

Stéphane LUCET
7 Rue Saint Jean
69005 LYON
04 72 77 58 80 // 06 62 50 84 38
stephane@stephane-lucet.com



Manager des transitions IT, Mobiliser les talents pour bâtir et déployer un projet centré sur le sens

Parcours professionnel

Depuis 2013	Manager des transformations IT, coach
2007-2012	Computacenter : Consultant Services managés
2003-2007	Mairie de Lyon : Responsable Support IT
1997-2003	Cap Gemini : Chef de projet

Formations complémentaires

2018	Formation à l'Analyse de la Personnalité Professionnelle, Pleins Talents, Lyon
2018	Formation Vision et Transformation , JBS Coaching, Lyon
2015-2016	Certification Coach & Team : Transformation par le Sens, JBS Coaching Lyon Coach professionnel RNCP
2011	Certification e-SCM CL - foundations
2010	Certification Fondamentaux ITIL V3

Formation initiale

1995	Ingénieur de l'Ecole Nationale Supérieure de Physique de Strasbourg
-------------	---

Langues

Anglais : Courant, **Allemand** : Scolaire

Identité

Ma vocation	Je suis un homme de croissance humaine et d'entreprise
Mes Valeurs	Bienveillance, Engagement, Authenticité, Empathie, Sincérité
Ma mission	Libérer la capacité de chaque collaborateur à s'engager personnellement dans un projet qui a du sens.

Résumé de compétences

Après un **long parcours** dans le **management** des systèmes d'informations, **pilotant** des situations de **crises** nécessitant une **transformation organisationnelle et humaine**, je me forme au **coaching** de responsables, d'équipes et d'organisations dans **l'objectif d'asseoir ma capacité** d'accompagnement sur les principes et les outils **professionnels, respectueux de l'humain et porteurs de sens**.

Je travaille pour la **mobilisation des talents** au service de **projets d'entreprise** : Une vision claire et ambitieuse s'appuyant sur une connaissance de la réalité, une **conscience de la maturité** de son entreprise et des **besoins des métiers**

Compétences détaillées métier

Management	<ul style="list-style-type: none">➤ Pilotage de projet de transformation IT➤ Pilotage de département IT➤ Pilotage de processus IT➤ Pilotage et mise en place de contrat d'infogérance IT
-------------------	--

Compétences détaillées en processus

Coaching individuel	<ul style="list-style-type: none">➤ Accompagnement de cadres et de cadre dirigeants➤ Accompagnement à l'expression des compétences et aptitudes➤ Prise de poste
Coaching d'équipe	<ul style="list-style-type: none">➤ Coaching d'équipe : Création d'équipe solidaire et performante➤ Teambuilding, recherche de synergie et complicité➤ Amélioration de l'efficacité
Coaching d'organisation	<ul style="list-style-type: none">➤ Coaching d'organisation : Définition de vision porteuse de sens➤ Sortie de crise➤ Recherche de cohérence➤ Clarification de stratégie et déclinaison des objectifs
Organisation	<ul style="list-style-type: none">➤ Mise en place de prestations managées➤ Transition engagement de moyen/engagement de résultat➤ Conception / Refonte / Mise en place de services clients IT➤ Gouvernance des Systèmes d'Information (offre de service, SLA,...)
Diagnostic	<ul style="list-style-type: none">➤ ITIL, les bonnes pratiques de la gestion des systèmes d'information➤ eSCM : Les bonnes pratiques de la relation client-fournisseur➤ Description des processus de l'entreprise
Autres compétences d'apaisement	<ul style="list-style-type: none">➤ Hypnose : Traitement des croyances limitantes➤ Méditation : Gestion du stress

Secteurs d'intervention

Santé	SANOFI PASTEUR
Service IT	CAP GEMINI, COMPUTACENTER
Collectivités	MAIRIE DE LYON, AGENCE FRANCAISE DU DEVELOPPEMENT, SIEA
Industrie	MICHELIN , PFEIFFER VACUUM
Banque	BNP PARIBAS, BANQUE POPULAIRE, GSIT
Restauration	ELIOR
Distribution	FAST RETAILING, CASINO

Exemple d'interventions

DSI de Transition pour une entreprise industrielle : De Février 2017 à Décembre 2017 :11 mois
Missionné par Cairn Expert.

Suite au changement du DSI et au départ du manager de l'équipe infrastructure :

- ⇒ Pilotage opérationnel de la DSI
- ⇒ Coaching d'équipe & des cadres
- ⇒ Evaluation de l'organisation par rapport à l'état de l'Art
- ⇒ Evaluation des niveaux de services produits / Niveau de services attendus
- ⇒ Définition d'une vision IT
- ⇒ Proposition d'une stratégie

Résultats obtenus :

- ⇒ Clarification de la situation aux yeux de la direction
- ⇒ Développement de la coopération des équipes
- ⇒ Etude de projets stratégiques organisationnels
- ⇒ Mise en lumière des talents individuels et accompagnement au changement (comportements / formations)
- ⇒ Nouvelle organisation et recrutement du DSI

Pour le Syndicat Intercommunal de l'Energie de l'eCommunication de l'Ain : De Janvier 2016 à Octobre 2016 : 10 mois



Dans le cadre de la prise de poste du nouveau directeur général après 25 ans de management dirigiste centré sur la technique :

- ⇒ Etat des lieux de l'organisation
- ⇒ Etat des lieux des processus
- ⇒ Etat des lieux des postes
- ⇒ Accompagnement au changement de l'organisation

Résultats obtenus :

- ⇒ Apaisement des frustrations et rancœurs
- ⇒ Engagement dans le deuil de l'organisation précédente
- ⇒ Alignement de l'engagement des équipes et de la volonté stratégique de la direction
- ⇒ Identification des managers à potentiels

Pour le compte de la Banque Populaire, Lyon : de Février 2015 à Décembre 2015 ; 11 mois
Missionné par Siderlog



Dans le cadre de la reprise de **l'infogérance de BPCE SA par iBP** animation du domaine industrialisation des processus et des outils du programme de transformation de l'infogérance.

