



La profession

À partir d'une demande de particuliers ou d'entreprises, vous dépannez ou faites dépanner des systèmes informatiques, à distance ou sur site, en respectant les contraintes définies par un contrat de service. Le Technicien Supérieur de Support Informatique intervient aussi bien sur le matériel que sur les logiciels. Il est force de proposition dans l'entreprise ou pour la clientèle. Les interventions ont pour origine des incidents, des problèmes ou des besoins d'amélioration dans les domaines de la bureautique, des systèmes d'exploitation, des serveurs, des infrastructures réseau.

- ➔ Dans une PME/PMI, un site décentralisé d'une grande entreprise, son activité s'organisera, en général, entre l'assistance à l'utilisateur, l'installation et la maintenance de second niveau.
- ➔ Dans une société de services, il (elle) interviendra soit pour une installation, soit pour un dépannage après un diagnostic effectué à distance par un technicien spécialisé.
- ➔ Dans une structure de distribution pour les professionnels ou le grand public, il (elle) pourra être spécialisé(e) dans l'installation ou la prise en main de micro-ordinateurs multimédia connectés à Internet, ou avoir une activité d'assembleur, d'intégrateur, de technicien supérieur réseau.

Situation de travail

- Vous travaillerez de manière intensive sur écran informatique.
- Vous serez amené à porter ou déplacer du matériel, le port de petites charges est à prévoir à ce poste (ordinateur, périphériques...).
- Les déplacements sont fréquents lors des interventions en clientèle.

Profil des candidats

- D'un niveau Baccalauréat ou équivalent, vous avez des connaissances de base en micro-informatique et en anglais.
- Bonnes capacités d'abstraction, facilité dans l'expression écrite et orale (rédaction de rapports d'intervention et présentation de documents), qualités relationnelles (écoute, sens du contact), adaptabilité au changement. Organisé et rigoureux, vous êtes autonome dans votre travail tout en restant très respectueux des procédures.
- La dimension de service est constante dans l'emploi, ce qui nécessite un bon relationnel, une bonne présentation, ainsi que disponibilité, réactivité et compétences en communication.

Afin que la formation qualifiante puisse être suivie avec succès, **il est conseillé que le stagiaire suive une remise à niveau** au CRP (voir fiches dispositif préparatoire)

Autres accès à la formation

- Formation continue / Plan de Formation de l'entreprise
- Contrat de professionnalisation (Financement OPCA)
- Maintien dans l'emploi pour les Travailleurs Handicapés
- Formation pour les Emplois d'Avenir
- VAE / DIF / CIF - Contrats d'apprentissage



Infos pratiques

Formation dispensée au **CRP de Toulouse**

Formation de 1 900 heures dont 12 semaines de périodes en entreprise, à un rythme de 35 heures par semaine.

Accès sur décision MDPH (Centre de Rééducation Professionnelle)

Rémunération assurée par l'ASP et calculée de manière individuelle selon le passé professionnel de chacun

Pédagogie

- L'organisation pédagogique est basée sur la mise en situation professionnelle ; les apports théoriques sont concrétisés par des travaux pratiques. Les simulations d'interventions s'effectuent sur les équipements et logiciels les plus répandus.
- L'autonomie et l'initiative des stagiaires sont sollicitées tout au long de la formation (recherche et exploitation de la documentation et de l'aide en ligne, adaptation des méthodes et techniques voisines...) pour préparer à la réalité du métier.

Programme

MODULE 1 - Intervenir et assister en centre de services sur l'environnement de travail utilisateur :

Gérer les incidents et les problèmes. Configurer et mettre à jour un poste de travail informatique. Configurer la connexion physique et logique du poste de travail. Assister les utilisateurs. Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique

MODULE 2 - Intervenir et assurer le support sur les systèmes et les réseaux informatiques :

Intervenir sur une infrastructure de réseau TCP/IP. Intervenir sur une infrastructure de réseau sécurisé. Administrer et dépanner un serveur. Intervenir sur un service d'annuaire de réseau. Automatiser des tâches à l'aide de scripts. Déployer des postes de travail sur un réseau d'entreprise

MODULE 3 - Intervenir et assurer le support sur les serveurs d'applications :

Utiliser un outil de gestion d'environnements virtuels. Intervenir sur un serveur de clients légers. Intervenir sur un système de messagerie informatique. Intervenir sur une architecture n-tiers. Suivre les indicateurs de qualité de service et la relation client. Assurer sa veille technologique en informatique

OPTION PROGRAMMATION : Ce module regroupe l'initiation à la programmation informatique, la création et la gestion de bases de données.

Période en entreprise

Deux périodes en entreprise d'une durée totale de 12 semaines réparties tout au long de la formation permettent aux stagiaires de prendre contact avec le milieu professionnel et de mettre en œuvre les connaissances acquises en formation.

Placement

La recherche d'emploi s'effectue en collaboration avec l'Espace Ressources Emploi du Centre.

Validation

Titre professionnel de niveau III

Reconnu au niveau national et homologué par le Ministère du Travail

Centre de Rééducation Professionnelle - Toulouse

19, place de la Croix de Pierre - 31300 Toulouse

Tel : 05 62 48 40 00 - Fax : 05 61 42 54 65 - crp@cric.asso.fr

Notre Centre de Rééducation Professionnelle propose un accompagnement pédagogique et un suivi médico-psycho-social afin de donner aux stagiaires les meilleures chances de réussite et de réinsertion professionnelle.