

Responsable de la gestion des incidents

Profil : je suis un Analyste TI, avec une expérience de plus de 10 ans dans les entreprises orientées vers des différents domaines d'activités. Mon parcours m'a permis d'affiner mes capacités d'adaptation, de communication, de travail en équipe et de créativité faisant de moi une valeur ajoutée fiable capable de relever de véritables challenges au sein d'une entreprise en apportant mon savoir-faire et mon savoir-être dans le domaine des technologies de l'information (TI) .

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Depuis 11/2024

Responsable de la gestion des incidents et des problèmes

Régie de l'Assurance Maladie du Québec (RAMQ)

- Coordination des spécialistes dans les processus de gestion des incidents et problèmes
- Amélioration continues des pratiques selon le référentiel ITIL

De 06/2024 à 11/2024

Analyste support aux utilisateurs

Compugen en mandat au MCC

- Amélioration continue des processus et documentation des procédures
- Infrastructure Cloud Azure
- cadre de travail Agile
- Bonne pratique selon le référentiel ITIL (Gestion des incidents, Contrôle des changements, Amélioration continue et Mises en Production)

02/2023 à 05/2024

Consultant Support aux utilisateurs

VICTRIX (Fournisseur de services TI) en mandat au Tribunal Administratif du Québec

- Analyser les besoins en matière de développement ou de modification des applications;
- Développer et documenter des solutions et des scénarios d'essais fonctionnels;
- Accompagner les utilisateurs dans la définition de leurs besoins et du processus de développement;
- Bonne pratique selon le référentiel ITIL (Gestion des incidents, Contrôle des changements, Amélioration continue et Mises en Production)
- Assurer la qualité des biens livrables

06/2019 à 10/2022

Analyste Fonctionnel

EVERWELL CABLES, Douala-Cameroun (Entreprise de Production et de commercialisation des câbles électrique)

- Soutenir la réalisation des travaux de programmation et d'analyse fonctionnelle
- Garantir l'assurance qualité
- Soutenir l'utilisateur dans ses essais de système et dans la mise en production
- Participer à la rédaction des histoires

11/2012 à 06/2019

Analyste Fonctionnel

GLOBO CAMEROUN, Douala-Cameroun (Entreprise de tracking par GPS)

- Collecte et analyse des besoins
- Conception de la solution TI et découpage fonctionnel
- Suivi des essais et de la mise en production des Plateformes Tracking (classic, serenity et Premium)
- Documenter les cas d'essais et réaliser les essais fonctionnels;

FORMATIONS ET CERTIFICATIONS

2024 : Certifié Professional Scrum Master (PSM1)

2024 : Certification ITIL V4 foundation

2023 : **DESS administration des affaires option Gestion des affaires numériques (Temps partiel encours)**

Université Laval, Québec

2019

Master en Gestion des Projets Informatiques

ENSET, Douala- Cameroun

Evaluation comparative des études effectuées hors du Québec : **Baccalauréat (génie Informatique et de la Construction des Ordinateurs)**

2014

Licence en Gestion des Projets Informatiques

ENSET, Douala- Cameroun

Evaluation comparative des études effectuées hors du Québec : **Baccalauréat (sciences de l'informatique)**

2012

Brevet de Technicien Supérieur (BTS) option Informatique de Gestion

MINESUP, Douala- Cameroun

Evaluation comparative des études effectuées hors du Québec : **Diplôme d'étude collégiale (DEC) (Technique de l'informatique)**

LANGUES

Français : Elevé

Anglais : Débutant

(Références fournies sur demande).