

Technicien(ne) de Support/Assistance Informatique – 910 heures

(Code RNCP : 225 - Code CPF : 13174 – TITRE PROFESSIONNEL NIVEAU IV)



La finalité du métier et les missions principales :

- Le (la) technicien(ne) d'assistance en informatique assiste et dépanne les utilisateurs d'équipements informatiques et numériques en entreprise ou les particuliers.
- Il (elle) installe, met en service, diagnostique les dysfonctionnements et dépanne des équipements informatiques fixes ou mobiles (PC, périphériques et logiciels) et numériques (voix, images et données).
- Il (elle) assiste les utilisateurs et les clients, afin de résoudre leurs incidents et de les aider à utiliser au mieux les outils bureautiques, informatiques, téléphoniques et les services réseau.
- Il (elle) installe, met en service, diagnostique les dysfonctionnements et dépanne les accès et services réseau.
- Le (la) technicien(ne) d'assistance en informatique exerce son activité auprès de clients internes dans une entreprise utilisatrice de l'informatique ou de clients externes dans une société de services informatiques (SSII), une structure commerciale grand public ou en indépendant.
- Il (elle) peut donc intervenir soit sur site, dans des entreprises de tous secteurs d'activité, y compris à domicile auprès des particuliers, soit à distance au sein d'un centre de services, en communiquant par téléphone et en prenant le contrôle des équipements informatiques.
- Sa responsabilité au sein d'un centre de services est délimitée par des consignes et des procédures établies en fonction des contrats de services. Dans le cadre d'interventions sur site, 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.

Objectifs : Au terme de la formation, le Technicien (ne) de Support / Assistance Informatique titulaire du titre professionnel est capable de :

- D'installer et dépanner des matériels informatiques et des logiciels.
- Assister les utilisateurs ou les clients pour assurer la continuité du service rendu par les outils informatiques et bureautiques.

A qui s'adresse cette formation ?

Tous les publics adultes souhaitant exercer soit chez un prestataire, soit dans un secteur utilisateur d'informatique :



- structure utilisatrice d'informatique, telle qu'une grande entreprise, une PME/PMI, un site de collectivité territoriale ou un établissement d'enseignement ;
- société de services et d'ingénierie informatique (SSII) réalisant du déploiement, de la maintenance et du support d'équipements et d'infrastructures ;
- structure de distribution professionnelle ou grand public telle qu'un assembleur, une grande surface ou un magasin spécialisé ;
- prestataire spécialisé dans l'assistance et les services informatiques aux particuliers et aux PME.

Prérequis

Avoir une première expérience professionnelle ou personnelle dans le domaine de l'environnement informatique

Contenu de la durée de formation :

Le programme de formation se décompose en 3 domaines soit un total de 910 heures :

➤ **Domaine 1 : CCP 1 : Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers : 350 heures**

- Module 1.1 : Assister les utilisateurs de bureautique
- Module 1.2 : Préparer ou remettre en état un équipement informatique
- Module 1.3 : Installer, déployer, configurer et mettre à jour un poste de travail informatique
- Module 1.4 : Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique

➤ **Domaine 2 : CCP 2 : Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers : 245**

- Module 2.1 : Apporter un support technique dans un contexte commercial
- Module 2.2 : Assister les utilisateurs d'informatique mobile
- Module 2.3 : Traiter un incident dans un centre de services et participer au suivi du parc

➤ **Domaine 3 : CCP 3 : Intervenir et assister sur les accès et services de réseaux numériques auprès des entreprises et des particuliers : 301**

- Module 3.1 : Intervenir sur une infrastructure réseau
- Module 3.2 : Installer et configurer un service réseau
- Module 3.3 : Intervenir sur un annuaire réseau et son environnement
- Module 3.4 : Déployer des applications et personnaliser les postes client
- Module 3.5 : Mettre en œuvre un accès haut débit et la téléphonie sur IP
- Module 3.6 : Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau



➤ **Accompagnement au jury : 14h** : Mettre le participant dans les meilleures conditions pour permettre la réussite de l'examen. Il permet au candidat de valider qu'il possède :

- La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice,
- La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

MODALITÉS DE VALIDATION

- Pour l'accès au titre professionnel des candidats issus d'un parcours progressif de formation ou ayant capitalisé les Certificats de Compétences Professionnelles constitutifs du titre visé, les compétences sont évaluées lors d'un entretien final avec le jury sur la base des CCP obtenus et du DSPP.

SERVICES VALIDEURS

- Centre agréé par le Ministère chargé de l'emploi

Compétences principales recherchées : T.A.I

Savoir Faire

- ☐ Répondre à des appels clients
- ☐ Organiser et résoudre des demandes clients
- ☐ Installer et maintenir des matériels informatiques et/ou logiciels
- ☐ Diagnostiquer une panne, un dysfonctionnement
- ☐ Changer ou réparer un élément ou un ensemble défectueux
- ☐ Renseigner les supports de suivi d'intervention et transmettre les informations au service concerné

Savoir Être

- ☐ Cultivé
- ☐ Curieux
- ☐ Diplomate
- ☐ Rigoureux et organisé
- ☐ Relation client
- ☐ Gestion du stress...

