

TFP – Technicien d'assistance en informatique

Formation qualifiante de niveau 4
RNCP 37681

Le métier de technicien d'assistance en informatique

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.



Public concerné

Tout public



Prérequis et niveau d'entrée

Niveau BAC
Pratique régulière de l'informatique
Aisance relationnelle



Modalités et délais d'accès

Information individuelle ou collective
Alternant, Demandeur d'emploi

Métiers visés

- Technicien d'assistance en informatique
- Technicien de maintenance en informatique
- Technicien Helpdesk
- Technicien support

Objectifs professionnels

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

Débouchés

- Toute entreprise du secteur public ou privé

Références

- RNCP : 37681
- Formacodes : 31051



Objectifs pédagogiques / opérationnels

- Mettre en service des équipements numériques
- Intervenir sur les éléments de l'infrastructure
- Mettre en place des outils et méthodes préventif et curatifs en règles de sécurité
- Réaliser des sauvegardes
- Assister ou dépanner les utilisateurs et apporter un support technique



Contenu pédagogique / compétences visées

CCP 1 - Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs - 210H

- 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 2 - Mettre en service des équipements numérique - 210H

- 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 3 - Intervenir sur les éléments de l'infrastructure – 210H

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



Modalités d'admission

- Questionnaire d'entrée en formation
- Test de positionnement



Modalités de validation et d'évaluation

L'évaluation des acquis est réalisé en cours et à l'issue du parcours ;

- Evaluations en cours de formation
- Evaluations périodiques
- Bilan de la période en entreprise
- Certification de CCP



Modalités pédagogiques

- Individualisation des parcours, progressif et personnalisé
- Groupe de 12 à 14 personnes





Moyens pédagogiques

- Kit pédagogique – Documents écrits – Support clé USB - Diaporama – Support audio et visuels – Outils multimédias
- Un espace documentaire avec fiches métiers
- Une salle polyvalente
- Une salle informatique avec un poste informatique individuel par stagiaire équipé d'un écran plat de 22"
- Un plateau technique dédié aux gestes professionnels avec un serveur pédagogique dédié au TP avec une baie de brassage avec routeurs et switches CISCO mangeable, un vidéo projecteur
- Une connexion ADSL



Equipe pédagogique

- Coordinateur de la filière : Il prend en charge le recrutement des stagiaires, 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 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, tous titulaires de certifications et/ou de qualification cohérentes dans le métier et sont formés à la pédagogie pour adultes.
- Le référent handicap : Il s'assure de la faisabilité organisationnelles (horaires, rythme), matérielles et pédagogiques (aides humaines, supports pédagogiques adaptés) pour les personnes en situation de handicap en formation.



Durée

La durée prévisionnelle de la formation est de 870 heures, 710 heures en centre et de 160 heures en entreprise à raison de 35 heures par semaines.



Lieu de la formation

- Goussainville : 2 rue Clément et Lucien Matheron, 95190 Goussainville. Desservi par les transports en commun. Accessible aux personnes en situation de handicap (PMR).
- Chennevières-sur-Marne



Accueil des publics en situation de handicap

Notre référent Handicap et Accompagnement socioprofessionnel est à votre écoute pour aménager la formation à vos besoins : accompagnement@job-insert.fr

