

# Installateur-trice Dépanneur-e en Informatique

**Formation de 2284 heures (18 mois)  
dont 455 heures en entreprise (13 semaines)**  
Homologuée Niveau 3

## LE MÉTIER

L'**installateur dépanneur en informatique** met en service, dépanne et reconditionne les équipements informatiques fixes ou mobiles en atelier, sur site ou dans environnement commercial. L'emploi s'exerce dans une structure commerciale, en magasin informatique, en tant qu'indépendant, au sein d'une entreprise de services du numérique (ESN) ou dans un service intégré à une structure publique.

Dans tous les contextes d'exercice de l'emploi, l'installateur dépanneur en informatique réalise l'installation initiale du matériel (poste de travail, équipements mobiles...) et assure les mises à jour. Il intervient sur l'équipement informatique ou mobile pour améliorer les performances, ajouter des fonctionnalités ou corriger des dysfonctionnements. Il met à jour, configure et personnalise l'équipement informatique ou mobile selon les consignes transmises. Il prend en compte la gestion du réseau, la sécurité des équipements et des données personnelles. Il informe et accompagne le client ou l'utilisateur dans l'utilisation des équipements.

Au sein d'entreprises spécialisées dans le reconditionnement d'équipements informatiques, il traite les différents équipements, dans le respect de l'environnement, conformément aux normes européennes sur les déchets des équipements électriques et électroniques (DEEE). Il met en service ou revalorise les équipements fixes ou mobiles.

Différents débouchés et postes sont possibles, parmi lesquels :

- Agent de reconditionnement.
- Agent de récupération.
- Agent de maintenance en informatique.
- Technicien SAV.
- Technicien déploiement.

Cet emploi comporte des contraintes de délais et de durée d'intervention et requiert habileté manuelle et minutie.

**Le code ROME de référence est : I1401.**

## À QUI S'ADRESSE L'ACTION ?

La formation s'adresse à des personnes reconnues en qualité de « travailleurs handicapés » sur orientation de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

La formation est rémunérée par l'A.S.P. sur la base de l'ancien salaire.

## PRÉ-REQUIS

- Lire, écrire et comprendre le français > Niveau B2 du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues).
- Intérêt pour l'informatique.
- Curiosité technique (veille et mise à jour régulière de connaissances).
- Aptitude au travail en équipe.
- Sens relationnel et du service.

## OBJECTIFS

De niveau 3 (selon le nouveau cadre national des certifications professionnelles) et d'une durée de dix-huit mois, la formation I.D.I. s'organise en modules avec des apports théoriques et des mises en situation professionnelle. La formation intègre aux modules qualifiants, un accompagnement au projet ainsi que deux stages en entreprise.

## MOYENS

Une équipe pluridisciplinaire dédiée accompagne les stagiaires pendant la formation :

- Formateurs.
- Psychologue, référent médical, assistante sociale.
- Secrétaire sociale et de formation.
- Un Chargé d'appui au projet du stagiaire et une Chargée de développement des partenariats interviennent en soutien à la recherche de stages et d'emplois.

Chaque stagiaire dispose d'un PC individuel.

## PROGRAMME DE LA FORMATION

Les mises en situation pédagogique sont réalisées au plus proche des conditions réelles, sur des équipements informatiques récents.

### Module préparatoire : 3 mois

**Il permet d'acquérir les connaissances et postures nécessaires, pour développer avec le meilleur bénéfice possible, les savoir-faire travaillés au cours des modules qualifiants.**

Les thèmes abordés sont les suivants :

- La découverte du poste informatique.
- Les bases techniques nécessaires à la compréhension et à la mise en œuvre des systèmes informatiques.
- Travail sur la communication écrite et l'expression à l'oral.
- L'accompagnement au projet du bénéficiaire.

