

Pascal DELBRAYELLE

Expert ITIL® et consultant ITSM

Webmestre du site www.itilfrance.com

pascal.delbrayelle@itilfrance.com



Statut d'indépendant depuis 1993
Plus de 30 années d'expérience

Le Serre
07190 ST-MAURICE-EN-CHALENCON
Tél. fixe : + 33 (0)4 75 29 41 40
Tél. mob. : +33 (0)6 61 95 41 40

Passer de l'oxymore des bonnes pratiques théoriques à l'application factuelle de l'ITSM

La transformation des organisations IT pour répondre aux défis actuels nécessite fondamentalement de remettre en question des éléments qui sont tenus pour acquis depuis des années au sein de l'organisation.

Cette culture de l'organisation IT est difficile à remettre en question en interne car il faut voir et examiner ce qui est devenu invisible à force d'habitude (la phrase la plus néfaste : « On a toujours fait comme ça »).

En confrontant la connaissance des référentiels de bonnes pratiques au terrain, il est possible de mettre en œuvre ou de renforcer une culture ITSM (IT *Service Management*) permettant à l'organisation informatique

- de penser services pour les clients (fonctionnalités, qualité et coût) et
- de penser humain pour les équipes informatiques (ne pas mettre n'importe quoi en place sous prétexte que cela est écrit dans les livres : ce sont les hommes et les femmes qui l'appliquent au quotidien).

Les phrases qui reviennent le plus souvent : « Bonjour la bureaucratie », « Ca marchait mieux avant ».

La mise en œuvre réussie de bonnes pratiques est comme deux plaques tectoniques qui se rencontrent : la plaque des bonnes pratiques et celle des hommes et des femmes qui vont les pratiquer.

En se confrontant, ces deux plaques vont créer un paysage de montagne et apporter du relief à l'oxymore des bonnes pratiques théoriques qui, appliquées sans considération de terrain, donnent des superbes systèmes bureaucratiques et sclérosés sans valeur ajoutée pour les clients.

Changer de paradigme est facilité par l'expérience et la connaissance apportées par un consultant externe.

Mes aptitudes, mes habiletés :

- expérience de près de 15 années sur des projets de transformation ITSM
- expérience de pilotage dans le passage en production de grands projets au sein de grandes organisations
- expérience de communication avec le site www.itilfrance.com, des articles sur les réseaux sociaux et la création de supports de formation à la demande (élaborer un catalogue de services, structurer la CMDB, etc.)

Mes ressources :

- certifications : ITIL® Expert et Practitioner, ISO/IEC 20000 Foundation et Practitioner, Lean IT Foundation
- formateur accrédité : ISO/IEC 20000 Foundation et Practitioner, ITIL®, Lean IT Foundation
- connaissance du référentiel ITIL® et des autres domaines (Lean, Agile, DevOps, etc.)

Principales prestations ITSM (depuis 2004)

Formations ITIL certifiantes et spécifiques ITSM

- **Organisme de formation Vertego** (depuis 2007) à Pau : formations certifiantes ITIL et formations spécifiques pour ses clients dans le Sud-Ouest (SDIS 64 : élaboration du catalogue de services informatiques)
- **Formateur ITIL pour différents organismes de formation** (depuis 2014) : IB Cegos, Cegos, ORSYS, EduGroupe, etc.
- **Ecole d'Ingénieurs des Mines d'Alès** (depuis 2015) à Nîmes : formation ITIL (3 jours) aux élèves ingénieurs

