

# TECHNICIEN D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE

NIVEAU IV

Homologué par le Ministère du Travail



## LE MÉTIER

Vous installez et dépannez des équipements informatiques (PC, périphériques et logiciels), généralement reliés en réseau. Votre mission principale consiste à résoudre rapidement les incidents rencontrés par les utilisateurs, tout en les formant à l'utilisation de leurs équipements.

## 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 : dépannage en présence de l'utilisateur
- Soit par téléphone (technicien hot line, technicien help desk)

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) d'assistance informatique
- Technicien(ne) Helpdesk
- Technicien(ne) de maintenance en informatique
- Technicien(ne) de déploiement
- Technicien(ne) d'assistance en clientèle
- Technicien(ne) de service après-vente (SAV)
- Technicien(ne) support
- Technicien(ne) d'assistance utilisateur

Code ROME : 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 programm e pour étudier les aménagements nécessaires au suivi de la formation.

## PROFIL RECHERCH E

Ce métier demande :

- Aucune connaissance en informatique n'est exigée à l'entrée
- Une pratique correcte du français écrit et oral est nécessaire
- La lecture de textes simples en anglais est un plus
- Présentation correcte
- Capacité à travailler en équipe
- Sens du service et disponibilité
- Bonne aptitude au raisonnement logique
- Curiosité d'esprit et capacité à mettre à jour ses connaissances régulièrement

## Durée

Durée moyenne  
18 mois dont 3 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

## Diplôme

Diplôme Niveau IV  
homologu e par le  
Ministère du Travail  
Technicien d'Assistance  
en Informatique

# PROGRAMME

<b>Préparatoire</b> 18 semaines	<b>Module 1 : Mettre en service des équipement numériques</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Installer un système ou déployer un master dans un poste client</li><li>• Intervenir sur les composants matériels d'un équipement numérique</li><li>• Mettre à jour, configurer et personnaliser un équipement numérique</li><li>• Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et ses données</li></ul>
<b>Module 1</b> 16 semaines	
<b>Application en entreprise</b> 6 semaines	<b>Module 2 : Intervenir sur les éléments de l'infrastructure</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Intervenir sur un équipement réseau</li><li>• Intervenir sur un annuaire réseau de type Active Directory</li><li>• Installer et configurer un service réseau pour une TPE ou un particulier</li></ul>
<b>Module 2</b> 13 semaines	
<b>Module 3</b> 11 semaines	<b>Module 3 : Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Apporter un support technique dans un contexte commercial</li><li>• traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc</li><li>• Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou sur leurs équipements numériques</li><li>• Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement numérique</li></ul>
<b>Application en entreprise</b> 9 semaines	
<b>Synthèse + validation</b> 3 semaines	
<b>Module dynamique emploi</b> 2 semaines	

## 5 BONNES RAISONS DE SE FORMER AU COS

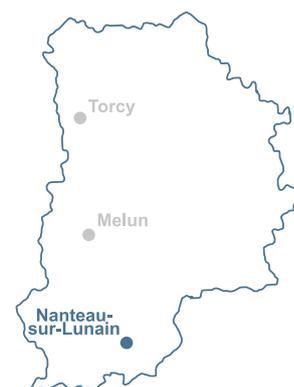
- Pédagogie individualisée, avec possibilité de remise à niveau préalable
- Travail en conditions réelles sur du matériel récent, similaire à celui rencontré en entreprise
- Pré-insertion professionnelle : stage en entreprise et possibilité d'alternance renforcée
- Prise en compte du handicap : une équipe 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  
ppillot@fondationcos.org

Web : [crpf.fondationcos.org](http://crpf.fondationcos.org)  
[www.facebook.com/cos-crpf](https://www.facebook.com/cos-crpf)  
[www.twitter.com/COS\\_CRPF](https://www.twitter.com/COS_CRPF)