### Module Qualifiant AT 1 : 5 mois

**Mettre en service des équipements informatiques fixes et mobiles**

Ce bloc métier permet de développer des savoir-faire requis pour le déploiement et la personnalisation des postes de travail. Le module permet également à l'I.D.I. de raccorder des équipements à un réseau informatique et de renseigner les utilisateurs. Les différentes activités pratiquées approfondissent la mise en service et la sécurisation des équipements informatiques fixes et mobiles.

- Installer un système ou déployer une image sur un poste client fixe ou mobile
- Configurer, paramétrer et personnaliser un équipement informatique fixe ou mobile
- Raccorder un équipement fixe ou mobile à un réseau
- Informer et conseiller le client ou l'utilisateur

### Module Qualifiant AT 2 : 6 mois

**Dépanner et reconditionner des équipements informatiques fixes et mobiles**

Ce module métier permet de développer des savoir-faire nécessaires à l'activité, d'intégrer un PC à partir de pièces détachées et d'installer des logiciels. Les situations professionnelles de référence mises en œuvre permettent de dépanner et reconditionner des équipements informatiques fixes ou mobiles.

- Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'un équipement informatique fixe ou mobile
- Vérifier, identifier, trier un équipement informatique fixe ou mobile d'occasion
- Revaloriser et intégrer un équipement fixe ou mobile

**Préparation à l'examen, et accompagnement vers l'emploi.**

**Les périodes de stage en entreprise : 7 semaines après l'activité 1 et 6 semaines après l'activité 2.**

Contact : **Secrétariat de formation**

Téléphone : **01 44 67 11 01** / e-mail : **esrp-idf-informatique@asso-croizat.org**

# Technicien-ne Assistant-e en Informatique

**Formation de 2280 heures (18 mois)  
dont 420 heures en entreprise (12 semaines)**  
Homologuée Niveau 4

## LE MÉTIER

Le (la) **technicien(ne) d'assistance en informatique** assiste et dépanne les utilisateurs d'équipements informatiques et numériques en entreprise ou chez les particuliers. Il (elle) installe, met en service, diagnostique les dysfonctionnements et dépanne les équipements. Il (elle) assiste les utilisateurs et les clients.

Le (la) technicien(ne) d'assistance en informatique exerce son activité auprès de clients internes dans une entreprise utilisatrice de l'informatique ou de clients externes, dans une collectivité territoriale, dans une société de services informatiques (SSI), une structure commerciale grand public ou en indépendant. Son rôle peut s'étendre à l'intégration et la gestion d'un réseau. Il met en place les outils de sécurité (authentification, antivirus, pare-feu...) sur les équipements numériques. Il réalise les sauvegardes afin de limiter la perte de données des utilisateurs.

**Le code ROME de référence est : I1401.**

## À QUI S'ADRESSE L'ACTION ?

La formation s'adresse à des personnes reconnues en qualité de « travailleurs handicapés » sur orientation de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

La formation est rémunérée par l'A.S.P. sur la base de l'ancien salaire.

## PRÉ-REQUIS

- Capacités d'analyse, sens de l'observation.
- Capacité au raisonnement logique et à l'abstraction.
- Rigueur dans le suivi de procédures qualité et de sécurité.
- Maîtrise du français à l'oral et à l'écrit et une bonne compréhension > Niveau B2 du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues).
- Aptitude au travail en équipe. Autonomie.
- Sens de l'initiative et de l'organisation.

## OBJECTIFS

- Assister les utilisateurs de bureautique
- Préparer ou remettre en état un équipement informatique
- Installer, déployer, configurer et mettre à jour un poste de travail informatique
- Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique
- Sécuriser un équipement informatique et ses données

## MOYENS

Une équipe pédagogique et pluridisciplinaire accompagne les stagiaires tout au long de la formation : formateurs, psychologue, référent médical, assistante sociale, secrétaire sociale et de formation. Cet accompagnement permet un suivi personnalisé.

Chaque stagiaire dispose d'un PC et matériel informatique individuel.

## PROGRAMME DE LA FORMATION

Les mises en situations pédagogiques s'effectuent au plus proche des conditions réelles, sur des équipements informatiques récents. La formation s'organise en quatre modules et deux périodes en entreprise.