Missions de mise en œuvre de bonnes pratiques de fournisseur de services

- **Conseil Départemental de Seine-Maritime** (depuis avril 2017) : assistance dans la conception des 5 processus de gestion des incidents, des demandes de service, des configurations, des changements et des niveaux de service sur le périmètre de reprise de l'informatique des Collèges par le Département
- **Communauté d'Agglomération de Clermont-Ferrand** (juin 2016) : accompagnement dans l'élaboration du catalogue de services dans un contexte de fusion avec la commune de Clermont-Ferrand, réalisée sous la forme d'ateliers (fusion des deux catalogues de services informatiques)
- **Groupe RDI** (mai et juin 2016) à Nîmes : étude de maturité de l'organisation et des processus ITIL et préconisations d'amélioration sur l'organisation, les processus et les outils internes
- **Kisio Consulting, filiale EFFIA** (avril et novembre 2016) à Paris : animation d'ateliers (gestion des services ITSM, processus de stratégie des services ITIL, élaboration du catalogue de services, mise en œuvre des modes opératoires (procédures d'exploitation) suite à un projet de réorganisation des activités de plusieurs filiales du groupe
- **Communauté d'Agglomération de Val-de-France** (août 2016) à Roissy-en-France : formations certifiantes ITIL Fondamentaux et ITIL Intermédiaire SOA (Offres et Accords de Service) dans le contexte d'une fusion de deux communautés d'agglomération et l'intégration de plusieurs communes d'une troisième communauté d'agglomération
- **SOCODEI** (novembre 2015 et mai 2016) à Bagnols-sur-Cèze : animation d'ateliers sur le marketing de la DSI et l'élaboration pratique du catalogue de services
- **Bernis Investissement** (depuis avril 2015) à Limoges : accompagnement dans la mise en œuvre de quatre processus ITIL® (incidents, requêtes, problèmes et changements) et mise en œuvre du catalogue de services et des niveaux de service, élaboration d'un modèle de coût à partir de la structure du catalogue de services, formation ITIL®, logiciel ITSM : LANdesk
- **Conseil Départemental de Vaucluse** (depuis mai 2014) à Avignon :
 - analyse de maturité sur les processus ITIL® et l'organisation de la DSI, proposition d'axes d'amélioration adaptés à un contexte de collectivité territoriale ; accompagnement sur la mise en œuvre du catalogue de services informatiques et l'amélioration des activités opérationnelles des équipes d'exploitation basée sur les principes ITIL®
 - accompagnement dans la mise en place d'un centre de services informatiques, la structuration de l'activité des opérations informatiques, la gestion de crise (incidents majeurs et continuité de service) et le rapprochement de la méthodologie projet avec les processus ITIL®, processus conçus avec le client : incidents, catalogue de services (dont les demandes de service), logiciel : IWS (Isilog)
 - formations certifiantes ITIL® intermédiaire SOA (Offres et Accords de Service) et PPO (Planification, Protection et Optimisation)
- **Groupe SNI** (février à mai 2015) à Paris et Montpellier : accompagnement du projet de mise en œuvre d'un centre de services informatiques selon les principes ITIL®, gestion des journées de point mensuel avec les principaux acteurs (une trentaine), assistance dans l'élaboration du catalogue de services et le lien avec la gestion des tickets d'incident
- **TOTAL Branche EP** (octobre et novembre 2014) à Pau : étude de maturité sur les processus de gestion des niveaux de service, de gestion des changements et de gestion des mises en production de la DSI branche et proposition d'axes d'amélioration adaptés au contexte de l'entreprise
- **Delfingen Industry** (mars à octobre 2013) à Besançon : analyse de maturité de l'existant sur les processus ITIL® et l'organisation, proposition d'axes d'amélioration adaptés à un contexte de PME/PMI et accompagnement de ces projets (communication, processus ITIL® de base, offre de services, gestion de crise, sécurité de l'information, planification centralisée, portefeuille de projets et de services, outillage logiciel)
- **Groupe Mr Bricolage** (mars 2009 à décembre 2011) à Orléans :
 - 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).

- accompagnement sur la mise en oeuvre des processus ITIL® dans le cadre d'une refonte de l'organisation informatique (suite à la fusion de 3 services informatiques : passage de silos techniques à une organisation de services) suivie de la refonte de la gestion commerciale des magasins : processus de gestion des incidents, processus de transition des services à aligner sur la méthodologie projets, processus du centre de production, liens entre processus, rôles et équipes de l'organisation (avec formations des équipes aux processus et aux modèles RACI)

Pour EUROTIL (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® fondamentaux 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.

Ecriture de la procédure de gestion d'un incident majeur (gestion de crise).

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.italfrance.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 (mainframe et système départementaux) 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 oeuvre, 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,...))