



Formation Technicien Support

🕒 Titre professionnel Bac 📍 Sur campus ou à distance 💰 100% financé



Technicien Support, un métier au service des utilisateurs

Le technicien support est le premier niveau et le premier interlocuteur des collaborateurs ou clients confrontés à un besoin ou un problème technique sur leur poste de travail ou le matériel informatique courant.

Il intervient sur les besoins courants, comme la mise en service et la personnalisation des équipements numériques sur de postes de travail principalement.

Il est en capacité de résoudre les problèmes techniques courants, ne nécessitant pas d'intervention impliquant des modifications structurelles de l'infrastructure.

Le métier de technicien informatique de proximité s'articule alors autour de 3 activités principales :

- ✓ Mettre en service des équipements numériques
- ✓ Intervenir sur les éléments de l'infrastructure
- ✓ Assister ou dépanner les clients ou les utilisateurs



Des opportunités dans des environnements professionnels variés

Le profil polyvalent d'un technicien support lui permet de rejoindre des structures diverses : des entreprises, des collectivités territoriales ou encore des services publics.

Il peut travailler dans des équipes chargées des systèmes d'information (SI), s'occuper du dépannage à distance d'utilisateurs dans des centres d'appel, ou encore avoir des missions variées pour le compte de sociétés de services numériques (ESN).

Les chiffres clés du secteur



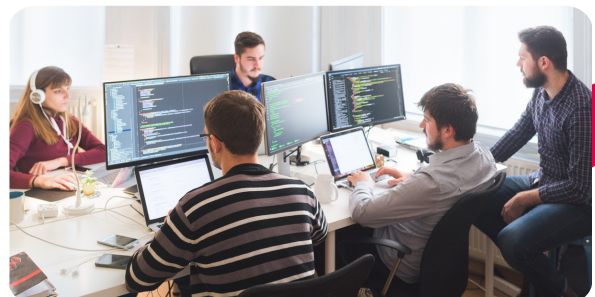
+37 %

d'offres d'emploi de Technicien Support en 2022 (source : OPIIEC)



25 000 €

Salaire brut annuel médian
d'un Technicien Support (source : talent)





Le programme de la formation

Au sein d'une promotion à effectif réduit (15 à 20 personnes maximum), vous découvrirez dès les premiers jours les grandes lignes de votre futur métier, expérimentez la pédagogie active de Simplon et faites connaissance avec les autres apprenants. Très vite, vous aurez une vision claire des compétences à acquérir et des critères sur lesquels vous serez évalué pour l'obtention de la certification finale.

Phase 1 – Vous gérez un parc informatique et accompagnez ses utilisateurs

Vous plongez dans le quotidien d'un technicien informatique de proximité en gérant le support informatique d'une service informatique en entreprise, notamment :

- Vous suivez et maintenez un inventaire d'actifs informatiques
- Vous assurez le support informatique de niveau 1 sur un sujet documenté
- Vous assistez les utilisateurs dans la prise en main de leur matériel informatique
- Vous diagnostiquez et résolvez des dysfonctionnements fréquents

Phase 2 – Vous assurez le bon fonctionnement d'un réseau d'entreprise

Vous élargissez votre périmètre d'activité en passant de la gestion de postes de travail à la gestion d'un réseau . En particulier :

- Vous déployez et configurez des équipements réseaux de manière sécurisée
- Vous administrez des comptes utilisateurs et des droits d'accès via un annuaire
- Vous contribuez à la gestion et la sécurisation d'un réseau d'entreprise

Phase 3 – Vous accompagnez le déploiement de nouveaux logiciels et de pratiques innovantes en entreprise

Vous abordez le rôle clé d'un.e technicien.ne de proximité lorsqu'une entreprise fait évoluer ses outils ou ses usages informatiques. Vous devenez ainsi une référence pour l'adoption de bonnes pratiques, l'acculturation et l'autonomisation des utilisateurs.

- Vous vous appropriez un nouveau logiciel et initiez sa documentation utilisateurs
- Vous organisez l'accompagnement de plusieurs personnes pour l'usage de nouveaux outils
- Vous suivez l'évolution de pratiques de manière asynchrone
- Vous assurez le support utilisateur et résolvez des problèmes nouveaux et non documentés

Phase 4 – Vous effectuez un stage en entreprise

Vous êtes prêts à être confronté.e à des cas de maintenance corrective et de sécurisation plus complexes du réseau, comme par exemple :

- Vous faites évoluer une configuration réseau
- Vous testez l'équipement pour s'assurer de son bon fonctionnement
- Vous réalisez des réparations ou des remplacements (carte graphique, processeur, connectivité sans fil, etc.) avancés sur un poste de travail
- Vous résolvez en urgence des problèmes utilisateur et des problèmes réseaux
- Vous mettez en place des solutions de protection et de mises à jour sécurisées
- Vous coordonnez des interventions avec l'équipe SI d'un site et rendez compte des interventions
- Vous résolvez des problèmes inconnus, et alimentez une base de connaissances
- Vous sensibilisez les utilisateurs aux bonnes pratiques d'hygiène informatique et recommander des équipements et des solutions logicielles adaptés à leurs besoins

Phase 5 – Vous effectuez un stage en entreprise

Vous recherchez une entreprise, vous situez la valeur ajoutée de votre rôle au sein de l'entreprise et vous appréhendez le travail en équipe : des compétences utiles tout au long de la vie professionnelle !

