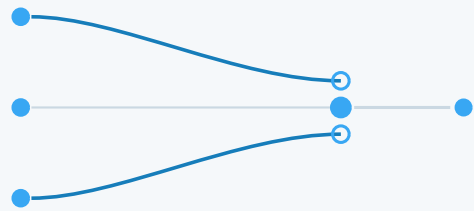


RESPONSABLE SERVICE DESK & SITE

Management des services et opérations IT

Faire progresser les équipes, structurer les activités et améliorer concrètement le service rendu aux clients.

Annecy · Auvergne-Rhône-Alpes | Permis A & B



EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

SGS · 2019 — aujourd'hui

- **Depuis 2026** **Responsable Service Desk & Site**
Pilotage du Service Desk et prise en charge des responsabilités de site, avec maintien du périmètre Workplace, logistique IT, approvisionnements et gestion de parc. Qualité de service pour 3 200 clients internes.
- **2025-2026** **Service Desk & Logistique Manager**
Reprise de la logistique IT, des approvisionnements et de la gestion de parc avec refonte de l'organisation.
- **2021-2025** **Service Desk Manager**
Management du Service Desk, qualité de service, suivi d'activité, retours utilisateurs et coordination IT.
- **2019-2021** **Technicien support utilisateurs**
Support utilisateurs et gestion des demandes et incidents.

RÉALISATIONS

- **01** **Service Desk & expérience utilisateur**
Qualité de service, organisation et amélioration continue au service de nos 3 200 clients internes.
- **02** **Logistique IT, approvisionnements & gestion de parc**
Transformation de l'organisation et amélioration de la gestion du cycle de vie du matériel pour les collaborateurs SGS et les 2 000 clients des réseaux AutoSécurité / Sécuritest.
- **03** **Site, sécurité & conditions de travail**
Structuration du suivi des contrôles réglementaires, de la maintenance et des prestataires. Travail de fond sur la sécurité et les conditions de travail.

COMPÉTENCES

Management & services IT

Management d'équipes · Transformation des activités · Service Desk · Expérience utilisateur · Workplace · Logistique IT · Approvisionnements · Gestion de parc · Amélioration continue · Accompagnement du changement

Culture technique

Microsoft 365 · Entra ID · Intune · Autopilot · iTop · Windows · Systèmes & Réseaux

PROFIL

Manager IT centré sur les services et opérations. Mon périmètre couvre aujourd'hui le Service Desk, Workplace, la logistique IT, les approvisionnements, la gestion de parc et les responsabilités de site. Mon parcours commercial antérieur nourrit une approche pragmatique, ancrée dans le service et la relation client.

LEADERSHIP

- **Faire progresser**
Donner de l'autonomie dans un cadre clair.
- **Structurer**
Clarifier rôles, processus et responsabilités.
- **Assumer**
Décider, soutenir l'équipe et créer les conditions pour avancer.
- **Donner du sens**
Partager le contexte et la direction prise.

FORMATION & LANGUES

ITIL 4 Foundation
2026

Technicien Supérieur Réseaux Informatiques & Télécoms
Nextadvance · Paris · 2017-2018

Licence Agroalimentaire & Commerce International
Université du Maine · Le Mans · 2008

BTS Commerce International
Lycée Marguerite Yourcenar · Le Mans · 2007

Français : langue maternelle
Anglais : professionnel

PARCOURS ANTÉRIEUR

2018-2019 · Transition vers l'IT

Première expérience IT après reconversion : support, réseau, Active Directory, virtualisation, sauvegardes, téléphonie et ERP/CRM.

2009-2018 · Commerce B2B/B2C

Relation client, prospection, négociation et grande distribution ; un socle durable dans mon approche du service.

CENTRES D'INTÉRÊT

- Serveurs & expérimentations personnelles
- Veille technologique & autoformation
- Économie & actualité
- Amateur de bonne cuisine