

Roland Flutet

Gestionnaire des Technologies de l'Information

5 ans d'expérience
Bilingue Anglais & Français
Candidat à la résidence permanente au Canada

✉ roland AROBASE flutet POINT net
☎ +33(0)6.28.51.87.26

Expériences Professionnelles

Groupe Wolseley Mai 2008 - Avril 2009	I.T. Services Manager basé à Lyon, au <i>Wolseley Technology Centre</i> <ul style="list-style-type: none">➤ Transition d'une organisation nationale vers une fourniture mondiale des services des Technologies de l'Information➤ Responsable pour la fourniture et le support des services T.I. aux clients internes dans plusieurs pays Européens➤ Définition des <i>Accords de Niveau de Service</i> (SLA) et assistance des différentes communautés utilisatrices➤ Coordination des ressources techniques et communication aux utilisateurs durant la résolution d'incidents, notamment quand plusieurs <i>Technology Centres</i> sont impliqués➤ Point d'escalade hiérarchique pour les clients, et interface avec les fournisseurs externes➤ Recrutement, formation et gestion quotidienne de l'équipe support (8 techniciens)
Brossette groupe Wolseley Mars 2006 - Avril 2008	Responsable Support Informatique <ul style="list-style-type: none">➤ Création et Organisation du support informatique national et international (Service Desk SPOC : Point de Contact Unique pour le support niveau 1)➤ Recrutement et formation d'une équipe de 6 personnes➤ Point de contact pour les clients français et étrangers➤ Mise en place d'outils et procédures dans le cadre des <i>bonnes pratiques ITIL</i> et du <i>Sarbanes-Oxley Act</i>
Ajilon IT Consulting Octobre - Décembre 2010 Juillet - Décembre 2005	Service Support Adecco France et Adecco IT Services <ul style="list-style-type: none">➤ Gestion et résolution des appels utilisateurs➤ Traitement des demandes en Français et Anglais
EB Solutions Janvier - Juillet 2004	Responsable Support Client 2nd niveau <ul style="list-style-type: none">➤ Analyse des besoins et rédaction du cahier des charges➤ Configuration et déploiement des procédures et outils de gestion d'incidents
Journées Nationales MIAGE Juin 2003 - Mai 2004	Responsable de l'événement <ul style="list-style-type: none">➤ Direction d'une équipe de 20 personnes➤ Planification et gestion du budget de €65.000 (C\$85000)

Compétences

Langues	Français : langue maternelle Anglais : bilingue Espagnol et Allemand : conversation de base
Management & Communication	Gestion d'équipe et de projets Intervenant et formateur expérimenté Création et diffusion de supports de communication Relations avec partenaires et sponsors financiers
Bonnes pratiques & Gestion de la Qualité	Fourniture et Support des services T.I : certifié ITIL Fondation (88%) ISO 20.000 (formation de 3 jours en 2008)
Logiciels & Systèmes	Office, Access, Apache, Bugzilla, Photoshop, Wordpress Windows, Unix, Linux, HPOpenView, hébergement web & DNS, ACD, VoIP

Roland Flutet

Gestionnaire des Technologies de l'Information

5 ans d'expérience
Bilingue Anglais & Français
Candidat à la résidence permanente au Canada

✉ roland AROBASE flutet POINT net
☎ +33(0)6.28.51.87.26

Parcours Universitaire

2005 - 2006

Master MIAGE – Systèmes d'Aide à la Décision
(Méthodes Informatiques Appliquées à la Gestion des Entreprises)
Université Claude Bernard Lyon 1

- Ingénierie des Systèmes d'Information & Conception des bases de données
- Architecture de réseaux & Recherche opérationnelle
- Gestion de projet T.I., Base de connaissance & Veille technologie

2004 - 2005

University of Toronto
Programme d'échange Ontario / Rhône-Alpes

2000 - 2003

Licence d'Informatique Appliquée à la Gestion des Entreprises
Université Claude Bernard Lyon 1

Autres expériences

MIAGE Connection
Depuis 2004

Fondateur et membre honoraire de la fédération nationale

- Responsable du site www.miage.net (2004-2008)
- Création de l'annuaire national en ligne des diplômés MIAGE
- Intervenant durant le Congrès Annuel de l'association

Engagement étudiant
Université Lyon 1
2000 - 2006

Webmaster du site www.lyon1.net (2003-2006)

- Fondateur du site et du forum de discussion
- Amélioration et personnalisation de la page d'accueil

Président de la fédération des associations de Lyon 1 GAELIS (2002-2003)

- Gestion d'une équipe de 12 personnes
- Organisation d'événements sportifs et culturels

Université Lyon 1
2000 -2002

Vice Président et administrateur de l'Université

- Membre de la gouvernance de l'Université
- Gestion du Bureau de la Vie Étudiante (80 associations & 16.000 étudiants)
- Présentation de projets en conseil universitaire

**Ville de
Saint Laurent de Mure**
1994 - 2001

Sapeur-pompier Volontaire

- Caporal-chef avec plusieurs spécialités (secours routier, risques chimiques, sauvetage et déblaiement de catastrophes, formateur lot de sauvetage)
- Responsable pour la documentation et le site Internet du centre de secours

Centres d'intérêts

Voyage, plongée sous-marine, randonnée et photographie
Gastronomie et Œnologie