

Informaticien Support Technique

NTOUTOUME NGUEMA Jean Emmanuel

N°PNPE : D20157-2023-G1

N°CNSS : 016-1605898-6

Spécialiste du support technique plus de 3 années d'expérience en support de proximité (niveaux 1 et 2). Garant de la résolution des incidents et de la continuité opérationnelle pour les utilisateurs.

Niveau Bac+4 – **Permis** B – **WhatsApp** +241 04237948 – **Tel.** : +241 074237948 / +241 062584142 **Email** : emmanuelnguema02@gmail.com – **Site** : <https://site-web-portfolio.pages.dev/> **LinkedIn** : www.linkedin.com/in/emmanuel-ntoutoume-9b9149122

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Support Informatique - JLC Group

2026 - En cours

- Assurer l'assistance technique de premier niveau auprès des collaborateurs pour les incidents matériels, logiciels, réseaux et outils collaboratifs
- Installer, configurer et mettre à jour les postes de travail, imprimantes, logiciels, équipements réseaux
- Diagnostiquer, analyser et résoudre les dysfonctionnements informatiques dans les délais définis par les procédures internes
- Sensibiliser les utilisateurs aux bonnes pratiques informatiques et aux règles de cybersécurité
- Gérer les comptes utilisateurs, les accès informatiques, les messageries professionnelles et les droits d'accès conformément aux règles de sécurité
- Assurer la préparation, le déploiement et la maintenance du parc informatique pour les collaborateurs permanents et intérimaires
- Effectuer le suivi et la traçabilité des incidents, interventions et demandes utilisateurs dans les outils de support IT
- Participer à la maintenance préventive des équipements et contribuer à la continuité des services informatiques
- Veiller au bon fonctionnement des systèmes, logiciels, réseaux locaux, connexions Internet et outils collaboratifs utilisés
- Contrôler régulièrement l'état, la disponibilité et la conformité du parc informatique conformément aux standards techniques
- Assurer le suivi des mises à jour systèmes, antivirus, sauvegardes et correctifs de sécurité sur l'ensemble des équipements
- Mettre en œuvre les procédures de sauvegarde et de restauration des données en cas d'incident
- Animer des réunions de suivi de projet IT, coordonner les échanges entre équipes, et rédiger des comptes rendus et rapports d'avancement.

Informaticien - AFG BANK

2021 - 2025

- Gérer les comptes utilisateurs et les droits d'accès aux applications, et assurer le support aux applications métiers
- Réinitialiser les mots de passe des comptes utilisateurs, former les utilisateurs et rédiger les documents techniques
- Installer, configurer des postes de travail et diagnostiquer les pannes informatiques
- Suivre, traiter les demandes et les incidents, et mettre en œuvre les corrections via SysAid et générer des rapports réguliers
- Configurer les badges d'accès aux locaux et les permissions associées via SCNET4 (Système Intégré de Sécurité)
- Installer et configurer les équipements (Ecran, Borne et Player) de gestion de file d'attente (GFA) dans les agences cibles
- Animer des réunions de suivi de projet IT, et rédiger de rapports d'avancement

FORMATIONS

Institut Africain d'Informatique IAI
Institut des Technologies d'Owendo ITO
Collège privé LIBERMAN

Maîtrise Informatique Appliquée à la Gestion d'Entreprise
BTS Administration de Réseaux Locaux d'Entreprise
Baccalauréat A1

TECHNOLOGIES

Oracle Flexcube ; SysAid ; GLPI 11 ; CareGFA ; SCNET4 ; Microsoft Office 365 ; OS Windows, Linux, serveur 2019 ; VPN ; Firewall ; IDS/IPS ; AD DS ; GPO ; TCP/IP, DNS, DHCP ; VLAN