

> > > >

Cursus Titre professionnel Technicien d'assistance en informatique (TP-00476m07)

Pré-requis:	Avoir des connaissances ou une réelle appétence pour l'informatique
Durée totale du cursus:	80 jours
Objectifs:	Acquérir les compétences pour le métier de technicien maintenance informatique
Taux de retour à l'emploi :	Aucune donnée disponible

Notre formation s'articule autour des 3 blocs de compétences :

1. Mettre en service des équipements numériques

Installer un système ou déployer un master dans un poste client.
Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique.
Mettre à jour, configurer et personnaliser un équipement numérique.
Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données.

2. Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Intervenir sur un équipement réseau.
Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory.
Installer et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier.

3. Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

Apporter un support technique dans un contexte commercial.
Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc.
Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques.
Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique.

Le technicien d'assistance en informatique met en service des équipements numériques, intervient sur les réseaux numériques et assiste et dépanne les utilisateurs de ces équipements. La structure employeur du technicien d'assistance en informatique détermine son cadre d'intervention et ses interlocuteurs. L'emploi s'exerce principalement dans deux contextes différents: Dans le cadre d'interventions commerciales en boutique en informatique, dans une structure commerciale grand public ou en tant qu'indépendant, il travaille de façon autonome dans le respect de la commande et du contexte d'intervention, en rendant compte de façon formalisée de ses interventions, auprès du client et de son responsable. Dans le cadre d'interventions au sein d'un centre de services, en entreprise de services du numérique, dans une collectivité territoriale, ou en grande entreprise, son activité est organisée et contrôlée par sa hiérarchie et dans le respect des conditions d'intervention délimitées par des consignes et des procédures établies par un contrat de services pour une entreprise et des utilisateurs. Dans tous les contextes d'exercice de l'emploi, le technicien d'assistance en informatique réalise l'installation initiale du matériel: poste de travail, applications, et équipements mobile. Il s'assure par la suite des mises à jour. Il intervient sur les équipements numériques pour améliorer les performances, ajouter des fonctionnalités ou corriger des dysfonctionnements. Il met à jour, configure et personnalise l'équipement numérique selon les consignes transmises afin de l'adapter aux besoins du client ou de l'utilisateur.

Ses interventions se réalisent dans le respect d'une procédure établie par son responsable dans le cadre d'une commande ou d'un contrat de services. 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. Il conseille à un premier niveau d'information sur l'application des règles de sécurité et d'hygiène informatique. Il fait remonter à son responsable les alertes ou les anomalies qu'il constate. Il est en veille sur les menaces informatiques de type virus afin d'appliquer les recommandations qui limiteront leurs effets, dans les meilleurs délais. Dans le cadre

de la maintenance du parc informatique, il met en service les équipements numériques. Il diagnostique les dysfonctionnements et dépanne des équipements numériques pour les clients ou pour les utilisateurs. Suite à son diagnostic, il réalise de manière autonome des dépannages informatiques de premier niveau. Il intervient directement sur le poste du client ou de l'utilisateur, ou il utilise des services lui permettant une prise en main à distance pour effectuer le dépannage. Le technicien a pour interlocuteurs le responsable technique ou le superviseur du centre de services, le client ou l'utilisateur à l'origine de la demande et les experts techniques des autres services.

Les différents secteurs d'activité concernés sont principalement :

ESN

DSI.

PME/PMI/TPE.

Collectivité territoriale ou service public.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

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.

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL

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

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels, sur la base des éléments suivants : - une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC

- 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.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de Validation des Acquis de son expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle de trois ans en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'Unité Territoriale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session de validation du titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants : un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises :

- mise en situation professionnelle ou la présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée le cas échéant par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de productions

- entretien avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat dispose ensuite de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour capitaliser tous les CCP, à condition que le titre soit maintenu par le ministère chargé de l'emploi. Après obtention de tous les CCP constitutifs du titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien.

3– Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation ou ayant réussi partiellement le titre peut obtenir le titre par capitalisation des CCP constitutifs du titre. Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants : - une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RC

- les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de

formation - un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RC. Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

Après obtention de tous les CCP du titre visé le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.