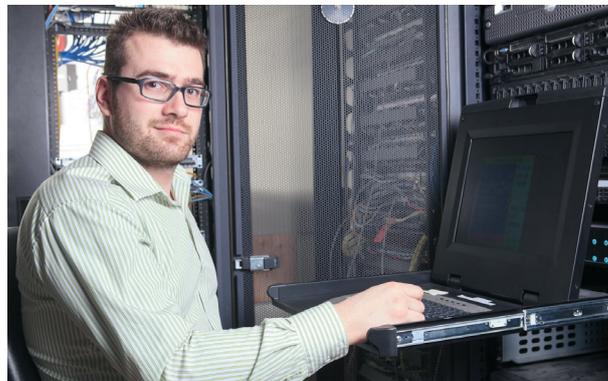


TECHNICIEN SUPÉRIEUR DE SUPPORT EN INFORMATIQUE

NIVEAU III

Homologué par le Ministère du Travail



LE MÉTIER

À partir d'une demande, vous intervenez ou déclenchez une intervention sur des systèmes informatiques, à distance ou sur site, afin d'apporter une solution à des utilisateurs, dans les conditions spécifiées par un contrat de service. Les demandes ont pour origine des incidents, des problèmes ou des besoins d'évolution dans les domaines de la bureautique, des systèmes d'exploitation, des serveurs, des infrastructures réseau et des applications informatiques transverses. Tous les secteurs d'activité sont concernés par ce métier qui peut s'exercer en entreprise ou en société de services en ingénierie informatique (SSII).

LIEUX ET CONDITIONS D'EXERCICE

Vous pouvez travailler dans différents contextes :

- En entreprise (en tant que salarié, ou en régie via une SSII)
- Chez un prestataire, en assistance de différents clients, entreprises, collectivités ou particuliers

Vous intervenez :

- Soit sur site
- Soit à distance

Dans le cadre d'un contrat service ou d'un cahier des charges, vous travaillez en journée, mais pouvez être amené à intervenir en dehors des heures de bureau.

Certains postes impliquent des déplacements fréquents en clientèle.

MÉTIERS VISÉS

- Technicien(ne) support
- Technicien(ne) helpdesk en informatique
- Technicien(ne) de maintenance de systèmes en informatique
- Administrateur(trice) système et réseau
- Superviseur(euse) helpdesk en informatique

Code ROME : M1801 - I1401

ASPECTS FONCTIONNELS ET MÉDICAUX

Contre-indications :

- Cécité totale
- Surdité profonde non appareillable
- Mutit e
- Troubles psychiatriques non stabilis es

Toute autre déficience compatible avec l'exercice du métier est admise, sous réserve d'étude du dossier médical. Une visite préalable avec l'ergothérapeute peut être programmée pour étudier les aménagements nécessaires au suivi de la formation.

PROFIL RECHERCH E

- Présentation correcte
- Capacité à travailler en équipe
- Sens du service
- Capacité d'analyse
- Curiosité et capacité à mettre à jour ses connaissances régulièrement
- Autonomie prise d'initiatives
- Bonne aptitude au raisonnement logique et abstrait
- Pratique correcte du français écrit et oral
- Capacité à réaliser un compte rendu oral et écrit d'une intervention
- Connaissance de base en informatique recommandée
- Compréhension de texte en anglais souhaitée
- Compétences en anglais = niveau A1 du CECR (Cadre Européen Commun de Référence)
- Capacité d'apprentissage évaluée au niveau III (bilan ou préorientation)

Durée

Durée moyenne
18 mois dont 5 en entreprise

Prise en charge et admission

- Bénéficiaires : adultes reconnus Travailleurs Handicap es, sur orientation de la MDPH
- Le coût de la formation est pris en charge par l'Assurance Maladie
- Les stagiaires sont r emun er es par l'ASP au titre de la Formation Professionnelle
- Visite de positionnement organisée dans l'établissement

Diplôme

Diplôme Niveau III homologu e par le **Ministère du Travail** Technicien(ne) Supérieur de Support en Informatique

Les stagiaires ayant valid e un niveau IV en informatique peuvent être dispens es du module 1

PROGRAMME

Module 1 14 semaines	Module 1 : Intervenir et assister en centre de services sur l'environnement de travail utilisateur <ul style="list-style-type: none">• Gérer les incidents et les problèmes• Configurer et mettre à jour un poste de travail informatique• Configurer la connexion physique et logique du poste de travail• Assister les utilisateurs• Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique
Application en entreprise 6 semaines	
Module 2 19 semaines	Module 2 : Intervenir et assurer le support sur les systèmes et les réseaux informatiques <ul style="list-style-type: none">• Intervenir sur une infrastructure de réseau TCP/IP• Intervenir sur une infrastructure de réseau sécurisé• Administrer et dépanner un serveur• Intervenir sur un service d'annuaire de réseau• Automatiser des tâches à l'aide de scripts• Déployer des postes de travail sur un réseau d'entreprise
Application en entreprise 6 semaines	
Module 3 12 semaines	Module 3 : Intervenir et assurer le support sur les serveurs d'applications <ul style="list-style-type: none">• Utiliser un outil de gestion d'environnement virtuel• Intervenir sur un serveur de clients légers• Intervenir sur un système de messagerie informatique• Intervenir sur une architecture n-tiers• Suivre les indicateurs de qualité de service et la relation client• Assurer sa veille technologique en informatique
Application en entreprise 12 semaines	
Synthèse + validation 3 semaines	
Module dynamique emploi 2 semaines	

5 BONNES RAISONS DE SE FORMER AU COS

- Pédagogie individualisée, avec possibilité de remise à niveau préalable
- Travail en conditions réelles sur du matériel récent, similaire à celui rencontré en entreprise
- Pré-insertion professionnelle : stage en entreprise et possibilité d'alternance renforcée
- Prise en compte du handicap : une équipe médico-sociale vous suit tout au long de votre formation selon vos besoins
- Service d'hébergement et de restauration sur place

Lieu de la formation

COS CRPF
2, rue des Arches
77710 Nanteau-sur-Lunain

À 10 mn de Nemours



Contact

Patricia PILLOT
Centre de Réadaptation
Professionnelle
et de Formation COS CRPF
Tél. : 01 64 45 18 03
Fax : 01 64 45 33 18
Email : ppillot@cos-asso.org

Web : crpf.cos-asso.org
www.facebook.com/cos-crpf
www.twitter.com/COS_CRPF