

Gaël Palie

ITSM & Application Manager

gael@palie.fr | +33 6 61 68 58 72 | Grande Région - Luxembourg / Moselle | www.linkedin.com/in/gael-palie | gael.palie.fr

PROFIL

ITSM & Application Manager, 15 ans d'expérience dans le secteur financier luxembourgeois. Je tiens le run applicatif - disponibilité, performance, stabilité - et je conduis les projets qui le font évoluer : montées de version, sécurisation des accès, migrations d'infrastructure. Certifié ITIL 5 et ITIL 4 Practitioner en gestion des incidents, en interface permanente entre le métier, les équipes techniques, les éditeurs et les équipes risque.

En parallèle, dix ans de gestion d'incidents majeurs P1/P2 en environnement régulé (DORA, CSSF), et une pratique assumée de l'automatisation : reporting ITSM automatisé dans ServiceNow, ordonnancement des tâches d'exploitation, pipelines CI/CD, serveurs MCP et processus s'appuyant sur l'IA générative.

COMPÉTENCES

Service Management & outils ITSM : Major Incident & Problem Management (ITIL 4) ; Root Cause Analysis & Post Incident Review ; Analyse de cause racine par la méthode des « 5 Pourquoi » ; Reporting KPI / SLA ; Coordination des parties prenantes ; Responsable des processus de Service Request Fulfillment ; ServiceNow, Jira Service Management, Omnitrac

Conformité & régulation : Exigences DORA (Digital Operational Resilience Act) applicables à la gestion des incidents et des problèmes dans les institutions financières ; Contribution aux audits réglementaires et aux revues de conformité liées à la gouvernance des incidents ; Communication vers les autorités de régulation (CSSF) ; Sécurisation des accès et des flux applicatifs : MFA, authentification SSH à deux facteurs, chiffrement GPG de bout en bout

Systèmes & infrastructure : Windows Server, Active Directory, Group Policy Management ; Linux (Rocky, CentOS, Debian, Solaris) ; Azure / Azure DevOps (pipelines CI/CD) ; Unraid (services auto-hébergés) ; Stockage objet S3 et migration inter-datacenter

Applicatif & middleware : Oracle WebLogic, Oracle WebCenter Content ; Apache Tomcat, IIS, WebSphere ; NGINX, Pulse Secure, PuTTY ; Ordonnanceurs : Tivoli, UC4, Autosys ; Scripting & requêtes : Bash/Shell, SQL

Automatisation & IA : Automatisation du reporting ITSM : tableaux de bord et rapports planifiés dans ServiceNow ; Ordonnancement des tâches d'exploitation (Autosys, Tivoli, UC4) et scripting shell ; Déploiement applicatif par pipelines CI/CD (Azure DevOps) ; Implémentation de serveurs MCP (Model Context Protocol) pour connecter un assistant IA à des outils réels ; Conception de processus s'appuyant sur l'IA générative, puis automatisation de ces processus ; Évaluation comparée de modèles auto-hébergés et de modèles des grands fournisseurs ; Chaîne de saisie comptable automatisée : formulaire, archivage, extraction OCR (Tesseract), validation ; Génération automatique de rapports financiers ; Homelab auto-hébergé (Unraid, Docker) comme terrain d'apprentissage continu ; Conception et livraison assistées par IA - ce site en est le produit

Méthode & restitution : Gestion de projet : Agile, Prince2 (bases) ; Excel : tableaux croisés dynamiques, formules avancées ; PowerPoint : restitution des tendances d'incidents ; Solides capacités analytiques et rédactionnelles

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Application Manager

IT Family - Consultant freelance - Client : Banque luxembourgeoise (confidentiel)

05/2026 – Présent

- Maintien en conditions opérationnelles (run) des applications sous ma responsabilité : disponibilité, performance et stabilité, en interface entre le métier, les équipes techniques et les éditeurs.
- Mise en place de l'authentification multifacteur (MFA) sur une application Oracle WebLogic : cadrage, phases de test et déploiement en production.
- Pilotage de la montée de version d'Oracle WebCenter Content, des tests à la mise en production.

- Migration du stockage objet S3 d'un datacenter vers un autre, en coordination avec les équipes infrastructure et le métier.
- Analyse et résolution des incidents applicatifs, coordination des actions correctives avec les équipes internes et les prestataires externes.

