

Fabrice BROUARD  
43 Rue de la Chesnaie  
44400 REZÉ  
☎ - 02 40 75 12 04 (domicile)  
☎ - 06 51 44 84 23  
[fabrice.brouard@laposte.net](mailto:fabrice.brouard@laposte.net)

Mise en œuvre et pilotage de prestations  
Design réseau, sécurité et système  
Rédactionnel - Budgétisation  
Organisation - Méthodes

## Pilotage de prestations - Systèmes et réseaux

### Expérience Professionnelle (voir quelques références en annexe)

**2013-2015 Solutions 30** Responsable opérationnel de comptes Région Ouest :

- Suivi de moyens et grands comptes en Régions Bretagne et Pays de Loire :  
Interface entre les clients et le dispositif opérationnel, facilitateur,  
Suivi des prestations, animation des comités de pilotage, tableaux de bord,  
Optimisation, mise en place de process, rédaction et pilotage de plans d'actions,  
Suivi des contrats, des devis et de la facturation.

**Entre 2001 et 2013 CIS Infoservices** Chef de projet avant-vente infrastructures-services :

- Études avant-vente et pilotage de projets systèmes et réseaux - AMOA AMOE :  
Help Desk, assistance technique,  
Réseaux LAN, WIFI, ToIP, WAN, CPL, Serveurs Windows, déploiements,  
Sécurité (Internet, Firewall, VPN, Authentification), Audits réseaux et systèmes,  
Messagerie, Exchange, appliances, Gestion de parc,  
Formation d'utilisateurs, Veille technologique.

**Entre 1988 et 2000 CEGELEC puis CEGELEC Infoservices**

- Responsable technique d'un service de maintenance informatique tierce :  
Management des techniciens (jusqu'à 12 personnes) et des plannings d'interventions,  
Approvisionnements, facturation, suivi des contrats,  
Support technique et logistique,  
Mise en œuvre du reporting et optimisation du suivi technique et administratif.

**1987 DPF Berner - Nantes**

V.R.P. - Vente de produits de fixation à des artisans et P.M.E. du bâtiment.

**1986/87 Infomat Atlantique - Nantes**

Responsable du service de maintenance micro-informatique.

**1985/86 Avertel - Nantes**

Technicien production - Contrôle, fabrication et dépannage de centrales d'alarmes et de détection.

**1983/85 SMH Alcatel - Paris**

Technicien de maintenance de systèmes de traitement de textes.

### Formations diverses de moins de 5 ans

VMWARE VSPHERE 5 - Install, Configure and manage (virtualisation des infrastructures)  
Formation de formateur ("Devenir formateur interne")  
ITIL Foundation V3 - ITIL Spécialisation SOA (Offres et Accords de Services)  
Alcatel-Lucent (IP Telephony Pre Sales Expert)  
Imprivata (SSO - Authentification forte).

### Certifications :

Alcatel-Lucent Expert Réseau, WIFI et ToIP - Aruba Certified Design eXpert WIFI  
Windows - Barracuda Security appliances - ITIL V3 foundation - ITIL SOA

### Formation initiale (VAE en cours - Master II)

1979 Baccalauréat série C

1981 D.U.T. Génie Électrique, option Automatique

Marié, 2 enfants

Anglais lu, parlé, écrit - Allemand lu (scolaire) permis B

Hobbies : pratique d'instruments de musique, vidéo amateur. Sports : course à pieds, ski.

## Annexe - Exemples de prestations et projets

### Pilotage de cellule assistance et maintenance - DGA (2014)

Pilotage de l'équipe chargée des interventions techniques d'assistance et maintenance sur le site client (4 personnes dont 2 permanents)

Mon rôle dans cette prestation :

- **Mise en place :**
  - o Constitution du dispositif, sélection des techniciens, réunion de lancement,
  - o Rédaction du PAQ et des documents de suivi, indicateurs de suivi Qualité.
- **Pilotage :**
  - o Planification des équipes selon charge et compétences,
  - o Évaluation des performances, réalisation des tableaux de bord,
  - o Relationnel client, comités de pilotage, compte rendus, plans d'action.
- **Résultats :**
  - o Optimisation du taux de production des équipes,
  - o Augmentation de la rentabilité du marché par rapport au prévisionnel.

### Audit de compatibilité OS durci - Hardware-Software - DGA (2014-2015)

Il s'agit de déterminer la compatibilité de configurations stations de travail en vue de la migration vers Windows 7 64 bits.

La difficulté réside dans la diversité des configurations matérielles et logicielles, associée à un master Windows 7 durci (par des stratégies de sécurité). Étude de repli possible sur une version Windows XP 64 bits (durci lui aussi), en cas de non compatibilité avec Windows 7, et ceci pour chacune des configurations étudiées (une quinzaine de configurations).

