



BAC | TECHNICIEN SUPPORT INFORMATIQUE

Titre certifié IPI Technicien Support en Numérique enregistré au RNCP n°34396, niveau 4, code NSF 326r, par décision France Compétences en date du 27/01/2020

TITRE RNCP - NIVEAU 4



OBJECTIF DE LA FORMATION

Cette formation vous permet d'acquérir les compétences nécessaires pour assurer le déploiement et l'exploitation de matériels numériques et logiciels associés (postes de travail, terminaux mobiles, réseaux, logiciels).

Vous serez en mesure de procéder au reconditionnement du matériel informatique, et sensibiliser les utilisateurs aux bonnes pratiques écoresponsables.

Vous pourrez assurer un support de premier niveau aux utilisateurs ou clients, notamment dans l'utilisation de plateformes collectives.

TAUX DE RÉUSSITE

95% de réussite à la certification professionnelle en 2021



ADMISSION / DISPOSITIF

Profil/Prérequis : Niveau terminale, ou avec une expérience professionnelle d'un an dans le domaine de la maintenance ou de la relation client
Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Rythme : Variable selon le dispositif choisi

Durée : En alternance : 12 mois
En formation continue : 10 mois en moyenne

Dispositif : Apprentissage, contrat de professionnalisation, plan de développement des compétences, projet de transition professionnelle (PTP), compte personnel de formation (CPF), reconversion ou promotion par alternance (Pro-A)

Modalités d'admission : Étude du dossier de candidature, tests et entretien
Résultats admission communiqués au candidat à l'issue de l'entretien

Rentrée : À tout moment de l'année

Financement : Variable selon le dispositif



COMPÉTENCES VISÉES

- ☐ Mettre en service et dépanner des équipements informatiques
- ☐ Installer, adapter un poste de travail à l'utilisateur, opérer les connexions des éléments réseau
- ☐ Recycler du matériel informatique en appliquant la méthode 4R (Réduire, Réparer, Réemployer et Recycler)
- ☐ Intégrer les smartphones et tablettes dans le système d'information de l'entreprise
- ☐ Être en mesure de diagnostiquer une anomalie, remédier au problème par une intervention interne ou sous-traitée, appliquer le plan de maintenance préventive
- ☐ Assurer la sauvegarde et restauration des données informatiques
- ☐ Aider à tenir à jour l'inventaire du parc matériel et logiciel
- ☐ Participer au déploiement de la messagerie de l'entreprise et former les utilisateurs
- ☐ Sensibiliser les utilisateurs sur la sécurité des équipements numériques
- ☐ Assister des utilisateurs à distance ou sur site
- ☐ Accompagner à la prise en main de la plateforme Office 365
- ☐ Pratiquer une veille technologique permanente

PROGRAMME DE FORMATION

MATÉRIEL

Diagnostiquer et résoudre des pannes de matériel
Installer, paramétrer, maintenir une interface réseau sur un PC
Installer, configurer les périphériques mobiles
Intervenir sur des appareils électriques en assurant la sécurité des personnels et des matériels
Reconditionner des équipements informatiques

SYSTÈMES ET LOGICIELS

Connaître l'architecture logicielle d'un PC
Installer, configurer un poste de travail Microsoft et Linux, l'intégrer en réseau local
Installer, paramétrer et dépanner des serveurs (accès, partages, tolérance de pannes ...) Microsoft Server
Configurer et modifier des matériels, des comptes ou des groupes utilisateurs
Installer des outils collaboratifs (messagerie, bureautique...)
Assurer une veille technologique

RÉSEAUX ET SÉCURITÉ

Comprendre l'organisation et l'architecture globale des réseaux
Intégrer au réseau local les postes clients
Configurer un client messagerie Microsoft
Comprendre les principaux protocoles et concepts TCP/IP
Maîtriser le fonctionnement général des points d'accès Wifi
Approche de la technologie VoIP
Protéger un poste client, assurer la sécurité du système d'information

RELATIONS ET ASSISTANCE UTILISATEURS/CLIENTS

Optimiser et gérer le dialogue technicien/utilisateur
Former un utilisateur sur son poste de travail et l'assister sur les outils collaboratifs, Office 365
Rédiger des procédures et veiller à leur application par les utilisateurs
Participer à des actions d'information et d'assistance auprès des utilisateurs
Sécurité et sauvegarde des données

ANGLAIS TECHNIQUE

Maîtriser le vocabulaire informatique
Déchiffrer une documentation technique

MÉTHODES MOBILISÉES

Cours en présentiel et distanciel

Cas d'entreprises et mises en situation

Classe inversée, blended learning

Conférences professionnelles

Ressources pédagogiques en ligne

Accompagnement pédagogique encadré : suivi individualisé, préparation au passage devant un jury de professionnels (dossier de validation et oral)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation en continu des compétences acquises

Évaluation dans le contexte professionnel par l'entreprise

Évaluation finale : présentation d'un dossier de validation et entretien oral devant un jury constitué de professionnels

DÉBOUCHÉS MÉTIERS

Technicien micro-informatique

Technicien support utilisateurs

Technicien de proximité

Technicien helpdesk