



Formacode : 31054 - Code Rome : M1805

Eligible CPF - Demandeurs d'emploi - n°13174



## TECHNICIEN(NE) D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE (TITRE PROFESSIONNEL)

### PUBLIC VISÉ

Tout public

### NIVEAU

Niveau de sortie : niveau IV (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)

### NATURE DE LA VALIDATION

Validation de la formation : titre professionnel

### DUREE

Durée en centre : 730 heures  
Durée en entreprise : 210 heures  
Durée hebdomadaire moyenne : 35h / semaine

### DATES PREVISIONNELLES

Du 18/04/2017 au 20/10/2017.

### LIEUX DE FORMATION

GMTE93  
Villepinte - Lycée Jean Rostand  
8 rue Pierre Audat  
93420 Villepinte  
Tél : 01.49.44.42.70

### CONTACT

Service accueil formation

### OBJECTIFS

- Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers
- Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers
- Intervenir et assister sur les accès et les services de réseaux numériques

### CHAMP PROFESSIONNEL - MÉTIERS VISÉS

En entreprise ou auprès des particuliers, vous installez, mettez en service et dépannez des équipements informatiques (PC, périphériques et logiciels) et numériques (voix, images et données) reliés en réseau. Vous assistez, à distance ou sur site, les utilisateurs et les clients afin de résoudre au plus vite leurs incidents et de les aider à optimiser l'utilisation de leurs outils bureautiques, informatiques et numériques. Vous cherchez à satisfaire leurs demandes tout en respectant le cadre des contrats de services.

Les métiers visés : technicien d'assistance en informatique, technicien informatique, technicien micro, technicien micro et réseaux, technicien hot-line, technicien help desk.

### PRE-REQUIS

Positionnement : pédagogique.  
Niveau scolaire V attesté par un diplôme ou un titre ; maîtrise du français écrit et oral (niveau A2 du CECRL)  
Niveau d'anglais : A2 du CECRL  
Maîtrise des fonctions bureautiques de base et environnement informatique  
Niveau d'entrée : niveau V (CAP, BEP, CFPA du premier degré)

### MODALITES DE RECRUTEMENT

Tests et Entretiens

### MODALITES PEDAGOGIQUES

Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers :

- Préparer ou remettre en état un équipement informatique
- Installer et configurer un poste de travail informatique
- Assurer les mises à jour logicielles d'un équipement informatique
- Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique
- Sécuriser un équipement informatique et ses données
- Faire communiquer un équipement numérique mobile avec un poste informatique ou un réseau

Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers :

- Assister les utilisateurs dans un environnement informatique et numérique
- Traiter un incident dans une organisation d'assistance informatique
- Réaliser une intervention d'assistance informatique à distance
- Proposer et mettre en oeuvre des solutions d'équipements et de services
- Participer au suivi du parc et des configurations informatiques

Intervenir et assister sur les accès et les services de réseaux numériques :

- Intervenir sur une infrastructure réseau
- Déployer des postes clients
- Installer et configurer un service réseau
- Intervenir sur un serveur de réseau et sur son environnement



Formacode : 31054 - Code Rome : M1805

Eligible CPF - Demandeurs d'emploi - n°13174



- Installer et sécuriser un accès réseau à une liaison haut débit
  - Intervenir en environnement de voix sur IP
  - Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau
  - Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique
- Cours du jour

## CONTENUS

### Modules d'enseignements professionnels

- ▶ Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers
- ▶ Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers
- ▶ Intervenir et assister sur les accès et les services de réseaux numériques auprès des entreprises et des particuliers

### Modules transversaux

- ▶ Sensibilisation au développement durable
- ▶ Techniques de recherche d'emploi

### Modules d'enseignement généraux

- ▶ Langue anglaise appliquée à l'informatique
- ▶ Communication professionnelle orale et écrite