
- ▶ Animation de réunion

Support Informatique / Technicien chimiste

2005 à 2008 WERNER & MERTZ

- ▶ Support informatique (en liaison avec administration réseau basée en Allemagne) pour une structure d'environ 50 personnes (Environnement PC / Windows 2000 Anglais).
- ▶ Déploiement / maintenance logiciels et périphériques (imprimantes, scanner,...).
- ▶ Dépannage (hardware / software), formations, création de procédures, aide à la prise en main des logiciels directement sur site ou par prise de contrôle à distance (VNC).
- ▶ Coordination technique avec les différentes BU en Europe et le site de production en Allemagne.

Réalisations

- ▶ Mise en place de sauvegarde automatique des données de chaque utilisateur.

Qualités / Compétences développées

- ▶ Travail dans un contexte international
- ▶ Connaissances Réseau / Windows

Technicien Chimiste

1999 à 2005 COLGATE PALMOLIVE PROFESSIONAL

- ▶ Développement de produits d'entretien et cosmétiques destinés aux collectivités.
- ▶ Assistance technique clientèle (traitement et résolution des réclamations).
- ▶ Conseils aux vendeurs, collaboration avec les délégués techniques.
- ▶ Coordination technique avec les sous-traitants, fournisseurs, et sites de production.

Réalisations

- ▶ Mise en place de base de données (référencement des matières premières, suivi des contrôles qualité)
- ▶ Développement de plusieurs nouveaux produits (lessive, détachant, ..), tests en clientèle, support technique au marketing pour le lancement.

Qualités / Compétences développées

- ▶ Rigueur
- ▶ Autonomie
- ▶ Notion de service client

COMPETENCES TECHNIQUES

- ▶ Bonne maîtrise Word / Excel / Outlook / Internet / Windows 98 à Seven.
- ▶ Notions de base en réseau

FORMATION

- Juin 2009** : **Chef de projet (titre niveau II Administrateur Systèmes, Réseaux et Base de Données)** - Institut Poly Informatique (Paris).
- Mars 2009** : **Certification ITIL *foundation* V2.**
- 1997** : **DUT de Chimie** (Poitiers).
- 1994-1995** : **Baccalauréat C & D** (Cognac).

LANGUES

- Anglais** : Score de 900 TOEIC (*listening and reading*) 2009.
- Espagnol** : Niveau scolaire.

CENTRES D'INTERETS

- ▶ Animation technique & fonctionnelle de deux sites Web basés sur le CMS Wordpress
 - Chezmat.fr : Tutoriels informatique (hardware, logiciels, blogging,..)
 - Geekroniques.fr : Site culturel sur les séries, la BD, le cinéma,..
 - Gestion et animation des pages Twitter / Facebook associées,
 - Référencement, mise en place de partenariats.
- ▶ Passionné par le Japon (culture, technologies), lecture (Heroic Fantasy / SF), photographie.