

Marwen BEN SLIMEN
Montréal (Québec) – H1V 2W8
Cellulaire : (438) 526-3603
Courriel : marouenbenslimen88@gmail.com

Technicien en informatique, N2

PROFIL

- Près de dix années d'expérience dans le domaine de support informatique
- Titulaire d'un diplôme universitaire en informatique
- Solide compétences en assistance technique des utilisateurs
- Grandes compétences dans la gestion de réseaux et systèmes
- Fait preuve d'un grand professionnalisme et de facilité d'adaptation
- Forte capacité à travailler de manière collaborative et autonome
- Polyvalence, discrétion, habilités de relations interpersonnelles
- Langue : Français, anglais
- Outils et logiciels :

COMPÉTENCE

Support aux utilisateurs et assistance technique :

- Fournir un soutien informatique de niveau 1, 2 et 3 aux utilisateurs internes, incluant la résolution de problèmes complexes nécessitant une analyse approfondie des systèmes
- Répondre aux appels et tickets d'incidents via le système de billetterie Octopus, en veillant à documenter chaque intervention pour assurer le suivi
- Effectuer une assistance à distance pour diagnostiquer et résoudre les problèmes matériels et logiciels, souvent via des outils comme Microsoft Remote Desktop, Sccm et TeamViewer
- Assurer un service à la clientèle de qualité, en s'assurant de répondre rapidement aux demandes, avec une communication claire et concise
- Assurer le dépannage des logiciels et la réparation du matériel informatique (PC, ordinateurs portables, imprimantes, réseaux)
- Réaliser des révisions d'accès, en analysant et ajustant les droits d'accès des utilisateurs dans les systèmes d'information pour maintenir la sécurité
- Supporter les utilisateurs dans l'utilisation de Microsoft 365, en assurant la gestion des accès et des droits au sein de Microsoft Office et Microsoft Access
- Gérer les comptes utilisateurs, les groupes d'accès et les objets dans Active Directory, incluant la création, la modification et la suppression des comptes
- Assister à la configuration du jeton virtuel pour les utilisateurs nécessitant un accès sécurisé aux ressources réseau

Gestion des comptes et des accès :

- Créer, modifier, archiver et supprimer les comptes utilisateurs dans Active Directory (AD) et Azure AD, en assurant une gestion complète du cycle de vie des comptes
- Utiliser l'AD Manager pour automatiser et faciliter la gestion des comptes et des groupes, tout en s'assurant que les droits d'accès sont conformes aux politiques de sécurité de l'entreprise
- Gérer des comptes et licences Adobe via la Console d'administration, en veillant à l'attribution correcte des licences pour les logiciels tels qu'Adobe Creative Cloud et Acrobat
- Administrer de la suite Microsoft 365, incluant la gestion d'Exchange pour les boîtes aux lettres, Intune pour la gestion des appareils mobiles (MDM), Teams pour la collaboration, et Azure pour la gestion des utilisateurs et des accès

Gestion des systèmes et technologies :

- Assurer la gestion des systèmes d'exploitation Windows (de Windows 7 à Windows 11 Pro), incluant l'installation, la configuration et la résolution des problèmes courants
- Utiliser Network SCCM pour la gestion des configurations et des déploiements de systèmes dans l'environnement de travail
- Déployer l'image Windows via des outils automatisés, permettant une installation rapide et standardisée des postes de travail

Gestion des équipements et du stock :

- Faire l'installation, la configuration et la réparation de matériel informatique, incluant des postes de travail (PC, ordinateurs portables), périphériques, et équipements réseau
- Gérer le stock de matériel informatique et faire le suivi, avec une mise à jour régulière de l'inventaire en utilisant des outils spécifiques comme Excel ou des logiciels de gestion d'inventaire
- Procéder à la configuration et à l'installation de téléphones IP
- Faire la configuration et maintenance de VPN pour les utilisateurs à distance, notamment avec les outils Forticlient et Forti-EMS
- Vérifier la sécurité des connexions et en résoudre les problèmes de connexion
- Gérer et configurer les imprimantes réseau, y compris les modèles multifonctions, en installant les pilotes, assignant les droits d'accès et surveillant les performances

Gestion des projets et coordination :

- Participer à des projets de déménagement de bureaux, en assurant la migration des équipements informatiques : postes de travail, téléphones IP, imprimantes, d'équipements audiovisuels de haute technologie tels que Creston pour le contrôle des systèmes et Huddly pour les caméras de vidéoconférence
- Gérer la migration de Windows 10 vers Windows 11 sur plusieurs postes, incluant le test des compatibilités logicielles, la création d'images systèmes, et le déploiement automatisé via des outils comme Microsoft Deployment Toolkit (MDT)

EXPERIENCE

- | | |
|---|---------------|
| • Technicien en informatique N2 et N3 <i>PJCCI, Montréal</i> | 2023 – actuel |
| • Technicien en informatique N1 <i>DRILL, Laval</i> | 2022 - 2023 |
| • Technicien en informatique spécialisé <i>TechRiders, France</i> | 2021 - 2022 |
| • Technicien informatique N2 <i>Gouvernement Tunisie, Tunisie</i> | 2015 -2021 |

FORMATION

- | | |
|---|------|
| • AEC en gestion d'infrastructure TI et Informatique <i>Collège Lionel-Groulx, Montréal</i> | 2024 |
| • Baccalauréat en Réseaux et Systèmes Télécom <i>ISET'Com, Tunisie</i> | 2015 |

Licences et certifications

- [Certificats IBM IT Support](#) [2025](#)
- [Certificats Microsoft IT Support Specialist](#) [2024](#)
- [Certificats Google IT Support](#) [2024](#)

Références fournies sur demande

Marwen BEN SLIMEN - Cellulaire : (438) 526-3603 - Courriel : marouenbenslimen88@gmail.com