

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**