### Module préparatoire (4 mois)

**Il permet d'acquérir les connaissances et la posture nécessaires pour développer les savoir-faire travaillés au cours des modules qualifiants.**

Les thèmes abordés sont les suivants :

- La prise en main du poste informatique.
- Les bases techniques nécessaires à la compréhension et à l'utilisation des systèmes informatiques.
- Les outils bureautiques.
- La communication orale et écrite > tout au long de la formation.
- La construction du projet professionnel > tout au long de la formation.
- Veille, recherche d'entreprises, construction d'un réseau, prospection par courrier et par téléphone.

### Module qualifiant / AT 1 : 4 mois

**Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers.**

Ce module permet d'acquérir les compétences nécessaires à la remise en état, l'installation, la configuration des postes de travail. Il porte également sur la sécurisation des équipements informatiques fixes ou mobiles et des données, le respect de procédures, le diagnostic et la résolution des dysfonctionnements.

- Assister les utilisateurs de bureautique.
- Préparer ou remettre en état un équipement informatique.
- Installer, déployer, configurer et mettre à jour un poste de travail informatique.
- Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique.
- Sécuriser un équipement informatique et ses données.

### Module qualifiant / AT 2 : 3 mois

**Assister en centres de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers.**

Ce module permet de développer les compétences nécessaires à l'intervention en milieu professionnel ou domestique, sur site ou à distance, au conseil et à la formation, à la présentation de solutions chiffrées, à la gestion et au suivi des parcs informatiques.

- Apporter un support technique dans un contexte commercial.
- Assister les utilisateurs d'informatique mobile.
- Traiter un incident dans un centre de services et participer au suivi du parc.

### Module qualifiant / AT 2 : 4 mois

**Intervenir et assister sur les accès et services de réseaux numériques auprès des entreprises et des particuliers.**

Ce module renforce les compétences professionnelles dans les technologies des réseaux.

- Intervenir sur une infrastructure réseau.
- Installer et configurer un service réseau.
- Intervenir sur un annuaire réseau et son environnement.
- Déployer des applications et personnaliser les postes client.
- Mettre en œuvre un accès haut débit et la téléphonie sur IP.
- Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau.
- Préparation à l'examen, accompagnement vers l'emploi.

**Les stages en entreprise :** 12 semaines au total. Le projet professionnel est l'élément clé de la réinsertion professionnelle. Il requiert pour le stagiaire un investissement permanent, indispensable à la réussite du parcours. Le stagiaire recherche des entreprises pour réaliser des visites et pour découvrir différents types de postes et environnements de travail. Pour les stages, il doit faire preuve d'autonomie dans ses démarches vers l'entreprise. Pour cela, il est préparé et soutenu par l'équipe.

Contact : **Secrétariat de formation**

Téléphone : **01 44 67 11 01** / e-mail : **esrp-idf-informatique@asso-croizat.org**

# Technicien-ne Supérieur-e Systèmes et Réseaux

**Formation de 2296 heures (18 mois)  
dont 560 heures en entreprise (16 semaines)**  
Homologuée Niveau 5

## LE MÉTIER

Le/la **Technicien-ne Supérieur-e Systèmes et Réseaux (T.S.S.R.)** participe à la mise en service et au maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure informatique. Il intervient sur les systèmes et les réseaux, sur les éléments matériels et logiciels qui composent l'infrastructure, afin d'offrir aux utilisateurs et aux clients le niveau de service attendu par l'entreprise.

Il/Elle assiste les utilisateurs dans l'utilisation de leur équipement numérique.

Quotidiennement, il/elle vérifie que les sauvegardes de tous les éléments de l'infrastructure (serveurs et équipements actifs du réseau) ont été réalisées, il/elle surveille tous les équipements systèmes et réseaux et les journaux de sécurité et réagit lorsqu'il/elle reçoit des alertes.

Il/Elle maintient et exploite le domaine ActiveDirectory et les ressources partagées.

