

Technicien d'Assistance Informatique

RNCP 36440 – Titre Professionnel de niveau 4 (bac)

PLAN DE FORMATION

Cycle 2025/2026

Pitch du référent : Vincent Boudias

Dans la formation technicien(ne) d'assistance informatique, vous allez acquérir les méthodes et les outils vous permettant de gérer et de piloter la maintenance du matériel informatique et des logiciels dans une entreprise ou une ESN (entreprise de services numériques).

Vous apprendrez à poser un diagnostic efficace, à réaliser la maintenance (installation et configuration d'un poste client) dans les règles de l'art et aussi à documenter vos interventions pour travailler en équipe ou au sein d'un centre de support.

Vous découvrirez comment réaliser des formations efficaces auprès des utilisateurs pour, par exemple, les aider à comprendre le fonctionnement d'un nouveau logiciel. Vous apprendrez également comment participer de manière professionnelle aux achats et à l'installation de nouveaux équipements numériques.

À l'issue de la formation, vous aurez acquis les compétences techniques et la qualification professionnelle vous permettant d'exercer le métier de technicien informatique.



Objectifs de la formation

(reprenant ceux de la certification)

- Intervenir sur les éléments de l'infrastructure
- Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs
- Traiter un incident dans un centre de services et assurer le suivi du parc informatique.

Atelier du tech

(210h en initiale)

Vous préparerez les outils, documents et méthodes de diagnostic

Vous apprendrez à assembler un poste de travail puis à installer différents systèmes d'exploitation (Windows, Linux et Mac Os) avec leurs logiciels.

Vous automatiserez les tâches répétitives grâce au scripting et veillerez à la sécurité des postes informatiques et des données.

Infrastructure et réseau

(147h en initiale)

Vous verrez également comment fonctionne un réseau local, vous apprendrez à mettre en place des serveurs Windows et Linux ainsi que leurs rôles (Active directory, DHCP, DNS, WDS) et bien évidemment à les administrer.

Sécurité

(35h en initiale)

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

- Les bases de la Sécurité Informatique (gestionnaire de mots de passe, hack academy, deepweb, darknet...)
- Les Institutions de la sécurité en France (cnil, anssi, cyber malveillance...)
- Le MOOC Secnum Academy
- Les outils de la sécurité informatique (Tor, VPN, Kali Linux ...)
- Sécurité des données (RGPD, sauvegardes de données, nas, raid ...)

Helpdesk Support

(49h en initiale)

Vous apprendrez à installer et utiliser les outils d'un helpdesk selon les méthodes ITIL afin de gérer les demandes et incidents.

Vous mettrez en place la solution libre GLPI pour l'inventaire et le ticketing (file d'attente des demandes à traiter).

Mode Projet

(35h en initiale)

C'est la séquence finale de la formation. Vous allez mettre en œuvre toutes vos compétences fraîchement acquises au sein d'un centre de support que vous allez créer en groupe de toutes pièces.

L'objectif est de reproduire au sein de l'école un véritable bastion technique dans le cadre d'une entreprise pédagogique avec de vrais besoins et de vous permettre d'être dans une simulation la plus réaliste de votre future activité professionnelle.

Préparation à la certification

(84h en initiale)

Nous vous accompagnons jusqu'au passage devant le jury qui accorde le titre professionnel de technicien d'assistance informatique. C'est un diplôme du Ministère équivalent à un Bac, donc il faut s'y préparer pour se présenter sereinement.

Pas d'inquiétude, les formateurs seront aux petits soins pour que ce moment soit presque indolore.