

Jihan Trocchia

Ingénieur de production · Support N2 · Environnement poste de travail

Support de proximité et VIP · Administration Microsoft et réseau · Hébergement et infogérance — 12 ans d'informatique en entreprise

Tél. 06 21 59 46 59 Mail jihan.trocchia@gmail.com Adresse Gennevilliers (92230), mobile en Île-de-France

Web golemtech.ovh/cv/support

PROFIL

Douze ans sans interruption à tenir le poste de travail des autres : hotline chez Free, interventions grands comptes chez Helpline (SFR, LVMH), **60 boutiques** à l'international chez Simone Pérèle, **220 agences** chez Mistertemp, où j'étais team leader. Support de proximité, helpdesk N1/N2, préparation et masterisation de postes, administration Microsoft et réseau multi-sites. Depuis 09/2025 à mon compte : maintenance de parc pour des TPE et PME, hébergement des sites de mes clients sur mon propre serveur, et développement des outils métier qui manquaient — **une trentaine d'applications en production**. Dépanner et construire, c'est le même métier vu de plus près. **Je recherche une mission d'ingénieur de production ou de support N2 sur l'environnement poste de travail, à Paris ou dans les Hauts-de-Seine**, où le volet système est un plus.

+140 000 appels et interventions traités	+8 800 postes préparés et masterisés	280 sites supportés
+15 personnes encadrées	+30 applications développées et en prod	+12 ans en informatique

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Ingénieur de production — maintenance de parc, hébergement web et développement d'applications Depuis 09/2025
À mon compte — Gennevilliers, clients TPE et PME d'Île-de-France

- Maintenance de parc** : diagnostic, dépannage matériel et logiciel, remplacement de composants, remise en état et reconditionnement de postes
- Support de proximité et à distance** : intervention sur site en Île-de-France, prise en main à distance, assistance utilisateur, suivi de l'incident jusqu'à sa clôture
- Préparation et déploiement de postes** : installation, configuration, comptes et messagerie, transfert des données, mise en service — et expédition par transporteur pour les sites éloignés
- Réseau et connectivité** : box et routeurs, Wi-Fi, VPN, imprimantes réseau, partages de fichiers, NAS
- Hébergement et infogérance de sites web** : serveur Linux, nginx, noms de domaine, certificats TLS, boîtes mail, sauvegardes quotidiennes chiffrées, supervision avec alertes, maintien en condition opérationnelle
- Contrats de maintenance au forfait** : délai de prise en charge annoncé, interventions incluses, point mensuel écrit
- Audits de parc et de sécurité** TPE/PME : état des lieux du matériel, revue des comptes et des accès, test de restauration de sauvegarde, RGPD — rapport écrit et plan d'action chiffré
- Formation et sensibilisation** des utilisateurs : sécurité, hameçonnage, bureautique, usages de l'IA
- Développement d'applications métier** de bout en bout quand l'outil n'existe pas : recueil du besoin, conception, développement (Python/FastAPI, PHP/Laravel, React, PWA), recette et mise en production — **une trentaine en production**

COMPÉTENCES

POSTE DE TRAVAIL & SUPPORT

Support de proximité · Helpdesk N1/N2 · Support VIP · Télémaintenance · Masterisation et déploiement · Réparation PC · Windows 10/11 · Microsoft 365 · Préparation de postes · Arrivées / départs · Gestion de parc et de stocks · Imprimantes · Mobilité · Déploiement à distance par transporteur · Chiffrement des postes · Conseil à l'achat

ADMINISTRATION MICROSOFT

Active Directory · GPO · Intune / MDM · Exchange · Serveurs Windows · Comptes et droits d'accès · Licences · Partages de fichiers · Sauvegardes et restauration · Antivirus et mises à jour

RÉSEAU & TÉLÉCOM

Administration réseau · TCP/IP · DNS / DHCP · VLAN · Configuration de routeurs · Commutation et brassage · Wi-Fi · VPN · Pare-feu · xDSL / Fibre · VoIP · IPTV · Diagnostic d'incident

SERVEURS LINUX & HÉBERGEMENT

Ubuntu Server · nginx · systemd · SSH · Bash · cron · TLS / Let's Encrypt · Noms de domaine et DNS · Messagerie · ufw / fail2ban · WireGuard · Supervision · Sauvegardes chiffrées · Maintien en condition opérationnelle

