BENSAID Abdel

Technicien Coordinateur Informatique

Toulouse (31) • abdel_011@hotmail.com • Permis B + véhicule
linkedin.com/in/abdel-bensaid
Langues : Français, Anglais, Arabe

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Europ Assistance / Redion (Freelance) — **Team Leader IT — Support N1/N3** | *Oct. 2024 – En cours* | *Saint-Denis (93)*

- Coordination et supervision d'une équipe de support IT N1/N3 auprès de 2 000 utilisateurs
- Priorisation et dispatch des tickets selon les SLA — gestion des priorités et affectation aux équipes
- Reporting de l'activité support — suivi des KPI, tableaux de bord et analyse des tendances d'incidents
- Administration Microsoft Entra ID (Azure AD) et Active Directory On-Premises
- Gestion des terminaux mobiles et postes via Microsoft Intune (MDM/MAM) — politiques de conformité et configurations
- Administration Exchange Online : boîtes aux lettres, groupes de distribution, ressources et droits délégués
- Automatisation de flux et onboarding via Power Automate et Office Scripts (SharePoint, Teams, Exchange)
- Traitement et résolution des incidents N1/N3 via ServiceNow et JIRA — suivi SLA, escalades et KEDB
- Inventaire et gestion du parc via Lansweeper — requêtes SQL personnalisées et rapports d'actifs
- Opérations AD sensibles via CyberArk PSM (comptes à privilèges) dans un tenant Accenture
- Déploiement et masterisation des postes Windows 10/11 (MDT, WDS, clé USB WinPE)
- Migration des postes de Windows 10 vers Windows 11
- Brassage réseau — câblage RJ45, organisation de baies et patch panels
- Support technique en salles de réunion et salles d'événements (AV, connectivité, équipements)
- Développement d'outils internes : Redion IT Hub (WPF/PowerShell), BulkExchangeManager, IT Kiosk (self-service ServiceNow)
- Développement d'une plateforme IT centralisée regroupant KPI, tableaux de bord, base de connaissances, suivi des incidents et reporting — hébergée et accessible en ligne
- Modernisation du support IT via l'IA — développement d'un kiosque self-service nouvelle génération intégrant un chatbot IA pour la création et le suivi automatisé des tickets

SCC — Ministère de l'Écologie (Freelance) — **Technicien Support / Infra VIP N1/N2** | *Avr. 2024 – Oct. 2024* | *Paris 07*

- Support VIP et gestion des incidents prioritaires pour les directions ministérielles
- Masterisation et configuration des postes Windows et smartphones iOS/Android
- Gestion du parc informatique via Active Directory — création/modification de comptes, GPO
- Brassage réseau et intervention sur infrastructure physique (baies, câblage RJ45)
- Déploiement de kiosques numériques — gestion et configuration des périphériques
- Suivi et traitement des tickets via GLPI et EasyVista
- Développement de scripts PowerShell d'automatisation des tâches récurrentes
- Mise à jour et déploiement des packages applicatifs via portail entreprise
- Configuration et préparation des postes de travail (imaging, personnalisation, remise en service)

Indigo (Intérim) — **Technicien Support N1/N2** | *Sept. 2023 – Févr. 2024* | *Marne-la-Vallée*

- Support utilisateurs N1/N2 — diagnostic et résolution des incidents sur postes fixes, mobiles et imprimantes
- Dépannage matériel et logiciel en environnement Windows — intervention sur site et hotline
- Masterisation et déploiement des postes de travail en environnement Active Directory
- Gestion des comptes et droits utilisateurs via Active Directory
- Suivi et traitement des tickets via ServiceNow — respect des SLA

Oblivions (CDD) — **Développeur Front-End** | *Juillet. 2022 – Juillet. 2023* | *Paris 04*

- Développement d'applications web Angular sur projets clients multi-secteurs
  - *DaCosta — Gestion Commande & Clientèle | Angular, RxJS, Tailwind CSS, Node.js, MongoDB, Scrum/Agile*
  - *HomeBatiment — Gestion Commande & Clientèle | Angular, RxJS, Tailwind CSS, Node.js, MongoDB, Scrum/Agile*
  - *Oblivions Soft. — SMTP & Emailing | Angular, RxJS, Node.js, MongoDB, Ubuntu, Scrum/Agile*
  - *Oblivions Soft. — Panel Administrateur | Angular, RxJS, Tailwind CSS, Node.js, MongoDB, Scrum/Agile*
  - *DVDT — Site vitrine | WordPress, HTML, CSS, PHP, JavaScript, Scrum/Agile*

TheDigitLabs (Alternance) — **Développeur Front-End — Angular** | *Oct. 2020 – Juin 2022* | *Paris*

- Développement d'applications web Angular sur projets clients multi-secteurs
  - *TheDigitLabs Soft. — Gestion de client | Angular, RxJS, Tailwind CSS, Node.js, MongoDB, Scrum/Agile*
  - *AvDP — E-Commerce | WordPress, HTML, CSS, PHP, JavaScript, Scrum/Agile*
  - *Laverie SBS — Vitrine | WordPress, HTML, CSS, PHP, JavaScript, Scrum/Agile*

· *FMP — Panel Administrateur, Data | Angular, RxJS, Tailwind CSS, MySQL, Node.js, Scrum/Agile*
· *TheDigitLabs Soft. — Suivi Data | Angular, API REST, Swagger, Tailwind CSS, Scrum/Agile*

PROJETS PERSONNELS

Développement Full-Stack — **Projet Nova — Plateforme Artisanat** | *En cours | Personnel*

- Plateforme de mise en relation entre professionnels de l'artisanat (serruriers, plombiers, etc.) et particuliers
- Système de confiance et de réputation — avis, scores et badges de vérification des prestataires
- Intégration API Maps — géolocalisation et recherche de prestataires à proximité
- Authentification sécurisée via JWT — gestion des rôles Pro/Particulier
- Stack : React, Node.js, MongoDB, JWT, API Maps — hébergé sur VPS et accessible en ligne

APPRENTISSAGE AUTODIDACTE

TryHackMe — **Cybersécurité** | *En cours |*

- Sécurité des applications Web
- Sécurité du système d'exploitation
- Sécurité offensive & défensive
- Fondamentaux du réseau
- Pentesting (Piratage Web)
- BurpSuite, Métasploit, Nmap
- Recherche de vulnérabilité

COMPÉTENCES TECHNIQUES

Systèmes & Infra : Windows 10/11, Windows Server, Linux (Ubuntu/Debian), Active Directory, GPO, DNS, DHCP, TCP/IP
Cloud & Identité : Microsoft Entra ID (Azure AD), Microsoft Intune (MDM/MAM), Exchange Online, Microsoft 365
Automatisation : Power Automate, Office Scripts, PowerShell, WPF, MDT/WDS
ITSM & Monitoring : ServiceNow, JIRA, GLPI, EasyVista, Lansweeper, CyberArk PSM
Développement : Angular, RxJS, Node.js, TypeScript, JavaScript, Next.js, React, SQL, MongoDB, WordPress
Déploiement : Masterisation Windows, WinPE, MDT, Intune Autopilot, clé USB bootable
Mobilité : iOS, Android, Intune MAM, gestion des profils MDM

FORMATION

2020 – 2022 BAC +4 Concepteur & Développeur d'Applications — DORANCO
2018 – 2020 BTS Services Informatiques aux Organisations (SIO) — Auguste Blanqui
2015 – 2018 BAC Scientifique — Auguste Blanqui