Technicien informatique en installation, maintenance et support
Titre RNCP niveau 5

Métiers et emplois visés :

- Technicien·ne supérieur/Gestionnaire en maintenance informatique
- Technicien·ne supérieur informatique
- Technicien·ne supérieur réseaux
- Administrateur·trice système et/ou réseaux
- Technicien·ne support
- Technicien·ne helpdesk

Public concerné :

Demandeur.euse d'emploi
Jeune 16-29 ans
Salarié.e
Individuel.le autre

Objectifs de la formation :

- Installer et paramétrer des composants d'un parc informatique
- Maintenir le parc informatique en conditions opérationnelles et de sécurité
- Traiter des demandes utilisateurs
- Préparer le diplôme de Technicien informatique en installation, maintenance et support de niveau 5 (Bac+2)

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

GRETA CÔTES NORMANDES
ACADÉMIE DE NORMANDIE

Contenu de la formation :

Bloc 1 - Installer et paramétrer les composants d'un parc informatique

- Assembler, installer et intégrer le matériel informatique en interfaçant les composants physiques afin de garantir le bon fonctionnement nominal et sécurisé du parc
- Paramétrer et configurer les systèmes, réseaux, applications, identités et fonctions de sécurité grâce à différents outils tels que Active Directory ou des solutions UEM, dédiés au déploiement et à la gestion des applications, systèmes d'exploitation Windows/Linux, ainsi qu'au suivi des procédures, afin de rendre les composants du parc informatique accessibles et opérationnels aux collaborateurs, dans le respect des normes RGPD
- Automatiser les tâches de configuration, grâce à des GPO et des outils de type PowerShell, afin d'optimiser le déploiement des composants du parc informatique

Bloc 2 - Maintenir le parc informatique en conditions opérationnelles et de sécurité

- Superviser, pour chaque composant, les services en cours d'exécution et l'utilisation de leurs ressources, via des outils tels que Nagios, Zabbix ou MRTG, afin d'en assurer le bon fonctionnement et d'en détecter les dysfonctionnements éventuels
- Maintenir à jour la documentation du parc informatique en actualisant régulièrement les procédures et modes opératoires, en conformité avec le RGPD, grâce à un outil de gestion documentaire tel que Wiki, afin d'optimiser la capitalisation des savoir-faire de l'entreprise et de faciliter la transmission des informations au sein de la DSI
- Gérer l'inventaire du parc grâce à un outil de gestion de flotte, tels que Microsoft Endpoint Manager, GLPI ou Jamf, afin de suivre le cycle de vie des composants du parc informatique
- Contrôler les composants du parc informatique et le déploiement des mises à jour afin d'évaluer les besoins en maintenance préventive des actifs matériels et logiciels
- Analyser et diagnostiquer les anomalies et dysfonctionnements remontés par des outils de supervision tels que Nagios, Zabbix ou MSEM, en inspectant les configurations et journaux d'événements réseaux, systèmes, applicatifs, afin d'en détecter leur origine et d'anticiper l'action à mener
- Assurer la maintenance des actifs matériels en réalisant les commandes de renouvellement ou en reconditionnant les actifs afin de maintenir leur sécurité et leur performance
- Assurer la maintenance des systèmes (Windows et Linux) et logiciels en mettant à jour les systèmes et applications et en assurant le bon fonctionnement des sauvegardes, via des outils comme MSEM ou WSUS, afin de garantir le niveau requis de sécurité et de fonctionnalité du parc informatique
- Réaliser une veille sur l'état de l'art du domaine et sur ses évolutions matérielles et technologiques, grâce à des recherches personnelles et à des outils d'agrégation et de curation d'information tels que Paper.li ou Feedly, afin d'anticiper les évolutions à envisager sur le parc informatique
- Partager les résultats de cette veille via des outils de bureautique, tels que Powerpoint ou Google Slides, afin de proposer une amélioration des procédures et modes opératoires du parc informatique

Bloc 3 - Traiter des demandes utilisateurs

- Prendre en charge les besoins d'évolution des utilisateurs du parc informatique, via un outil de gestion de tickets tel que GLPI ou Mantis, afin de garantir la bonne attribution aux utilisateurs des droits d'accès aux applicatifs nécessaires aux métiers
- Écouter les utilisateurs en faisant preuve de pédagogie et de reformulation afin de garantir la bonne compréhension des problématiques
- Diagnostiquer les dysfonctionnements signalés par les utilisateurs, via des outils tels que ITSM ou GLPI, en analysant la problématique afin de confirmer à l'utilisateur sa prise en charge immédiate ou l'escalade de son ticket
- Intervenir sur les événements, grâce au diagnostic effectué ou en avertissant l'administrateur de l'alerte à traiter (via l'escalade du ticket), afin de rétablir la situation nominale
- Documenter les interventions, grâce à un outil de gestion documentaire tel que Wiki, afin d'optimiser la capitalisation des savoir-faire de l'entreprise et de faciliter la transmission des informations au sein de la DSI
- Accompagner les utilisateurs dans l'utilisation des applicatifs en répondant à leurs questions et en rédigeant du contenu de sensibilisation adapté à la diversité du public en particulier les personnes en situation de handicap, afin de garantir l'utilisation opérationnelle et sécurisée des outils

Méthodes et outils pédagogiques :

- Formation principalement à distance
- Alternance d'apports théoriques et mises en application
- Classe inversée
- Pédagogie par projet
- Suivi individualisé dans l'acquisition des savoirs et savoir-faire

Ensemble d'activités pédagogiques encadrées, collectives et individuelles, prenant appui sur les projets professionnels des stagiaires

Modalités d'enseignement :

Formation entièrement présentielle

Durée indicative en centre de formation :

598 heures

Pré-requis :

Niveau 4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique) - Conseillé

Modalités d'admission :

- CV + Lettre de motivation
- Sur dossier
- Sur entretien

Niveau d'entrée :

Aucun : information non communiquée

Niveau de sortie :

niveau 5 (BTS, DUT)

Validations :

Certification délivrée par OpenClassrooms : Technicien informatique en installation, maintenance et support

Certification :

+ d'informations sur la certification RNCP40357 (libellé exact du diplôme, nom du certificateur, date d'enregistrement de la certification) en cliquant sur le lien suivant https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/40357/.

Financement :

Apprentissage
Contrat de professionnalisation
CPF
CPF transition
Financement individuel
Plan de développement des compétences
ProA

Tarif de référence :

12€ / heure

Lieu(x) de formation :

LISIEUX

Accès Handicapés :

Notre référent handicap se tient à la disposition de toutes personnes en situation de handicap qui souhaite effectuer cette formation

Prochaines dates :

Formation du 03/01/2024 au 31/12/2025

Renseignements et inscriptions

Nom du contact : Audrey NIEUVIARTS
Téléphone : 02 31 48 19 25
Courriel : audrey.nieuviarts@ac-normandie.fr