

Marc Da Silva

Chef de projet IT & Télécoms

dsf.marc@gmail.com | [+33629470839](tel:+33629470839) | <https://www.linkedin.com/in/marc-da-silva-f4u/> | France, Ile-de-France, Montreuil

Points Forts

- À l'aise aussi bien dans l'organisation et la gestion de projet que dans la compréhension et la résolution de problématiques métier système/réseaux & télécoms.
- Expérience significative sur des projets de transformation à fort impact : migration Windows 10 → 11 (2 500 utilisateurs), déploiement Teams (8 000 utilisateurs), refonte d'infrastructures réseau/VoIP, intégration eSIM.
- Maîtrise des méthodologies de gestion de projet : planification, suivi budgétaire, gestion des risques, comitologie, animation de réunions, reporting PMO.
- Expertise en sécurité opérationnelle & conformité : mise en place de politiques DLP, gouvernance des données, durcissement des endpoints, amélioration du score de sécurité, conformité RGPD/ISO.
- Solide expérience en téléphonie d'entreprise et infrastructures VoIP : déploiement et administration de solutions cloud, gestion de PBX, intégration softphones, configuration ACD et optimisation des flux d'appels.
- Adaptabilité à des environnements variés : grands groupes internationaux, PME, hôtellerie, cabinets médicaux, laboratoires, consulting.

Compétences

Gestion de projet IT : Agile (Scrum/Kanban), Waterfall, Cycle en V

Outils/Applications : Microsoft 365, Google Workspace, Copilot, MS Project, Intune, Microsoft Defender, Purview, Confluence, Jira, Power BI, ServiceNow, Notion, Trello, VMware, Proxmox, Docker

Systèmes & Réseaux : Windows 10 & 11, Windows Server (2019 & 2022), Linux (Kali & Debian), gestion des identités et accès (IAM), LAN/WAN, VPN, VoIP (Dstin, 3CX, Beronet, Alcatel OmniPCX)

Langues : Français (maternelle), anglais (TOEIC 790, intermédiaire supérieur), espagnol (pré-intermédiaire), portugais (débutant)

Qualités personnelles : Communication, coordination, leadership, esprit d'équipe, écoute, analyse, autonomie, adaptabilité, organisation, accompagnement, agilité, force de proposition, dynamisme, orientation client, esprit critique

Certifications : IBM : Fondamental de l'IA, Exploration de l'agiles ; Microsoft : Se préparer au métier de chef de projet ; Cisco : l'essentiel de la Cybersécurité, Ethical Hacker, Introduction au réseau

Intérêts : informatique, nouvelle technologie, voyage, finance, sport, e-sport et jeux vidéo

Formations

3il Ingénieur - Master (Bac+5) Expert Réseaux Infrastructure et Sécurité	Sept 2022 - Octo 2024
3il Ingénieur - Bachelor (Bac+3) Conception de Systèmes d'Information	Sept 2021 - Août 2022
Ort Montreuil - BTS (Bac+2) Service Informatiques aux Organisations	Sept 2019 - Août 2021

Expériences professionnelles

Consultant IT, Asigma - Neuilly-sur-Seine, France	Mars 2025 – Juin 2025
--	-----------------------

Réalisation 1 : Administration des entités Rainbow Partners via Intune

- Supervision de 200 postes via intune pour toute la partie soutien à l'administration système.
- Gestion de 15 applications en mode 100% automatisé via Winget, assurant une uniformité et une réduction significative des risques liés aux failles de versionning. Et onboarding vers la solution Autopatch pour les produits Microsoft (Windows, M365, Teams)
- Déploiement de scripts de détection et de remédiation pour automatiser la correction des configurations non conformes.
- Hausse du taux de conformité des postes de travail de 75% à 98% en seulement 2 semaines.
- Mise en place d'un portail d'entreprise centralisant les applications et durcissement des règles ASR pour renforcer la sécurité des endpoints.

Réalisation 2 : Sécurité des endpoints avec Microsoft Defender for Endpoint (MDE)

- Validation et déploiement de 15 recommandations MDE, avec un processus structuré de documentation, test, analyse d'impact et monitoring.
- Rédaction de 15 procédures de sécurité documentant les process de validation, d'analyse KQL, de tests et de déploiement.
- Remodelage de la politique d'authentification (MDP/MFA) pour l'ensemble des utilisateurs, permettant une protection accrue de l'environnement de travail et conformément aux recommandations de sécurité.
- Augmentation du score de sécurité des endpoints de 63,3% à 72,5% en moins d'un mois, sans interruption de service.

Réalisation 3 : Gouvernance des données et conformité avec Microsoft Purview

- Déploiement de 6 nouvelles stratégies de prévention contre la perte de données (DLP), incluant la détection avancée de données bancaires et sensibles. Protection de plus de 102 Go de données sensibles.
- Amélioration des scores de contrôle d'accès (+70%), de protection de l'information (+15%) et de gestion des devices (+13%) dans le centre de conformité.
- Documentation détaillée de chaque choix technique et stratégique, facilitant la traçabilité et la conformité RGPD/ISO.

