

Eligible CPF

Bac

100% en ligne



Durée estimée*:

400h

8 mois



Tarif pour les particuliers :

2 990 € TTC



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Titre

Professionnel

Niveau 4 (Bac)

En partenariat académique avec  Digital Campus

Technicien d'Assistance en Informatique : un métier très recherché par les moyennes et grandes entreprises !

Le Technicien d'Assistance en Informatique, souvent appelé Technicien helpdesk est souvent considéré comme un sauveur au sein des entreprises !

Poser un diagnostic efficace, réaliser la maintenance dans les règles de l'art, prodiguer une expertise technique... Cette formation vous apporte toutes les compétences nécessaires pour savoir dépanner, remettre en état, configurer et sécuriser le réseau informatique des entreprises et les postes des salariés. Elle vous prépare à assister ou dépanner des clients ou des utilisateurs en centre de service, dans un contexte commercial, bureautique, SAV, etc.

Vous serez capable de :

- Assister ou dépanner les utilisateurs
- Mettre en service des équipements numériques
- Intervenir sur les éléments de l'infrastructure (réseau sécurisé, annuaire Active Directory)

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : ?



Titre professionnel



Titre Professionnel "Technicien d'assistance en informatique" niveau 4, enregistré au RNCP sous le numéro 37681 par décision de France Compétences du 13/05/2023



Diplôme

studi

&

Digital Campus



Diplôme Technicien maintenance et sécurisation des services informatiques délivré par Studi en partenariat avec Digital Campus

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

Le Diplôme Studi est un Diplôme d'école, il ne s'agit pas d'un Diplôme d'Etat, d'un Titre RNCP ou d'un Titre Professionnel reconnu par l'Etat.

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

Les fondamentaux de l'informatique

Écosystème et outils de l'informaticien

- L'histoire de l'informatique et d'Internet, culture générale numérique
- Le fonctionnement d'Internet
- Sensibilisation à la cybersécurité
- La sensibilisation à la RGPD
- Le guide d'hygiène informatique
- Les éléments d'une charte de sécurité informatique
- Les différents moyens d'authentification
- La documentation technique
- Communiquer sur les forums
- Adopter une démarche de diagnostic logique et efficace
- Assurer une veille technologique en informatique

Word - Niveau opérationnel (facultatif)

- Utilisation des documents Word
- Connaissance de l'environnement Word
- Mise en forme du texte
- Mise en forme d'un paragraphe
- Mise en forme d'une image
- Saisie et modification du texte
- Recherche dans un document
- Les outils de gestion des visuels
- Insertion d'objets
- Mise en forme des objets
- Navigation dans Word
- Les options d'affichage
- Mise en page d'un document
- Mise en forme des paragraphes
- Révision et édition d'un document
- Référencement d'un document
- Présentation d'un tableau
- Gestion des objets graphiques

PowerPoint - Niveau opérationnel (facultatif)

- Environnement PowerPoint
- Présentation PowerPoint
- Espaces réservés
- Les bases de la mise en forme du texte
- Tableaux
- Objets graphiques
- Options de thèmes
- Navigation
- Options d'enregistrement et d'impression des documents
- Options du diaporama
- Mise en forme du texte
- Recherche et révision de texte
- Mise en forme des tableaux
- Objets graphiques et animations simples
- Personnalisation des objets graphiques
- Options de thèmes supplémentaires

Excel - Niveau opérationnel (facultatif)

- Généralités sur l'environnement Excel
- Gestion de la mise en page

- Calculs
- Les formules de base
- Mise en forme des cellules
- Utilisation des outils de tris et de filtres
- Les objets graphiques simples
- Navigation dans l'environnement et collages spéciaux
- Options d'enregistrement et d'impression
- Formules fréquentes
- Méthodes de calculs
- Amélioration de la mise en forme et révision des cellules
- Création de tableau, gestion des images et objets graphiques
- Mise en forme des graphiques
- Lecture d'un tableau croisé dynamique
- Utilisation des outils de tri et d'analyse

Assister ou dépanner les utilisateurs

Comprendre le fonctionnement d'un centre de services

- L'organisation d'un centre de services
- La méthode ITIL
- Les bonnes pratiques d'un centre de services
- L'environnement GLPI
- La pratique du vocabulaire ITIL avec GLPI

Traiter un incident dans un centre de services

- Gérer les problèmes
- Les phases d'une intervention d'assistance
- Apporter une assistance de niveau 1 (appel entrant)
- Traiter un ticket d'incident à l'aide d'un outil de gestion
- Utiliser un script de questionnement
- Utiliser une base de connaissance
- Dépanner un utilisateur grâce aux techniques d'écoute active
- Prendre la main à distance sur un poste utilisateur
- Gérer des situations difficiles dans le cadre d'une relation à distance
- Assister un utilisateur en situation de handicap

