

Villa 23
9 rue de Nego Saoumos
31300 Toulouse

Téléphone : 06.89.77.34.25 - **E-Mail** : raphael.isla@gmail.com

Site personnel : <http://www.famille-isa.net/raphael/>
Profil LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/raphaelisla/>

DOMAINES DE COMPÉTENCES

Informatique

Conception en langage HTML - Connaissance des langages XML et CSS
Utilisation régulière d'Inkscape et Gimp
Connaissance des CMS Wordpress et Dotclear
Utilisation régulière de SciTE et Notepad++
Emploi du logiciel Filezilla - Notion de Git et GitHub
Systèmes : Ubuntu, Windows et macOS - Utilisation d'interfaces graphiques et de consoles de commandes.
SGBD : MySQL, postgreSQL, Access
Notions de développement et de débogage
Gestion quotidienne de comptes personnels sur réseaux sociaux
Forte culture web
Adaptation rapide aux nouveaux logiciels et périphériques

Gestion des connaissances

Expérience en transmission de connaissances, à l'écrit comme à l'oral
Adaptabilité au public : adultes ou adolescents, professionnel ou non initiés
Facilité de mise en forme des connaissances
Fortes compétences rédactionnelles
Expérience en recherche rapide d'information

Langues

Lu, écrit, parlé : Français, Anglais, Allemand (diplôme du Goethe Institut)
Notions : Espagnol

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Mai 2017 – Présent

Altran, Blagnac

Technicien support et supervision pour Toulouse Métropole

Support informatique quotidien, gestion et correction de données, analyse et résolution des incidents, détection des problèmes, contact avec les utilisateurs finaux, échanges avec les éditeurs de logiciels.
Gestion de base de connaissances, création et amélioration de procédures, suivi de formations chez le client et rapport auprès des équipes.

Août 2015 – Mai 2017

Adaptive Channel, Ramonville

Technicien support et supervision

Supervision quotidienne des serveurs et des livraisons numériques, gestion et correction de données, analyse et résolution des incidents, contact avec les clients et les fournisseurs.
Mise à jour de programmes en Python, gestion de back-end Django, utilisation quotidienne de Git.
Création et amélioration de procédures, formation de nouveaux arrivants. Mise en place de nouveaux outils d'amélioration.

Janvier 2012 – Mars 2015

CGI, Toulouse

Ingénieur Support informatique pour Airbus - Domaines RH et Production

Support informatique quotidien trilingue, gestion et correction de données, analyse et résolution des problèmes, contact avec les clients.
Gestion de base de connaissances, création et amélioration de procédures, formation de nouveaux arrivants, suivi de formations chez le client et rapport auprès des équipes.

Juin 2006 – Décembre 2011

SPIE Infoservices, Toulouse

Technicien informatique pour Airbus

Support téléphonique quotidien trilingue, support informatique matériel et logiciel, travail en horaires décalés, gestion des supports 24h/24 et des astreintes, gestion de problèmes généraux, amélioration des procédures.

Septembre 2003 – Aout 2005

MB Développement, Pontarlier

Programmeur informatique

Développement informatique en langage 4D, gestion de bases de données, support aux utilisateurs, mise à jour et maintien de l'existant, rencontres avec client.

FORMATION

- 2005 B.T.S. Informatique de Gestion, en alternance - Franche Comté Formation, Besançon
- 2001 D.E.U.G. Langues Étrangères Appliquées - Université de Toulouse Le Mirail
- 1998 Baccalauréat scientifique - Lycée Marie Curie, Tarbes

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

- Permis A et B - Véhicule personnel
- Séjours à l'étranger, notamment en Europe
- Photographe amateur
- Contributions à Wikipedia, Wikimedia Commons et Wikidata
- Rédaction de textes en français et en anglais
- Nombreuses lectures en français et en anglais
- Nombreux débats, conférences et ateliers en public