

El Mehdi Jouan

Ingénieur senior support applicatif | Linux

Maroc | linkedin.com/in/elmehdijouan | jouan.us

PROFIL

Ingénieur senior support applicatif et Linux, avec plus de 4 ans de parcours en développement logiciel, exploitation et infrastructures d'entreprise. Diagnostic Linux avancé, analyse des causes racines et gestion des escalades L3/L4 en environnements cloud, hybrides et sur site. Expérience chez Oracle et en mission pour Rexel, Stellantis et TotalEnergies.

COMPÉTENCES CLÉS

Linux d'entreprise : Oracle Linux / RHEL 7, 8, 9 ; systemd ; SELinux ; GRUB / initramfs ; paramètres noyau ; LVM ; XFS / ext4 ; performances et cycle de vie.

Réseaux : DNS, NetworkManager, firewalld / iptables, proxies, NSG.

Cloud et virtualisation : OCI, KVM / libvirt / virsh, OS Management Hub, Leapp, Cloud SQL, Microsoft Azure.

Support de production : gestion des incidents, ITIL, RCA, escalades clients, respect des SLA, documentation technique et coordination transverse.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Senior Application Support Engineer

SQLI | Mission : Rexel | Juin 2026 - Aujourd'hui | Hybride

ITIL | Gestion des incidents

Fondateur & CTO

Caisse Mahali | Avr. 2026 - Juin 2026 | Casablanca

- Conception et réalisation d'une solution SaaS de caisse pour la restauration et le commerce, avec une application Flutter unique pour Windows, Web et Android et une interface français / arabe.
- Fonctionnalités temps réel avec Socket.IO, chaîne de livraison DEV-QA-PROD et configuration Cloud SQL régionale en haute disponibilité : bascule, réplication synchrone, sauvegardes et restauration à un instant donné.

Technical Support Engineer 2 / IC2 - Oracle Linux

Oracle | Mars 2025 - Mai 2026 | Casablanca

- Résolution d'incidents complexes Oracle Linux et RHEL sur OCI, en hybride et sur site : démarrage, corruption de dépôts et de paquets, stockage, réseau et cycle de vie.
- RCA avec journald, journaux système, historique des paquets, dépendances de services et sosreport ; analyse des paniques noyau avec kdump, vmcore et l'utilitaire crash.
- Exploitation KVM / libvirt, validation du cycle de vie des VM et des hôtes. Gestion des sources logicielles, politiques, tâches de cycle de vie et correctifs avec OS Management Hub.
- Pilotage des escalades L3/L4 et sessions clients en incident critique ; coordination avec les équipes Cloud, Database et Operations pour rétablir les services dans le cadre des SLA.

El Mehdi Jouan

Expérience professionnelle, suite

Ingénieur infrastructure IT

ALTEN | Mission : Stellantis (PSA Group) | Oct. 2023 - Mars 2025 | Rabat

- Support de production L1/L2 en tant que pilote d'exploitation sur Linux, Windows, réseaux et IBM z/OS ; diagnostic d'incidents de services, réseau et stockage.
- Participation aux cellules de crise et revues d'incidents ; coordination des escalades fournisseurs, mises à niveau et migrations de VM, dans le respect des SLA.
- Documentation des procédures dans Confluence et formation de plus de 20 ingénieurs. Utilisation de PSASM (Service Manager) et des outils OAP.

Ingénieur logiciel

CGI | Mission : TotalEnergies | Sept. 2022 - Août 2023 | Rabat

- Support des applications SAFETRIP, SAFEPASS et ICAPS en production sur Linux et Docker. Investigation des incidents du système et des conteneurs jusqu'aux accès PostgreSQL / MySQL.
- Correctifs et évolutions sur React.js, AngularJS, PHP et Spring Framework ; contribution aux intégrations de données, au suivi des interactions et aux rapports automatisés.

Assistant ingénieur DevOps - Stage

CGI | Mars 2022 - Sept. 2022 | Rabat

- Sujet : automatisation des relances à la suite de l'application de nuit. Technologies : Microsoft Azure et frameworks PHP.

FORMATION

Diplôme d'ingénieur en informatique

École Marocaine des Sciences de l'Ingénieur (EMSI), Rabat | 2022

CERTIFICATIONS ET FORMATIONS

Oracle Linux System Administration on OCI

Oracle | Avril 2025

Final Exam: Java Novice

Skillsoft | Décembre 2022 | Identifiant : 65370783

OUTILS ET AUTOMATISATION

Automatisation et livraison : Bash, AWX / Ansible, Docker, Oracle Linux Automation Manager, Flutter, Dart, Nginx, Socket.IO.

Diagnostic et ITSM : journald, syslog, sosreport, kdump / vmcore / crash, Performance Co-Pilot, Grafana, Jira, Confluence, ServiceNow.

LANGUES

Anglais : courant | Français : courant | Espagnol : notions