



***** *****

02/02/1965 (59 ans)

Nationalité France

Marié

Permis B

** ***** ** ** *****

Sarreguemines (57200)

*****.*****@*****.***

Ingénieur projet/services dans un contexte international Fr/De, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

sept. 2019 / aujourd'hui **Responsable sav**

Chiron technologies

Gestion de la relation clients :

Intervention

Support technique

Management de une équipe de 7 techniciens

Relation transversale avec le siège allemand

Gestion du budget

Expertise et gestion des dossiers conflictuels

févr. 2018 / août 2019 **Chef de projet**

IECORP Luxembourg

Responsable de projets chez ArcelorMittal à Florange.

mars 2015 / avr. 2016 **Responsable BU Nord AQUATRIX**

AQUATRIX

J'occupe le poste Responsable BU Nord d'AQUATRIX avec comme objectif de définir un modèle économique durable :

** Création d'une agence sur l'Est de la France*

** Signature de contrat cadre avec VINCI CF, SNCF*

** Gestion et suivi des budgets de fonctionnement*

** Recrutement de collaborateurs*

** Mise en place de règles de déplacement en accord avec la réglementation*

** Gestion de la sécurité*

** Mise en place d'un ERP (Everwin GX et CXM)*

févr. 2014 / févr. 2015 **Responsable Département Postes HTB**

SAG THEPAULT, travaux de distribution d'énergie

Responsable de transition du Département Poste HTB avec comme objectif de retrouver la rentabilité du département :

** Recherche de nouveaux clients (utilisateurs et constructeurs) sur le plan national (SNCF, ERDF, SIEMENS, ALSTOM, SCHNEIDER)*

** Mise en place de nouveaux outils pour gagner en productivité*

** Gestion du plan de charge des 35 techniciens et ingénieurs*

** Management de la sécurité*

** Gestion et suivi des budgets de fonctionnement*

** Remplacement par intérim de 2 responsables de projets*

mars 2009 / janv. 2014 **Responsable du Pôle Service**

Chez Viessmann France SAS

J'occupais le poste de Responsable du Pôle Service de Viessmann France avec comme objectif de faire du service client un effet de levier pour le commerce :

** Amélioration du service aux clients sur le plan national*

Indicateur de satisfaction clients passant de 40% en 2008 à 86% en 2012

** Création d'un nouveau concept pour les stations techniques (StaTec)*

** Elaboration d'une communication technique pour les clients*

** Définition d'un nouveau cadre de station technique sur le plan national*

** Suivi des clients grands comptes sur le plan national (EDF, VEOLIA, GDF)*

** Faire adhérer l'équipe aux objectifs d'amélioration du service aux clients*

- * Mise en place et suivi des indicateurs de qualité de services
- * Gestion de la sécurité : définition et mise à disposition des EPI pour les techniciens
- * Evolution des compétences : définition et élaboration du plan de formation interne
- * Définition et mise en place des fiches de fonctions, profils de compétences pour les fonctions techniques
- * Rédaction et mise en place de procédures de fonctionnement
- * Etude sur la mise en place d'outils de géolocalisation
- * Gestion et suivi des budgets de fonctionnement
- * Analyse et augmentation de la rentabilité du pôle services
- * Elaboration d'un business plan pour la gestion des pièces de rechanges en vue d'en faire un centre de profit
- * Définition et mise en place de procédure de lancement produit pour le SAV
- * Gestion des opérations préventives et curatives avec les clients
- * Organisation du traitement de réclamations professionnelles et particulières
- * Mise en place d'un processus pour les expertises avec des experts d'assurances et des avocats sur l'ensemble de la France
- * Gestion de la qualité par le suivi des produits et des retours de terrains
- * Suivi des certifications Qualitpac, Qualisol
- * Gestion des pièces de rechanges
- * Maîtrise de l'allemand pour traiter avec les services support (TD International, R&D) du siège à Allendorf en Allemagne
- * Mobilité France et Allemagne pour le groupe
- * Qualités managériales pour encadrer les équipes de 50 techniciens et ingénieurs

janv. 1993 / févr. 2009

Responsable Technique

Chez France Assainissement Groupe Suez à Strasbourg
 Entreprise d'ingénierie et de services dans la construction

- * Chef de projet pour la construction de station de traitement des eaux
- * Gestion des sous-traitants (cahier des charges, consultations, exécution)
- * Etude et optimisation des équipements existants
- * Etude et réalisation des projets d'automatisme et informatique industrielle
- * Formation des clients utilisateurs
- * Appui avant-vente aux commerciaux dans les grands projets
- * Encadrement, management et gestion d'une équipe de 15 techniciens et ingénieurs
- * Gestion de la sécurité, rédaction des documents uniques, choix EPI et procédure d'intervention en espace confiné
- * Suivi, optimisation et gestion des plans de charges
- * Gestion et suivi des budgets de fonctionnement (4M€)
- * Elaboration d'un business plan pour la partie services
- * Encadrement et animation d'une équipe de technico commerciaux pour l'activité services

janv. 1991 / déc. 1992

Chef de projet

WERNER & PFLEIDERER

- * Etude et réalisation des projets d'automatisme dans la boulangerie industrielle
- * Mise en service des installations
- * Formation des utilisateurs
- * Chargé du contrôle des automatismes sur des sites d'ex-URSS : Krasnodar, Aschabad, Taschkent, Frunze, Woronej

juin 1989 / déc. 1990

Automaticien

Faesch Process et Technologie - Mulhouse

- * Etude et réalisation des projets d'automatisme et informatique industrielle
- * Etude de modernisation des équipements existants

DIPLOMES ET FORMATIONS

juin 2017 / avr. 2018

Ingénieur généraliste - BAC+5

CESI Nancy

/ juin 2000

Master 2 Ingénierie d'affaires - BAC+5

INSA de Strasbourg EM de Strasbourg

/ juin 1987

Formation complémentaire en CAO/CFAO

Institut de Promotion Industrielle

/ juin 1986

B.T.S. en Mécanique Automatismes Industriels - BAC+2

Lycée Technique de Colmar

/ juin 1984

Bac de technicien constructions mécaniques - BAC

Lycée technique de Strasbourg

/

Certificat manipulation des fluides frigorigènes

/

Mooc : Gestion de Projets , Ressources Humaines EFC, Programmation Java

/

Expert en efficacité énergétique ISO NF 50

/

Formation management

Krauthammer

COMPETENCES

Microsoft Office, Business Object, Microsoft Project, SAP, Java, ISO NF 50, Aschabad, Taschkent, Frunze, Woronej

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Elémentaire
Allemand	Bilingue
Français	Courant

CENTRES D'INTERETS

Fablab, Informatique, Randonnée, Natation, Arduino, Raspberry