

Formation  
équivalente  
**BAC**

# Technicien Helpdesk

(Assistance informatique)

CCI  
NOUVELLE-CALÉDONIE



SE FORMER AUTREMENT AVEC L'ALTERNANCE  
POWERED BY SIMPLON.CO



## FORMATION

La formation est validée par un **TITRE PROFESSIONNEL de niveau 4, délivré par le Ministère du Travail, de l'emploi et de l'insertion**, équivalent à un BAC.

Elle est enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) par arrêté du 06/04/2018 publié au Journal Officiel du 19/04/2018.

N° de fiche RNCP225.

Code NSF : 326r: Assistance informatique, maintenance de logiciels et réseaux.

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 !



### RENSEIGNEZ-VOUS

f POINT A - NC

14 rue de Verdun - NOUMÉA  
Accueil du public du lundi au jeudi de 8h à 16h

24 69 49

contact@pointa.nc  
www.pointa.nc

Code ROME :  
**11401**

# Technicien.ne Helpdesk

cci  
NOUVELLE-CALÉDONIE

## APPRENDRE UN MÉTIER

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.



cci  
formation  
alternance  
NOUVELLE-CALÉDONIE



CCI formation  
Alternance NC



14 rue de Verdun  
NOUMÉA



24 31 45



cfa@cci.nc



cfa.cci.nc