

# Titre Professionnel Technicien d'assistance en informatique

Le 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. 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. Dans toutes ses activités, le technicien d'assistance en informatique applique une démarche structurée de résolution de problèmes et utilise systématiquement des tests pour s'assurer du bon résultat de l'intervention. Il recherche des informations dans des notices techniques, y compris en anglais (niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECR)). Il utilise des bases de connaissances qui sont à sa disposition en interne ou sur le WEB (recherche Google, documentation éditeur ...). A partir d'une demande d'intervention, le technicien d'assistance en informatique crée un ticket d'incident et qualifie la demande en fonction de son impact et de son urgence. Il traite la demande à distance ou sur site, et, le cas échéant, escalade la demande. A partir du logiciel de gestion de parc, il inventorie les matériels informatiques, en assure la maintenance préventive et met à jour le système de gestion de parc. Afin d'établir un diagnostic concernant un dysfonctionnement matériel ou logiciel, il utilise les outils de tests adéquats, résout le dysfonctionnement, s'assure du fonctionnement matériel et logiciel, ou propose une solution adaptée. Le technicien d'assistance en informatique installe, configure ou fait évoluer les équipements numériques et leurs périphériques afin d'adapter le poste de travail aux besoins de l'utilisateur.

## Prérequis

- Niveau BAC
- Test en anglais

## Accessibilité

- Salarié en formation continue
- Demandeur d'emploi
- Tous public
- Toute personne en situation de handicap

## Admission

- Entretien
- Test de positionnement

## La Formation

*La durée est adaptée à chaque candidat.  
Un test de positionnement est obligatoire pour déterminer un planning de formation.  
La formation se déroule en présentiel dans nos salles de cours avec un formateur.*

## Débouchés

Après l'obtention de votre titre certifié, vous pouvez intégrer les structures suivantes : Entreprise de services numériques (ESN), DSI des entreprises Collectivités territoriales, PME, Structures hospitalières...

## Le programme

### **CCP 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

### CCP 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

### CCP 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

### Objectifs pédagogiques

- Obtenir le Titre Professionnel (niveau BAC).
- Assister ou dépanner les utilisateurs
- Mettre en service des équipements numériques
- Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

### Session de validation

- **Mise en situation professionnelle :**  
Durée 4H00
- **Autres modalités d'évaluation**  
*Entretien technique* durée 30 minutes.  
*Entretien final* durée 15 minutes.
- **Equivalences avec d'autres certifications :** Selon les modalités définies par arrêté relatif aux titres professionnels de niveau IV de la filière, liens avec les titres professionnels : Absence

- Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences.
- Absence de passerelle.
- **Suite de parcours :** Absence

### Moyens pédagogiques et techniques

- Cours théoriques
- Exercices d'applications
- Etude de cas concrets
- Formateur présent à chaque visio

### Délais d'accessibilité

- Les dates de nos sessions sont accessibles depuis « mon compte formation » ; « la bonne formation (Pôle-emploi) » ; ou bien en nous contactant au 05.49.46.31.74.

### Accessibilité

- Locaux accessibles au public en situation de handicap
- Centre handi-accueillant
- Référent handicap disponible sur place dans nos locaux ou au 05.49.46.31.74.

### Tarif Net

- Formation téléprésentiel : 3800,00 €

### Nom du certificateur et date de publication de la fiche

- Ministère du travail ; 12/06/2023