Mon rôle dans cette prestation :

- **Avant vente :**
  - o Qualification du projet,
  - o Estimation des ressources et temps nécessaires,
- **Pilotage :**
  - o Constitution et rédaction du plan d'action pour respecter le timing serré, en tenant compte des contraintes évoquées ci-dessus,
  - o Planification des interventions du technicien sur site dans le respect du plan d'action, pour effectuer les relevés et tests,
  - o Collecte, analyse et mise en forme des données collectées,
  - o Recherche d'informations techniques pour déterminer les compatibilités matérielles et logicielles,
  - o Rédaction du rapport d'audit, qui comprend notamment un tableau de synthèse par configuration,
  - o Debriefing et explication des résultats au client,
- **Résultats :**
  - o Pleine satisfaction du client sur le résultat de l'audit,
  - o Un audit similaire portant sur plus de 400 configurations en prévision.

### Pilotage d'activité infogérance - Mairie de Montoir de Bretagne (2010-2014)

Projets d'infrastructures, coordination des prestations d'assistance, d'administration et de maintenance. Suivi de l'équipe chargée des interventions techniques à distance et sur le site client.

Mon rôle dans cette prestation :

- **Préparation :**
  - o État des lieux du parc informatique et des infrastructures réseaux,
  - o Rédaction du rapport d'audit et de préconisations.
- **AMOA Renouvellement des infrastructures :**
  - o Définition des besoins, rédaction du cahier des charges pour la consultation,
  - o Suivi technique de la consultation, réponses aux questions des candidats,
  - o Dépouillement et notation des offres, aide à la décision,
  - o Lancement du projet avec le titulaire du marché.

- **Conseil stratégique au client :**
  - o Évolution récurrente des infrastructures (physiques et virtualisées),
  - o Choix technologiques et stratégiques,
  - o AMOE.
- **Pilotage des activités courantes :**
  - o Relationnel client,
  - o Suivi des interventions techniques de maintenance et projets d'infrastructures,
  - o Maintien des documentations.
- **Résultats :**
  - o Homogénéité et efficacité accrues des infrastructures informatiques,
  - o Fidélisation du client.

### **Pilotage de prestations de délégation de techniciens - Région Bretagne (2013-2014)**

Des techniciens en délégation pour épauler les techniciens Région dans l'assistance aux utilisateurs et la maintenance des équipements informatiques.

Mon rôle dans ce projet :

- **Préparation :**
  - o Suivi du recrutement, sélection,
  - o Constitution des équipes de techniciens (2 personnes en 2013, 4 en 2014),
- **Pilotage :**
  - o Relationnel client,
  - o Planification des intervenants,
  - o Comités de pilotage, plans d'action.
- **Résultats :**
  - o Augmentation du CA du marché en élargissant le périmètre.

### **Suivi de prestation de maintenance bureautique - Ville de Rennes (2013-2014)**

Mon rôle dans cette prestation :

- **Pilotage :**
  - o Relationnel client, optimisation du dispositif,
  - o Planification des intervenants, suivi des interventions,
  - o Comités de pilotage, plans d'action.
- **Résultats :**
  - o Rétablissement d'une situation opérationnelle compromise,
  - o Fidélisation du client, prolongation du marché.

### **Pilotage de cellule helpdesk - MMA (2010 et 2012)**

Dans le cadre du redéploiement de ses systèmes informatiques dans toutes ses agences métropolitaines, MMA souhaitait mettre à la disposition des équipes du prestataire déployeur une cellule d'assistance technique, dans un cadre ITIL. Ce dispositif, destiné à décharger les structures helpdesk existantes des MMA, prenait en charge les incidents en provenance des techniciens sur site, aux niveaux 1 et 2, avec escalade éventuelle vers le support niveau 3 MMA. La détection des problèmes faisait aussi partie du périmètre.

Mon rôle dans ce projet :

- **Préparation :**
  - o Suivi du recrutement de l'équipe helpdesk (4 personnes en 2010, 6 en 2012),
  - o Réunion de lancement,
  - o Rédaction des Plan d'Assurance Qualité, Plan de Progrès et Plan de Réversibilité,
- **Pilotage :**
  - o Définition des indicateurs de suivi Qualité et Performance,
  - o Réalisation des tableaux de bord,
  - o Comités de pilotage, présentation des tableaux de bord, plans d'action.
- **Résultats :**
  - o Amélioration continue des SLA et taux de satisfaction client,
  - o Fidélisation du client, qui a permis de remporter le contrat de 2012.

