

Types d'emplois accessibles

- technicien(ne) help desk.

Le métier

Vous mettez en service des équipements numériques, intervenez sur les réseaux, assistez et dépannez les utilisateurs ; vous adaptez le poste de travail à leurs besoins.

Vous installez, configurez et dépannez les postes informatiques fixes ou mobiles et leurs périphériques afin d'adapter des derniers aux besoins des utilisateurs et les assistez.

Vous intervenez seul(e), à la demande d'un utilisateur, de son responsable ou d'un centre de services, en autonomie tout en respectant la demande du client et en rendant compte des interventions conformément à la règle établie.

Votre structure d'emploi déterminera votre cadre d'intervention : commercial en boutique informatique ou grand public, en tant qu'indépendant, ou dans un centre de services en entreprise, une collectivité territoriale ou une grande entreprise. Vous intervenez dans le respect de règles établies et en sécurité sur un accès ou un service de réseau d'une entreprise, en veillant à maintenir la continuité du service.

Vous intervenez sur les équipements d'accès aux réseaux (panneaux de brassage, point d'accès, câblages, routeurs, etc.).

Vous pratiquez une veille technique permanente.

Prérequis pour l'entrée en formation

Niveau baccalauréat en pratique régulière de la micro-informatique.

Connaissances en anglais.

Aptitudes à l'emploi

Capacité d'analyse et d'organisation, qualités relationnelles et sens du service, adaptabilité au changement.

Organisation de la formation

La formation de base délivre les Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) suivants :

- Mettre en service des équipements numériques ;
- intervenir sur les éléments de l'infrastructure ;
- assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs.

Qualification délivrée

Titre professionnel Technicien d'Assistance en Informatique, Niv 4.

Stage de formation professionnelle

D'une durée totale de formation de 1165 heures, soit 8 mois environ, ce stage comprend une période pratique en entreprise de 6 semaines à la fin des modules. **Cette période en milieu professionnel civil doit avoir lieu dans des entreprises proposant des activités en rapport avec les connaissances jusque-là acquises par les stagiaires.**

Réalisable dans l'entreprise de son choix, ces mises en situation permettent au stagiaire de découvrir les codes du monde de l'entreprise et de s'y faire apprécier en démontrant son savoir-faire et son savoir-être.

Perspectives d'emploi et de carrière

Les principaux débouchés sont offerts par les sociétés spécialisées en maintenance informatique ou en assistance téléphonique (hotline). Après plusieurs stages de formation continue, vous pouvez devenir responsable du parc informatique dans une petite entreprise ou responsable du service après-vente dans un magasin d'informatique.