Réalisation 4 : Documentation, conformité sur Confluence et accompagnement des utilisateurs

- Rédaction et actualisation de l'ensemble des procédures clés (sécurité, gestion des accès, gestion des incidents, politiques d'authentification, etc.).
- Formation et sensibilisation de 100 utilisateurs aux bonnes pratiques de sécurité, à la gestion des mots de passe et à l'authentification forte.

Chef de projet IT Workplace, AXA Group Operations - Paris, France

Sept 2023 - Octo 2024

Réalisation 1 : Gestion du projet de migration Windows 10 vers Windows 11

- Pilotage d'un projet impactant 2 500 collaborateurs (dans un environnement international), aligné avec la fin du support de Windows 10, avec un budget de 20 000 €.
- Supervision complète en méthodologie Waterfall : analyse, cadrage, planification et suivi des différentes phases, préparation des outils techniques, supervision des phases de tests, déploiement et transition en BAU.
- Coordination interservices d'une équipe de 6 personnes (3 services productions Windows, 2 designs UI/UX et 1 support).
- Création de tableaux de suivi sous Excel pour la gestion des lots de déploiement, couplés à des KPI via Power BI et Nexthink pour mesurer l'intégration des nouveaux postes, la résolution des incidents et l'optimisation des processus (onboarding, support).
- Animation de réunions hebdomadaires pour suivre l'avancement du projet, présentation PowerPoint mensuelle au PMO et création de la communication globale avec validation du service communication de GO.
- Coordination ponctuelle avec l'end user services pour les ajustements logistiques liés aux remplacements physiques de postes.
- Résultats : 95 % des collaborateurs migrés dans les délais, 100 % des postes non conformes remplacés (37 machines).

Réalisation 2 : Pilotage du changement de version de Teams

- Pilotage d'un projet pour 8 000 collaborateurs sur 8 entités GO avec une équipe de 4 personnes (1 Product Owner, 1 Technical Lead et 2 techniciens produits).
- Définition du périmètre, création de la roadmap, supervision du déploiement technique, tests utilisateurs et planification de la migration de chaque entité avec un calendrier précis.
- Mise en place de plannings de migration et de tableaux de suivi sous Excel, utilisés en coordination avec les entités locales pour assurer un déroulement clair.
- Résolution des problèmes techniques (ex. : dysfonctionnement audio) et mise en place d'une généralisation par pays avec communication internationale adaptée.
- Contribution à l'optimisation des usages collaboratifs dans le cadre du modèle hybride de travail.
- Extraction de données depuis Intune et création de tableaux Excel de suivi pour visualiser l'avancement des migrations, identifier les anomalies, et ajuster les actions en coordination avec l'équipe technique lors des points

hebdomadaires.

- Résultats : taux de migration de 100 % respecté sur l'ensemble du périmètre et dans les délais.

Réalisation 3 : Intégration d'une solution eSIM pour les déplacements internationaux

- Analyse des besoins avec les parties prenantes pour intégrer une solution eSIM, en évitant un nouveau contrat de prestation et en réduisant les délais d'approvisionnement du prestataire actuel (1 mois).
- Analyse de marché et sélection de prestataires selon des critères précis (eSIM, données illimitées, couverture réseau dans les régions/pays ciblés, satisfaction client et dashboards).
- Conception et présentation de guides utilisateurs en FR/EN, validation par les parties prenantes, et intégration au catalogue de services Workplace avec ressources sur SharePoint.
- Réduction des délais, économies potentielles de 10 000 € en hors forfait, mise en place d'un workflow pour la gestion des notes de frais et levier stratégique pour le renouvellement de la flotte mobile afin d'assurer la compatibilité avec la technologie eSIM.

Réalisation 4 : Conseil sur l'optimisation du Sharepoint de l'équipe

- Augmentation de 25 % de l'engagement des collaborateurs grâce à l'intégration de liens hypertextes dans les communications générales et les guides utilisateurs.
- Rédaction et publication d'articles sur les actualités et initiatives, renforçant la communication interne et dynamisant le site.
- Optimisation des parcours utilisateurs et amélioration de la structuration de l'information pour favoriser une meilleure adoption de l'espace collaboratif.