Savoirs

- ☐ Environnement informatique et logiciels
- ☐ Orthographe
- ☐ Expression écrite
- ☐ Lecture (Plans, schémas, fiches techniques)
- ☐ Communication écrite
- ☐ Communication verbale...

L'approche pédagogique

Formation-action : complémentarité Pratique/Théorique variable en fonction des modules de formation, basée sur les vécus professionnels des participants et s'organisant autour de :

- ☐ Réflexions, échanges.
- ☐ Rappels théoriques.
- ☐ Des entraînements sont mis en œuvre sous forme d'études de cas et exercices.
- ☐ Questionnaire professionnel auquel le candidat répond par écrit sous surveillance
- ☐ Une mise en situation où, sur un plateau technique reconstituant un environnement professionnel, le candidat réalise des interventions à distance d'assistance, configuration et dépannage à la demande, dont l'un des membres joue le rôle d'un utilisateur final d'informatique
- ☐ Simulations d'entretiens téléphoniques (enregistrées et débriefées) dans les actions relations clients.
- ☐ Simulations avec vidéo selon les mêmes conditions.
- ☐ Simulation d'entretien, de rdv...selon l'action
- ☐ Jeux de rôles.
- ☐ Mise en place d'un plan de progrès personnalisé qui peut être intégré dans le Passeport formation
- ☐ La part pratique varie entre 20% et 80% en fonction des domaines de formation et des modules.
- ☐ Réalisation d'un dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)

L'animation est participative et interactive

- ❑ Un support PowerPoint est projeté lors de la formation pour la majorité des modules de formation.
- ❑ Un support papier est remis aux participants durant la formation.
- ❑ Des fiches synthèses leur seront remises pendant et après la formation selon les modules.
- ❑ Le titre professionnel est dispensé principalement en alternance, entre phases de formation et de pratiques professionnelles avec 1 mois de formation au démarrage du dispositif.
- ❑ Le rôle fondamental du tuteur : Le tuteur est pour notre organisme incontournable dans ce type de formation par alternance. C'est pour cela que nous proposons un dispositif de tutorat en plusieurs volets qui permettront d'une part au tuteur de jouer pleinement son rôle et d'autre part aux participants de réussir leur parcours de professionnalisation jusqu'à la soutenance devant le jury.

Des points réguliers sont effectués entre les participants, l'entreprise et l'OF.

Le suivi, l'évaluation des compétences et/ou validation de la formation

- ❑ Les feuilles d'émargements sont signées à la demi-journée.
- ❑ Une fiche d'évaluation est remise en fin de formation aux participants. Celle-ci peut être modifiée en fonction des besoins spécifiques.
- ❑ Nos formations se veulent de grande qualité avec des consultants-experts de chaque domaine avec un minimum de 10 ans d'expériences dans l'action ou le domaine d'activité.
- ❑ Des outils d'auto-évaluation sont utilisés en formation. Ainsi les participants sont amenés à développer leur sens critique.
- ❑ En fin de formation les participants signent également leur engagement de progrès personnalisé qui pourra être suivi par le N+1.
- ❑ Des évaluations formatives des compétences acquises sont réalisées selon le référentiel des compétences et de certification avec des outils en cours de parcours et en fin de parcours de formation (QCM, études de cas, mises en situation...).

L'évaluation de l'efficacité de l'action de formation se déclinera en trois dimensions complémentaires et hiérarchisées, appelant chacune des méthodologies différentes, et présentant chacune des difficultés spécifiques.

- ❑ Le premier niveau concerne l'évaluation des acquis, ou encore **l'efficacité pédagogique** : est-ce que les objectifs ont été atteints ? En d'autres termes, " les participants ont-ils acquis à la fin de la formation les compétences qui étaient visées par les objectifs de formation ? ".
- ❑ Le deuxième niveau concerne **le transfert** : est-ce que les acquis de la formation sont appliqués sur le terrain ? En d'autres termes, " les participants, une fois revenus sur leur poste de travail, pensent-ils pouvoir mettre en œuvre les compétences acquises lors de la formation ? ".
- ❑ Le troisième niveau concerne **l'impact de la formation** : est-ce que les acquis de la formation permettent d'atteindre certains résultats sur le terrain ? En d'autres termes, " les nouvelles compétences des participants permettent-elles de faire évoluer l'organisation ? ".
- ❑ Nous évaluerons également **le processus de formation**, qui est indispensable si on souhaite interpréter en profondeur les éventuelles difficultés rencontrées et apporter les améliorations nécessaires.

Bilan pédagogique et statistique de fin de formation sera écrit avec définition d'axes de progrès collectif en intra-entreprise et individuel en inter :

Les évaluations à chaud, faites auprès des participants en fin de formation donnent lieu à la réalisation d'une synthèse écrite qui reprend :

- ☐ le déroulement de l'action,
- ☐ les réactions des participants,
- ☐ les travaux réalisés,
- ☐ les outils créés en formation,
- ☐ les progressions réalisées par les participants.
- ☐ discernement de points de progrès ou points sur lesquels porter son attention.
- ☐ les préconisations pour assurer la pérennisation de l'action de formation

Objectifs :

- ☐ Restitution des résultats et impact de la formation au Responsable du Service et/ou à la responsable de Formation
- ☐ Analyse des résultats,
- ☐ Définition d'objectifs de progrès et élaboration d'un plan d'accompagnement collectif permettant de pérenniser l'action.