



# Technicien/ne d'Assistance en Informatique (Technicien/ne Helpdesk)

## Lieu de la Formation

Afpar de Saint-André

RNCP 37681

## Diplôme visé :

Titre Professionnel de Niveau 4 du Ministère Chargé de l'Emploi (date d'effet le 01/09/2023) composé des 3 Certificats de Compétences Professionnelles (CCP)

## Durée de la formation

8 mois / 1190 h

## En centre

980 h

## En entreprise

210 h



## Métier

Le/la technicien/ne d'assistance en informatique met en service des équipements numériques, intervient sur les réseaux numériques, assiste et dépanne les utilisateurs de ces équipements. La structure employeur du/de la technicien/ne 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/e. Il/elle 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 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/la technicien/ne d'assistance en informatique réalise l'installation initiale du matériel : poste de travail, applications, et équipements mobile. Il/elle s'assure par la suite des mises à jour. Il/elle intervient sur les équipements numériques pour améliorer les performances, ajouter des fonctionnalités ou corriger des dysfonctionnements. Il/elle 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.

## Objectifs de la formation

- 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.
- 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.
- 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.

## Objectifs opérationnels

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

### CCP 003134 - Assister ou dépanner les utilisateurs

- 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

### CCP 003135 – Mettre en service des équipements numériques

- 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

### CCP 003136 – Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

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

## Déroulé de la formation

Intitulé	Durées indicatives	
	Semaines	Heures
Période d'intégration	1	35
Module 1 : Mettre en service des équipements numériques	13	455
Module 2 : Intervenir sur les éléments de l'infrastructure	6	210
Période en entreprise	3	105
Module 3 : Assister ou dépanner les utilisateurs	6	210
Période en entreprise	3	105
Module de synthèse	1	35
Session d'examen	1	35

## Modalités pédagogiques

Le temps de formation se compose de :

- 70 à 80% de pratique professionnelle (mise en situation sur un plateau technique, études de cas, travaux pratiques,...)
- 20 à 30% de théorie/technologie professionnelle
- Période(s) d'application en entreprise.

## Modalités d'évaluation

- Evaluation des acquis en cours de formation,
- Evaluation des périodes d'application en entreprise,
- Evaluation de la satisfaction.

## Le public éligible

- Demandeur/se d'emploi à partir de 18 ans,
- Si vous avez une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, veuillez contacter le Point Contact.

### L'entrée en formation sera possible sous réserve :

- D'un avis médical favorable à l'exercice du métier.
- De répondre aux exigences des prérequis et d'aptitudes pour entrer en formation.

## Les prérequis

- Niveau bac.
- Il est recommandé d'avoir une pratique régulière de la micro-informatique
- Une pratique de l'outil informatique (connaissance du clavier et utilisation de l'outil micro) est demandée.
- Une aisance relationnelle (contact client)

## Les aptitudes requises

- Capacités d'abstraction et d'analyse, de synthèse et d'organisation, facilité dans l'expression écrite, qualités relationnelles (écoute, négociation, travail collaboratif), ouverture d'esprit et curiosité pour les innovations technologiques.

## Modalités d'accès

1. Inscription :

- a. Sur le site Internet de l'AFPAR : [www.afpar.re](http://www.afpar.re)
- b. Dans un des Points Contacts de l'AFPAR,
- c. Auprès de France Travail ou de la Mission Locale.

2. Participation à la réunion d'information collective,

3. Passation de tests psychotechniques pour l'identification des aptitudes et connaissances,

4. Entretien avec un/e psychologue du travail,

5. Décision par une commission de recrutement.

## Délai d'accès

- La phase de recrutement débute en moyenne 3 mois avant la date de démarrage de l'action. Les candidats sont convoqués par ordre de la date d'inscription et en fonction de la liste d'attente.

## Parcours de formation proposé

- Formation en présentiel : 35h par semaine

## Débouchés

- Accès à l'emploi (ROME I1401) de :
  - Technicien/ne d'Assistance en Informatique,
  - Technicien/ne de Maintenance en Informatique,
  - Technicien/ne de Déploiement,
  - Technicien/ne d'Assistance en Clientèle,
  - Technicien/ne de Service Après-Vente (SAV),
  - Technicien/ne Helpdesk,
  - Technicien/ne Assistance Utilisateur,
  - Technicien/ne Support.

## Suite de parcours

- Formations complémentaires :
  - Niveau 5 : Technicien/ne Supérieur/e Systèmes et Réseaux ;
  - Niveau 6 : Administrateur/trice Systèmes, Réseaux et Devops

## Financement

- Cette formation et cet accompagnement sont cofinancés par l'Union Européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds Social Européen plus (FSE+).

## Indicateurs

Nouvelle formation

### Modalités de certification

Le stagiaire peut valider le Titre Professionnel (réussite totale) ou un ou plusieurs blocs de compétences (réussite partielle).

Voir la fiche métier sur [www.afpar.re](http://www.afpar.re)

**0 810 800 810**

prix d'un appel local

### Points contacts AFPAR

**Nord 0262 94 72 73 • Est 0262 46 80 43**  
**Ouest 0262 45 38 00 • Sud 0262 96 16 80**

[www.afpar.re](http://www.afpar.re)



Cofinancé par  
l'Union européenne

Cette formation et cet accompagnement sont cofinancés par l'Union européenne et la Région Réunion. L'Europe s'engage à la Réunion avec le Fonds social européen plus (FSE+).