Assister à l'utilisation des outils numériques

- Expliquer l'utilisation des outils en entreprise
- Le poste de travail
- Les recommandations de sécurité
- Les navigateurs web
- Les smartphones et tablettes
- Les téléphones IP
- La communication par mail et la visioconférence
- Le fonctionnement de l'application Microsoft Teams
- Les solutions de stockage Cloud existantes
- Paramétrer les outils collaboratifs pour les besoins de l'entreprises
- Collaborer avec les apps Google
- Collaborer avec les apps Microsoft Office 365
- Paramétrer un forum de discussion Slack

- Rédiger et transmettre des notes

Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique

- 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
- Les outils de bureautique

Mettre en service des équipements numériques

Installer un poste utilisateur

- Le système d'exploitation
- Les différents systèmes d'exploitation
- Installer un système d'exploitation avec une clé USB bootable
- Créer une clé boot dans un environnement Linux
- Les différents modes de démarrage
- Partitionner un disque
- Se connecter à internet en toutes circonstances
- Installer les logiciels et pilotes principaux
- Rechercher des informations sur Internet lors de la mise en service
- Paramétrer et personnaliser un profil utilisateur
- Utiliser les outils d'accessibilité du système d'exploitation pour adapter l'interface aux situations de handicap
- Réaliser la recette des postes clients

Installer une machine virtuelle

- Le principe des machines virtuelles
- Installer une machine virtuelle (VirtualBox)
- Installer Debian
- Paramétrer Debian

Centraliser les informations des appareils

- Déployer une matrice de poste client
- Manipuler GLPI pour la gestion des licences
- La gestion des appareils mobiles (MDM)

Configurer et personnaliser un équipement numérique

- Introduction à la configuration d'un équipement numérique
- Configurer un équipement numérique
- Raccorder équipement numérique
- Installer, configurer et tester les différents périphériques
- Installer et configurer une imprimante
- Mettre à jour son équipement numérique
- Désinstaller un logiciel ou de l'un de ses composants
- La mise à jour ou le reboot
- Reproduire un environnement spécifique à l'aide d'un logiciel de virtualisation

Intervenir sur les composants matériels d'un ordinateur

- L'architecture d'un micro-ordinateur
- Les types de connexion
- Identifier, installer, configurer et tester les différents composants et leurs pilotes
- Interpréter les erreurs de démarrage d'un équipement numérique
- Ajouter, retirer ou remplacer des composants
- Utiliser une notice technique rédigée en anglais
- Rechercher des informations techniques sur Internet
- Remplir une fiche d'intervention
- Les modes d'élimination des déchets
- Les règles relatives aux risques électriques et électrostatiques

Comprendre la sécurité d'un équipement numérique et ses données

- Le respect de la confidentialité des données et des informations personnelles
- Les différents types de virus informatiques et d'intrusions
- Les règles d'hygiène informatique recommandées par l'ANSSI
- Les notions de redondance et de sauvegarde de données

Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données

- Sécuriser physiquement les postes
- Protéger les postes
- Protéger les messageries électroniques
- Effectuer les mises à jour de sécurité
- Nettoyer les postes
- Sauvegarder et restaurer les données système
- Sécuriser le réseau et les accès Internet
- Maintenir une sécurité d'accès
- Les listes de contrôle d'accès (ACL)

Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Comprendre les équipements réseaux

- Introduction à l'architecture TCP-IP
- Le fonctionnement des adresses IP
- Les principes du NAT et du PAT
- Les réseaux virtuels (VLAN)
- Le service de résolution de noms (DNS)
- Les règles de sécurisation des équipements (SSH)
- Lire un schéma d'architecture réseau

Configurer les équipements et services réseaux

- Configurer l'adressage IP
- Configurer un équipement de routage
- Maintenir la documentation technique du réseau
- Mettre en service des réseaux sans fils et CPL
- Mettre en service du câblage et des commutateurs
- Mettre en service un serveur de stockage en réseau
- Mettre en place un serveur de partage de fichiers
- Mettre en place et partager des éléments périphériques connectés

- Mettre en service un serveur d'impression

Intervenir sur un réseau sécurisé

- L'architecture d'un réseau sécurisé
- Le principe des VPN
- Configurer la connexion VPN utilisateur
- Configurer et sécuriser un réseau sans fil
- Connecter un périphérique au réseau sans fil
- Ajouter ou modifier une règle de filtrage sur un pare-feu
- Effectuer la recette d'une intervention sur un réseau sécurisé