SÉCURITÉ & CONFORMITÉ

Audit de parc informatique · Revue des accès et comptes dormants · Test de restauration de sauvegarde · Durcissement des accès · SPF / DKIM / DMARC · RGPD et cookies · Registre des traitements · Sensibilisation à l'hameçonnage

MÉTHODE & RELATIONNEL

Gestion des tickets · Rédaction de procédures · Documentation du système d'information · Encadrement d'équipe · Pédagogie utilisateurs · Relation B2B / B2C · Recueil du besoin · Formation en entreprise · Reporting · Gestion des priorités · Autonomie

- **Administration du serveur de production** : Linux, nginx, PostgreSQL, certificats, déploiements, journaux et supervision
- **Automatisation des tâches répétitives** par scripts et par agents IA — import de documents, relances, reporting, veille
- **Pilotage de projet** : cadrage avec le client, planning, coordination des intervenants, gestion de prestataires, recette et livraison

Technicien de proximité / Helpdesk N2 — Team Leader 06/2024 — 08/2025 · CDI

Mistertemp — siège, Clichy

- Support du siège et support distant de **220 agences**
- Création de comptes, gestion des licences, GPO, Intune, Exchange
- Gestion des serveurs et des droits d'accès
- Administration réseau : **VLAN**, configuration des routeurs, **VPN** des agences, brassage des baies, réseaux Wi-Fi
- Amélioration des process, rédaction des procédures
- Formations utilisateurs, sensibilisation sécurité, RGPD, IA

Technicien de proximité — Team Leader 06/2020 — 04/2024 · CDI

Simone Pérèle — siège, Clichy

- Encadrement d'une équipe de **3 techniciens**
- Support N2 et support VIP, télémaintenance, gestion des tickets d'incident
- Support de **60 boutiques** à l'international
- Gestion des stocks, masterisation, réparation de postes

Technicien support informatique 06/2017 — 05/2020 · CDI

Helpline — Nanterre

- Support N2 et VIP, administration réseau
- Interventions chez des grands comptes : **SFR, LVMH**
- Masterisation, gestion des accès et des stocks, diagnostic

Téléconseiller Freebox 04/2014 — 06/2017 · CDI

Free (Iliad) — Colombes

- Hotline N1/N2, ouverture et suivi des tickets
- Dépannage des équipements IPTV, xDSL, fibre, VoIP
- Fidélisation, suivi de dossier, relation client

DÉVELOPPEMENT

Python · PHP · JavaScript / TypeScript · SQL · Go · Bash · FastAPI · Laravel 11 · Node.js · React · Astro · Tailwind · PWA · API REST · JWT / SSO · Stripe · Génération de PDF

DONNÉES

PostgreSQL · MariaDB / MySQL · SQLite · Migration et reprise de données

AUTOMATISATION & OUTILS

Scripts d'automatisation · Agents IA autonomes · API OpenAI / Groq · Transcription Whisper · Extraction de données · Git · pytest · Playwright · Tauri · ffmpeg · Mise en production

FORMATION

2014

Métiers de la téléphonie et d'internet — Systèmes numériques

Free — Colombes

2012

Niveau BTS NRC — Négociation et relation client

CFA Codis — Paris

2011

Baccalauréat Systèmes électroniques et numériques

Lycée Robert Schuman — Dugny

LANGUES

Français — langue maternelle

Anglais — B2

DIVERS

Disponible immédiatement. Mobile sur toute l'Île-de-France. Références professionnelles fournies sur demande. CV en ligne : golemtech.ovh/cv/support

PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION — DU DÉPANNAGE DU POSTE À L'OUTIL QU'IL FALLAIT ÉCRIRE

Poste de travail — support de proximité, helpdesk N1/N2, support VIP

Diagnostic et dépannage matériel et logiciel, Windows 10 et 11, Microsoft 365, messagerie, imprimantes, périphériques, mobilité. Prise en main à distance ou intervention au bureau de l'utilisateur, selon ce qui résout le plus vite.

[Windows 10 / 11](#) · [Microsoft 365](#) · [Télémaintenance](#) · [Support VIP](#)

Parc et déploiement — préparation, masterisation, mise en service

Préparation de postes en série, masterisation, installation des logiciels métier, transfert des données, arrivées et départs, inventaire et gestion des stocks. Plus de 8 800 postes préparés à ce jour, jusqu'à une vingtaine par jour en période de renouvellement.

