



TITRE PROFESSIONNEL TECHNICIEN D'ASSISTANCE INFORMATIQUE

ÉQUIVALENT BAC

NIVEAU 4

FORMATION
EN CONTINU

Vous aimez câbler des ordinateurs, installer des logiciels ou encore dépanner les utilisateurs ? Le Technicien d'Assistance en Informatique est très recherché par les hotlines de grands groupes, régies et cabinets de conseil, boutiques de dépannage informatique, SAV de marque d'équipements numériques. Le technicien d'assistance informatique règle les dysfonctionnements d'un parc informatique en un rien de temps. Centré sur les enjeux d'assistance, de maintenance et de dépannage, ce métier vous permettra d'intervenir sur site pour mettre en service et dépanner des équipements informatiques (PC, Wi-Fi, téléphonie, logiciels) et des données reliées en réseau. Vous serez également le référent pour installer, configurer et sécuriser le réseau informatique des entreprises et les postes des salariés.

DURÉE & DATES

- Du 04 mars au 22 novembre 2024
- Maximum de 877 heures en centre
- 280 heures en entreprise du 03 juin au 26 juillet 2024

sous réserve de modification

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

Valider les compétences nécessaires à l'exercice du métier de technicien en assistance informatique par la préparation d'un titre professionnel de niveau 4 (BAC).

PUBLICS & EFFECTIF

- Demandeurs d'emploi et salariés
- Groupe de 10 à 14 personnes

PRÉREQUIS

- Maîtrise écrite et orale de la langue française
- Satisfaire aux épreuves d'évaluation des niveaux de compétences générales et de dispositions à l'apprentissage
- Participer à un entretien de présentation de son projet de formation
- Sans prérequis de diplôme / bon niveau de culture générale informatique
- Motivation et curiosité, projet professionnel solide

FINANCEMENT

Région Bourgogne Franche-Comté / CPF / Opco / Pôle Emploi / Entreprise / Transition pro

RÉMUNÉRATION

- Dispositif ouvrant droit à rémunération de la Région Bourgogne Franche-Comté ou Pôle Emploi pour les demandeurs d'emploi
- Salariés, nous contacter

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Permettre aux stagiaires d'acquérir les connaissances et les techniques qui leur permettront d'exercer les activités suivantes :

- Appliquer une démarche structurée de résolution de problèmes et utiliser systématiquement des tests pour s'assurer du bon résultat de l'intervention, rechercher des informations dans des notices techniques, y compris en anglais
- Créer un ticket d'incident et qualifier la demande en fonction de son importance et de son urgence. Il traite la demande à distance ou sur site.
- Inventorier les matériels informatiques, en assurer la maintenance préventive et mettre à jour le système de gestion de parc.
- Installer, configurer ou faire évoluer les équipements numériques et leurs périphériques afin d'adapter le poste de travail aux besoins de l'utilisateur.
- Veiller à maintenir la continuité des services et respecter les délais prévus dans le contrat de services, installer et paramétrer un équipement réseau et configurer les services réseaux dans le respect des procédures et du plan d'adressage existant.
- Paramétrer le pare-feu des postes utilisateur, configurer la connexion VPN de l'utilisateur afin qu'il puisse accéder au réseau de l'entreprise.
- Configurer et sécuriser un réseau sans-fil conformément à l'architecture du réseau existant afin d'étendre le réseau. Lors d'une opération planifiée et en tenant compte du domaine Active Directory existant, le technicien d'assistance en informatique intègre un poste de travail ou une imprimante au domaine.

PROGRAMME DE FORMATION

Module 1 - METTRE EN SERVICE DES ÉQUIPEMENTS NUMÉRIQUES (360 heures)

- Installer un système ou déployer un master dans un poste client
- Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique
- Mettre à jour, configurer et personnaliser un équipement numérique
- Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données

Module 2 - INTERVENIR SUR LES ÉLÉMENTS DE L'INFRASTRUCTURE (210 heures)

- Intervenir sur un équipement réseau
- Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory
- Installer et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier

Module 3 - ASSISTER OU DÉPANNER LES CLIENTS OU LES UTILISATEURS (210 heures)

- Apporter un support technique dans un contexte commercial
- Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc
- Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques
- Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique

Module 4 - BIEN UTILISER LES OUTILS NUMÉRIQUES (15 heures)

- Cybersécurité

Module 5 - SAVOIR ÊTRE PROFESSIONNELS (15 heures)

- Mieux se connaître afin de veiller adapter ses comportements à la vie en entreprise et à appliquer les savoir-être professionnels attendus

Module 6 - DÉVELOPPEMENT DURABLE, ÉGALITÉS ET ENJEUX DU NUMÉRIQUE (07 heures)

- Sensibilisation au trois piliers de développement durable et aux inégalités professionnelles

Module 7 - ANGLAIS TECHNIQUE (30 heures)

- Acquérir le vocabulaire technique nécessaire à l'exercice du métier

Module 8 - STAGE EN ENTREPRISE (280 heures)

- Mise en situation des connaissances, compétences et capacités développées en formation

