



<b>Technicien d'assistance en informatique</b> <b>Titre Professionnel de niveau V</b>
--

Autre(s) appellation(s) : Technicien d'assistance en informatique ; Technicien informatique ; Technicien micro ; Technicien micro et réseaux ; Technicien hot-line ; Technicien help desk

### **Le métier**

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 travailler au mieux avec leurs outils bureautiques, informatiques et numériques. Vous cherchez à satisfaire leurs demandes tout en respectant le cadre des contrats de services.

### **La durée :**

Formation de niveau IV d'une durée modulable de 8 mois et demi (1190 h).

### **L'organisation de la formation :**

La formation se compose de 3 modules qualifiants et d'une période en entreprise. La durée et le contenu de ces parcours peuvent varier en fonction des besoins du bénéficiaire.

### **Le diplôme :**

Titre Professionnel de niveau IV et/ou Certificats de Compétences Professionnelles (CCP). Il est également possible d'obtenir, par une démarche de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), le titre de technicien (ne) d'assistance en informatique composé de 3 certificats de compétences professionnelles.

Ces certificats sont les suivants : 1 - Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers ; 2 - Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers ; 3 - Intervenir et assister sur les accès et les services de réseaux numériques.

Module 1 : Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers (12 semaines) :

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 poste de travail informatique et ses données - Faire communiquer un équipement numérique mobile avec un poste informatique ou un réseau.

Module 2 : Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers (6 semaines) :

Assister les utilisateurs dans un environnement informatique et numérique. Traiter un appel 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.

Module 3 : Intervenir et assister sur les accès et les services de réseaux numériques (9 semaines) : Intervenir sur une infrastructure réseau. Déployer des postes clients. Installer et configurer un service de réseau - Intervenir sur un serveur de réseau et sur son environnement - Installer et sécuriser un accès réseau à une liaison haut débit - Intervenir sur un équipement terminal de voix sur IP - Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau - Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique.

Période en entreprise (6 semaines)

**Le niveau requis/âge :**

Niveau terminale ou équivalent

ou du secteur électricité-électronique : BEP ou titre professionnel de niveau V + expérience professionnelle (environ 2 ans) ou BAC professionnel.

**Les aptitudes professionnelles**

Capacités d'analyse et d'organisation, qualités relationnelles (travail en équipe, communication), adaptabilité au changement.