SIMON DROUARD

Technicien Support Informatique – Helpdesk N1

Profil

Technicien support informatique en reconversion, formé chez Simplon. Expérience de la relation utilisateur, de l'accompagnement et du traitement de demandes niveau 1. Sens du service, pédagogie et communication claire. Motivé à évoluer durablement en support informatique.

Compétences techniques

• Support utilisateurs niveau 1

• Diagnostic incidents poste Windows

• Assistance à distance

• Microsoft 365 / Outlook

• Installation logiciels et périphériques

• Gestion comptes utilisateurs (bases)

• Outils de ticketing

• Sensibilisation sécurité

Compétences relationnelles

• Sens du service et écoute active

• Pédagogie utilisateur

• Gestion du stress et des priorités

• Communication claire

• Empathie et patience

• Travail en équipe

Expérience professionnelle

Technicien informatique chargé d'assistance – Simplon, Nantes (Depuis 12/2025)

• Accueil et assistance utilisateurs

• Traitement de demandes support niveau 1

• Utilisation d'outils informatiques métiers

• Application des procédures support

• Sensibilisation aux bonnes pratiques

Accompagnant éducatif – FAM, Nantes (2017 – 2021)

• Accompagnement quotidien de personnes aux besoins spécifiques

• Explication de consignes de façon simple et rassurante
• Gestion de situations sensibles avec calme
• Travail en équipe et respect des procédures

Formation

Technicien informatique chargé d’assistance – Simplon, Nantes (2025)

Informations complémentaires

• Nantes – mobilité région
• Permis B
• Email : simouss.drouard@gmail.com
• Téléphone : 06 47 69 13 71