

**CFRP**

Formation et Accompagnement

Valentin  
**HAÛY**

Avec les aveugles et les malvoyants

FORMATION

# Technicien(ne) d'assistance en informatique



## Description

Cette formation a pour but de vous préparer à l'exécution de toutes les tâches que doit exécuter un Technicien Informatique. Vous apprendrez à identifier les incidents, effectuer les dépannages et réaliser les rapports d'intervention. Vous serez amené à travailler sur les postes informatiques et les réseaux informatiques des particuliers ou en entreprise, en local ou à distance.

Titre reconnu par l'État au niveau 4 (Fiche RNCP225).

## Accessibilité

Destinée aux personnes en situation de handicap visuel. Pour tout autre handicap, nous contacter.

## Modalités et délais d'accès

Vous devez télécharger, compléter et renvoyer le dossier de préadmission afin d'être convoqué à une journée de tests et d'entretiens.

Accès suite à une orientation de la CDAPH et un dossier administratif complet, une session par an selon les places disponibles.

## Effectif

6 places.

## Identifiants de formation

Code(s) ROME : I1401

Code(s) NSF : 326r

## Taux de réussite et d'insertion professionnelle

Réussite 100% - Insertion 100%

## Objectifs

### 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.

## Prérequis

- Avoir au moins 16 ans et être titulaire de la reconnaissance de qualité de travailleur handicapé (RQTH).
- Un niveau d'étude de qualification 3 (CAP ou BEP) ou disposer d'une formation initiale (Préparatoire Informatique,...) ou avoir une expérience professionnelle en informatique.
- Posséder une autonomie personnelle suffisante pour se déplacer et suivre la formation au CFRP.
- Disposer d'un ordinateur portable pour suivre la formation.

## Durée et lieu

Deux années de formation (2800 heures) dans nos locaux au 5 rue Duroc - 75007 PARIS dont 490 heures de stage en entreprise.

Mis à jour le 17/04/2023



## Méthodes et moyens pédagogiques

Cours en présentiel, études de cas, mises en situation, travail collaboratif et stage en entreprise.

Espace privé en ligne Google Workspace fourni pour toute la durée de la formation.

Supports de cours disponibles en ligne via un drive partagé.

Centre de documentation et d'information en ligne.

## Modalités d'évaluation

Contrôle des connaissances et examens blancs pour évaluer le niveau.

Validation du stage professionnel, examen final pour l'obtention du diplôme.

Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences (RNCP225BC01, RNCP225BC02 et RNCP225BC03).

## Tarif et frais pédagogiques

Statut ESRP avec financement public, formation rémunérée.

En cas de financement par l'employeur : tarif de 139,40 € TTC/jour (7 heures).

## Poursuite d'études

- Technicien supérieur système et réseaux (TSSR).
- BTS Service informatique aux organisations (SIO) option solutions infrastructures systèmes et réseaux (SISR).

## Débouchés

- Technicien d'Assistance à l'informatique.
- Technicien Help Desk.
- Technicien de service après-vente.
- Technicien de maintenance informatique.

## Programme

### Equipements numériques

Technologie des ordinateurs, composants - Installer et configurer les périphériques - Interpréter les erreurs au démarrage - Diagnostiquer un dysfonctionnement - Sécuriser les équipements

### Administration système Windows

Les couches d'un système d'exploitation - Windows Server : rôles DHCP et DNS, installation des services de partage de fichier, d'impression et de sauvegarde - Déployer un Master sur un poste client - Active directory, introduction aux GPO - Script PowerShell

### Administration système Linux

Installer, désinstaller un logiciel (package) - Commandes Linux, Script Bash

### Informatique réseau

Modèle OSI - Architecture TCP-IP - Adressage et configuration IP - Equipements de routage - VLAN - Schéma réseau - Installer, configurer et sécuriser un réseau sans fil : CPL et Wi-Fi - Diagnostiquer un dysfonctionnement réseau

### Assistance aux utilisateurs

Ticketing : ITIL, SLA, centre de services, gestion des incidents, problèmes et changements - Opération de maintenance avec les outils de prise de contrôle à distance

### Enseignements généraux

Anglais technique : améliorer son vocabulaire technique et informatique, utiliser un logiciel en anglais, savoir tenir une conversation technique en anglais à l'écrit et à l'oral, comprendre et rédiger une documentation

Mis à jour le 17/04/2023