

TECHNICIEN D'ASSISTANCE EN INFORMATIQUE

CARIF : 00462416

SESSION EOS : 127606

Le métier

Le technicien d'assistance en informatique prend en compte les sollicitations des utilisateurs, résout les incidents et traite les demandes de service, configure et met en service des équipements numériques, intervient sur les réseaux numériques et les solutions hébergées dans le cloud. Il assiste et dépanne les utilisateurs de ces équipements.

Il est le point d'accès aux équipes informatiques pour des utilisateurs et il communique avec eux à distance ou en direct. Il applique une démarche structurée de résolution de problèmes et utilise systématiquement des tests pour s'assurer du bon résultat de l'intervention. Il recherche des informations dans des notices techniques, y compris en anglais.

Il crée un ticket d'incident et qualifie la demande en fonction de son impact et de son urgence. Il traite la demande à distance ou sur site, et, le cas échéant, escalade la demande.

Le technicien d'assistance en informatique installe, configure ou fait évoluer les équipements numériques et leurs périphériques afin d'adapter le poste de travail aux besoins de l'utilisateur. Il intervient sur un équipement réseau ou un service de réseau d'une entreprise, au niveau physique et au niveau logique. Il veille à maintenir la continuité du service et respecte les délais prévus dans le contrat de services.

L'emploi s'exerce au sein du centre de services d'une entreprise de services du numérique (ESN), d'une entreprise, d'une administration ou d'une collectivité territoriale.

Objectifs pédagogiques

La formation a pour objectifs :

- De savoir assister ou dépanner les utilisateurs
- De savoir mettre en service des équipements numériques
- De savoir intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Prérequis

Un niveau de compréhension correct, une connaissance correcte de la langue française et un vrai intérêt pour l'informatique sont exigés.

Contenu

Assemblage d'un poste – Installation et configuration d'un système – Diagnostic et résolution de panne – Réseau –Bureautique – Techniques de vente

Qualification

Titre professionnel « Technicien d'Assistance en Informatique » de niveau IV

Fiche: [RNCP37681](#) date échéance : 01/09/25

Modalités d'organisation

Durée : 1141 heures (875h en centre et 266h en entreprise)

Rythme : 35h/semaine

Lieu : Campus connecté, Villeneuve sur Lot

Dates formation : du 3 juin 2024 au 14 février 2025

Période en entreprise : du 14 octobre au 6 décembre 2024

Résultats 2023 Informatique	
Satisfaction stagiaires	94%
Sortie Positive	66%
Réussite qualifications	100%
Répondu aux attentes	91%

Contact : Tony Delmas

t.delmas@c2rt.fr

05 53 40 66 93