- ⇒ **Pilotage** :
 - Coordination des chantiers de transformation autour des objectifs.
 - Reporting
 - Pilotage des risques
 - Communication transversale
- ⇒ **Accompagnement** :
 - Aide à la décision, à la priorisation
 - Repositionnement des chantiers outils dans le cadre des processus
 - Accompagnement à la mesure des écarts

Résultats obtenus :

- ⇒ Augmentation de l'implication des chefs de projets, et des équipes de transformation
- ⇒ Clarification des besoins, des rôles et responsabilités
- ⇒ Priorisation des chantiers
- ⇒ Mise en évidence des zones floues et de confusions

Pour le compte de **Fast Retailing, Paris** : Avril 2014 à Août 2014, 4 Mois
Missionné par Robert Walters Transition



Dans le cadre d'une **restructuration** du **Service Client IT** suite au rachat de Comptoir des Cotonniers et Princess TamTam par le groupe Japonais Fast Retailing : Manager de Transition du Service Client IT

- ⇒ **Audit** : support sièges et boutiques
 - Audit ITIL et eSCM
 - Benchmark
 - Clarification du périmètre externalisé
- ⇒ Restauration d'une **gouvernance** Europe - Japon –prestataire
 - Création du reporting
 - Création des instances de pilotage
- ⇒ **Coaching** du middle management en l'absence de CIO local
 - Coaching individuel : Chef d'équipe, et responsable de département.
 - Création d'un poste de manager du service
- ⇒ Formations à la **Culture Service** et au **travail en processus**
 - Animation d'ateliers collaboratifs
 - Lancement du Knowledge Management
- ⇒ **Transformation** vers un **service global managé**
 - Lancement de la dynamique de changement
 - Animation d'ateliers orientés solution.
 - Plan de communication IT

Résultats obtenus :

- ⇒ Restauration du dialogue client - prestataire
- ⇒ Instauration d'un vendor management
- ⇒ Développement de l'autorité du middle management
- ⇒ Approbation du plan de transformation par le Global CIO et la direction Retail.

Pour le compte du **Sanofi Pasteur, Lyon** : 5 ans



Au sein de la prestation de End User Management infogérée à haut niveau de service : **Continual Service Improvement Leader** :

- Pilotage de la **stratégie** de service et de **l'amélioration continue**
- Audits de maturité des **processus**
- Lean Management
- **Animation d'ateliers** de brain storming et de construction de plans d'amélioration
- **Coaching** des managers :Service Manager, Delivery Manager, Team Leader, Incident Manager
- **Référent ITIL et eSCM** et déclinaison en règles, processus,
- Valorisation des réalisations auprès **du management IT client**
- Développement la transversalité au sein du contrat

Résultats obtenus :

- ⇒ Satisfaction client
- ⇒ Deux prolongations du contrat
- ⇒ Développement de nouveaux services

Pour le compte **Computacenter, direction commerciale** : 5 ans



Consultant End User Management, sur les contrats d'infogérances vendus par l'entreprise,

- Coaching **des managers** dans un processus de **professionnalisation** de leur service,
- Audits de **maturité** ITIL et eSCM,
- Aide auprès des commerciaux dans la démonstration du savoir-faire de l'entreprise,
- Rédaction des plans d'amélioration des réponses à appels d'offres,
- Rédaction de **plans de sortie de crise** court et moyen termes.

Résultats obtenus :

- ⇒ 90% des contrats audités renouvelés par le client

Responsable support, organisation et processus au sein de la DSIT

- Engagement des équipes interne et externe dans **le redressement** et professionnalisation du service
 - Création du **reporting** et des métriques, des OLA, SLA
 - **Déploiement**/introduction de **processus** ITIL (Incidents, demandes, Evénements, Problèmes, Accès, actifs et configuration) : Analyse, Accompagnement, Formations internes
 - **Création d'une gouvernance dédiée**
- **Mutation du cloisonnement** organisationnel
 - Animation **d'ateliers processus**
 - Chef de projet outils ITSM
- **Changement culturel** et professionnalisation du sourcing auprès **du comité de direction de la DSI**
 - Analyse des opportunités de sourcing
 - Conduite participative du projet
 - Analyse des risques et accompagnement au changement
 - Transformation de la relation client Fournisseurs en mode résultats
 - Délocalisation du Service Desk.
- **Pilotage du département**
 - Reporting et gestion budgétaire
 - Pilotage d'équipe

Résultats obtenus :

- ⇒ Restauration de l'autorité du Service Desk
- ⇒ Travail en processus
- ⇒ Réduction de 10%/an du budget
- ⇒ Augmentation de 20% de la satisfaction client