

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

### PUBLIC VISÉ

Tout public  
Demandeur d'emploi  
Salarié(e)s  
Compte Personnel Formation  
CPF de transition

### NIVEAU

Niveau de sortie : niveau 4 (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 : 33h / semaine

### DATES PREVISIONNELLES

Du 04/11/2019 au 11/06/2020.

### 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.

[Voir nos conditions générales de ventes](#)

### 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 3 (CAP, BEP, CFPA du premier degré)

### MODALITES DE RECRUTEMENT

Tests et Entretiens  
Inscriptions du 08/01/2019 au 03/11/2019 au Saint-Denis - Espace Lurçat à Saint-Denis.

--

### INFORMATIONS DIVERSES

Taux de réussite aux examens : 85%  
Taux de placement : 21%  
Modalité de certification : Examen en fin de session  
Le centre est ouvert du Lundi au vendredi de 9h00 à 17h30  
Les conditions générales de vente sont téléchargeables sur le site <https://www.forpro-creteil.org/formation/greta/gmte93/>

--

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



Formacode : 31054 - Code Rome : I1401

Eligible CPF - Tous publics - n°13174



- 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
  - 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)