

Technicien d'Assistance en Informatique

Fiche
RNCP

Mise à jour : janvier 2024



Public

- Salariés d'entreprise
- Personnes en reconversion professionnelle
- Demandeurs d'emploi
- Etudiants

Prérequis & conditions d'admission

Niveau :

- Niveau CAP/BEP
- **ou**
- Expérience professionnelle dans le domaine de l'informatique depuis plus d'un an
- Bonne connaissance de l'outil informatique

Profil :

- Aimer aider les autres
- Souhaiter être dans un métier plein de surprise
- Vouloir s'engager dans une filière qui permet d'évoluer

Condition d'admission & délais d'accès :

- Validation des prérequis
- Entretien de motivation
- En moyenne entre notre premier contact et votre entrée en formation il se passe 1 mois

Modalités

- Formation en alternance
- Formation continue
- VAE

Financements

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- Pro-A

Pour plus d'infos sur les modalités d'accès et les financements, rendez-vous sur notre page dédiée : <https://unlearn-school.fr/tarifs-et-financement/>

- CPF
- France Travail
- Transitions Pro



Objectifs

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

Débouchés

- Technicien d'assistance en informatique
- Technicien de maintenance en informatique
- Technicien de déploiement.
- Technicien d'assistance en clientèle
- Technicien de service après-vente (SAV)
- Technicien Helpdesk
- Technicien assistance utilisateur
- Technicien support.

Programme

Les fondamentaux de l'informatique

- > Écosystème et outils de l'informaticien
- > Word/PowerPoint/Excel – Niveau opérationnel (facultatif)

Assister ou dépanner les utilisateurs

- > Comprendre le fonctionnement d'un centre de services
- > Traiter un incident dans un centre de services
- > Assister à l'utilisation des outils numériques
- > Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique

Mettre en service des équipements numériques

- > Installer un poste utilisateur
- > Installer une machine virtuelle
- > Centraliser les informations des appareils
- > Configurer et personnaliser un équipement numérique
- > Intervenir sur les composants matériels d'un ordinateur
- > Comprendre la sécurité d'un équipement numérique et ses données
- > Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données

Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

- > Comprendre les équipements réseaux

- > Configurer les équipements réseaux
- > Intervenir sur un réseau sécurisé
- > Comprendre l'annuaire réseau de type Active Directory
- > Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory



Durée

- Durée totale de la formation : **65 jours soit 455 heures**



Modalités d'évaluation

Formation sanctionnée par le passage du **Titre Professionnel** de :

Technicien d'Assistance en Informatique

Titre de **niveau 4**, inscrit au RNCP (RNCP37681), délivré par un jury de professionnels.

La formation est composée de **3 Blocs de compétences** qui peuvent être validés de façon indépendante :

Modalités d'évaluation pour chaque bloc

Evaluation par un jury (formation en alternance et VAE) :

- Mise en situation professionnelle ou 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)
- Dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat
- Résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation

Compétences évaluées

Bloc 1 – Assister ou dépanner les utilisateurs

RNCP37681BC01

Compétences évaluées :

- 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

Bloc 2 – Mettre en service des équipements numériques

RNCP37681BC02

Compétences évaluées :

- 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

Bloc 3 – Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

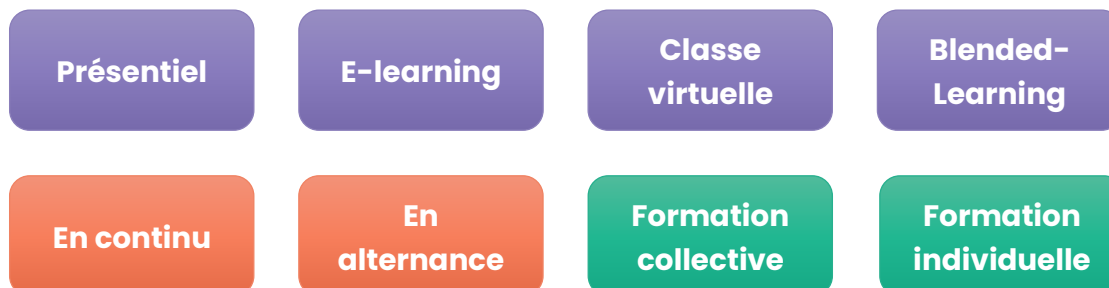
RNCP37681BC03

Compétences évaluées :

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

Méthodes et Moyens pédagogiques

Modalités de formations possibles



Moyens pédagogiques

- Présentiel :
 - Salle de formation équipée : Paper-Board, Télé connectée
 - Un ordinateur par apprenant avec connexion internet
- E-learning :
 - Accès plateforme LMS
- Classe virtuelle :
 - Compte sur un outil de visio
- Supports de cours et d'exercices
- Équipe pédagogique composée de professionnels métier

Méthodes et techniques pédagogiques

- Présentiel :
 - Apports théoriques en salle
 - Mises en situation pratiques en plateau technique
 - Jeux de rôles et cas pratiques
 - Exercices individuels et en sous-groupes
 - Application réelle lors des périodes de stage
- Distanciel :
 - Autoformation accompagnée
 - Etudes de cas corrigées
 - Exercices / quiz à la fin de chaque cours
 - Forum d'échanges
 - Cours en live possibles
 - Suivi personnalisé

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vous êtes en situation de handicap ?
Nous pouvons mettre en place des adaptations pour vous permettre de suivre la formation.



Rendez-vous sur notre page dédiée pour plus d'informations : <https://unlearn-school.fr/informations-pratiques/>