

# Elmahdi Harchi

Téléphone : +1 343-254-6991 Courriel : mehdi.hr111@gmail.com Lieu : Montréal, QC Disponibilité : Immédiate — Contrat temporaire 6 mois (surcroît)

## Résumé Professionnel

Technicien en informatique orienté centre de services, bilingue (FR/EN), expérimenté en gestion des incidents et des demandes via outil de billetterie, support aux postes de travail et communication client. Maîtrise de Windows 7/8/10/11, diagnostics réseau, assistance à distance, inventaire et documentation. Expérience avec Active Directory (réinitialisation de mots de passe, accès de base), déploiement et mise à jour de postes, et rédaction de guides. Ouvert à la mobilité vers Montréal.

## Qualifications

- Centre de services : prise en charge, enregistrement et suivi des demandes (billetterie ITSM) ; escalade hiérarchique et fonctionnelle
- Postes de travail : installation, configuration, déploiement Windows 7/8/10/11 ; correctifs et mises à jour
- Accès et annuaires : Active Directory (réinitialisation de mots de passe, groupes/permissions de base), VPN, RDP
- Microsoft 365/Office 365 et Exchange (notions) ; Suite Office (Outlook, Word, Excel, Teams)
- Environnements serveurs Windows 2008/2012/2016 (notions)
- Réseautique et télécommunications (notions) ; diagnostics réseau de base
- Documentation des procédures, avis aux utilisateurs, gestion d'inventaire et licences (notions)
- Service à la clientèle et communication en français et en anglais

## Formation

### Collège La Cité

DEC en Programmation Informatique

2024 – 2025

Ottawa, Canada

### Université Ibn Tofail

DEUG en Informatique

2021 – 2023

Maroc

## Compétences

**Langues** : Parfaitement bilingue (Français et Anglais)

**Centre de services / Support** : Gestion des incidents et demandes (outil de billetterie), Escalade et suivi, Communication client

**Systèmes d'Exploitation** : Windows (7/8/10/11), macOS, Linux (Ubuntu), iOS, Android

**Outils et Infrastructure** : Active Directory, Microsoft 365/Office 365, Exchange (notions), Bureau à Distance (RDP), VPN, Outils de billetterie (ITSM), Déploiement d'OS (imagerie), Serveurs Windows (2008/2012/2016 - notions), Logiciels antivirus

**Méthodologies** : ITIL (notions), bonnes pratiques ITSM

**Bureautique** : Suite Microsoft (Outlook, Word, Excel, Teams)

**Programmation / Scripting** : HTML, CSS, JavaScript, Python (bases), PowerShell (bases)

**Autres** : Documentation technique et procédures, Gestion d'actifs et inventaire, Gestion des licences (notions), Télécommunications (notions), Sécurité informatique

## Expérience

### Assistant Informatique (Temps Partiel)

2024 – 2025

Collège La Cité

Ottawa, Canada

- Réception, enregistrement et suivi des demandes (en personne, téléphone, courriel) dans l'outil de billetterie ; communication proactive avec les utilisateurs
- Préparation, installation et configuration de postes de travail ; mises à jour logicielles et correctifs ; déploiement de systèmes d'exploitation Windows
- Support des accès : réseau du campus/VPN ; réinitialisation de mots de passe et permissions de base via Active Directory
- Tenue à jour de l'inventaire des équipements et périphériques ; suivi des prêts/remplacements et conformité logicielle de base
- Rédaction et mise à jour de notes de support et procédures dans la base de connaissances interne
- Soutien applicatif des postes de travail (suite Office, outils métiers internes) et aide à l'utilisation de base
- Participation à la vérification/validation des infrastructures bureautiques et serveurs (en collaboration avec l'équipe spécialisée)
- Escalade hiérarchique et fonctionnelle vers les équipes spécialisées pour les problématiques hors champ d'expertise
- Avis aux utilisateurs et suivi lors d'incidents/pannes majeures ; mise à jour de l'état des tickets
- Collaboration inter-équipes et participation aux rencontres d'équipe ; appui ponctuel aux nouveaux techniciens

## Projets

<b>Système de Base de Connaissances pour Centre d'Assistance</b>	<b>HTML, CSS, JavaScript, MySQL</b>
— Développement d'une base de connaissances interne structurée (problème / cause / solution) pour documenter les incidents récurrents	
— Mise en place de catégories et mots-clés pour faciliter la recherche et harmoniser les réponses	

<b>Atelier de Réparation PC</b>	<b>Diagnostics Matériels, Maintenance Système</b>
— Diagnostic de pannes matérielles courantes ; remplacement de composants, tests et validation	
— Déploiement et configuration de Windows 10/11, installation de pilotes et vérifications post-déploiement	

## Certifications

<b>Compétences Essentielles en Analyse de Données</b>	<b>Microsoft et LinkedIn</b>
<b>Compétences Essentielles en Développement de Logiciels</b>	<b>Microsoft et LinkedIn</b>
<b>Certificat Professionnel Microsoft Azure AI Essentials</b>	<b>Microsoft</b>
<b>Certificat Professionnel Docker Foundations</b>	<b>Docker</b>
<b>Compétences Essentielles en IA Générative, Qu'est-ce que l'IA Générative</b>	<b>LinkedIn</b>