

ISSA COUMARÉ

Technicien Informatique / Support IT

Kalaban Coura, Bamako, Mali | +223 78 08 33 14 / 67 95 26 39 | coumissa80@gmail.com | **Disponible immédiatement**

PROFIL PROFESSIONNEL

Technicien informatique polyvalent avec plus de 7 ans d'expérience en support IT (N1/N2), gestion de parc informatique, maintenance et digitalisation de processus dans des environnements exigeants (ONG, douane, transport, logistique). Solide capacité à diagnostiquer et résoudre des incidents techniques dans le respect des délais, à former des utilisateurs et à sécuriser des infrastructures informatiques. Habitué au travail en équipe pluridisciplinaire, rigoureux et orienté satisfaction client, Aujourd'hui, je recherche un nouveau challenge technique dans un environnement exigeant.

COMPÉTENCES CLÉS

- Support technique & Helpdesk IT (Niveau 1 / Niveau 2) — diagnostic, résolution d'incidents, respect des délais SLA
- Gestion de parc informatique : installation, configuration, maintenance préventive et corrective de postes, imprimantes et périphériques
- Réseaux LAN/WAN, notions de configuration routeurs/switches et dépannage connectivité
- Sécurité informatique de base : sauvegarde des données, protocoles de protection
- Administration systèmes : Windows XP à 11, environnements Linux (Kali, Parrot) notions de base
- Formation, accompagnement et support aux utilisateurs finaux ; rédaction de documentation technique
- Gestion de projets IT et déploiement de solutions (digitalisation de procédures, kits connectivité Starlink)
- Sens du service client, rigueur, autonomie, esprit d'équipe et capacité d'adaptation en environnement multiculturel

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Consultant et Prestataire de Services Informatiques — Indépendant, Bamako, Mali

Janvier 2023 — Aujourd'hui

- Achat, installation et maintenance de matériels informatiques et réseau pour plusieurs structures clientes (ICER Mali, NC Mali, CSREF I), garantissant la continuité opérationnelle des systèmes IT
- Participation active à la campagne nationale de déploiement des kits de connectivité Starlink dans les centres de santé (CSREF) du Mali, incluant installation, configuration et tests de connexion
- Conception et livraison d'une application web de gestion de flotte de camions pour une société de transport (approche No-Code)
- Création, configuration et optimisation de sites internet institutionnels pour plusieurs clients (Traplast, NC Mali, Team Player Event)

Responsable Informatique — FACE T-T — Fret, Transit & Transport, Bamako, Mali

Janvier 2020 — Décembre 2022

- Réduction de 40 % des délais de traitement douanier grâce à la digitalisation des procédures SYDONIA++ / ASYCUDA et à la restructuration des flux interservices.
- Gestion d'un parc informatique de 10+ postes (PC, imprimantes, réseau LAN) avec un taux de disponibilité supérieur à 95 %
- Déploiement de protocoles de sauvegarde et de sécurisation des données : zéro incident de perte critique sur toute la période
- Formation de 10 collaborateurs aux outils Microsoft Office et logiciels métiers, entraînant une réduction de 30 % des tickets de support récurrents en 6 mois

Assistant Informatique — FACE T-T — Fret, Transit & Transport, Bamako, Mali

Novembre 2017 — Décembre 2019

- Support technique N1/N2 pour plus de 20 utilisateurs, réduisant du temps de résolution des incidents via la mise en place d'une formation de bonne pratique base.
- Déploiement et mise à jour du parc informatique (11 postes) sans interruption de service lors des migrations système
- Digitalisation des procédures douanières sur ASYCUDA et formation de 5 agents, réduisant de 20 % les erreurs de saisie

Assistant Informatique & Technicien Électronique — NASA Électronique, Bamako, Mali

Janvier 2016 – Janvier 2017

- Diagnostic et réparation de plus de 100 appareils électroniques et postes informatiques, avec un taux de satisfaction client estimé à 90 %
- Maintenance préventive et corrective de systèmes d'exploitation Windows XP à 10
- Conception graphique et réalisation de supports de communication visuelle

FORMATIONS

- **LICENCE**

Informatique de Gestion — Institut Privé Smart de Bamako (2020)

- **DUT**

Informatique de Gestion — Institut Privé Smart de Bamako (2019)

- **LICENCE 2**

Physique Informatique — Faculté des Sciences et Techniques (FST) de Bamako (2016)

- **BACCALAURÉAT**

Série Sciences Biologiques — Lycée Koné Danzié de Koutiala (2013)

CERTIFICATIONS & FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Analyse de Données (2025)
- Cybersécurité — Séminaire intensif 7 jours (2024)
- Anglais Intermédiaire B1/B2 (2024)
- Développement Web (2023)
- Maintenance Informatique et Electronique (2016)

LOGICIELS & OUTILS TECHNIQUES

- **Systèmes d'exploitation** : Windows XP à 11, Linux (Kali, Parrot)
- **Analyse de données** : Excel avancé, SPSS, Stata
- **Logiciels métiers douane/transit** : SYDONIA++, ASYCUDA
- **No-Code / développement rapide** : Glide, Airtable, FlutterFlow, WordPress
- **Développement** : Python, PHP, HTML/CSS/JavaScript (notions)
- **Collaboration & bureautique** : MS Teams, Zoom, Suite MS Office
- **Design & infographie** : Canva, Adobe Photoshop etc...
- **Outils IA** : Recherche, Création et vibe coding

LANGUES

- Bambara — Langue maternelle
- Français — C1, courant
- Anglais — B1/B2, intermédiaire
- Arabe — Notion de Base

CENTRES D'INTÉRÊT

- Nouvelles technologies & Intelligence Artificielle — veille active sur les outils no-code et l'IA appliquée à l'informatique
- Transmission de compétences — formation et accompagnement d'équipes aux outils numériques

RÉFÉRENCES PROFESSIONNELLES

- **El Hadji Nouhoum TRAORE** — Transitaire, FACE T-T — Tél : 92 91 17 86 / 64 92 00 89
- **Ousmane GNANA** — Directeur des Programmes, CNFA — Tél : 66 79 85 01 / 73 12 41 09
- **Baba MBARAKOU** — Chef Comptable, ICER Mali — Tél : 79 20 34 04 / 69 39 49 99