

## COMPÉTENCES

Résolution de conflits et médiation  
Communication  
Négociation

Pédagogie  
Esprit critique  
Créativité

Capacité de synthèse  
Curiosité intellectuelle  
Adaptabilité

## DOMAINES DE CONNAISSANCES

### Gestion des connaissances :

- Nombreuses expériences en transmission de connaissances, à l'écrit comme à l'oral
- Rédaction de documentations
- Préparation de plans et de supports, pour des formations, des ateliers, des conférences
- Adaptabilité au public : adultes ou adolescents, professionnels ou non initiés
- Facilité de mise en forme des connaissances
- Fortes compétences rédactionnelles
- Expérience en recherche rapide d'information

### Informatique :

- Conception en langage HTML - Connaissance du langage XML et CSS
- Utilisation régulière d'Inkscape et Gimp
- Connaissance des CMS Wordpress et Dotclear
- Utilisation régulière de SciTE et Scrivener
- Emploi du logiciel Filezilla – Notion de Git et GitHub
- OS : Ubuntu, Windows et macOS – Utilisation d'interfaces graphiques et de consoles de commandes
- Notions de développement et de débogage
- Forte culture web
- Gestion de comptes personnels et institutionnels sur réseaux sociaux

### Langues :

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

## EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Juin 2024 - Présent

Fortil, Toulouse

### Technicien support pour Infomil

Support informatique quotidien en langue française. Gestion des incidents et problèmes. Installation de correctifs sur serveurs. Respect de la confidentialité des données personnelles. Travail en horaires décalés.

Octobre 2021 - Mai 2024

Algoo, Grenoble

### Technicien support, documentariste, formateur. (Poste majoritairement en télétravail.)

Support informatique quotidien en langue française par e-mail, téléphone et forum communautaire. Gestion des incidents et problèmes.  
Mise en place et amélioration de documentations pour les utilisateurs, clients et partenaires.  
Démonstrations régulières des outils commercialisés. Formation en visioconférence ou en présentiel.  
Créations de procédures internes. Écriture et relecture de textes pour la communication extérieure.  
Respect de la confidentialité des données personnelles.

Mai 2017 - Septembre 2021

Altran, Toulouse

### Technicien support et supervision pour Toulouse Métropole

Support informatique quotidien en langue française par téléphone, e-mail et outil de gestion d'incidents. Gestion et correction de données, analyses et correction des problèmes. Transmission aux autres techniciens spécialisés.  
Échanges avec des techniciens pour récupérer des données et avec les chefs de projet pour améliorer le support.  
Création de procédures techniques et organisationnelles. Mise en place d'une base de capitalisation.  
Respect de la confidentialité des données personnelles.

Août 2015 - Mai 2017

Adaptive Channel, Toulouse

### Technicien support et supervision

Supervision quotidienne des serveurs et des livraisons numériques, gestion et correction de données, analyse et résolution des incidents et problèmes, 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 incidents et 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 en langue française, allemande et anglaise.

Support informatique matériel et logiciel, aide bureautique. Gestion des incidents particuliers et problèmes généraux, amélioration des procédures.  
Travail en horaires décalés, gestion des supports 24h/24 et des astreintes.

## FORMATIONS

- 2005 : B.T.S. Informatique de Gestion, en alternance - Franche Comté Formation, Besançon
- 1998 : Baccalauréat scientifique - Lycée Marie Curie, Tarbes

## RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

- Permis A et B - Véhicule personnel.
- Nombreux débats, conférences et ateliers en public.
- Rédaction de textes en français et en anglais.
- Nombreuses lectures de romans, nouvelles, essais, romans graphiques, en français et en anglais.
- Contributions à Wikipedia, Wikimedia Commons et Wikidata.
- Photographe amateur.
- Créations d'affiches, tracts et sites web pour associations et personnes.
- Activités militantes, rédaction de compte-rendu et communiqués.
- Notion de travail du bois et de travail du cuir.
- Séjours à l'étranger, notamment en Union Européenne.