

PROGRAMME DE FORMATION
TITRE PROFESSIONNEL TECHNICIEN
D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE

Dans le cadre du partage et du co portage des parcours, SELFORME assurera avec ses branches territoriales la gestion administrative et pédagogique des formations dispensées par ses formateurs et prestataires de formations.

SELFORME et le centre de formation organiseront le parcours de formation dont le programme correspond à la préparation aux épreuves du **TITRE PROFESSIONNEL TECHNICIEN D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE**.

Dans le respect des procédures de l'entreprise et de sa politique de sécurité, le technicien d'assistance en informatique prend en compte les sollicitations des utilisateurs, résout les incidents et traite les demandes de service, configure et met en service des équipements numériques, intervient sur les réseaux numériques et les solutions hébergées dans le cloud. Il assiste et dépanne les utilisateurs de ces équipements.

Le technicien d'assistance en informatique est le point d'accès aux équipes informatiques pour des utilisateurs et il communique avec eux à distance ou en direct. Il est à l'écoute de l'utilisateur, l'interroge et reformule si nécessaire les observations afin de recueillir les informations nécessaires à la qualification du problème et assure la résolution quand c'est possible. Il adapte son vocabulaire, ses explications et son élocution à l'utilisateur et prend en compte d'éventuelles situations de handicap. Selon le contexte, il sensibilise l'utilisateur aux bonnes pratiques en matière de sécurité informatique.

Dans toutes ses activités, le technicien d'assistance en informatique applique une démarche structurée de résolution de problèmes et utilise systématiquement des tests pour s'assurer du bon résultat de l'intervention.

Il recherche des informations dans des notices techniques, y compris en anglais (niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECR)). Il utilise des bases de connaissances qui sont à sa disposition en interne ou sur le WEB (recherche Google, documentation éditeur ...)

Cadre réglementaire du diplôme préparé

Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi. Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions

d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. Arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation.

Niveau de connaissances préalables et capacités professionnelles requis

- Avoir un diplôme de niveau 3 ou Brevet des collèges
- Maîtriser Word, Excel, Powerpoint et Outlook
- Avoir un niveau correct d'expression orale et écrite en français
- Anglais(niveauB1)
- Réussir les tests d'entrée organisés par l'organisme de formation

Méthodes pédagogiques et techniques mises en oeuvre

- Explications théoriques suivies de pratiques guidées puis mises en autonomie –
- Un vidéoprojecteur par salle
- Un ordinateur par stagiaire

Contenu pédagogique

La progression pédagogique se fera sur la base du programme ci-après en lien avec le référentiel :

CCP1 : ASSISTER OU DEPANNER LES UTILISATEURS

1. Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc.
2. Assister à l'utilisation des ressources collaboratives et bureautiques.
3. Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique

CCP2 : METTRE EN SERVICE DES EQUIPEMENTS NUMERIQUES

1. Installer, déployer et personnaliser un poste utilisateur.
2. Intervenir sur les composants matériels d'un ordinateur fixe ou mobile
3. Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et de ses données

CCP3 : INTERVENIR SUR LES ELEMENTS DE L'INFRASTRUCTURE

1. Installer et configurer les équipements et services réseaux
2. Intervenir sur un réseau sécurisé.
3. Intervenir sur un annuaire Active Directory



Modalités des certifications

L'obtention du **TITRE PROFESSIONNEL TECHNICIEN D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE** se caractérise par les éléments suivants :

EPREUVES	TYPES D'EPREUVES	COMMISSION D'EVALUATION	CCP
EPREUVES 1, 2 et 3	<p>a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).</p> <p>b) D'un dossier professionnel faisant état des pratiques professionnelles du candidat.</p> <p>c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.</p>	<i>Deux personnes mobilisées par l'OF prises dans la liste des évaluateurs validée par le ministère du travail</i>	CCP 1 CCP 2 CCP 3

