

JEAN-CHRISTOPHE MOUTON

Service Delivery Manager Senior | Qualité de service | KPI
| ITIL

*Pilotage infogérance - SLA/KPI - gouvernance RUN - amélioration
continue - relation client*

Tel. 06.XX.XX.XX.XX

Mail : jean-christophe@mouton.eu.com

Bretagne

Freelance / portage salarial

Disponible rapidement

INFORMATIONS FREELANCE : Mobilité : Bretagne, Pays de la Loire, Centre-Val de Loire, Ile-de-France selon rythme hybride | TJM : à définir selon contexte, durée et rythme présentiel

A PROPOS

Service Delivery Manager senior, j'accompagne depuis plus de 25 ans des organisations IT dans le pilotage de services critiques, l'animation de la gouvernance opérationnelle et la garantie de la qualité de service. J'apporte une approche structurée : indicateurs fiables, comités efficaces, pilotage prestataires, gestion des risques, plans d'amélioration continue et communication claire avec les clients, métiers et directions IT.

COMPETENCES CLES

COMPETENCES FONCTIONNELLES CIBLEES	OUTILS / ENVIRONNEMENTS
<ul style="list-style-type: none">• Service Delivery Management• Pilotage qualité de service• SLA / KPI / tableaux de bord• Gouvernance RUN / COPIL / COPROJ• Pilotage prestataires et infogérance• Gestion des risques et alertes• Reporting direction Power BI• Relation client / métiers• Budget / contrôle factures• Conduite du changement• Build-to-Run• Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none">• ServiceNow• GLPI• ITOP• JIRA• Assyst• Power BI• Excel avancé• Microsoft 365• Windows 10/11• Windows Server• Linux• Active Directory• SQL• OpenShift / Postgres (notions)• Zabbix / SCCM (notions)

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Responsable Helpdesk / Transformation ITSM | 10/2025 - 03/2026

Groupe MAC - Rennes (35) | Freelance

Contexte : Pilotage et transformation de l'activité support IT au sein d'une DSI Groupe, avec refonte de l'outil ITSM et structuration des processus.

- Refonte ITSM GLPI, définition des SLA, tableaux de bord KPI et transfert en exploitation RUN.
- Pilotage du support, structuration de l'équipe et optimisation des flux d'escalade.
- Structuration et management d'une équipe Helpdesk multi-niveaux N1/N2 (4 techniciens).
- Définition des flux d'escalade, mise en place des processus incidents, demandes et problèmes selon ITIL.
- Pilotage complet du projet BUILD de refonte GLPI : cadrage, analyse fonctionnelle, recette, déploiement, correction post-déploiement puis transfert RUN.
- Mise en place et fiabilisation des SLA, tableaux de bord et KPI : environ 300 tickets/mois, taux SLA 95 %, résolutions N1 90 %.

Service Delivery Manager | 12/2021 - 09/2025

Naval Group - Brest (29) | Freelance

Contexte : Pilotage de services poste de travail et téléphonie mobile sécurisée en environnement de défense nationale, avec exigences fortes de sécurité et de continuité.

- Pilotage du delivery et du contrat d'infogérance sur services poste de travail et téléphonie mobile.
- Gestion de flottes mobiles 1 200 sécurisés et 15 000 non sécurisés ; coordination opérateurs et suivi budgétaire.
- Animation des comités opérationnels, reporting hebdomadaire et plans d'améliorations.
- Pilotage du delivery et de l'infogérance sur les services poste de travail et téléphonie mobile sécurisée.
- Pilotage de flottes mobiles : 1 200 terminaux sécurisés et 15 000 terminaux non sécurisés ; coordination opérateurs et suivi budgétaire mensuel.

- Suivi des incidents P1/P2 et problèmes, animation d'ateliers de crise, coordination transverse des parties prenantes en environnement sensible.

Responsable Service Support | 03/2021 - 11/2021

Asten Retail - Brest (29)

Contexte : Responsabilité d'un centre de support multi-clients chez un éditeur/intégrateur de solutions d'encaissement.

- Pilotage d'un centre de support multi-clients : 5 clients, 30 techniciens N1/N2.
- Pilotage de 2 prestataires externes et coordination des acteurs internes.
- Mise en place et animation de task forces pour les situations de crise.
- Création et suivi de tableaux de bord SLA/KPI, reporting hebdomadaire a la direction.
- Recrutement, intégration et management d'une dizaine de profils.

Advanced Consultant & Engineer / Responsable Département Ingénierie Technique | 05/2020 - 12/2020

Altran - Centre Hospitalier du Mans (72)

Contexte : Pilotage d'un département technique en contexte hospitalier : continuité, sécurité et performance des infrastructures et du poste de travail.

- Management de 12 collaborateurs : responsables de domaine, techniciens infrastructure et poste de travail.
- Reporting régulier au directeur technique, suivi budgétaire et tableaux de bord de performance.
- Collaboration avec le RSSI pour le maintien en conditions de sécurité.
- Pilotage BUILD de projets de déploiement et migration avec préparation du transfert en RUN.

Responsable Delivery | 02/2007 - 03/2020

Econocom - Nantes (44)

Contexte : Responsabilité opérationnelle du support utilisateurs et du MCO de plusieurs clients en contrat d'infogérance avec engagement de résultat.

- Pilotage d'une dizaine de contrats clients, environ 5 000 utilisateurs sous SLA.
- Garantie de la performance des centres de services, respect des SLA, suivi incidents, demandes et problèmes.
- Animation des RCA et pilotage des actions correctives pérennes.
- Production des livrables ITIL : fiches incidents, revues incidents/problèmes, REX.
- Préparation et animation des comités techniques et comités de pilotage ; reporting et tableaux de bord d'aide à la décision.
- Recrutement et management des ressources ; pilotage de projets de déploiement massif multisites.

Administrateur Systèmes & Réseaux | 05/2000 - 06/2012

MCG France, La Poste, Econocom - Nantes (44)

Contexte : Administration et exploitation d'infrastructures IT multi-clients avec maintien en condition opérationnelle.

- Administration Windows Server, Linux et Active Directory.
- Gestion d'incidents N2/N3 et résolution de problèmes techniques complexes.
- Participation aux projets de déploiement et migration d'infrastructures.
- Documentation technique et rédaction de procédures d'exploitation.

FORMATIONS, CERTIFICATIONS ET LANGUES

CERTIFICATIONS / FORMATIONS	FORMATION INITIALE	LANGUES
<ul style="list-style-type: none"> • ITIL V3 Foundation (2016) • Agile Scrum Master • AZ-900 Microsoft Azure Fundamentals • Power BI Desktop • Management 3.0 / méthodes Agile • Conseil en organisation et conduite du changement • Parcours RGPD CNIL (2026, fin de parcours) 	<ul style="list-style-type: none"> • BTS Informatique Industrielle - Greta des Ardennes (1993) 	<ul style="list-style-type: none"> • Anglais professionnel