

Technicien(ne) d'Assistance en Informatique

Durée de la formation : 4 mois ½

Prix de la formation : 8750 euros TTC

Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Mettre en service des équipements numériques
- Intervenir sur les réseaux numériques
- Assister et dépanner les utilisateurs de ces équipements
- Travailler de façon autonome dans le respect de la commande et du contexte d'intervention, en rendant compte de façon formalisée de vos interventions, auprès de votre client et responsable (dans le cadre d'interventions commerciales en boutique en informatique, dans une structure commerciale grand public ou en tant qu'indépendant)
- Mettre à jour, configurer et personnaliser l'équipement numérique selon les consignes transmises afin de l'adapter aux besoins du client ou de l'utilisateur
- Réaliser vos interventions dans le respect d'une procédure établie par votre responsable dans le cadre d'une commande ou d'un contrat de services
- Mettre en service les équipements numériques dans le cadre de la maintenance du parc informatique
- Diagnostiquer les dysfonctionnements et dépanner des équipements numériques pour les clients ou pour les utilisateurs
- Réaliser de manière autonome des dépannages informatiques de premier niveau suite à vos diagnostics
- Intervenir directement sur le poste du client ou de l'utilisateur, où vous utiliserez des services vous permettant une prise en main à distance pour effectuer le dépannage
- Passer le Titre professionnel "Technicien d'Assistance en Informatique".

Prérequis

Avoir des connaissances de base sur l'environnement Windows, l'installation / mise à jour de logiciels et la maintenance informatique. Le niveau BEP, CAP, Bac est conseillé. L'entrée en formation est soumise à un entretien avec un conseiller formation visant à démontrer la cohérence du projet professionnel en adéquation avec la formation visée, un positionnement via une plateforme de test et une validation du financement du parcours (délai d'accès variable selon le calendrier de la formation et le dispositif de financement mobilisé, entre 15 jours et 5 mois).

Certification

Titre professionnel - Technicien d'Assistance en Informatique (prix inclus)

Nom du certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

Compétences attestées par la certification

Le Titre professionnel de Technicien d'Assistance en Informatique de niveau 4 se compose de trois activités types (blocs) ; chaque activité type comporte les compétences nécessaires à sa réalisation.

A cette activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles (CCP).

Bloc 1 - Assister ou dépanner les utilisateurs (CCP1) :

- 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 (CCP2) :

- 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 (CCP3) :

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

Lien pour visualiser le détail du Titre enregistré

au RNCP : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37681/> où vous pourrez également retrouver les références aux textes réglementaires du système de certification du Ministère du Travail.

Les + de la formation

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Métiers accessibles après la formation* : technicien d'assistance en informatique / help desk / de maintenance / gestion de parcs / de déploiement et/ou réseaux

* Liste non-exhaustive

Passerelles et poursuite d'études possibles** : formations accessibles à partir d'un diplôme de niveau Bac +2, Titre professionnel "Administrateur d'infrastructures sécurisées"

** La formation vise l'insertion directe en emploi. Une poursuite de parcours peut néanmoins être envisageable avec les exemples indiqués

Public concerné

Toute personne en reconversion professionnelle ou souhaitant monter en compétences.

Programme

Contenu de la formation

Les risques électriques

- Notions de courant fort et courant faible
- Différence entre courant et tension
- Les circuits électriques de base
- Les précautions élémentaires en intervention

Le poste de travail

- Architecture physique du micro-ordinateur
- Mettre en oeuvre les différents modes de démarrage
- Les sous-ensembles d'un micro-ordinateur
- Connaissance de l'ensemble des couches d'un système :
 - Matériel
 - BIOS (Basic Input Output System)
 - OS...
- Connaissances des différentes connectiques

Réseau

- Binaire et décimal
- Conversions
- Le modèle OSI
- Les adresses privées et publiques
- Plan d'adressage
- Routeurs et passerelles

La virtualisation

- Technologie Intel VT / AMD-V
- Hyperviseurs de type 1 et type 2
- Les avantages de la virtualisation
- VirtualBox

- Les disques durs virtuels et leurs formats
- Les modes d'accès réseau
 - Réseau NAT
 - Accès par pont
 - Et autres...
- Communication entre VM (Machines Virtuelles)
- Les formats ouverts (OVF / OVA) compatibles entre les hyperviseurs
- Les modèles de VM

Linux

- Distributions principales
- Arborescence et système de fichiers
- Commande
- Mise à jour d'une distribution Debian
- Configuration d'une interface réseau
- Fichier de configuration

Windows 10

- Migration de Windows 7 vers Windows 10
- Prérequis Windows 10
- Utilisation de Sysprep
- Gestionnaire de disques et partitions
- FAT32 vs NTFS
- Cryptage
- Configuration IP
- Windows Update
- Quotas de disques
- Gestion des utilisateurs
- Comptes utilisateurs et groupes
- Configuration réseau
- Antivirus
- Média "bootable"
- Rufus

- Sauvegarde et restauration

Switching et routing

- Modèle OSI
- Switchs N2 / N3
- Les types de VLAN
- Trunk
- VLAN natif
- Adresse IP d'un VLAN
- Avantages de la fibre optique par rapport au câble Ethernet
- Routeurs et passerelles
- Troubleshooting
- Packet Tracer

Windows Server

- Attribuer une adresse IP
- Modèle OSI
- Serveur DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol)
- Plages d'adresses
- Serveur DNS avec et sans ADDS
- Zones DNS directes et inversées
- Comptes utilisateurs
- Méthode AGDLP

ToIP et Wi-Fi

- ToIP / VoIP
- Les protocoles
- Les solutions logicielles
- Les softphones
- La téléphonie IP
- VLAN Voice / VLAN Data
- Les normes
- Filtrage MAC
- SSID

Equipements mobiles

- Tablettes / smartphones
- Android / IOS
- Wi-Fi
- Sécurité

Gestion de parcs

- Introduction GLPI
- Résolution d'incidents
- Parc, inventaires et flotte
- Demandes client
- Expression et reformulation

Méthodologie de dépannage

- Les outils de diagnostic
- Méthodologie
- Les commandes CLI
- La documentation
- Les erreurs de démarrage

Modalités d'obtention du Titre professionnel "Technicien d'Assistance en Informatique"

1. Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

- Le candidat sera évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :
 - Une mise en situation professionnelle écrite en français, reconstituée sous forme d'étude d'un cas d'entreprise, complétée par un entretien technique
 - Les résultats des évaluations passées en cours de formation
 - Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC
 - Un entretien final avec le jury.