

■ COMPÉTENCES

Support N2/N3

ticketing iTop/GLPI, pratiques ITIL / ITSM,
prise en main à distance, escalade

Windows Server 2016-2022

Active Directory, GPO, Azure AD / Entra ID

Microsoft 365

messaging, Teams, SharePoint

Virtualisation & sauvegarde

VMware / Hyper-V, Veeam

Réseau & sécurité

VPN, brassage, firewalls Fortinet/Sophos

Déploiement & maintenance

postes, imprimantes, antivirus, MDM Airwatch
(notions Intune/Endpoint Manager)

Téléphonie VoIP

Mitel, MiCollab

Sécurité

veille CVE, RGPD / Data Privacy

Scripting PowerShell

automatisation de tâches

Environnements sensibles

haute disponibilité (HA), utilisateurs VIP,
confidentialité (NDA)

■ LANGUES

Français : natif

Anglais : B1/B2 opérationnel

tickets & documentation technique en anglais
au quotidien

■ ÉTUDES

Titre pro RNCP 5 (équival. BTS)

Gestionnaire maintenance & support, CESI
2022

Bac STI Génie électrotechnique

■ CERTIFICATIONS

CCNA

Cisco Certified Network Associate

Stay Ahead of the AI Curve

Google (Coursera), 2026

■ CENTRES D'INTÉRÊT

CTF / wargames : pratique de la cybersécurité
(analyse de systèmes, stratégie défensive).

TECHNICIEN SUPPORT N2/N3 · SYSTÈMES & RÉSEAUX

Technicien supérieur IT confirmé (6 ans), support N0 à N2/3 et prise en main à distance en environnements exigeants (~1 200 postes, 637 tickets clos/an). À l'aise en contexte multi-utilisateurs, atout pour l'infogérance. Habitué des environnements confidentiels et exigeants (NDA, haute disponibilité, utilisateurs VIP). Familier de Monaco, éligible au CDI monégasque.

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Rectorat de l'académie de Nancy-Metz

Technicien de recherche et de formation

2022 - juin 2026 (fin de CDD)

- Assuré le support N0 à N2 d'environ **1 200 postes à 5 techniciens** via iTop : **637 tickets clos sur l'année**, délai moyen ~48h (et ~600 autres traités en contribution).
- Renouvelé environ **250 postes par an** et d'une cinquantaine de smartphones (déploiement MDT, flotte mobile Airwatch).
- Conçu et piloté un **guichet unique pour les accès télétravail** (clé OTP, VPN Cisco, rôle LDAP, droits RH), auparavant éclatés en plusieurs demandes : objectif de résolution sous une semaine, déploiement en cours.
- Animé des webinaires de déploiement MiCollab auprès d'environ **1 200 agents** ; procédures bureautiques publiées sur l'intranet.
- Administré Windows Server (GPO, droits, accès dossiers réseau) ; réseau N0-N1 : DHCP/IPAM, VPN Cisco + OTP RSA, impression PaperCut ; VoIP Mitel & MiCollab ; veille CVE ; astreinte / on-call.

Polyclinique Majorelle (Groupe ELSAN), Nancy

Gestionnaire de maintenance informatique

2020 - 2022 (alternance)

- Administré un parc de **120 postes et ~140 téléphones IP** en environnement médical soumis au RGPD (Groupe ELSAN), en binôme avec le responsable SI.
- Déployé **GLPI** pour la gestion d'inventaire du parc et le ticketing ; installé et configuré postes, périphériques et accès réseau ; déploiement VoIP.
- Piloté la **refonte de la couverture Wi-Fi**, supprimant les coupures réseau dans les zones critiques (bloc opératoire, salle d'accouchement).
- Repensé l'ergonomie des postes de travail (matériel, aménagement), réduisant les **troubles musculo-squelettiques et les arrêts de travail** associés.

AUTRES EXPÉRIENCES

Responsable d'équipe logistique (Groupe Vinci, Monaco) et co-gérant de brasserie (Monaco) : management, sens du service et connaissance du terrain monégasque. Contrôle qualité (PSA, Bureau Veritas).