

RNCP : 37681

Technicien(ne) d'Assistance en Informatique (Technicien(ne) Helpdesk)

Métier

Le(la) technicien(ne) d'assistance en informatique met en service des équipements numériques, intervient sur les réseaux numériques, assiste et dépanne les utilisateurs de ces équipements. La structure employeur du (de la) technicien(ne) d'assistance en informatique détermine son cadre d'intervention et ses interlocuteurs.

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(e), il(elle) travaille de façon autonome dans le respect de la commande et du contexte d'intervention, en rendant compte de façon formalisée de ses interventions, auprès du client et de son responsable.

- Dans le cadre d'interventions au sein d'un centre de services, en entreprise de services du numérique, dans une collectivité territoriale, ou en grande entreprise, son activité est organisée et contrôlée par sa hiérarchie dans le respect des conditions d'intervention délimitées par des consignes et des procédures établies par un contrat de services pour une entreprise et des utilisateurs.

Dans tous les contextes d'exercice de l'emploi, le(la) technicien(ne) d'assistance en informatique réalise l'installation initiale du matériel : poste de travail, applications, et équipements mobile. Il(elle) s'assure par la suite des mises à jour. Il(elle) intervient sur les équipements numériques pour améliorer les performances, ajouter des fonctionnalités ou corriger des dysfonctionnements. Il(elle) met à jour, configure et personnalise l'équipement numérique selon les consignes transmises afin de l'adapter aux besoins du client ou de l'utilisateur.

Objectifs de la formation

- ❖ Mettre en service des équipements numériques,
Installer un système ou déployer un master dans un poste client,
Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique,
Mettre à jour, configurer et personnaliser un équipement numérique,
Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données.
- ❖ Intervenir sur les éléments de l'infrastructure,
Intervenir sur un équipement réseau,
Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory,
Installer et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier.
- ❖ Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs,
Apporter un support technique dans un contexte commercial,
Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc,
Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques,
Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique.

Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

CCP 003134 - 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

CCP 003135 - 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

CCP 003136 - 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

Déroulé de la formation

Intitulés	Durées indicatives	
	Semaines	Heures
Période d'intégration	1	35
Module 1 : Mettre en service des équipements numériques	13	455
Module 2 : Intervenir sur les éléments de l'infrastructure	6	210
Période en entreprise	3	105
Module 3 : Assister ou dépanner les utilisateurs	6	210
Période en entreprise	3	105
Module de synthèse	1	35
Session d'examen	1	35

Certification/Diplôme

- Titre Professionnel de Niveau 4 du Ministère Chargé de l'Emploi (date d'effet le 01/09/2023) composé des 3 Certificats de Compétences Professionnelles (CCP). Le stagiaire peut valider le Titre Professionnel (réussite totale) ou un ou plusieurs blocs de compétences (réussite partielle).

Modalités de certification

- Voir la fiche métier sur : www.afpar.com



Cofinancé par
l'Union européenne

Ce projet est cofinancé par l'Union européenne et la Région Réunion.
L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).



Modalités pédagogiques

Le temps de formation se compose de :

- 70 à 80% de pratique professionnelle (mise en situation sur un plateau technique, études de cas, travaux pratiques,...)
- 20 à 30% de théorie/technologie professionnelle
- Période(s) d'application en entreprise

Modalités d'évaluation

- Evaluation des acquis en cours de formation,
- Evaluation des périodes d'application en entreprise,
- Evaluation de la satisfaction.

Le public éligible

- Demandeur(se) d'emploi à partir de 18 ans.
- Si vous avez une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, veuillez contacter le Point contact.

L'entrée en formation sera possible sous réserve :

- D'un avis médical favorable à l'exercice du métier.
- De répondre aux exigences des prérequis et d'aptitudes pour entrer en formation.

Les prérequis

- Niveau bac.
- Il est recommandé d'avoir une pratique régulière de la micro-informatique
- Une pratique de l'outil informatique (connaissance du clavier et utilisation de l'outil micro) est demandée.
- Une aisance relationnelle (contact client)

Les aptitudes requises

- Capacités d'abstraction et d'analyse, de synthèse et d'organisation, facilité dans l'expression écrite, qualités relationnelles (écoute, négociation, travail collaboratif), ouverture d'esprit et curiosité pour les innovations technologiques.

Modalités d'accès

1. Inscription :
 - a. Sur le site Internet de l'AFPAR : www.afpar.com
 - b. Dans un des Points Contacts de l'AFPAR,
 - c. Auprès de Pôle Emploi ou de la Mission Locale.
2. Participation à la réunion d'information collective,
3. Passation de tests psychotechniques pour l'identification des aptitudes et connaissances,
4. Entretien avec un(e) psychologue du travail,
5. Décision par une commission de recrutement.



Cofinancé par
l'Union européenne

Ce projet est cofinancé par l'Union européenne et la Région Réunion.
L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).



Délai d'accès

- La phase de recrutement débute en moyenne 3 mois avant la date de démarrage de l'action. Les candidats sont convoqués par ordre de la date d'inscription et en fonction de la liste d'attente.

Durée de la formation

Durée totale de la formation	1190 heures (34 semaines)
Durée en centre de formation	980 heures (28 semaines)
Durée en entreprise	210 heures (6 semaines)

Parcours de formation proposé

- Formation en présentiel : 35h par semaine

Débouchés

- Accès à l'emploi (ROME I1401) de :
 - Technicien(ne) d'assistance en informatique,
 - Technicien(ne) de maintenance en informatique,
 - Technicien(ne) de déploiement,
 - Technicien(ne) d'assistance en clientèle,
 - Technicien(ne) de service après-vente (SAV),
 - Technicien(ne) Helpdesk,
 - Technicien(ne) assistance utilisateur,
 - Technicien(ne) support.

Suite de parcours

- Formations complémentaires :
 - Niveau 5 : Technicien(ne) Supérieur(e) Systèmes et Réseaux ;
 - Niveau 6 : Administrateur(trice) Systèmes, Réseaux et Devops

Equivalences/liens/correspondances avec les certifications d'autres ministères

- Aucune

Passerelles vers des certifications du Ministère du travail

- Aucune

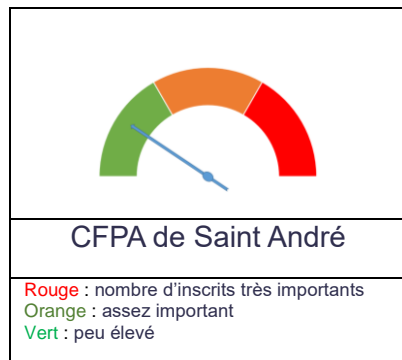
Financement

- Cette formation est financée avec l'aide du FSE (REACT-UE) et de Région Réunion dans le cadre de la réponse de l'Union Européenne à la pandémie COVID-19.
- La formation est totalement prise en charge pour les demandeurs d'emploi.

Dates prévisionnelles de la formation et lieu

Lieu	Date de début	Date de fin	Modalité
CFPA de Saint André	29/01/2024	27/09/2024	En présentiel

Nombre de demandeurs d'emploi en attente de recrutement pour cette formation



Indicateurs

Nombre de stagiaires formés	
2023	Nouvelle formation

Taux de réussite à la session d'examen		

Taux d'insertion dans l'emploi à 6 mois après la sortie de formation		

Taux de satisfaction des stagiaires	