

Consultant en conduite du changement – Vincent Bertin



Objectif – Faciliter l'adoption puis l'utilisation d'outils informatiques et des procédures associées.

Mots clefs – Conduite et accompagnement du changement, gestion de projets informatiques sur ERP dont SAP, formation et e-learning, création et architecture de l'information, communication et documentation technique, anglais, français et espagnol technique.

Chiffres clefs – 9 ans d'expérience. Actif sur 4 projets SAP dans les équipes de formation puis de conduite du changement ; 800 utilisateurs formés et accompagnés sur site en Europe, Asie et Amériques; 9 sites web, 30 lettres d'information, plus de 50 documents techniques, marketing et orientés utilisateurs finaux publiés.

Contact – vincentbertin@bluewin.ch +41 76 441 1736 +33 6 68 40 49 76

Compétences

Cœur de métier

Conduite du changement sur un projet informatique – 1. Analyse de la situation, 2. élaboration d'un plan d'actions par profil utilisateur, 3. mises en place des actions de communication, formation et documentation, 4. collecte et exploitation des retours des profils utilisateurs puis 5. adaptation des messages et actions destinés aux différents profils utilisateurs.

Communication – *Ecrite* : 9 sites Intranet et Web créés ou mis à jour, rédaction et publication d'environ 30 newsletters et articles / *orale* : douzaines de présentations délivrées aux utilisateurs finaux : commerciaux, ingénieurs, managers et techniciens.

Documentation – Conception et publication de douzaines de *documents utilisateurs* comme des guides, fascicules de démarrage, manuels techniques et FAQ, ainsi que des *supports marketing et de communication* tels des brochures et des articles.

Formation – *e-Learning*: conception et publication de modules pédagogiques, administration de LMS / *sur des méthodes de communication et gestion du contenu* : près de 150 responsables, ingénieurs informaticiens, vendeurs, agents administratifs et membres du marketing accompagnés sur la conception et la communication d'informations ciblées, selon les possibilités offertes par Information Mapping, Mind Mapping et Single Source Publishing / *sur des métiers industriels* – près de 450 ingénieurs, ouvriers et responsables accompagnés sur des applications propriétaires dans les domaines du recyclage des métaux, de la soudure et de l'industrie pharmaceutique./ *sur SAP*: près de 200 Ingénieurs, techniciens et opérateurs formés sur la navigation dans SAP et/ou sur les modules PM et MM.

Informatique – logiciels (connaissances approfondies)

Applications propriétaires – Recyclage des métaux, soudure automobile, gestion du cycle de vie de documents pharmaceutiques et militaires (IETM) Oracle).

Billetterie – *SecuTix*.

Bureautique – *Microsoft Office*, *Open Office* ainsi qu'*Evolution* et *Lotus Notes*.

CMS (Content Management System) – *Direct2Web*, *TeamSite* et *Cont'n'Shop*.

e-Learning – *QuestionMark* et *Saba* (LMS: Learning Management System).

ERP (Enterprise Resource Planning) – *SAP*: notions sur les modules *BW*, *FI-CO*, *MM* et *PM*.

Multimedia – *Captivate*, *Doc-To-Help*, *Dreamweaver*, *FrameMaker*, *FrontPage*, *Perception*, *PowerPoint*, *Quark Xpress*, *RoboHelp*, *ViewletBuilder*, *Word* et *Visio*.

Mind Mapping – *Mind Manager* et *Thinkgraph*.

Informatique – OS et langages

Windows 98, 2000, XP et Vista – **Linux** : distribution *Ubuntu* (*Debian*).

Bases de : *HTML*, *DHTML*, *JavaScript*, *SQL* et *XML*.

Langues

Anglais – Professionnel : près de 300 personnes accompagnées, rédaction de documents techniques et supports de cours, sessions de communication interne.

Espagnol – Opérationnel pour des interventions techniques : 50 personnes

Français – Langue maternelle : près de 450 personnes accompagnées, rédaction de documents techniques et supports de cours, communication interne et support en ligne.

Expérience Professionnelle

- Depuis janvier 2008 **Training Specialist pour SICPA**
Industrie chimique – Conception et accompagnement de la formation et de la documentation utilisateur sur le projet global **SAP**, consultant interne pour un projet client, membre de l'équipe Change.
- Juillet – Décembre 2007 (6 mois) **Consultant en conduite du changement pour Unilog**
Industrie manufacturière – Communication, formation et documentation dans le cadre de la gestion du changement sur **SAP PM** et une application propriétaire.
- Août 2006 – Juin 2007 (11 mois) **Technical Communication Manager pour ELCA**
Edition de logiciels – Communication, formation et documentation de plates-formes informatiques dans les domaines de la billetterie et de l'authentification / Séances internes de sensibilisation sur la gestion de l'information.
- Août 2005 – Juillet 2006 (12 mois) **Consultant e-Learning et communication pour b-i**
Industrie manufacturière – Collaboration pour concevoir et publier deux sites d'autoformation (e-learning) sur **SAP** : modules BW et FI-CO, ainsi qu'un site Intranet / Qualification et affectation d'appels lors de l'implémentation de SAP.
- Février 2003 – Juillet 2005 (30 mois) **Consultant formateur et rédacteur, freelance**
Administration – Site web pour une commune suisse / Formation de formateurs sur la LOLF pour un client de Studec / **Ecole et université** – Ecole de la CCIP : formation de rédacteurs techniques / **Industries** – Gestion du changement sur des applications métiers pour Sanofi-Aventis, un leader du recyclage des métaux et PSA Peugeot Citroën – Gestion documentaire sur un projet **SAP** pour Gaz de France / **Militaire** – Assistance à la gestion de contenus accessibles depuis un portail (IETM) de l'OTAN.
- Juin 2001 – Novembre 2002 (18 mois) **Consultant formateur pour Unilog**
Banque et finance – Conception d'une aide en ligne construite sur des scénarios de vente / **e-Learning** – Conception de contenus pédagogiques et administration de la plate-forme Saba pour la France / **Automobile** – Formation et documentation d'une application métier.
- Octobre 1999 – Mai 2001 (20 mois) **Documentation Manager pour une start-up**
Edition de logiciels – Création et gestion de la documentation en anglais et français d'ISO-Suite, un logiciel SFA & CRM : manuel utilisateur, guides d'installation et d'administration, mémento, FAQ et base de connaissances.

Profil

- 2005 **Formation**
Information Mapping – Fournir une information structurée répondant aux besoins de chaque profil utilisateur. Certifié en 2005 par Information Mapping France.
- 2003 **Mind Mapping** (schéma heuristique) – Visualiser une information clef en un clin d'oeil. Certifié en 2003 par FLB Consultants.
- 1998 – 1999 **Rédaction technique** – Advancia, Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris
 Documentation et communication de contenus techniques sur papier et en ligne.
- 1993 – 1998 **Maîtrise de biochimie** – Universités du Havre et de Paris 7 (Jussieu).
 Stage Erasmus de fin d'études : assistant chercheur pendant 6 mois en Suède.
- En savoir plus **Associations et intérêts**
Associations professionnelles – STC : Society for Technical Communication et CRT : Conseil des Rédacteurs Techniques.
Intérêts professionnels – Sciences cognitives, architecture de l'information, communication technique, écriture et logiciel libre.
Intérêts personnels – Marcher dans le Jura, plonger dans les mers chaudes, voyager, cuisiner, lire ... et apprendre.
Visibilité sur le Web – www.vincentbertin.com, www.linkedin.com/in/vincentbertin, www.vimeo.com/fr/profile/vincent.bertin