IT Major Incident Manager

STRAS Luxembourg - Consultant - Client : BIL

08/2024 – 04/2026

- Pilotage de la gestion des incidents majeurs : coordination des équipes techniques et communication en temps utile vers les parties prenantes et les autorités de régulation (CSSF).
- Conduite de l'analyse des problèmes et de l'amélioration continue des processus ITSM en accord avec les bonnes pratiques ITIL ; contribution active à la documentation de processus et à la gouvernance IT.
- Rôle de référent ITIL : support à la conformité aux SLA/OLA, accompagnement des membres de l'équipe et supervision de l'usage des outils (ServiceNow) en environnement régulé (DORA, standards internes).
- Réalisation des analyses de cause racine et ouverture des enregistrements de problème ; suivi actif des incidents récurrents pour améliorer la fiabilité du service.
- Application homogène des processus ITIL et diffusion de la culture ITIL auprès des équipes techniques.
- Animation des revues post-incident et définition des plans d'action pour réduire les risques futurs.

IT Major Incident Manager

CTG Luxembourg PSF - Consultant - Client : ex-RBC

10/2023 – 04/2024

- Pilotage de la résolution des incidents critiques P1/P2 : escalade, coordination et communication avec l'ensemble des parties prenantes.
- Revue de la documentation des incidents et transition maîtrisée vers le Problem Management.
- Conception de tableaux de bord et de reporting automatisé pour les processus ITSM : incidents, changements et demandes de service.
- Mise en place d'un processus de communication standardisé pendant les incidents, pour améliorer la transparence et réduire le temps de résolution.
- Pilotage de la sécurisation des lignes MFT TA Gateway en trois niveaux : whitelisting des adresses IP clientes, authentification SSH à deux facteurs (clé et mot de passe), puis chiffrement GPG de bout en bout.

IT Application Team Leader

CTG Luxembourg PSF - Consultant - Client : Northern Trust

01/2022 – 10/2023

- Tenue rigoureuse des enregistrements d'incidents dans ServiceNow, au service de la prise de décision par la donnée et de l'amélioration continue.
- Fourniture de services entièrement documentés, tenus à jour tout au long de leur cycle de vie et alignés sur les bonnes pratiques ITIL 4.
- Rédaction de nouveaux tableaux de bord et de rapports planifiés pour les équipes L2/L3 sur les processus Incident, Request, Change et Problem dans ServiceNow.
- Travail sur le catalogue de services pour différents Configuration Items (CI) afin de rédiger de nouveaux SLA pour les activités de support.
- Pilotage, en tant que team leader, de l'onboarding de six consultants à l'occasion d'un nouveau contrat CTG/NSI : intégration dans l'équipe et montée en compétence sur le périmètre applicatif.

IT Application Engineer

KPMG Luxembourg - Interne

06/2021 – 12/2021

- Collaboration avec les chefs de projet, business owners, service owners, partenaires de services managés, équipes opérationnelles et tierces parties pour garantir la conformité des livraisons de projet.
- Rôle de chef de projet technique et interface avec les éditeurs sur les incidents, correctifs et nouvelles versions.
- Déploiement de nouvelles applications via Azure DevOps et pipelines CI/CD.

IT Application Support Analyst

CTG Luxembourg PSF - Consultant - Client : Société Générale Bank & Trust - Luxembourg

02/2019 – 05/2021

- Application quotidienne du référentiel ITIL en tant que point de contact unique : gestion des mises en production, des changements, des incidents, des problèmes et des connaissances.
- Ouverture et animation des ponts d'incident, coordination des efforts de résolution technique et communication en temps utile vers les parties prenantes.

IT Application Manager

GEN II Luxembourg Services S.à r.l. - Interne

02/2018 – 02/2019

- Installation, déploiement, maintenance et supervision des applications métier (eFront).
- Point de contact unique pour le métier et interface avec l'éditeur sur les incidents, les résolutions, les correctifs et les nouveaux besoins fonctionnels.

IT Application Manager / Support Engineer

FE fundinfo - Interne - Esch-sur-Alzette, Luxembourg

01/2017 – 02/2018

- Contribution à la gestion des demandes, des incidents, des problèmes et des connaissances pour les applications internes, dans un cadre opérationnel fondé sur ITIL.

IT Application Support Engineer

Halian Europe - Interne - Client : European Investment Bank - Luxembourg

07/2015 – 12/2016

- Supervision de l'ensemble des applications et systèmes : bases de données, systèmes de fichiers, disponibilité.
- Automatisation des tâches d'exploitation applicative via ordonnanceur (Autosys) et scripting.

CERTIFICATIONS

- ITIL 5 - PeopleCert - Août 2026
- ITIL 4 Practitioner : Gestion des incidents - PeopleCert - Juillet 2026
- ITIL 4 Foundation in IT Service Management - PeopleCert - 2020
- ISTQB Foundation Certified - ISTQB
- LFS101x - Introduction to Linux - The Linux Foundation (edX)
- eFront EFI100 / EFI200 - eFront - FE fundinfo
- Coaching Skills for Leaders and Managers - Formation professionnelle

LANGUES

- Français : Langue maternelle
- Anglais : Courant