### Sécurisation de la passerelle internet - Ville de Vannes (2010-2014)

Nouveaux usages d'internet, prise en compte des utilisateurs mobiles internes et externes et taille du S.I. en hausse constante (800 utilisateurs, 600 stations de travail), l'objectif était de mettre en place une architecture de passerelle sécurisée hautement disponible.

Nous avons proposé, soutenu et mis en œuvre une solution composée de :

- Une paire de firewalls Netasq U1100 configurés en haute disponibilité (cluster actif/passif),
- Une paire de Barracuda Spam Firewall 400 en haute disponibilité et partage de charge.

Mon rôle dans ce projet :

- **Avant ventes :**
  - o Conception des architectures et description de l'intégration à l'infrastructure existante,
  - o Quantification des coûts de mise en œuvre,
  - o Dossier de réponse technique au projet,
  - o Soutenance du projet avec l'IC.
- **Réalisation :**
  - o Réunion de lancement du projet,
  - o Validation des configurations,
  - o Suivi de la mise en œuvre du projet par nos équipes de production,
  - o Suivi des interventions de maintenance.
- **Résultats :**
  - o Offre gagnante, sur dossier d'AO et soutenance,
  - o Réalisation maîtrisée (fonctionnalités et timing),
  - o Fidélisation du client sur la partie maintenance.

### Sécurisation de la passerelle internet - CH de Cholet (2010-2014)

Prise en compte de plus de 1500 utilisateurs pour les flux http, https, ftp et smtp grâce à une solution composée de :

- Une paire de firewalls Netasq U1100 configurés en haute disponibilité (cluster actif/passif),
- La prise en charge du filtrage des flux http par les firewalls,
- Une paire de Barracuda Spam Firewall 400 en haute disponibilité et partage de charge.

Mon rôle dans ce projet :

- **Avant ventes :**
  - o Conception des architectures et description de l'intégration à l'infrastructure existante,
  - o Quantification des coûts de mise en œuvre,
  - o Maquettage de la solution antispam,
  - o Dossier de réponse technique au projet,
  - o Soutenance du projet avec l'IC.
- **Réalisation :**
  - o Réunion de lancement du projet,
  - o Validation des configurations,
  - o Suivi de la mise en œuvre du projet par nos équipes de production,
  - o Suivi des interventions de maintenance.
- **Résultats :**
  - o Offre gagnante, sur dossier d'AO et soutenance,
  - o Réalisation maîtrisée (fonctionnalités et timing),
  - o Fidélisation du client sur la partie maintenance.

### Audit réseau - Thalès Division Armements (TDA) (2007-2008)

Il s'est agi de réaliser un audit, une documentation et une cartographie du réseau à dominante Avaya et comprenant 22 commutateurs Avaya de Niveau 2 et 3 et 21 commutateurs Niveau 2 de constructeurs divers, répartis dans une vingtaine de locaux techniques répartis sur 13 bâtiments. Trois de ces Locaux Techniques hébergent les équipements de cœur de réseau, configurés en mode redondant.

Les objectifs sous jacents sont de vérifier la cohérence des protocoles mis en œuvre sur le réseau, de diagnostiquer des problèmes de congestion observés de façon récurrente, et de proposer des optimisations de configuration des éléments actifs pour y remédier.

Le principe retenu est d'utiliser le logiciel de supervision du client (Avaya CajunView+), qui n'a pas été mis en œuvre jusque là, et de prendre en compte une certaine hétérogénéité des équipements

Mon rôle dans ce projet :

- **Avant ventes :**
  - o Méthodologie de projet,
  - o Définition des outils ressources nécessaires,
  - o Quantification des coûts de mise en œuvre,
  - o Dossier de réponse technique et commerciale au projet.
- **Réalisation :**
  - o Constitution et rédaction du Plan d'action, méthodologie de collecte de données,
  - o Mise en œuvre et configuration d'Avaya CajunView+,
  - o Mise en œuvre d'une station MRTG (Cacti) pour pouvoir collecter les éléments concernant des équipements non Avaya,
  - o Définition de procédures de collecte détaillées à l'intention du technicien site,
  - o Pilotage des opérations de collecte,
  - o Consolidation, analyse et mise en forme des données collectées,
  - o Rédaction du rapport d'audit, qui comprend le recensement des équipements, la cartographie, et une série de préconisations pour optimiser le fonctionnement et la sécurisation,
  - o Debriefing et explication des résultats au client,
- **Résultats :**
  - o Amélioration des configurations pour les problèmes solvables en cours de collecte,
  - o Satisfaction client après mise en œuvre des préconisations du rapport d'audit,
  - o Utilisation par le client de la documentation réalisée pour son appel d'offres de renouvellement du cœur de réseau.

