



# Formation Technicien Assistance Informatique

Parcours délivrant un diplôme reconnu par l'État,

« [Technicien d'assistance en informatique](#) », Titre RNCP de niveau IV, équivalent Bac

## Présentation

### Fiche formation

**Prérequis** : Aucun

**Objectifs** : Former des candidats au métier de la maintenance informatique et au métier de Helpdesk.

**Aptitude**: Le candidat doit être capable d'apprendre, de collaborer, de respecter les règles et de savoir écouter.

**Compétences** : Mettre en service des équipements numériques, intervenir sur les éléments de l'infrastructure et assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs. (voir détails ci-dessous)

**Durée** : de 840 h à 1338 h en fonction des financeurs

**Ouverture des sessions et délais d'accès** : en fonction des commandes des financeurs, pour plus d'information, nous contacter.

**Tarif** : Gratuit pour l'apprenant

**Méthodes mobilisées** : Chaque apprenant se voit attribuer un ordinateur fixe pour toute la durée de la formation. Le matériel technique (serveurs, switches, hubs, routeurs, etc.) nécessaire au parcours de formation est également fourni. Aussi, un espace d'échange en ligne dédié à la promotion est prévu via l'outil Discord.



**Planning** : 35h/semaine

**Modalités d'évaluations** : L'évaluation se fait sous forme de travaux pratiques réalisés en binôme ou non. Chaque TP se fait en fin de module correspondant au référentiel de certification de l'examen en vigueur.

**Examen** : Un dossier professionnel sera demandé en fin de cursus pour le passage de la certification. L'examen est validé par blocs de compétences devant un jury de professionnels du métier habilités. Possibilité de valider le titre pro en entier ou uniquement les CCP correspondant au référentiel de compétences (certificat de compétences professionnels).

**Statut apprenant** : Stagiaire de la formation professionnelle

**Accessibilité** : Formation dispensée dans un bâtiment aux normes ERP donc adapté aux personnes en situation de handicap

**Taux d'obtention à l'examen** : 82 % de réussite (24 candidats)

**Suite de parcours possible** : Le titre professionnel "Technicien d'assistance informatique" peut être suivi d'une formation supérieure de niveau bac+2 type formation "Technicien supérieur système et réseaux"

**Secteurs d'activités** :

Entreprises de services numériques (ESN ou ex-SSII) réalisant des prestations de dépannage informatique à distance et/ou en présentiel.

Toute structure utilisatrice, de type entreprise du secteur privé ou public, possédant un service informatique ou de réseaux.

**Type d'emplois accessibles** :

Technicien d'assistance informatique et/ou helpdesk



## Objectifs et Compétences visées

### Mettre en service des équipements

- 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

### Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

- 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

### Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

- 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

## Programme

### Phase d'immersion

- Les mains dans la tech : mise en place de son environnement de travail, première mise en application de l'algorithmique et de la programmation
- Contractualisation du parcours entre le formateur et les apprenants

### Gestion de projet et qualité

- Méthodes agiles et Kanban



- Sécurité et RGPD

## **Fondamentaux**

- Installation d'équipements numériques
- Assistance aux utilisateurs
- Maintenance de l'infrastructure
- Diagnostic et résolution d'incidents

## **Approfondissement**

- Sécurisation des accès et gestion des droits
- Maintenance du réseau
- Configuration de terminaux clients
- Veille technologique