

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 moyenne : contenus et durées individualisés.
 Durée en centre : 700 heures
 Durée en entreprise : 210 heures
 Durée hebdomadaire moyenne : 32h / semaine
 Pourcentage à distance : 105%

DATES PREVISIONNELLES

Du 10/12/2018 au 12/07/2019.

LIEUX DE FORMATION

GMTE93
 Saint-Denis - Espace Lurçat
 2 rue Diderot
 93200 Saint-Denis
 gmte93@ac-creteil.fr
 Tél : 01 55 84 03 60

CONTACT

Gmte93 Ep-saintdenis
 gmte93.saintdenis@ac-creteil.fr

TARIFS

Prix tarif public maximum : 12,80 € de l'heure.

OBJECTIFS

Préparer le titre du Ministère de l'Emploi: Technicien d'assistance en informatique. Le titre professionnel est composé de 3 certificats de compétences professionnelles (CCP). Le (la) technicien(ne) d'assistance en informatique met en service des équipements numériques, intervient sur les réseaux numériques et assiste et dépanne les utilisateurs de ces équipements.

CHAMP PROFESSIONNEL - MÉTIERS VISÉS

Technicien(ne) d'assistance en informatique (ou help desk) - Technicien(ne) de maintenance en informatique - Technicien(ne) de déploiement - Technicien(ne) d'assistance en clientèle - Technicien(ne) de service après-vente - Technicien assistance utilisateur - Technicien support
 L'emploi s'exerce principalement dans deux contextes différents, dans le cadre :
 - d'interventions commerciales en boutique en informatique, dans une structure commerciale grand public ou en tant qu'indépendant ;
 - d'interventions au sein d'un centre de services, en entreprise de services du numérique, dans une collectivité territoriale, ou en grande entreprise.

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, CFP du premier degré)

MODALITES DE RECRUTEMENT

Tests et Entretiens
 Inscriptions du 08/11/2018 au 07/12/2018 au Saint-Denis - Espace Lurçat à Saint-Denis. S'adresser directement au centre Jean Lurçat : gmte93.ep-saintdenis@gmte93.fr , 01 55 84 03 60
 Sous réserve de financement.

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
 - Installer et sécuriser un accès réseau à une liaison haut débit



Formacode : 31054 - Code Rome : I1401

Eligible CPF - Tous publics - n°13174



- 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

CCP1. Mettre en service des équipements numériques

- ▶ C1. Installer un système ou déployer un master dans un poste client
- ▶ C2. Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique
- ▶ C3. Mettre à jour, configurer et personnaliser un équipement numérique
- ▶ C4. Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données

CCP2. Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

- ▶ C5. Intervenir sur un équipement réseau
- ▶ C6. Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory
- ▶ C7. Installer et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier

CCP3. Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

- ▶ C8. Apporter un support technique dans un contexte commercial
- ▶ C9. Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc
- ▶ C10. Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques
- ▶ C11. Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique

Langue anglaise appliquée à l'informatique

Communication professionnelle orale et écrite

Accompagnement au dossier professionnel

Accompagnement vers l'emploi (35h)