

Jean-Michel Kouame

Montréal, QC H4V 1X7 | +1 (514) 516-8342 | michelkholou@gmail.com | [LinkedIn](#)

Sommaire Professionnel

Professionnel en TI bilingue (français/anglais) avec plus de 9 ans d'expérience en soutien TI, administration de systèmes et coordination, spécialisé en gestion des incidents, conformité SLA et optimisation des processus pour des organisations mondiales. Expertise avérée en **Microsoft 365, Azure AD, Active Directory, SCCM, méthodologies ITIL, ServiceNow** et sécurité des points d'accès, assurant des résolutions plus rapides et des réductions de coûts. Prêt à mettre à profit ses compétences techniques et son leadership en tant que Coordonnateur TI et Spécialiste principal en soutien TI, garantissant des opérations fluides et un soutien aux utilisateurs d'excellence.

Compétences Techniques

- **Administration de Systèmes et Infrastructure :** Windows 10/11, Centre d'administration Microsoft 365, O365, Azure Active Directory (Azure AD), Exchange Online, SharePoint, MS Teams, SCCM, Windows Server, Politiques de Groupe (GPO), Microsoft Azure, AWS, sauvegardes Veeam, bases de la virtualisation.
- **Soutien aux Utilisateurs et Gestion des Appareils :** Soutien de niveau 1/2/3, soutien VIP/exécutif, dépannage matériel/logiciel, gestion des appareils et applications, déploiement SCCM, modernisation des postes de travail (mises à jour et migrations Windows), outils de bureau à distance.
- **Sécurité et Réseautage :** Proofpoint, Zscaler, sécurité des points d'accès, dépannage réseau (TCP/IP, DNS, DHCP), gestion des identités et des accès (IAM), configuration VPN, principes de sécurité TI, gestion des correctifs, suivi de la conformité.
- **Gestion des Services et Outils :** Cadre ITIL, ServiceNow, rapports et conformité SLA/KPI, gestion des tickets et escalations, gestion des incidents majeurs et des communications, alertes Slack, SharePoint, JIRA, Confluence.
- **Intelligence d'Affaires et Analytique :** Tableaux de bord Power BI, Sisense, Excel avancé, visualisations de données.
- **Méthodologies et Opérations :** Gestion de projet, gestion des fournisseurs, automatisation des processus, du flux de travail et d'intégration/départ (employés et actifs), gestion des actifs, gestion des risques, coordination d'équipe.

Compétences Professionnelles

- **Leadership** d'équipe collaboratif et **mentorat**, favorisant la résolution proactive de problèmes et une coordination interfonctionnelle.
- Solides **compétences en communication** en français et en anglais, avec de l'expérience en compte rendu (reporting) aux parties prenantes, formation et transfert de connaissances.

- **Capacités d'analyse et d'organisation**, priorisant les tâches dans des environnements dynamiques tout en gardant rigueur et diplomatie.
- **Approche axée sur le client**, générant des scores CSAT élevés grâce à des solutions innovantes et une documentation complète.
- **Facultés d'adaptation et d'innovation**, alignées sur les valeurs du milieu de travail canadien telles que l'inclusivité, l'efficacité et l'amélioration continue.

Expérience Professionnelle

Superviseur | [TIMA Services](#) - Montreal, Canada

Sept 2023 – Present

Contract: [Scandinavia](#) and [Walmart Canada](#)

- Mise en place d'un système de suivi numérique des opérations avec **Google Workspace**, ce qui a permis de réduire la paperasse et d'améliorer la visibilité sur l'exécution des tâches de **100%**.
- Introduction d'une **solution de messagerie mobile** (WhatsApp) et d'un journal numérique pour la communication en temps réel entre l'équipe et le superviseur, réduisant le délai de résolution des problèmes de **75%** et favorisant le travail d'équipe.
- Création de listes d'inspection automatisées et de modèles de rapports numériques à l'aide de **macros Excel**, augmentant la conformité aux audits de **90%** et diminuant les erreurs dans la documentation du contrôle de qualité.

Agent Senior du Centre de Services TI | [Tata Consultancy Services \(TCS\)](#) - Budapest, Hongrie.