MODALITÉS D'INTERVENTION PÉDAGOGIQUE

- Formation en présentiel
- Accès à la plateforme Moodle (accès permanent aux ressources pédagogiques, échanges avec le groupe et les formateurs, exercices en ligne, ...)
- Alternance apports théoriques / mises en situation professionnelle

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Salle de formation équipée d'ordinateurs connectés
- Système d'impression et de numérisation des documents, matériel audio visuel, écran numérique
- Plateforme de travail collaboratif Moodle
- Suite Office
- Plateau technique de manipulation

INTERVENANTS

Formation est animée par nos formatrices et formateurs professionnel·le·s expert·e·s dans la maintenance, les systèmes et réseaux. Ils continuent d'exercer leur métier en entreprise ou en consulting / freelance. Nos formateurs sont également recruté·e·s sur leurs qualités et capacités pédagogiques. Ils effectuent un suivi sur votre niveau d'apprentissage et sont à votre écoute au quotidien.

CERTIFICATIONS MODALITES D'EVALUATION

Titre professionnel Technicien d'Assistance en Informatique - RNCP37681

Les compétences des candidat(e)s sont évaluées par un jury au vu :

- D'une mise en situation professionnelle écrite et orale complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique.
- D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles
- Des résultats des évaluations passées en cours de formation

Le titre professionnel peut être délivré partiellement par capitalisation des certificats de compétences professionnelles (CCP) qui constituent le titre professionnel.

INDICATEUR DE PERFORMANCE

Sans objet, 1ere année de proposition du titre professionnel Technicien d'assistance informatique.

MODALITÉS D'ACCÈS

- Participer à une séance d'information en ligne programmée sur notre site
- Faire acte de candidature en transmettant CV et mail de motivation à l'adresse candidatures@kisel-formation.fr
- Pour les demandeurs d'emploi : fiche de prescription du conseiller obligatoire (conseiller pole emploi- cap emploi ou mission locale)
- Se présenter aux épreuves et entretien de sélection des candidats

LIEU DE LA FORMATION

6, rue du Rhône - 90000 Belfort

Locaux accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite

Espace repas (frigo, micro-ondes, cafetières, ...)

CONDITIONS D'EXERCICE DU MÉTIER

L'emploi s'exerce au sein du centre de services d'une entreprise de services du numérique (ESN), d'une entreprise, d'une administration ou d'une collectivité territoriale.

Le technicien d'assistance en informatique est tenu au respect des délais et des durées d'intervention.

Le technicien gère ses priorités en fonction de la criticité et des engagements de services qui sont pris.

Il peut effectuer des astreintes. Il travaille en équipe, sous la responsabilité du responsable technique ou du superviseur du centre de services.

Ses principaux interlocuteurs sont le responsable technique, le superviseur du centre de services, le personnel de l'entreprise ou du service à l'origine de la demande d'intervention et les utilisateurs.

SECTEUR D'ACTIVITÉ

- **Entreprises de toutes tailles :**
presque toutes les entreprises, qu'elles soient petites, moyennes ou grandes, ont besoin de soutien informatique pour résoudre les problèmes techniques, gérer les réseaux, configurer les ordinateurs, etc.
- **Administrations publiques :**
les organismes gouvernementaux à tous les niveaux (local, régional, national) ont également besoin de personnel en assistance informatique pour gérer leurs systèmes informatiques.
- **Fournisseurs de services Internet (FAI) :**
les FAI embauchent souvent des techniciens en assistance informatique pour aider les clients à résoudre des problèmes de connectivité Internet et d'autres problèmes techniques liés aux services Internet.
- **Support technique à distance :**
certains techniciens en assistance informatique travaillent à distance pour des entreprises de support technique, fournissant une assistance à distance aux clients et aux utilisateurs finaux.

TYPES D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les études portant sur les anciens stagiaires ayant préparé titre professionnel de «Technicien d'assistance en informatique » occupent des emplois dans deux types d'entreprises :

1. Le « technicien d'assistance en informatique helpdesk » spécialisé dans les entreprises de services du numérique, ou dans une collectivité territoriale ou en grande entreprise (plus de 5000 salariés).
2. Le « technicien d'assistance en informatique » spécialisé dans une petite structure commerciale (les magasins spécialisés en informatique TPE), ou en tant qu'indépendant.

Types d'emplois accessibles :

- Technicien d'assistance en informatique
- Technicien de maintenance en informatique
- Technicien de déploiement
- Technicien d'assistance en clientèle
- Technicien de service après-vente (SAV)
- Technicien Helpdesk
- Technicien assistance utilisateur
- Technicien support

CODE ROME

I1401 - MAINTENANCE INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE

FORMACODES

- **31054 : Informatique et systèmes d'information**
- 31081 : Gestion parc informatique
- 31080 : Matériel informatique
- 24231 : Réseau informatique
- 31051 : Maintenance assistance informatique
- 31016 : Architecture mobile

PLUS D'INFORMATIONS SUR LES CERTIFICATIONS

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37681/>

Programme Régional de qualification 2021/2022



Document actualisé le 8 décembre 2023

KISEL FORMATION (SAS VITRUVÉ DÉVELOPPEMENTS)

6 rue du Rhône - 90000 BELFORT / 03.84.21.15.14 / candidatures@kisel-formation.fr

www.kisel-formation.fr