

**Formation de 20 mois (2600 h) dont préparatoire de 700 h
Homologuée Niveau 4**

Code ROME : 52321

DEFINITION DU METIER :

En entreprise ou auprès des particuliers, le technicien - la technicienne d'assistance en informatique installe, met en service et dépanne des équipements informatiques (PC, périphériques et logiciels) et numériques (voix, images et données) reliés en réseau. Il (elle) assiste à distance ou sur le site même les utilisateurs et les clients, afin de résoudre au plus vite leurs incidents et de les aider à travailler au mieux avec leurs outils bureautiques, informatiques et numériques.

Ce technicien - cette technicienne d'assistance exerce son métier dans l'un des contextes suivants :

- une grande entreprise, une PME/PMI, une collectivité territoriale, un établissement d'enseignement ;
- dans une société de services et d'ingénierie informatique (SSII) ;
- au sein d'une structure de distribution professionnelle ou grand public, tel qu'un assembleur, une grande surface ou un magasin spécialisé ;
- chez un prestataire dans l'assistance et les services informatiques aux particuliers et aux PME.

Ses interventions se déclinent en :

- installation et mise en service d'équipements (allant d'un poste informatique professionnel ou grand public jusqu'au déploiement de réseaux locaux d'entreprises) ;
- assistance directe ou distante des utilisateurs : aide à la prise en main, accompagnement et formation sur le lieu d'utilisation, conseils sur l'optimisation des outils informatiques et leur évolution ;
- maintenance et dépannage des équipements, tâches d'exploitation courante et suivi de parc informatique.

POUR QUEL PUBLIC ?

Toute personne (homme ou femme) ayant ou souhaitant construire un projet professionnel dans le domaine de la micro-informatique avec une forte composante relationnelle ;

- Niveau souhaité de seconde, ou possession d'un diplôme professionnel C.A.P ou B.E.P ou équivalents dans le secteur technique idéalement ;
- Esprit logique, faculté d'abstraction, sens des responsabilités et goût de l'initiative ;
- Bon contact relationnel et bonne présentation, résistance au stress, Permis B.

QUELS MOYENS ?

Techniques

Chaque stagiaire dispose d'un plateau technique composé de stations de travail connectables en réseaux sur des serveurs dans les environnements Windows et Linux, ceci dans 2 salles câblées avec chacune une baie de brassage.

Des serveurs, une installation téléphonique et divers périphériques informatiques spécifiques (modems, routeurs, commutateurs, onduleurs) complètent le plan d'équipement. Une salle d'anglais permet l'utilisation de ressources complémentaires. Les suites bureautiques Office et version libre sont utilisées simultanément.

Pédagogiques

La formation se compose d'un module préparatoire d'une durée de 700 h suivi de 4 modules.

Le module préparatoire se compose d'étapes d'apprentissage basées sur des activités pratiques informatiques liées au métier et en liens directs avec des connaissances spécifiques (mathématiques, anglais, communication, logique, numération, électricité) et se termine par une étape de synthèse.

La dynamique de recherche d'emploi s'élabore notamment par des visites, des enquêtes et des stages en entreprises effectués à différents moments de la formation pour découvrir le métier, pour confronter les acquis avec la réalité professionnelle et préparer la réinsertion. Tout au long de la formation, une sensibilisation aux relations humaines est réalisée pour préparer le technicien à cette composante du métier, et développer ses capacités d'écoute et de communication.

L'accompagnement médico-social

La prise en charge technique et pédagogique s'accompagne d'un suivi médical et social qui aide à surmonter le handicap durant la formation. Le suivi du projet du stagiaire se fait régulièrement au travers de rencontres périodiques ou à la demande et en groupe de synthèse.

V08-10

Centre de rééducation professionnelle et sociale Louis Gatignon
BP6 18330 Vouzeron

 02 48 53 31 31 ou 02 48 53 31 19

www.crpगतignon.asso.fr

Préparatoire (5,5 mois)

**Découvrir les métiers
Développer la capacité d'apprentissage
Projet professionnel
Utiliser des outils bureautiques de base
Remettre ou mettre à niveau**

**Période de découverte du milieu
professionnel (1 semaine)**

Bilan

Module 1 (4,5 mois)

**Intervenir et assister
sur poste informatique auprès des
entreprises et des particuliers
Projet professionnel**

Période en entreprise (4 semaines)

Passage *E.C.F. 1

Module 2 (3 mois)

**Assister en centre de services
informatiques et numériques auprès des
entreprises et des particuliers
Projet professionnel**

Période en entreprise (3 semaines)

Passage *E.C.F. 2

Module 3 (6 mois)

**Intervenir et assister sur les accès et les
services de réseaux numériques
Projet professionnel**

Période en entreprise (8 semaines)

Passage *E.C.F. 3

**Module de synthèse (1 mois)
Insertion - Projet**

**Epreuve finale
avec jury**

Formation T.A.I.

Description des métiers types et des compétences nécessaires.

Prise en main d'un micro-ordinateur dans un environnement réseau d'entreprise, d'une organisation de données et utilisation des logiciels bureautiques de base.

Bilan des acquis antérieurs et travail sur le projet professionnel.

Communication écrite et orale.

Enquêtes auprès de professionnels d'entreprises.

Remise à niveau en mathématiques, en électricité, en algorithmique, français, numération.

Anglais de base appliqué à l'exploitation de notices techniques.

Préparer ou remettre en état un équipement informatique.

Installer et configurer un poste de travail informatique.

Assurer les mises à jour logicielles d'un équipement informatique.

Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique.

Sécuriser un équipement informatique et ses données.

Faire communiquer un équipement numérique mobile avec un poste informatique ou un réseau.

Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique.

Communication écrite et orale (rapport stage en entreprise, exposé, simulation entretien).

Assister les utilisateurs dans un environnement informatique et numérique.

Traiter un incident dans une organisation d'assistance informatique.

Réaliser une intervention d'assistance informatique à distance.

Proposer et mettre en oeuvre des solutions d'équipements et de services.

Participer au suivi du parc et des configurations informatiques.

Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique.

Communication écrite et orale (rapport stage en entreprise, exposé, simulation entretien).

Intervenir sur une infrastructure réseau.

Déployer des postes clients.

Installer et configurer un service de réseau.

Intervenir sur un serveur de réseau et sur son environnement.

Installer et sécuriser un accès réseau à une liaison haut débit.

Intervenir en environnement de voix sur IP.

Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau.

Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique.

Communication écrite et orale (rapport stage en entreprise, exposé, simulation entretien).

Communication et insertion.

Bilan des acquis en formation.

Ciblage de postes et d'entreprises.

Finalisation du D.S.P.P.**

Evaluation de la formation.

*E.C.F. : Evaluation en Cours de Formation

** D.S.P.P : Dossier de Synthèse de la Pratique Professionnelle