

- Alternance
- RNCP Niveau 4
- Code RNCP : 37681
- 1 an

Titre professionnel

Technicien d'assistance en informatique

PRÉSENTATION

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.

PRÉREQUIS

Le titre professionnel est accessible de préférence aux personnes ayant des compétences générales transverses niveau CAP-BEP. Il faut avoir une réelle motivation pour évoluer vers les métiers du numérique.

MÉTHODES

Les méthodes mobilisées incluent un face-à-face pédagogique, des mises en situation répétées, une participation active, des exercices pratiques et des outils d'analyse. Les apports méthodologiques sont illustrés par des exemples puis appliqués en situation pour favoriser l'apprentissage efficace.

MODALITÉS

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Séances de formation en salle
- Séances de formation hybrides
- Étude de cas

ÉVALUATION ET SUIVI

- Les acquis et la progression sont évalués en continu par des contrôles sur table et des rendus.
- La validation du diplôme est soumise aux modalités d'examen.

POURSUITE D'ÉTUDES

- BTS du domaine informatique, réseaux.
Par exemple :
BTS SIO (Services Informatiques aux Organisations) Option SISR (Solutions d'Infrastructure, Systèmes et Réseaux)

MÉTIERS - DÉBOUCHÉS

- Technicien d'assistance en informatique
- Technicien de maintenance en informatique
- Technicien de déploiement
- Technicien d'assistance en clientèle
- Technicien Helpdesk
- Technicien assistance utilisateur
- Technicien support

VOIES D'ACCÈS

- Alternance :
 - Statut salarié.e en contrat de professionnalisation
 - Statut salarié.e. en contrat d'apprentissage
- VAE nous consulter

PROGRAMME

Module 1. Assister ou dépanner les utilisateurs:

- 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

RYTHME

- 1 jour en centre de formation
- 4 jours en entreprise

Module 2. Mettre en service des équipements numériques :

- 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

DURÉE

ORGANISATION DE L'ALTERNANCE

- 455 h en 1 an dans le cadre d'un contrat d'apprentissage
- 455 h en 1 an dans le cadre d'un contrat de professionnalisation

Module 3. Intervenir sur les éléments de l'infrastructure :

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

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

LE COORDINATEUR DE LA FILIÈRE :

Il prend en charge le recrutement des apprenants, l'individualisation de leur parcours de formation, la coordination des groupes et le suivi individuel tout au long du parcours. Il garantit l'articulation et la fluidité du parcours de formation individualisé de chacun.

LE FORMATEUR-ICE RÉFÉRENT DU DISPOSITIF :

Il est le garant technique de la formation et gère au quotidien la formation.

LES FORMATEURS TECHNIQUES :

Ils sont experts dans leur domaine d'intervention.

LE RÉFÉRENT HANDICAP :

Il s'assure de la faisabilité organisationnelle (horaires, rythme), matérielle et pédagogique (aides humaines, supports pédagogiques adaptés) pour les personnes en situation de handicap en formation.

ADMISSION

Admission après test, étude du dossier de candidature et entretien. Jusqu'à 15 jours avant le début de la formation.

COÛT FORMATION

En Alternance, la formation est prise en charge par l'OPCO de l'entreprise. L'étudiant n'a aucun frais. Ni frais de dossier, ni frais de scolarité.

ACCESSIBILITÉ

Nos locaux sont accessibles PMR. Pour toute situation de handicap merci de nous contacter pour envisager la faisabilité.

Contact :

contactlyon@cifep.fr
04 27 02 74 68



CIFEP Lyon
30 rue de la Baisse
69100 Villeurbanne

www.cifep.fr

Plus d'infos
sur notre site internet :