Comprendre l'annuaire réseau de type Active Directory

- L'architecture Active Directory
- La gestion sécurisée des identités
- Les objets d'un annuaire (GPO)

Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory

- Installer Windows Server 2019 en VM
- Installer Active Directory sur Windows Server 2019
- Configurer Active Directory: bonnes pratiques et méthodes
- Partager une ressource
- Intégrer un poste client et des entités associées dans un annuaire
- Gérer les droits d'utilisateur dans le réseau
- Gérer les droits d'accès des utilisateurs ou de clients
- Changer ou réinitialiser un mot de passe
- Ajouter des imprimantes réseau au serveur d'impression
- Configurer un service d'allocation d'adresse IP (DHCP)

Métiers visés

- Technicien / Technicienne helpdesk
- Technicien / Technicienne d'assistance en informatique
- Technicien / Technicienne de déploiement
- Technicien / Technicienne assistance utilisateur
- Technicien / Technicienne support
- Technicien / Technicienne de maintenance en informatique
- Technicien / Technicienne d'assistance en clientèle

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 :

- Être âgé(e) de 16 ans révolus à la date d'entrée en formation

Pour toute autre situation, contactez un conseiller en formation qui étudiera votre admissibilité.

Expérience professionnelle et stage :

Dans le cadre de votre formation, le stage n'est pas obligatoire.

Toutefois, toute expérience professionnelle, passée ou en cours, ou réalisation de stage, vous permet de développer vos compétences et de vous immerger dans le milieu que vous rejoindrez prochainement.

Cela reste un atout pour l'obtention de votre Titre/Diplôme.

Studi vous fournira une convention de stage sur demande.

Examen :

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

Lieu : "En présentiel (Francoville, IdF)"

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

- Les évaluations passées en cours de formations
- Un dossier professionnel
- Une mise en situation professionnelle (4h)
- Un entretien technique avec le jury (30 mn)
- Un entretien final avec le jury (15 mn)

Certification :

Certification : Titre Professionnel "Technicien d'assistance en informatique" niveau 4, enregistré au RNCP sous le numéro 37681 par décision de France Compétences du 13/05/2023

Certificateur : Ministère du Travail

Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

Validation par bloc de compétences :

La certification professionnelle est composée de plusieurs blocs de compétences à acquérir pour l'obtention de la certification professionnelle.

Il est possible de valider un ou plusieurs des blocs de compétences. Chaque bloc peut être acquis individuellement.

La fiche RNCP accessible depuis chaque fiche formation en précise les modalités d'obtention.

Pour toute question concernant les blocs de compétence, contactez votre conseiller en formation.

Equivalences et passerelles :

RNCP225 - Technicien d'assistance en informatique

Poursuite d'études :

Après avoir obtenu le TP - Technicien d'assistance en informatique, il est possible de :

- Soit intégrer directement le marché du travail
- Soit poursuivre vers un BTS SIO Option A - Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux (SISR) ou Option B - Solutions logicielles et applications métiers (SLAM) ou un Graduate Technicien supérieur systèmes et réseaux ou un Graduate Développeur web full stack.

Cette liste n'est pas exhaustive. Il existe d'autres poursuites possibles.

Indicateurs de performance :

- **Taux d'emploi** : 67%⁽¹⁾
- **Taux de réussite** : 92%⁽²⁾
- **Taux de satisfaction lié aux cours** : 89%⁽³⁾
- **Taux de satisfaction générale** : 78%⁽⁴⁾

(1) Pourcentage des apprenants ayant trouvé un emploi dans les 6 mois suivant la fin de leur formation, toutes promotions confondues, selon les réponses issues des enquêtes d'insertion.(2) Selon le type de certification, résultat calculé sur le nombre d'apprenants présentés aux examens ayant validé totalement ou partiellement leur titre, ou sur la base des apprenants ayant répondu à l'enquête d'insertion ayant déclaré s'être présentés aux examens et avoir validé leur diplôme. Toutes promotions confondues.(3) Taux de satisfaction calculé à partir des notes (sur 5) attribuées par les apprenants ayant terminé et évalué chaque module de cours entre 2020 et 2024. Le taux reflète la moyenne de ces notes, convertie en pourcentage.(4) Taux moyen de satisfaction globale, tous publics confondus, calculé à l'issue de chaque collecte trimestrielle des retours exprimés par les apprenants via le LMS, depuis septembre 2023 ou depuis l'ouverture de la formation pour celles lancées après cette date.

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