Phase 6 – Vous préparez et passez votre titre professionnel

Pour attester de votre maîtrise de l'ensemble des compétences visées par le titre professionnel, vous réalisez un projet que vous présentez devant un jury de professionnels.

La certification visée par la formation



Ce parcours de formation vise le titre professionnel reconnu par l'Etat, de Technicien Informatique de Proximité **RNCP 40799** de niveau 4, équivalent Bac.

Suite de parcours de la formation

A l'issue de la formation Technicien Informatique de Proximité, vous avez la possibilité de poursuivre votre parcours chez Simplon avec la formation Technicien Systèmes et Réseaux de niveau bac+2 pour approfondir vos compétences et élargir votre champ d'intervention.

Les compétences visées pour le titre RNCP

Les compétences suivantes du référentiel TIP seront travaillées pendant la formation :

01 – Assurer le support utilisateur :

- Gérer une demande ou un incident et assurer le suivi du parc
- Assister et accompagner l'utilisateur
- Diagnostiquer un incident technique ou applicatif

02 – Mettre en service des équipements numériques :

- Préparer et déployer des équipements numériques
- Maintenir et assurer la disponibilité des équipements numériques
- Contribuer à la sécurité d'un équipement numérique et de ses données

03 – Intervenir sur les éléments de l'infrastructure :

- Déployer et sécuriser les équipements réseaux
- Intervenir sur un annuaire Active Directory

Voies d'accès au titre RNCP

Ce titre est accessible via un contrat de professionnalisation ou d'apprentissage, après un parcours de formation continue ou par Validation des Acquis de l'Expérience.

Taux de réussite

Le taux de réussite des candidats présents au titre Technicien Informatique de Proximité (ex TAI) est de **93%**.

*À noter : le titre Technicien d'Assistance en Informatique RNCP37681 est désormais remplacé par le titre Technicien Informatique de Proximité RNCP 40799 de niveau 4.

Validation partielle

Si tous les blocs de compétences ne sont pas acquis à l'issue de la formation, une validation partielle du titre est possible.



Les pré-requis et conditions

pour nous rejoindre

Vous pourrez intégrer la formation si vous êtes inscrit en tant que demandeur d'emploi. Le coût de cette formation sera ainsi intégralement pris en charge.

Que vous soyez en reconversion, jeune ou autodidacte, cette formation vous est ouverte pour faire carrière dans la tech sans pré-requis de diplôme.

Votre état d'esprit

- ☑ Très forte motivation, à démontrer lors de la candidature
- ☑ Curieux et créatif, avec bonne capacité d'expression à l'oral et à l'écrit
- ☑ Prêt à travailler en équipe et à collaborer autour de projets
- ☑ La volonté de s'investir dans la durée dans un parcours de formation intense

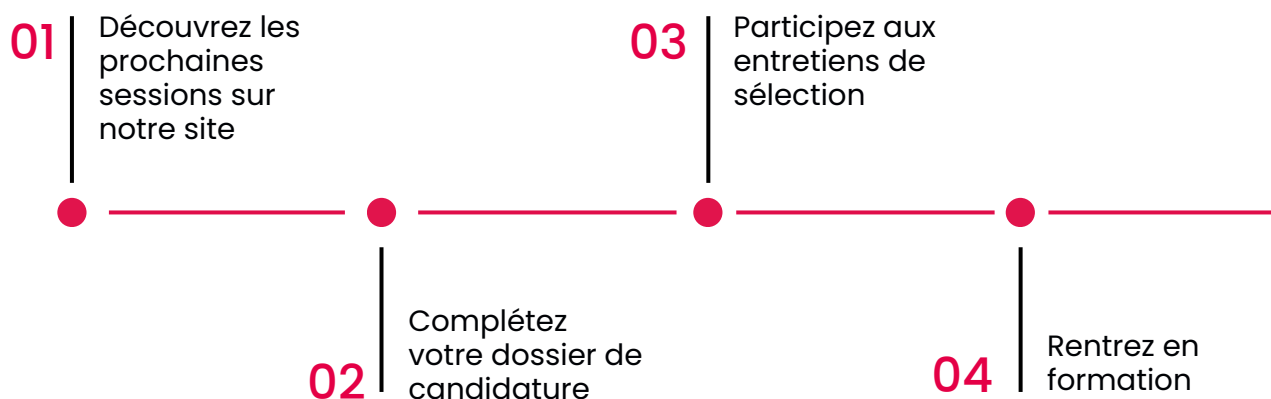
Votre niveau de maîtrise technique

- ☑ Vous connaissez les principaux métiers et domaines du numérique.
- ☑ Vous savez travailler sur un poste de travail (outils bureautiques, mails, navigation web, système de fichier, etc).
- ☑ Vous avez une bonne compréhension du métier visé par la formation

Si vous êtes en **situation de handicap**, il est possible de mettre en place des aménagements.

Les étapes

pour candidater





Pourquoi choisir l'expérience Simplon ?

Que vous soyez en reconversion, étudiant ou déjà professionnel de la Tech, Simplon vous donne toutes les clés pour réussir :

- Des formations qui ciblent des compétences recherchées par les entreprises sur des métiers porteurs.
- Une pédagogie active qui vous prépare au monde professionnel avec des mises en situation concrètes et des projets réalisés en équipe.
- Des compétences validées par des titres professionnels et des certifications reconnus par France Compétences.
- Un accompagnement personnalisé pour valoriser votre profil et donner un nouvel élan à votre carrière.

Pour en savoir plus

Pour découvrir nos formations, notre actualité
ou pour toute information, rdv ici ↓



www.simplon.co