


Franck LEBLANC

2, rue de la grotte
85140 CHAUCHE

 franck.leblanc@gmail.com

 06 86 57 33 87



50 ans

Manager IT

Organisation & Système d'Information - Qualité - Sécurité

COMPÉTENCES CLÉS

Transition management
Gestion des changements
Gestion des services IT
Services Support
Processus et Outils ITSM
Audit - Contrôle Qualité
Relation client - Satisfaction client
Amélioration continue

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Oct. 2016 à déc. 2017 - **Manager de Transition**
Responsable systèmes d'information - GCS UNIHA
Accompagnement au changement de l'organisation des services IT

2015 à 2016 - **Directeur de Projet**
Conseil Régional Ile de France
Maintenance en condition opérationnelle des infrastructures
et postes de travail des lycées franciliens
Conception et déploiement des processus, outils et indicateurs
Pilotage des services externalisés en centres de services

2012 à 2015 - Responsable Qualité et Relation Client

PROSERVIA ManpowerGroup Solutions (5 Centres de Services – 450 personnes)
Certification NF345 des centres de services de Niort et de Rennes 2013, 2014 et 2015
Transition Manager infogérance Groupe BARRIERE
Audit des prestations AUCHAN, MANPOWER France
Participation à l'intégration de 850 collaborateurs dans l'entreprise

2009 à 2012 - Responsable Service Management – Transition Management

PROSERVIA ManpowerGroup Solutions (2 Centres de Services, 200 personnes)
Gestion des transitions et des services support (processus outils et indicateurs)
Transition Manager infogérances VALEO, Manpower France, Experis IT, USHIN, TAGERIM

2006 à 2009 - Service Delivery Manager

PROSERVIA (Centre de services support utilisateurs et infrastructures, 50 personnes)
Management des équipes support utilisateurs (35 personnes)
Gestion de la relation client (tableau de bord et comité de pilotage)
Transition Manager infogérances TEREOS, GMP, CEVA Santé animale

2000 à 2006 - **Analyste d'exploitation, DBA, Chef de projet Technique (la MACIF)**

1998 à 2000 – **Support national gestion des mises en production (La Poste)**

1995 à 1998 - **Support technique matériel et logiciel (Dynamips)**

1990 à 1992 - **Ingénieur Commercial (Delta Informatique Service)**

NORMES ET REFERENTIELS



FORMATIONS

2015 : Auditeur ISO 20K

2012 : Sécuriser la mise en œuvre d'une démarche d'industrialisation

2012 : ITIL Intermediate Capability Certification OSA

2010 : ITIL Certification Foundation

2009 : e-SCM Certifications Service Provider et Client

2000 à 2006 : Certifications Microsoft, IBM et Oracle

1998 : Microsoft Certified Solutions Expert (6 certifications)

1994 : Organisation Informatique et Architecture Client Server (niveau II)

1993 : Gestion et Evolution des Systèmes d'Information (niveau II)

1992 : Technicien de Maintenance en Informatique (niveau III)

1989 : BTS Technico-commercial Informatique

1985 : Bac G3 Techniques Commerciales

