

Technicien, technicienne d'assistance en informatique

RÉSUMÉ DE LA FORMATION

Le secteur numérique voit sa croissance portée par 6 grands domaines : le cloud computing, le big data, l'Internet mobile, l'Internet des objets, le paiement sans contact et la cyber sécurité. Le secteur représente 720 000 personnes en France dont 622 000 informaticiens. A l'horizon 2022, 190 000 postes sont à pourvoir dans le secteur informatique. Le technicien, la technicienne d'assistance en informatique dépanne, remet en état, configure, sécurise le réseau informatique des entreprises et les postes des salariés. A distance ou sur place, il règle les dysfonctionnements en un rien de temps.



PUBLIC : Cette formation s'adresse à tous ceux désireux de devenir des professionnels de l'assistance informatique.

ACCESSIBILITÉ : La formation est accessible à tous y compris aux personnes en situation de handicap.

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Assurer la configuration, la mise en service, l'entretien de matériels informatique/périphériques
- Assurer les fonctions d'assistance et de conseils techniques auprès des utilisateurs

Coût :
Sur demande

Modalité :
En initial
En alternance

Durée
8 mois

Effectif
14 max

PRÉ-REQUIS :

- Candidats ayant obtenu un diplôme ou un titre professionnel ou européen de niveau 3 (équivalent BEPC, CAP, BEP, BPA)
- Connaissance du monde de l'entreprise et en particulier du secteur informatique
- 1ère expérience dans le monde du travail appréciée, de préférence dans ce métier
- Niveau correct en anglais et en bureautique

CONDITIONS ET DÉLAIS D'ACCÈS :

- Les délais d'accès à la formation sont entre un et 3 mois
- Les sélections se feront sur candidature, test de positionnement et entretien.

ÉLIGIBILITÉ : Cette formation certifiante est éligible au financement CPF et Pôle Emploi.

DURÉE : 8 mois

618 heures en cours + 490 heures en entreprise

PROGRAMME

- **Module initiation : Intégration, positionnement et contractualisation**
- **CCP1 - Mettre en service des équipements numériques**
 - 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
- **CCP2 - 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
- **CCP3 - Assister et 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
- **Module 4 - Soft Skills et intégration professionnelle**
 - Techniques de recherche d'emploi et accompagnement vers l'emploi
 - Communication, calcul et raisonnement, culture numérique, organisation et méthode pour apprendre
 - Sport, santé et hygiène de vie
 - Sensibilisation aux risques majeurs
 - Sensibilisation au développement durable
 - Formation de base aux premiers secours (PSC 1)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES

- Quiz et évaluations en ligne avec correction personnalisée
- Etudes de cas et analyse de contenu
- Mise en situation
- Réflexion collaborative

Intervenants
Spécialistes en digital

Méthode
Pédagogie participative:
- Formation-Action
- Ateliers pratiques

Caribbean Founders Initiative

Siège Sociale : Lourdes – Résidence la Bobi B6 – 97224 Ducos

SIRET 84419884600017 au R.C.S Fort-de-France

Enregistré sous le numéro 02 97 31947 97. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

MODALITÉS DE VALIDATION DES ACQUIS

La formation délivre le titre professionnel "**Technicien d'Assistance en Informatique**" de Niveau 4 (bac), enregistré au répertoire national des certifications professionnelles sous le numéro 225.

La validation de ce titre professionnel s'appuie sur l'évaluation de compétences à travers

- Un contrôle continu organisé tout au long de votre parcours ;
- Une session de validation au titre professionnel de technicien(ne) d'assistance informatique constituée d'une mise en situation professionnelle et d'un entretien avec un jury de professionnels habilités ;
- La rédaction d'un dossier professionnel.

PERSPECTIVES DE SORTIE

Le monde informatique regorge d'opportunités professionnelles diverses et propose des conditions et des rémunérations attrayantes. Au cœur du système d'information d'une organisation, le/la Technicien(ne) Help Desk est un(e) expert(e) stratégique pour les entreprises, régulièrement recruté(e) au sein des DSI.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Technicien d'assistance en informatique
- Technicien de déploiement
- Technicien de maintenance en informatique
- Technicien d'assistance en clientèle
- Technicien de service après-vente (SAV)
- Technicien poste de travail
- Technicien informatique
- Technicien helpdesk
- Technicien de hotline en informatique
- Technicien support de proximité en informatique
- Agent de maintenance
- Support aux utilisateurs en informatique
- Technicien en micro-informatique et réseaux
- Technicien support en bureautique

Après quelques années d'expérience, le technicien d'assistance en informatique évoluera vers un poste à responsabilités, pilotera les activités d'une équipe de techniciens en occupant un poste de responsable de service. Il peut devenir responsable du parc informatique dans une petite entreprise, ou responsable du service après-vente dans un magasin d'informatique.