**Les codes ROME de référence sont : M1810, M1801 I1401.**

## À QUI S'ADRESSE L'ACTION ?

La formation s'adresse à des personnes reconnues en qualité de « travailleurs handicapés » sur orientation de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

La formation est rémunérée par l'A.S.P. sur la base de l'ancien salaire.

## PRÉ-REQUIS

- Sens du service et de la relation client.
- Bonne expression orale et écrite > Niveau B2 du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues).
- Esprit logique et rigueur dans le suivi de procédures.
- Goût pour la technique et adaptabilité permanente aux évolutions technologiques.
- Aptitude au travail en équipe.
- La compréhension de l'anglais est nécessaire aux missions.
- Limitations à l'exercice du métier : difficultés relationnelles.

## OBJECTIFS

La formation T.S.S.R. prépare professionnellement les stagiaires :

- À la mise en service et au maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure informatique.
- À l'intervention sur les systèmes et les réseaux, sur les éléments matériels et logiciels qui composent l'infrastructure.
- À assister les utilisateurs dans l'utilisation de leur équipement numérique et à contribuer au développement des compétences des utilisateurs.
- À vérifier quotidiennement que les sauvegardes de tous les éléments de l'infrastructure (serveurs et équipements actifs du réseau) ont été réalisées,
- À surveiller tous les équipements systèmes et réseaux et les journaux de sécurité et à réagir lors de la réception des alertes.

## MOYENS

Une équipe pédagogique et pluridisciplinaire accompagne les stagiaires tout au long de la formation : une équipe pédagogique et une équipe Médico-Psycho-Social.

Chaque stagiaire dispose d'un PC et matériel informatique individuel.

Un Chargé d'appui au projet du stagiaire et une Chargée de développement des partenariats interviennent en soutien à la recherche de stages et d'emplois.

## PROGRAMME DE LA FORMATION

De niveau 5 (selon le nouveau cadre national des certifications professionnelles) et d'une durée de 18 mois, la formation T.S.S.R. s'organise en modules avec des apports théoriques et des mises en situation professionnelle. La formation intègre aux modules qualifiants un accompagnement au projet ainsi que 2 stages de 8 semaines en entreprise.

### Module préparatoire

#### Module qualifiant /AT 1 :

##### Assister les utilisateurs dans l'utilisation de leur équipement numérique

- Mettre en service un équipement numérique
- Assister les utilisateurs sur leurs équipements numériques
- Gérer les incidents et les problèmes
- Assister à l'utilisation des ressources collaboratives

#### Module qualifiant /AT 2 :

##### Maintenir, exploiter et sécuriser une infrastructure centralisée

- Maintenir et exploiter le réseau local et la téléphonie
- Sécuriser les accès à Internet
- Maintenir et exploiter un environnement virtualisé
- Maintenir et exploiter un domaine ActiveDirectory et les serveurs Windows
- Maintenir et exploiter un serveur Linux

#### Module qualifiant /AT 3 :

##### Maintenir, exploiter une infrastructure distribuée et contribuer à sa sécurisation.

- Configurer les services de déploiement et de terminaux clients légers
- Automatiser les tâches à l'aide de scripts
- Maintenir et sécuriser les accès réseaux distants
- Superviser l'infrastructure
- Intervenir dans un environnement de Cloud Computing
- Assurer sa veille technologique

Des modules d'enseignement de l'anglais sont dispensés tout au long de la formation.

Préparation à l'examen du titre et accompagnement vers l'emploi (4 semaines).

La durée totale des stages en entreprise est de 16 semaines. Durant ces périodes, les compétences métiers délivrées dans les modules qualifiants sont mises en pratique et confrontées à la réalité du secteur d'activité de l'entreprise. Cette période facilite l'insertion professionnelle et peut être un tremplin vers l'emploi.

Contact : **Secrétariat de formation**

Téléphone : **01 44 67 11 01** / e-mail : **esrp-idf-informatique@asso-croizat.org**