Ingénieur réseaux et télécoms, CRET - Saint-Denis, France

Sept 2021 - Août 2023

Réalisation 1 : Refonte complète du WAN d'un hôtel

- Modernisation de l'infrastructure WAN d'un hôtel de 150 chambres, garantissant une connectivité optimale pour un budget de 15 000 € avec une équipe de 3 personnes (1 ingénieur réseaux et 2 techniciens).
- Rédaction et gestion du cahier des charges, supervision et coordination de 100 % des phases du projet sur 5 mois.
- Coordination du transfert et de l'installation de l'ensemble des équipements IT dans le cadre du réaménagement de l'établissement : planification des interventions selon disponibilité client, revue des plans techniques et gestion des dépendances avec la sécurité.
- Organisation d'ateliers avec les directions métiers pour recueillir les besoins, planifier les étapes clés, et assurer la continuité des services numériques pendant le chantier.
- Installation de la nouvelle solution en 2 semaines, sans interruption d'activité, avec supervision du redémarrage technique post-installation.
- +60 % de couverture réseau et 90 % de satisfaction client (sondage post-déploiement).

Réalisation 2 : Migration vers la VoIP – Assistant chef de projet

- Migration VoIP réalisée dans 70 laboratoires répartis sur plusieurs sites en 6 mois, avec un pilotage en coordination avec les équipes locales et la DSI du client.
- Réalisation d'un audit initial des équipements, de la qualité réseau et de la topologie existante sur chaque site, puis construction d'un plan de déploiement progressif.
- Planification précise des interventions avec prise en compte des contraintes métiers et de la continuité des services (laboratoires ouverts au public).
- Réalisation de 23 simulations de charge réseau pour valider les capacités d'absorption de la VoIP et anticipation des risques techniques.
- Mise à jour des procédures internes, accompagnement des utilisateurs à distance et création de guides simplifiés pour faciliter l'adoption de la nouvelle solution téléphonique.
- Coordination avec les équipes IT internes, les référents locaux et les prestataires pour assurer un déploiement sans interruption d'activité.
- Respect des délais, amélioration de 30 % de la qualité des communications, réduction de 40 % des interruptions de service et +25 % de satisfaction utilisateur (via les KPI internes).

Réalisation 3 : Déploiement IT pour cabinet médical

- Conception et déploiement d'une infrastructure IT sécurisée pour un cabinet dentaire : serveur local, solutions cloud, réseau, téléphonie professionnelle.
- Mise en place d'une solution téléphonie Dstny 100 % cloud : intégration de postes téléphoniques physiques (fixes) et softphones, administration centralisée, configuration de numéros, plans de numérotation, gestion des groupes d'appels et files d'attente.
- Coordination du câblage réseau, installation baie de brassage, gestion de 4 prestataires techniques, déploiement synchronisé IT/téléphonie.
- Formation et accompagnement de l'équipe : guides d'utilisation, sessions de formation, support post-déploiement.
- Cabinet opérationnel dès l'ouverture, disponibilité téléphonie/IT 100 % sur 6 mois, zéro incident critique, taux d'adhésion de l'équipe 100 %.

Technicien systèmes, réseaux et télécoms, CRET - Saint-Denis, France

Sept 2020 - Août 2021

Réalisation 1 : Conduite de la transformation numérique

- Numérisation complète de 100 % des fiches clients sur un espace cloud sécurisé, permettant un accès simplifié et centralisé aux informations essentielles.
- Intégration d'un environnement de collaboration (Google Workspace) avec formation et administration IAM (Identity & Access Management) pour une gestion sécurisée des accès et des permissions utilisateurs.
- Mise en place d'un outil de ticketing (GLPI) pour structurer le suivi des demandes et incidents internes, améliorant la traçabilité et l'efficacité du support.
- Gain de 40 % de temps sur la gestion des dossiers clients et amélioration de l'organisation et du partage d'informations.

Réalisation 2 : Déploiement des outils de télécoms

- Configuration et déploiement d'une solution de softphone pour un parc de plus de 70 postes : gestion des files d'attente (ACD), plans de numérotation, et intégration softphone sur tous les postes de travail.
- Mise en place de groupes d'appels et règles de routage (OmniPcx), réduction du temps d'attente moyen de 30 % et augmentation de la disponibilité des lignes à plus de 99 % pendant les pics d'activité.
- Formation et accompagnement des collaborateurs d'un groupe pharmaceutique à la nouvelle solution télécom et élaboration de guides pratiques.

Réalisation 3 : Maintenance et mise à jour des infrastructures clients

- Maintenance des équipements IT et télécoms, incluant mises à jour régulières, surveillance des performances et optimisation des configurations pour assurer une continuité de service.
- Mise en place d'un agenda de maintenance régulier et planification de check-up périodiques pour les clients, garantissant une gestion anticipée des besoins et une réactivité optimale.
- Rédaction et mise à jour de la documentation technique, avec guides d'utilisation et tutoriels pour une adoption facilitée des outils.

Réalisation 4 : Support niveau 1 et 2

- Prise en charge et résolution des incidents techniques liés aux outils numériques et aux infrastructures IT, avec accompagnement des utilisateurs pour garantir une utilisation optimale.
- Escalade des tickets vers les niveaux supérieurs ou prestataires externes si nécessaire, pour assurer une résolution efficace et rapide des problèmes clients.
- Recueil et analyse des incidents, identification des causes récurrentes et proposition d'actions correctives.