[Masterisation](#) · [Arrivées / départs](#) · [Inventaire](#) · [Expédition par transporteur](#)

Environnement Microsoft — Active Directory, GPO, Intune, Exchange

Création et cycle de vie des comptes, droits d'accès, stratégies de groupe, gestion des licences, inscription des appareils en MDM, partages de fichiers, antivirus et mises à jour, sauvegardes et restauration.

[Active Directory](#) · [GPO](#) · [Intune](#) / [MDM](#) · [Exchange](#) · [Serveurs Windows](#)

Réseau et connectivité — administration réseau multi-sites

VLAN, configuration des routeurs, VPN entre sites, réseaux Wi-Fi, brassage des baies, pare-feu, diagnostic d'incident de bout en bout. Réseau de 220 agences supervisé chez Mistertemp, 60 boutiques à l'international chez Simone Pérèle.

[VLAN](#) · [Routeurs](#) · [VPN](#) · [Wi-Fi](#) · [Brassage](#) · [Pare-feu](#)

Serveurs et sauvegardes — Windows Server, Linux, NAS

Administration des serveurs et des droits, partages, NAS, politique de sauvegarde et test de restauration : une sauvegarde qu'on n'a jamais restaurée n'est pas une sauvegarde.

[Serveurs Windows](#) · [Ubuntu Server](#) · [Sauvegarde / restauration](#) · [Supervision](#)

Hébergement de sites web — serveur de production tenu au quotidien

Hébergement et infogérance des sites et applications de mes clients sur mon propre serveur : nginx, noms de domaine, certificats TLS renouvelés automatiquement, boîtes mail, sauvegardes chiffrées avec copie hors site, supervision avec alertes sur mobile, mises à jour de sécurité. Une trentaine de services en production, surveillés en continu — dont [objectifsante.net](#) (données de santé, RGPD/HDS) et [eyes-camsi.com](#).

[Linux](#) · [nginx](#) · [TLS / Let's Encrypt](#) · [DNS](#) · [Sauvegardes chiffrées](#) · [Supervision](#)

Sécurité et conformité — audit de parc, hygiène informatique, RGPD

État des lieux du matériel et des licences, revue des comptes et des accès dormants, chiffrement des postes, pare-feu et filtrage, SPF / DKIM / DMARC, RGPD et cookies. Rapport écrit, priorisé, avec un plan d'action chiffré.

[Audit de parc](#) · [Revue des accès](#) · [Chiffrement](#) · [RGPD](#) · [SPF / DKIM / DMARC](#)

Développement sur mesure — quand l'outil n'existe pas, ou coûte plus cher que de l'écrire

Applications métier de bout en bout : recueil du besoin, conception, développement, recette, mise en production et maintien en condition opérationnelle. Et au quotidien, les scripts qui suppriment la tâche répétitive — import de documents, relances, reporting, inventaire. Une trentaine d'applications en production, dont [objectifsante.net](#) (bilans de prévention, RGPD/HDS), le site et le logiciel de gestion d'[eyes-camsi.com](#), et AutoDrive (CRM commercial, 142 points d'API, 145 tests automatisés).

[Python / FastAPI](#) · [PHP / Laravel](#) · [React](#) · [PWA](#) · [PostgreSQL](#) · [Agents IA](#)

Utilisateurs et procédures — ce qui fait qu'un parc reste propre

Gestion des tickets et des priorités, rédaction des procédures et de la documentation du SI, formation et sensibilisation des utilisateurs (sécurité, hameçonnage, bureautique, IA), encadrement d'équipe — trois techniciens chez Simone Pérèle.

[Gestion des tickets](#) · [Procédures](#) · [Formation](#) · [Encadrement](#)

StrongPC — outil de maintenance de parcs Windows, conçu et développé par moi

Suite de maintenance que j'ai conçue et développée : application de bureau embarquant un agent local, console d'administration et tableau de bord. Écrite parce que je fais ce métier — c'est l'outil que j'aurais voulu avoir en poste. Consultable sur [golemtech.ovh/StrongPC](#)

[Parc Windows](#) · [Agent local](#) · [Tableau de bord](#)