



TECHNICIEN(NE) D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE

2022



Mis à jour le 22/02/2022

INFORMATIONS PRATIQUES

Responsable de formation

Rahnia Hama

rahnia.hama@lecoledesnouveauxmondes.fr

Description

Type de diplôme : Titre Professionnel

Niveau : 4

Organisation référente : Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion

Informations

Ouverture des inscriptions : Avril 2022

Début de la formation : Octobre 2022

Format de la formation : apprentissage

Format d'apprentissage : parcours pédagogique hybride (présence et distance)

Durée : 1 an

Toutes nos formations sont ouvertes aux publics en situation de handicap



PARCOURS PÉDAGOGIQUE

Objectifs

Développer les compétences techniques (savoir-faire) et comportementales (savoir-être) des apprenants, nécessaires à la bonne tenue du poste de technicien(ne) d'assistance en informatique.

Ils découvriront les bases du montage des équipements informatiques (ordinateurs fixes et portables). Ils auront également les clés pour assurer une veille technologique pertinente en informatique afin de maintenir leurs connaissances techniques.

Des modules de formation renforceront leur capacité à adopter un comportement orienté client et une posture de service dans le cadre de leur activité.

A l'issue de ce cursus, les apprentis pourront mener en autonomie les activités suivantes :

- Mettre en service et diagnostiquer les pannes des équipements informatiques
- Intervenir sur les éléments de l'infrastructure (mise en réseau des équipements)
- Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

Compétences visées

A l'issue de la formation, les apprentis seront en mesure de :

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

Conditions de validation du diplôme

Validation d'évaluation en cours de formation sous la forme de QCM, exposé, mise en situation, travaux de groupe

Rédaction d'un dossier professionnel pour illustrer la montée en compétences sur les activités types liées au métier

Validation des épreuves finales d'obtention du titre

Prérequis

Être très intéressé par les nouvelles technologies et l'informatique

Être à l'aise avec les équipements informatiques (avoir déjà manipulé du hardware)

Savoir communiquer. Autrement dit, tenir une conversation courante à l'écrit et à l'oral en français



Conditions d'admission

Mise en place d'un processus de recrutement en 4 étapes :

- Une réunion d'information collective pour découvrir le métier et questionner les professionnels
- Un entretien de présélection pour identifier l'appétence au métier présenté
- Un test de personnalité pour mettre en lumière les savoir-être et comportements professionnels privilégiés
- Un entretien final de motivation avec une mise en situation professionnelle décontextualisée pour assurer la correspondance du projet de formation

Débouchés professionnels / Environnement professionnel

Cette formation prépare aux métiers de : 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...

Ces fonctions pourront s'exercer au sein des typologies suivantes :

- ESN
- DSI (privé/public)
- PME/PMI/TPE

Vidéo d'illustration

<https://www.youtube.com/watch?v=ulVB68IsEvo>

Aide à la réussite (accompagnement de l'École des Nouveaux Mondes)

L'École des Nouveaux Mondes est dotée de deux pôles favorisant la réussite professionnelle de ses étudiants : le pôle « Intégration et Suivi des étudiants » et le pôle « Relations entreprises et Prévention des ruptures ».

Le service « Intégration et Suivi des étudiants » a pour vocation d'offrir un accompagnement socio professionnel des apprenants afin de les accueillir au sein de l'établissement et préparer leur sortie vers l'emploi : intégration au CFA, suivi en entreprise, levée de freins périphériques pouvant conduire au décrochage scolaire ou professionnel, valorisation des parcours et coaching emploi.

Le service « Relations Entreprises et Prévention des ruptures » accompagne nos étudiants dans la recherche d'un employeur pour la réalisation du contrat en alternance, leur intégration au sein des entreprises d'accueil et l'emploi à l'issue de la formation. De plus, ce service a pour mission de fédérer un réseau d'employeurs partenaires (privés et publics) autour des métiers sur lesquels nous proposons des formations, d'accompagner les entreprises vers une politique RH favorisant la diversité et le suivi régulier des étudiants en milieu professionnel pour prévenir les ruptures de contrat.



Un parcours de formation sera proposé à l'ensemble des apprenants de l'École des Nouveaux Mondes pour acquérir les techniques de recherche d'emploi et valorisation des compétences.