

TITRE
PROFESSIONNEL

FORMATION DE
NIVEAU ÉQUIVALENT
AU BAC

Technicien Helpdesk (Assistance informatique)



SE FORMER AUTREMENT AVEC L'ALTERNANCE

POWERED BY SIMPLON.CO



MINISTÈRE DU TRAVAIL



CONDITIONS DE CERTIFICATION

La formation est validée par un **TITRE PROFESSIONNEL de niveau 4, inscrit au répertoire national des certifications professionnelles, équivalent BAC.**

Pour obtenir le titre professionnel, les compétences des candidats seront évaluées au vu :

- D'une mise en situation professionnelle, suivie d'un entretien technique avec le jury et d'un questionnaire professionnel en Anglais.
- Du dossier Professionnel (DP).

Dans ce DP, les candidats décrivent par activité et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

- Des résultats des ECF, évaluations réalisées pendant le parcours de formation.
- D'un entretien final avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre.



RYTHME DE L'ALTERNANCE

Rythme de l'alternance : **2 semaines en entreprise et 1 semaine en formation.**

La formation est dispensée à la CCI formation alternance, située au centre ville de Nouméa par une équipe pédagogique et en entreprise (privée ou publique) par un tuteur.

Nombre d'heures de cours prévues sur 18 mois : 840 heures.



MODALITÉS D'INSCRIPTION

CONDITIONS D'ADMISSION : Avoir plus de 16 ans. Disposer d'un ordinateur et d'une connexion internet chez soi. **Très forte motivation, à prouver !** Explorer les principaux métiers de l'informatique et de l'assistance informatique, ce qu'ils font, à quoi ils servent. Ce que nous cherchons ? De la curiosité, de la créativité, une bonne expression à l'oral et à l'écrit, des notions en Anglais, une représentation claire du métier, et surtout l'envie de s'engager dans une formation intense !

À PARTIR DE MARS

JUIN

JUILLET

AOUT

SEPTEMBRE

OCTOBRE

1

Enregistrement
au POINT A

Date limite de candidature
début juillet 2020

2

Questionnaire
en ligne

3

SERIOUS GAME

Tests collectifs
ludiques
fin juillet 2020

4

Entretien

Recherche
d'entreprise
> job dating

5

Signature du contrat
d'alternance

6

Début de la
formation

POINT



Votre première étape
vers l'Alternance

RENSEIGNEZ-VOUS

Au POINT A
14 Rue de Verdun - NOUMÉA
contact@pointa.nc

ACCUEIL DU PUBLIC
DU LUNDI AU JEUDI DE 8H À 16H
Tél 24 69 49
www.pointa.nc





TECHNICIEN.NE HELPDESK



UNE FORMATION POUR UN MÉTIER Code ROME : I1401

Le/la technicien.ne en assistance informatique, ou technicien.ne helpdesk effectue le dépannage, l'entretien et l'installation d'équipements ou de parcs d'équipements informatiques ou bureautiques (matériels, logiciels, réseaux, ...), selon les règles de sécurité et la réglementation.

Il/elle conseille, accompagne et assiste les utilisateurs ou les clients (sur site, par téléphone en téléassistance, par télémaintenance, ...).

Il/elle assemble ou intègre des équipements numériques (configurations standards ou spécifiques, ...).

Il/elle rédige ou met à jour les différentes documentations, schémas réseaux, modes opératoires.

Il/elle peut être un support dans les propositions techniques de projets informatiques.

ACTIVITÉS ET COMPÉTENCES VISÉES

Intervenir et assister sur poste informatique auprès des entreprises et des particuliers

- Assister les utilisateurs de bureautique
- Préparer ou remettre en état un équipement informatique
- Installer, déployer, configurer et mettre à jour un poste de travail informatique
- Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique
- Sécuriser un équipement informatique et ses données

Assister en centre de services informatiques et numériques auprès des entreprises et des particuliers

- Apporter un support technique dans un contexte commercial
- Assister les utilisateurs d'informatique mobile
- Traiter un incident dans un centre de services et participer au suivi du parc

Intervenir et assister sur les accès et service de réseaux numériques auprès des entreprises et particuliers

- Intervenir sur une infrastructure réseau
- Installer et configurer un service réseau
- Intervenir sur un annuaire réseau et son environnement
- Déployer des applications et personnaliser les postes client
- Mettre en œuvre un accès haut débit et la téléphonie sur IP
- Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau

Compétences transversales aux 3 activités

- Communiquer avec l'utilisateur d'un équipement informatique et les autres intervenants d'un centre de services informatiques
- Gérer la relation avec le client
- Mettre en œuvre des modes opératoires en maintenance, assistance informatique et assistance aux utilisateurs bureautique

PROFIL MÉTIER REQUIS

- Aimer communiquer
- Savoir écouter
- Être actif et réactif
- Être rigoureux

EMPLOIS VISÉS

- Technicien de maintenance en informatique
- Technicien assistance utilisateur/clientèle
- Technicien de service après-vente
- Technicien helpdesk
- Technicien support

