

En partenariat académique avec  Digital Campus

Eligible CPF

Bac

100% en ligne



Durée estimée*:

150h
3 mois



Tarif pour les particuliers :

1 290 € TTC



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Bloc de compétences
Niveau 4 (Bac)


Devenez l'interlocuteur incontournable pour résoudre les incidents, accompagner les utilisateurs et assurer la continuité des services informatiques.

Cette formation vous apprendra à traiter et piloter les incidents informatiques selon les méthodes ITIL, à utiliser des outils de gestion tels que GLPI, et à communiquer efficacement avec les utilisateurs. Vous développerez vos compétences pour assister et former les collaborateurs dans l'utilisation des outils, paramétrer des solutions collaboratives et assurer un accompagnement inclusif. Enfin, vous saurez diagnostiquer et résoudre les dysfonctionnements techniques, en appliquant les bonnes pratiques de sécurité et en intervenant dans différents environnements, y compris hybrides.

Vous serez capable de :

- Traiter, suivre et résoudre les incidents informatiques en appliquant les méthodes et outils appropriés
- Accompagner et former les utilisateurs à l'utilisation des outils et solutions collaboratives
- Diagnostiquer et corriger les dysfonctionnements techniques, en garantissant la sécurité des systèmes
- Communiquer efficacement avec les utilisateurs et assurer un reporting clair des interventions

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : ?

 **Attestation reconnaissant l'acquisition d'un bloc de compétences**



Bloc de compétence "Assurer le support utilisateur" du Titre Professionnel "Technicien informatique de proximité", de niveau 4 délivré par le Ministère du Travail, RNCP40799, décision de France Compétences le 06/06/25, NSF 326r

 **Attestation de fin de formation**  &



(?) : Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

Inclus dans votre formation :

- Cours écrits et vidéos à la demande
- Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽²⁾ en direct et replay
- Accompagnement et suivi pédagogique
- Projets professionnels
- Coaching carrière
- Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)
- Frais de dossier et d'inscription⁽¹⁾
- Garantie Diplômé ou Remboursé⁽³⁾

⁽¹⁾ Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

⁽²⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

⁽³⁾ Voir les **CGV Studi**

*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.

** Voir les CGV Studi

Programme détaillé

Assurer le support utilisateur

Traiter et piloter les incidents informatiques

- L'organisation d'un centre de services
- La méthode ITIL
- Gérer les problèmes
- Traiter un ticket d'incident à l'aide d'un outil de gestion
- Utiliser un script de questionnement
- Utiliser une base de connaissance
- L'environnement GLPI
- La pratique du vocabulaire ITIL avec GLPI
- Gestion de parc avec outils modernes
- Communication incident et reporting niveau technicien
- Prendre la main à distance sur un poste utilisateur
- Application - Simulation centre de services - Journée technicien de proximité

Assister et accompagner l'utilisateur

- Expliquer l'utilisation des outils en entreprise
- Les recommandations de sécurité
- Connaissance de l'interface des principaux systèmes d'exploitation
- Les navigateurs web
- Les smartphones et tablettes
- Le fonctionnement de l'application Microsoft Teams
- Paramétrer les outils collaboratifs pour les besoins de l'entreprise
- Outils informatiques en entreprise : de la gestion

métier aux solutions IT

- Formation utilisateur aux nouveaux outils collaboratifs
- Collaborer avec les apps Google
- Collaborer avec les apps Microsoft Office 365
- Paramétrer un forum de discussion Slack
- Rédiger et transmettre des notes
- Assistance inclusive - utilisateurs en situation de handicap
- Application - Mission transformation digitale PME - Accompagnement utilisateurs

Diagnostiquer et résoudre les dysfonctionnements techniques

- Les couches d'un système
- Le modèle OSI et l'architecture TCP-IP
- Les bases de la sécurité informatique
- Sélectionner les tests et diagnostics appropriés
- Réaliser les principaux tests et diagnostics
- Diagnostic dans environnements hybrides cloud/on-premise
- Communication technique adaptée - recueil d'informations utilisateur
- Application - Résolution d'incident technique complexe - Environnement PME hybride

Projet fil Rouge - Assurer le support utilisateur

- Projet - Traiter et piloter les incidents informatiques
- Projet - Assister et accompagner l'utilisateur
- Projet - Diagnostiquer et résoudre les dysfonctionnements techniques

Modalités

Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

Conditions d'admission :

Pour entrer en formation, le candidat doit :

- Etre âgé de 16 ans à l'entrée en formation ou l'année civile de son inscription

OU

- Etre âgé de 15 ans à l'entrée en formation et une autorisation d'instruction de la famille (Cerfa 16212-03)

Si vous ne remplissez pas ces conditions, contactez nos conseillers pour étudier votre admissibilité.

Examen :

Mois d'examen : Janvier/Février, Mars/Avril, Juin/Juillet, Septembre/Octobre, Novembre/Décembre

Lieu : En présentiel à Paris

Pour obtenir le le certificat professionnel, le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

PENDANT LA FORMATION :

- Évaluation en cours de formation (ECF)
- Dossier professionnel et ses annexes (DP)

EXAMEN FINAL EN PRÉSENTIEL :

- 1 mise en situation professionnelle (45 minutes)
- 1 entretien technique avec le jury (30 minutes)

Certification :

Certification : Bloc de compétence "Assurer le support utilisateur" du Titre Professionnel "Technicien informatique de proximité", de niveau 4 délivré par le Ministère du Travail, RNCP40799, décision de France Compétences le 06/06/25, NSF 326r

Certificateur : Ministère du Travail

Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

Déroulement et accompagnement des formations

Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.

Accessibilité handicap

Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à la disposition de l'apprenant via handicap@studi.fr