

AMINE IDRISSE

Technicien support IT N1/N2 | Systèmes et réseaux | Incident Management

Moselle (57) | Mobilité : Luxembourg, Grand Est, Belgique, Suisse
sayahamine1@gmail.com | <https://amineidrissi.fr> | <https://www.linkedin.com/in/amine-idrissi-810179227>

PROFIL PROFESSIONNEL

Professionnel IT polyvalent avec plus de 5 ans d'expérience en environnements institutionnels européens. Parcours du helpdesk au support de proximité puis à la coordination d'incidents N1 à N3, avec gestion des incidents majeurs P1/P2, des utilisateurs VIP, des SLA, des accès et du reporting opérationnel. Compétences pratiques en Windows, Active Directory, Microsoft 365, MDM, ITSM, systèmes Linux/Debian, réseau, accès distant sécurisé et documentation technique. Approche orientée diagnostic, qualité de service, amélioration continue et résultats mesurables.

COMPÉTENCES TECHNIQUES

Support et ITSM : Support N1/N2/N3, incidents et demandes, P1/P2, VIP, SLA, Master Tickets (MIR), escalade, prise en main à distance, onboarding, KB/FAQ.

Windows et identité : Windows 10/11, Windows Server 2016, Active Directory Domain Services (AD DS), DNS, GPO, WDS, Microsoft 365/O365, MDM Android/iOS, déploiement de postes, BIOS/UEFI, inventaire.

Systèmes, réseau et sécurité : Debian/Linux, VMware, TCP/IP, plan d'adressage, VPN WireGuard, NAT/PAT, reverse proxy, Apache, PHP-FPM, Guacamole, TLS/Let's Encrypt, UFW, fail2ban, logs, sauvegardes et health-checks.

Automatisation et reporting : PowerShell, Bash, Python, tableaux de bord, exports, analyse de listes de plusieurs milliers de lignes, scripts opérationnels et documentation reproductible.

Outils et applications : ServiceNow, SMT, Pulse Secure, support SAP, App-V Sequencer/Client, Git, PHP, HTML, CSS, JavaScript, SQLite, formulaires CSRF/honeypot, i18n FR/EN.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Technicien support informatique N1/N2 | Cour des comptes européenne (via Abakus) | Luxembourg | Depuis 09/2025

- Assurer le support de proximité, le diagnostic et la résolution des incidents et demandes des utilisateurs.
- Préparer, remplacer et suivre les postes de travail, périphériques et équipements informatiques.
- Documenter les actions, escalader les dossiers nécessitant une expertise supérieure et contribuer à la qualité de service.

Incident Manager | Commission européenne - Netcompany (anciennement Intrasoft) | Bruxelles | 2020 - 2024

- Piloter de bout en bout les incidents du N1 au N3, y compris les incidents majeurs P1/P2 et les demandes VIP.
- Qualifier, prioriser, dispatcher et suivre plusieurs centaines d'incidents par jour dans un environnement institutionnel multi-sites de 20 000 à 30 000 utilisateurs.
- Créer, mettre à jour et clôturer les Master Tickets (MIR), coordonner les équipes techniques et animer les points de crise.
- Assurer la communication vers les métiers et les utilisateurs VIP jusqu'à la résolution, avec suivi des SLA et des escalades.
- Concevoir des tableaux de bord de charge, SLA et tendances à partir d'extractions de plusieurs milliers de lignes.
- Former les équipes helpdesk et proximité, accompagner les coordinateurs et contribuer à l'amélioration continue des pratiques.

Technicien informatique de proximité | Commission européenne | Bruxelles | 2019 - 2020

- Réaliser le support terrain et les interventions sur site, en complément d'environ 20 appels quotidiens.
- Installer et dépanner les postes, logiciels et périphériques ; déployer les systèmes d'exploitation et intégrer les équipements au réseau.
- Configurer les terminaux Android/iOS via MDM, effectuer les opérations BIOS/hardware et contrôler le matériel retourné.
- Gérer l'inventaire, les mots de passe et les modifications de profils dans Active Directory.

Technicien Helpdesk | Commission européenne | Bruxelles | 2019

- Traiter environ 50 appels par jour : diagnostic, prise en main à distance, résolution ou escalade selon les droits et outils disponibles.
- Créer, documenter, suivre et clôturer les tickets dans l'outil ITSM en respectant les SLA.
- Mettre à jour la base de connaissances, rédiger des guides rapides et accompagner les nouveaux arrivants.

PROJETS TECHNIQUES SÉLECTIONNÉS

Portfolio et self-hosting sécurisé | Debian, Apache, PHP-FPM, PHP, SQLite, TLS, UFW, fail2ban

Conception et exploitation de amineidrissi.fr : virtual hosts, durcissement Apache/PHP, certificats Let's Encrypt, logs, sauvegardes, données privées hors webroot, formulaire sécurisé CSRF/honeypot, administration Basic Auth et internationalisation FR/EN.

Homelab Windows Server, Active Directory et WDS | Windows Server, AD DS, DNS, GPO, WDS

Création d'un environnement d'entreprise à échelle personnelle : unités d'organisation, comptes et groupes, politiques de sécurité, scripts de logon, partages, images Windows, démarrage réseau et standardisation des réinstallations.

Accès distant et sécurité réseau | WireGuard, NAT, reverse proxy, Guacamole, TLS

Séparation des flux publics HTTPS et des flux privés d'administration, plan d'adressage local, exposition limitée des ports, reverse proxy vers les services internes, journalisation et protection des accès avec UFW et fail2ban.

Développement et packaging applicatif | PHP, HTML, CSS, JavaScript, SQLite, App-V

Développement progressif d'un portfolio responsive sans framework lourd et expérimentations App-V Sequencer/Client sous Windows Server 2016 pour comprendre le packaging, le déploiement et le comportement applicatif.

FORMATION

Formation technique informatique - niveau 4

Projet multi-sites : Active Directory Domain Services, DNS, VLAN, routage statique, PABX, profils itinérants, quotas et stratégies de groupe (GPO).

LANGUES ET MOBILITÉ

Français : courant | Anglais : professionnel, pratiqué en environnement institutionnel européen.

Mobilité : Luxembourg, Grand Est, Belgique et Suisse.