### Déploiement d'une infrastructure de réseau sans fil WLAN - CHU Angers

La mise en œuvre du poste de soins informatisé au chevet du malade nécessite dans les centres hospitaliers des infrastructures de réseaux sans fil, prolongement des infrastructures filaires. C'est l'objet de ce déploiement. Le projet s'est déroulé en deux phases : une phase pilote et de validation, concernant 30% du site principal plus un site déporté, et la phase de déploiement de la solution sur l'ensemble du centre hospitalier (plus de 500 points d'accès déployés).

Mon rôle dans ce projet :

- **Avant ventes :**
  - o Définition des configurations matérielles, et des méthodes d'intégration à l'infrastructure existante et d'authentification,
  - o Quantification des coûts de mise en œuvre,
  - o Dossier de réponse technique au projet.
- **Préparation :**
  - o Définition des configurations systèmes, infrastructures et stations de travail,
  - o Réalisation d'une maquette et validation avec les intervenants techniques.
- **Réalisation :**
  - o Réalisation de la partie initiale, et pilotage du déploiement global,
  - o Formation des administrateurs,
  - o Expertise et mise au point en cours de déploiement.
- **Résultats :**
  - o Offre gagnante, sur dossier d'AO et maintenance,
  - o Réalisation maîtrisée (fonctionnalités et timing),
  - o Mise en œuvre par tranches pour minimiser les perturbations clients en milieu hospitalier.

## Déploiement de serveurs et stations de travail dans 61 collèges du Finistère

Chaque déploiement a consisté en la mise en œuvre ou l'adaptation d'un serveur pédagogique sous Windows 2000 ou 2003. Les stations de travail existantes ont été reconfigurées pour être intégrées à la nouvelle architecture Active Directory (entre 60 et 120 machines selon les établissements).

Mon rôle dans ce projet :

- **Avant ventes :**
  - o Définition des configurations matérielles,
  - o Quantification des coûts de mise en œuvre,
  - o Dossier de réponse technique au projet.
- **Préparation :**
  - o Définition des configurations systèmes,
  - o Relation avec les divers intervenants (Rectorat, CG, câbleur),
  - o Réalisation d'une maquette et validation avec les intervenants techniques.
- **Réalisation :**
  - o Réalisation du collège prototype,
  - o Optimisation des méthodes, par la mise en œuvre de procédures précises et validées,
  - o Suivi des opérations.
- **Résultats :**
  - o Offre gagnante, sur dossier d'AO,
  - o Réalisation maîtrisée (1 collège par jour, conformément aux objectifs).

## Audit d'infrastructure WIFI - Région Pays de Loire (pour le compte du cabinet Ernst and Young)

Des dysfonctionnements du réseau WIFI rendaient quasi-impossible l'utilisation de téléphones WIFI sur l'infrastructure réseau sans fil déployée (une soixantaine de bornes pour le bâtiment étudié).

Mon rôle dans ce projet :

- **Avant ventes :**
  - o Quantification des coûts de réalisation.
- **Préparation :**
  - o Réalisation de simulations sur plans,
  - o Étude technique des produits installés.
- **Réalisation :**
  - o Audit de couverture WIFI de tout l'établissement,
  - o Analyse des configurations des équipements de réseau WIFI (Cisco),
  - o Diagnostic du problème et mise au point de la solution technique,
  - o Préconisations pour la correction du problème,
  - o Rédaction d'un rapport synthétisant les opérations réalisées et les correctifs à appliquer pour solutionner le problème.
- **Résultats :**
  - o Mise en exergue des défauts de l'infrastructure,
  - o Préconisations qui ont permis d'établir un service fonctionnel.

## AMOE - AMOA - Conseil - Mairie de Questembert (Morbihan)

En tant que conseil auprès du DGS de la Mairie, et prestataire de services.

- **Infogérance :**
  - o Des serveurs, des infrastructures systèmes et réseaux,
  - o Du parc informatique,
- **Quelques réalisations :**
  - o Renouvellement du parc (AMOA),
  - o Remplacement du serveur principal de domaine (AMOE),
  - o Mise en place d'un firewall à la passerelle internet de la Mairie (AMOE),
  - o Sécurisation du réseau de la médiathèque (AMOE),
  - o Création d'un réseau sans fil à la médiathèque, avec accès sécurisé aux usagers,
  - o Remplacement du logiciel de gestion de prêts à la médiathèque (AMOA).
- **Résultats :**
  - o Homogénéité et efficience accrues des infrastructures informatiques,
  - o Fidélisation du client.