

Acteur de proximité pour
le développement de vos compétences



APPRENDRE UN MÉTIER

TECHNICIEN D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE

CODE RNCP : 37681

Dans le respect des procédures de l'entreprise et de sa politique de sécurité, le technicien d'assistance en informatique prend en compte les sollicitations des utilisateurs, résout les incidents et traite les demandes de service, configure et met en service des équipements numériques, intervient sur les réseaux numériques et les solutions hébergées dans le cloud. Il assiste et dépanne les utilisateurs de ces équipements.

Le technicien d'assistance en informatique est le point d'accès aux équipes informatiques pour des utilisateurs et il communique avec eux à distance ou en direct. Il est à l'écoute de l'utilisateur, l'interroge et reformule si nécessaire les observations afin de recueillir les informations nécessaires à la qualification du problème et assure la résolution quand c'est possible. Il adapte son vocabulaire, ses explications et son élocution à l'utilisateur et prend en compte d'éventuelles situations de handicap. Selon le contexte, il sensibilise l'utilisateur aux bonnes pratiques en matière de sécurité informatique.

Source : France Compétences - TP technicien d'assistance en informatique - 2023 - Registre national des certifications professionnelles.

DÉBOUCHÉS MÉTIERS

Technicien d'assistance en informatique
Technicien de déploiement
Technicien d'assistance en clientèle
Technicien support

Technicien assistance utilisateur
Technicien Helpdesk
Technicien de maintenance en informatique

DURÉE DU PARCOURS

EN CONTINU

700 h en centre
+ 140 h de stage en entreprise.

EN ALTERNANCE

455 h en centre + 1365 h en entreprise.
Parcours individualisé selon niveau et projet professionnel.

MODALITÉS

PUBLIC

Alternants, salariés, demandeurs d'emploi.
Formation accessible aux personnes en situation de handicap.

CONDITIONS D'ADMISSION

Passer avec succès l'entretien individuel de présentation du projet professionnel.

PRÉ-REQUIS

Connaissance des bases de l'outil informatique.

CERTIFICATION

Titre professionnel technicien d'assistance en informatique du Ministère du Travail (niveau BAC).
Validation du titre complet ou par certificat de compétences professionnelles (CCP).

EXAMEN

Mise en situation professionnelle, résultats de formation, dossier professionnel et entretien devant jury.

FINANCEMENTS / DISPOSITIFS

- OPCO
- ProA (promotion par l'alternance)
- Mon compte formation
- Financement individuel
- Projet de transition professionnelle (ancien FONGECIF)
- Co-financement selon statut par Pôle Emploi, Conseils Régionaux, AGEFIPH...

TECHNICIEN D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE

SES MISSIONS

- Réaliser l'installation du matériel informatique
- Gérer la configuration et la mise à jour de ces équipements numériques
- Intégrer et gérer un réseau
- Mettre en place les outils de sécurité sur les équipements numériques (authentification, antivirus, pare-feu...)
- Réaliser les sauvegardes afin de limiter la perte de données
- Conseiller les utilisateurs quant aux règles de sécurité et d'hygiène informatique
- Faire de la veille sur les menaces informatiques
- Diagnostiquer les dysfonctionnements et les pannes

PÉDAGOGIE ARINFO, UN APPRENTISSAGE PROACTIF

- **Concept Learning by doing**
« Des apprenants actifs, un formateur qui assiste ».
- **Formations multimodales**
En centre, à distance. Mises en situation professionnelle, projets, pédagogie active, workshops.
- **Accompagnement**
Positionnements, adaptation des parcours aux projets, suivi personnalisé.

ALTERNANCE 2 TEMPS DE FORMATION



En centre



En entreprise

CONTRAT D'APPRENTISSAGE CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

- **Pour l'alternant**
Cumuler certification et expérience professionnelle. Bénéficier d'une rémunération. Pas de frais de formation.
- **Pour l'entreprise**
Former un futur collaborateur compétent. Bénéficier d'avantages financiers et fiscaux.

COMPÉTENCES VISÉES

Assister ou dépanner les utilisateurs

CCP 1

- Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc
- Assister à l'utilisation des ressources collaboratives et bureautiques
- Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique

Mettre en service des équipements numériques

CCP 2

- Installer, déployer et personnaliser un poste utilisateur
- Intervenir sur les composants matériels d'un ordinateur fixe ou mobile
- Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et de ses données

Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

CCP 3

- Installer et configurer les équipements et services réseaux
- Intervenir sur un réseau sécurisé
- Intervenir sur un annuaire Active Directory

NOTIONS / OUTILS ABORDÉS

Mise en service

- Systèmes d'exploitation (Windows, Linux, MacOS...)
- Programmes / logiciels
- Architecture physique d'un ordinateur
- Déploiement d'une matrice

Sécurité et réseau

- Systèmes de sécurité et protection des postes
- Sauvegarde / restauration des données
- Configuration d'un réseau
- Mise en service des réseaux filaires et sans fils
- Gestion des services mis à disposition sur un serveur
- Gestion des droits d'accès

Assistance et dépannage

- Assistance technique à la vente
- Réalisation des opérations de maintenance
- Connaissances de base des suites bureautiques
- Principes de base d'une connexion internet / téléphonie
- Écoute active
- Communication avec le client