

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Le.La technicien.ne installe, configure et dépanne les postes informatiques fixes ou mobiles, ainsi que leurs périphériques, afin d'adapter le poste de travail aux besoins des utilisateurs.

Il.Elle assiste l'utilisateur sur site, dans un environnement de réseau, afin d'assurer le bon fonctionnement de son poste de travail.

Il.Elle intervient seul.e, à la demande de l'utilisateur, de son responsable ou du centre de services.

Il.Elle travaille de façon autonome tout en respectant la demande du client et tout en rendant compte selon des procédures prédéfinies de ses interventions.

Cette activité peut se dérouler dans des lieux très variés tels que son atelier technique, les bureaux ou au domicile de l'utilisateur, souvent sous le regard du demandeur de l'intervention.

Le.La technicien.ne établit un climat de confiance avec le client ou l'utilisateur.

Dans le respect des règles de gestion, d'organisation et de sécurité, il.elle intervient sur un accès ou sur un service de réseau d'une entreprise ou d'un particulier. Il.Elle veille à maintenir la continuité du service, respecte les délais prévus dans le contrat de services et les durées d'intervention.

Il.Elle intervient sur les équipements d'accès aux réseaux : câblage, prises, panneau de brassage, point d'accès de réseau sans fils, commutateurs, routeurs. Enfin, il.elle pratique une veille technique permanente.

## PRÉREQUIS

Niveau bac Prérequis en micro-informatique. Une pratique de l'outil informatique (connaissance du clavier et utilisation de l'outil micro) est demandée. Une aisance relationnelle (contact client).

## APTITUDES

Capacité d'analyse et d'organisation, qualités relationnelles (travail en équipe, communication), adaptabilité au changement.

## OBJECTIFS

À l'issue de la formation, le.la stagiaire sera capable de :

- Mettre en service des équipements numériques
- Intervenir sur les éléments de l'infrastructure Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs
- Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs.

## PROGRAMME

### Module 1 - Mettre en service des équipements numériques

Installation d'un système ou déploiement d'un master dans un poste client • Intervention sur les composants matériels d'un équipement numérique • Mise à jour, configuration et personnalisation d'un équipement numérique • Contribution à la sécurité d'un équipement numérique et ses données.

### Module 2 - Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Installation et configuration d'un service réseau (TPE et entreprise) • Intervention sur un équipement et service réseau (entreprise) • Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory.

### Module 3 - Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

Support technique dans un contexte commercial • Intervention sur incident dans un centre de services et suivi du parc • Assistance des utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques • Diagnostic et résolution d'un dysfonctionnement numérique.

## MODALITÉS DE LA FORMATION

Présentiel.

Mise à jour le 26/03/2024

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance de méthodes

- Méthodes affirmatives : expositive, démonstrative, interrogative, applicative
- Pratiques professionnelles : mises en pratique permanentes sur plateau technique, mise en situation par une période d'application pratique en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation des acquis en cours de formation.
- Évaluation en périodes en entreprise (selon les modalités de la formation).

### SANCTION

Titre Professionnel "Technicien.ne d'Assistance en Informatique" de niveau 4

Possibilité d'obtention de qualifications partielles sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP) en suivant un ou plusieurs modules :

CCP 1 : Mettre en service des équipements numériques

CCP 2 : Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

CCP 3 : Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

### DÉBOUCHÉS

**Emplois accessibles :** Technicien.ne d'Assistance en Informatique • Assistant.e en micro-informatique, technicien.ne de service après-vente en informatique.

### PASSERELLES

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consulter le site internet de France Compétences.

### ÉQUIVALENCE

Aucune.

### TARIF

Gratuit pour les demandeurs d'emploi. Nous contacter pour un devis pour autre public.

### ACCESSIBILITÉ

Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours par un référent-handicap. Nous contacter au 0696 03 92 85.

### DÉLAI D'ACCÈS

Le délai d'accès dépend de la programmation et des places disponibles.

### DATES DE FORMATION

Consulter le site internet [imfpa.mq](http://imfpa.mq) ou contacter le 0596 69 24 24.

Mise à jour le 26/03/2024