

Titre professionnel technicien d'assistance en informatique

Titre professionnel (TP de niveau 4)

Niveau de qualification : 4 - Savoirs factuels et théoriques

Bac

[Code Certif Info N°100833]



Type de titre / diplôme

Certification active

Descriptif, Objectif et Programme

Descriptif

Le technicien d'assistance en informatique met en service des équipements numériques, intervient sur les réseaux numériques et assiste et dépanne les utilisateurs de ces équipements. La structure employeur du technicien d'assistance en informatique détermine son cadre d'intervention et ses interlocuteurs.

Objectif

L'emploi s'exerce principalement dans deux contextes différents :

- Dans le cadre d'interventions commerciales en boutique en informatique, dans une structure commerciale grand public ou en tant qu'indépendant, il travaille de façon autonome dans le respect de la commande et du contexte d'intervention, en rendant compte de façon formalisée de ses interventions, auprès du client et de son responsable.
- Dans le cadre d'interventions au sein d'un centre de services, en entreprise de services du numérique, dans une collectivité territoriale, ou en grande entreprise, son activité est organisée et contrôlée par sa hiérarchie et dans le respect des conditions d'intervention délimitées par des consignes et des procédures établies par un contrat de services pour une entreprise et des utilisateurs.

Dans tous les contextes d'exercice de l'emploi, le technicien d'assistance en informatique réalise l'installation initiale du matériel : poste de travail, applications, et équipements mobile. Il s'assure par la suite des mises à jour. Il intervient sur les équipements numériques pour améliorer les performances, ajouter des fonctionnalités ou corriger des dysfonctionnements.

Il met à jour, configure et personnalise l'équipement numérique selon les consignes transmises afin de l'adapter aux besoins du client ou de l'utilisateur.

Ses interventions se réalisent dans le respect d'une procédure établie par son responsable dans le cadre d'une commande ou d'un contrat de services.

Son rôle peut s'étendre à l'intégration et la gestion d'un réseau. Il met en place les outils de sécurité (authentification, antivirus, pare-feu) sur les équipements numériques. Il réalise les sauvegardes afin de limiter la perte de données des utilisateurs. Il conseille à un premier niveau d'information sur l'application des règles de sécurité et d'hygiène informatique. Il fait remonter à son responsable les alertes ou les anomalies qu'il constate.

Il est en veille sur les menaces informatiques de type virus afin d'appliquer les recommandations qui limiteront leurs effets, dans les meilleurs délais.

Dans le cadre de la maintenance du parc informatique, il met en service les équipements numériques. Il diagnostique les dysfonctionnements et dépanne des équipements numériques pour les clients ou pour les utilisateurs.

Suite à son diagnostic, il réalise de manière autonome des dépannages informatiques de premier niveau. Il

intervient directement sur le poste du client ou de l'utilisateur, ou il utilise des services lui permettant une prise en main à distance pour effectuer le dépannage.

Le technicien a pour interlocuteurs le responsable technique ou le superviseur du centre de services, le client ou l'utilisateur à l'origine de la demande et les experts techniques des autres services.

Modules

Certificat de compétences professionnelles (CCP) - 01. Mettre en service des équipements numériques

Certificat de compétences professionnelles (CCP) - 02. Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

Certificat de compétences professionnelles (CCP) - 03. Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs

Poursuite et débouchés

Débouchés

Secteurs d'activité :

Tous les secteurs d'activités sont concernés :

- ESN.
- DSI.
- PME/PMI/TPE.
- Collectivité territoriale ou service public.

Métiers visés :

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

Autres informations

RNCP

Inscrit de droit Fiche n° 225

<https://certificationprofessionnelle.fr/recherche/rncp/225>

Certificateur

Ministère du travail

Valideur

Ministère du travail

Pour en savoir plus

<https://www.banque.di.afpa.fr/EspaceEmployeursCandidatsActeurs/EGPResultat.aspx?ct=00476m07&type=t>

Ce titre remplace

Titre professionnel technicien(ne) d'assistance en informatique
(<https://reseau.intercariforef.org/formations/certification-80272.html>)

Session de l'examen

| Année de la première session | Année de la dernière session |
|------------------------------|------------------------------|
| Information non communiquée | 2024 |

Domaine(s) de formation

31051 : Maintenance assistance informatique

Lien(s) vers les métiers (ROME)

I1401 : Maintenance informatique et bureautique

Groupes formation emploi (GFE)

P : Gestion et traitement de l'information

Domaine de spécialité (NSF)

326 : Assistance informatique, maintenance de logiciels et réseaux

Accessibilité

| Formation initiale | Formation continue | Apprentissage | Contrat de pro | VAE | Demande individuelle |
|--------------------|--------------------|---------------|----------------|-----|----------------------|
| Non | Oui | Oui | Oui | Oui | Non |

Eligibilité au Compte Personnel de Formation (CPF)

| Identifiant CPF | Début de validité | Fin de validité |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|
| 244778 | 02/01/2019 | Information non communiquée |

Texte officiel

[Arrêté du 06/04/2018](#)

Publication : 19/04/2018

Descriptif : Arrêté du 6 avril 2018 relatif au titre professionnel de technicien d'assistance en informatique

Code NOR : MTRD1808259A

URL : <http://www.legifrance.gouv.fr/WAspad/UnTexteDeJorf?numjo=MTRD1808259A>

Création : Oui

Informations mises à jour le 27/01/2020 par Certif Info.

<https://reseau.intercariforef.org/formations/certification-100833.html>