

# "Technicien(ne) d'Assistance en Informatique"

## Conditions d'admission :

Utilisation régulière de l'outil informatique

Niveau bac est un plus

Prérequis en micro-informatique :

- Une pratique de l'outil informatique (connaissance du clavier et utilisation de l'outil micro) est demandée.
- Une aisance relationnelle (contact client)

Ou personne justifiant d'une expérience professionnelle de 2 ans

Entretien de motivation

## Public visé

- Salariés d'entreprise, personnes en reconversion professionnelle, demandeurs d'emploi, étudiants
- Formation en alternance :
- En contrat d'apprentissage
- En contrat de professionnalisation

## Exemples de débouchés

- Technicien systèmes et réseaux,
- Technicien informatique,
- Technicien d'exploitation,
- Administrateur Linux,
- Technicien support,
- Technicien réseau

## Objectifs de la formation

Formation sanctionnée par le passage du Titre Professionnel de « Technicien(ne) d'Assistance en Informatique ». Titre de niveau 4, inscrit au RNCP (RNCP225), délivré par un jury de professionnels.

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/225/>

À l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Mettre en service des équipements numériques
- Intervenir sur les éléments de l'infrastructure
- Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

## Modalités d'évaluation

Cette formation est sanctionnée par le passage du Titre Professionnel de « Technicien(ne) d'Assistance en Informatique ». Titre de niveau 4, inscrit au RNCP (RNCP225), délivré par un jury de professionnels.

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32291/>

La formation est composée de plusieurs Blocs de compétences qui peuvent être validés de façon indépendante.

Formation découpée en 3 blocs de compétences :

### Bloc 1 RNCP225BC01

Mettre en service des équipements numériques

Compétences :

- 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.

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

- D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s)
- D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat

- Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation

## Bloc 2 RNCP225BC02

Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Compétences :

- 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.

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

- D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s)
- D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat
- Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation

## Bloc 3 RNCP225BC03

Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

Compétences :

- 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.

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury au vu :

- D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s)
- D'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat
- Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation

## PROGRAMME DE FORMATION

### 1. 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.

### 2. 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.

### 3. 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.

## Durée de la formation et modalités d'organisation :

- Durée totale de la formation 1 120 heures
- 910 heures en présentiel en centre de formation
- 210 heures de stage en entreprise

## Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation présentielle avec périodes de stage

Formation collective et individualisée

Moyens pédagogiques :

- Salle de formation équipée : Paper-Board, Tableau blanc, Vidéo-projecteur,
- Ordinateurs (mis à disposition d'un ordinateur par apprenant) avec connexion internet Supports papier de cours et d'exercices remis par le formateur

**Méthodes d'apprentissage :**

- Apports théoriques en salle, autoformation accompagnée
- Mises en situation pratiques en plateau technique
- Application réelle lors des périodes de stage
- Équipe pédagogique

**Techniques pédagogiques :**

- Séances en présentiel en salle de formation
- Mises en situation : jeux de rôles et cas pratiques
- Études de cas
- Exercices individuels et en sous-groupes