Déc. 2019 – Juin 2023

Projet : [EULER HERMES](#) et [ALLIANZ TRADE](#)

- Réduction de **50 %** du temps de résolution des incidents VIP et atteinte d'une **conformité SLA de 98 %** en concevant des flux de travail **ServiceNow** et en utilisant MS Teams pour un soutien dédié et continu.
- Rationalisation du processus d'intégration/départ en utilisant **Active Directory, Azure AD** et **SCCM** pour la création et le déploiement automatisé d'actifs, réduisant le temps de provisionnement de **50 %** et améliorant la conformité aux audits.
- Direction d'une équipe de 3 techniciens, améliorant le temps moyen de résolution des tickets de 15 % grâce à l'implémentation d'un nouveau processus de triage basé sur **ITIL**.
- Coordination d'un projet de modernisation des postes de travail, migrant **1 500 utilisateurs vers Windows 11 et Microsoft O365**, standardisant la gestion des appareils et renforçant la sécurité.
- Administration de l'environnement **Microsoft 365**, incluant la gestion de la sécurité, de la conformité et de l'optimisation des licences pour réaliser une **réduction des coûts annuels de 10 %**.
- Création et déploiement de multiples **Politiques de Groupe (GPO)** pour standardiser les configurations, réduisant les incidents de sécurité liés aux configurations non conformes.
- Diminution de **50 %** du volume de tickets répétitifs en rédigeant et en publiant des guides de dépannage complets sur **SharePoint** et **Confluence**.

- Amélioration de 25 % des temps de réponse aux incidents en mettant en œuvre une surveillance proactive et une gestion centralisée des correctifs via **SCCM**.

Directeur des Opérations | Africaine des Mers (AFROMER) - Abidjan, Côte d'Ivoire.

Déc. 2017 – Nov. 2019

- Négociation d'accords avec les transporteurs et analyse de la consolidation du fret, générant une **réduction de 50 %** des dépenses logistiques annuelles (~100 000 \$ d'économies).
- Planification et automatisation des flux de dédouanement, entraînant une **réduction de 50 %** du temps d'immobilisation au port et augmentant les taux de livraison à temps de 30 % à 100 %.
- Mise en place d'un cadre de conformité commerciale avec suivi des réglementations et audits, réduisant les retenues en douane de 50 %.

Analyste en Intelligence d'Affaires | [Endeavour Mining Corporation](#) - Abidjan, Côte d'Ivoire

Août 2015 – Déc. 2017

- Conception et création d'un tableau de bord interactif avec **Power BI** pour suivre la rotation du personnel, réduisant le temps de rapport manuel de **80 %** et permettant des interventions rapides RH basées sur les données.
- Création d'un cadre de reporting avec **Power BI** combinant des données démographiques et de promotion pour soutenir les initiatives de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI).
- Développement de modèles d'absentéisme sur Excel avec alertes automatisées, informant des changements de politique qui ont réduit considérablement les absences à court terme.

Analyste en Soutien TI | [Tata Consultancy Services \(TCS\)](#) - Chennai, Inde

Juil. 2014 – Juin 2015

Projet : [TELSTRA](#) Australie

- Agit comme principal point d'escalation pour les incidents de niveau 2, maintenant en moyenne, un **score de satisfaction utilisateur (CSAT) de 90 %**.
- Rédaction de plus de 50 articles de base de connaissances, permettant aux utilisateurs d'auto-résoudre 20 % des demandes de soutien courantes.
- Contribution clé à la migration de 250 boîtes aux lettres d'un serveur sur site vers **Exchange Online**.

Superviseur ADR | [Venus Film Production \(VFP\)](#) | Accra, Ghana

Fév. 2012 – Déc. 2012

- Coordination des horaires et des flux d'enregistrement audio en post-production à l'aide d'outils professionnels, harmonisant la collaboration entre les équipes techniques.
- Gestion de plus de 300 pistes (cues) de dialogue avec des techniques de métadonnées, optimisant le temps de révision en montage.
- Supervision des sessions de doublage, assurant l'adaptation culturelle et la clarté linguistique.

Formations

Baccalauréat en Informatique | Sikkim Manipal University (SMU) - Accra, Ghana

Diplôme Professionnel en Technologies de l'Information | NIIT - Accra, Ghana

Certifications

- **CompTIA Security+** (Prévu : Nov. 2025)
- **Microsoft IT Support Specialist** (Prévu: Oct. 2025)
- **AWS Cloud Practitioner**
- **ITIL Foundation V2**
- **Blockchain Essentials – IBM**